



PERCEPTIONS ET PRATIQUES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'AUTORÉPARATION

Enquête d'opinion

CITATION DE CE RAPPORT

OPINION WAY, Christine PUJOL, Selim MESSAÏ, Sophie MORIN, 2017 – Enquête d'opinion, 125 pages

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

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

Ce document est diffusé par l'ADEME

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

Numéro de contrat : 1702C0023

Étude réalisée par Opinion Way pour ce projet cofinancé par SPAREKA et l'ADEME.

Coordination technique - SPAREKA : Floriane RICHARDI
Responsable de la communication

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

Sommaire

Préambule Contexte & Objectifs, méthodologie, Profil des répondants

1-Le rapport des Français vis-à-vis des équipements du quotidien

a

Comment entretiennent-ils leurs équipements ?

b

Quelles sont les raisons majeures qui les amènent à les renouveler ?

c

Quelles sont les réactions face aux pannes ?

d

Regards croisés homme/femme sur la panne et la réparation

2-Quel regard des français sur l'autoréparation ?

a

Perception et image globale de l'autoréparation

b

Dans les faits, comment se traduit-elle ?

c

Quelles sont les motivations et comment s'opèrent-elle ?

d

Focus sur la dernière (tentative de) réparation ?

3-Freins et leviers à l'autoréparation

a

Les freins à l'autoréparation

b

Les leviers à l'autoréparation

4-Typologie des français

Synthèse & Annexes

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Contexte et objectifs

- Le secteur de la réparation en France est en difficulté en raison notamment d'un coût de moins en moins attractif face à la baisse du prix des produits neufs.
- L'autoréparation est l'acte de réparer un bien soi-même, potentiellement à l'aide d'outils et de conseils préalables. Elle inclut généralement la co-réparation, autrement appelée réparation assistée, lors de laquelle une personne externe intervient pour conseiller le réparateur (ex : Repair café®, atelier d'autoréparation). L'autoréparation contribue à sensibiliser les consommateurs à la réparabilité des produits et au savoir-faire des réparateurs.
- Dans ce contexte, l'ADEME et SPAREKA ont souhaité affiner leur connaissance de la perception et des pratiques d'autoréparation en France.
- Cette étude a pour objectif d'avoir une vision claire du rapport des Français à la panne des objets et notamment : Où se situe la limite et comment se font les arbitrages entre l'autoréparation et l'appel à un professionnel ? Quelles différences selon les catégories de produits ? Selon la nature de la panne ? Identifier et comprendre la nature des freins.

METHODOLOGIE

Méthodologie



- ▶ Étude réalisée auprès d'un échantillon de 1006 individus âgés de 18 ans et plus



- ▶ L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, par région et après stratification catégorie d'agglomération.



- ▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.



- ▶ Mode d'interrogation : L'échantillon a été interrogé en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).



- ▶ Dates de terrain : les interviews ont été réalisées du 29 juin au 16 juillet 2017

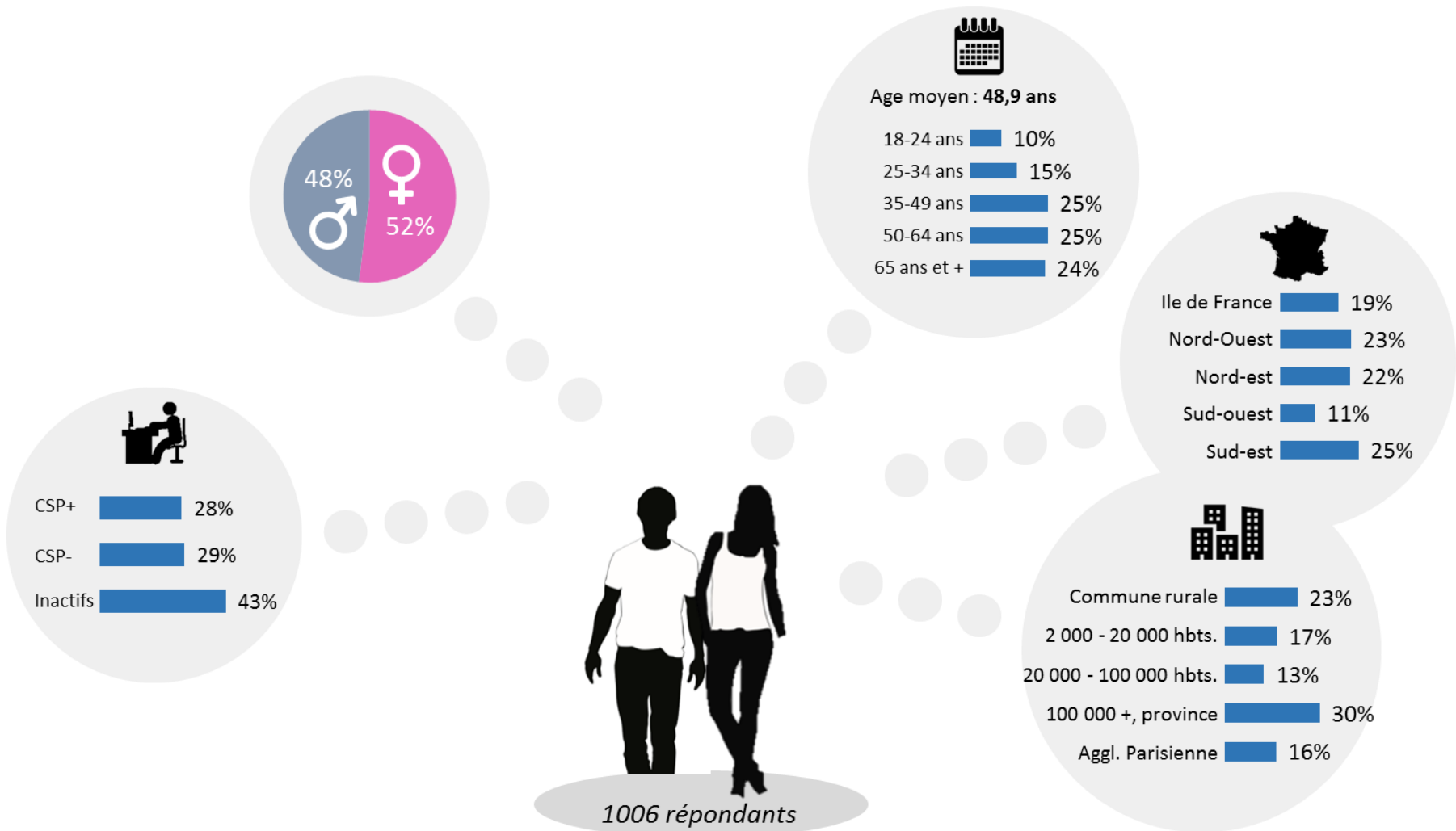


- ▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Cette étude a donné lieu à : un rapport (document présent) ; une synthèse et une infographie.

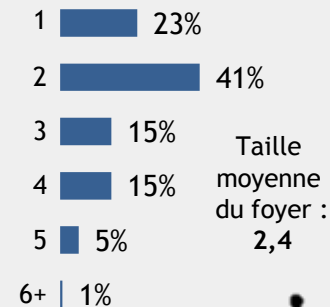
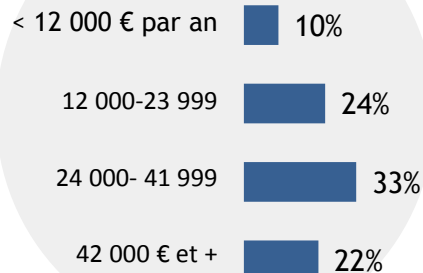
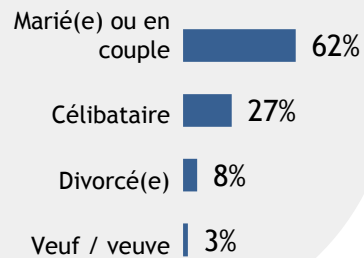
PROFIL DES REPONDANTS

Profil des répondants (1/3)



Profil des répondants (2/3)

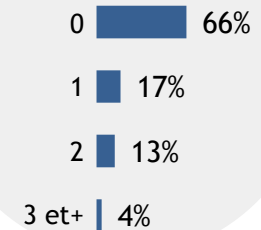
Statut



Taille
moyenne
du foyer :
2,4



Enfants
< 18 ans



1006 répondants

Profil des répondants (3/3)



Résidence principale

Maison : **61%**

en appartement 39%

en maison individuelle -
en ville ou alentours 32%

en maison individuelle –
à la campagne 28%



Résidence secondaire

Au moins une : **15%**

Oui, une seule 14%

Oui, plus d'une 1%

Non, aucune 85%

Statut

Propriétaire 60%

Locataire 31%

Logé à titre gratuit
(chez des parents, des
amis...) 9%

Équipement

Au moins un : **58%**

jardin privatif 57%

appareils motorisés de
type portail, porte de garage ou
volets motorisés 29%

piscine privative 9%



1006 répondants

ANALYSE

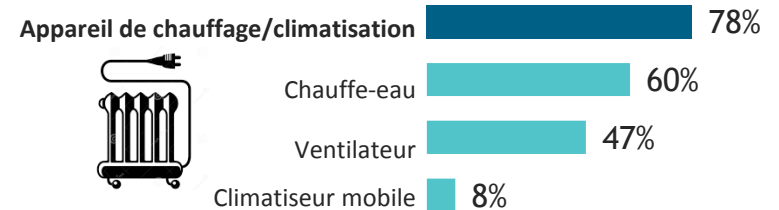
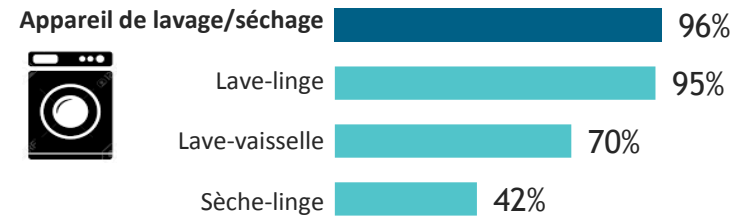
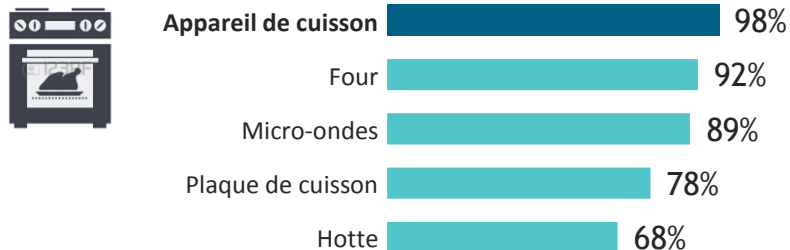
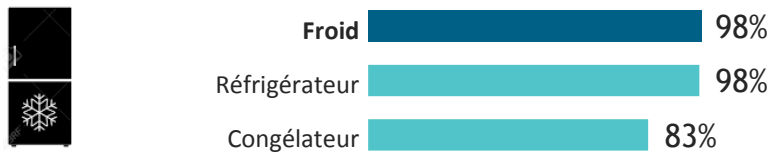
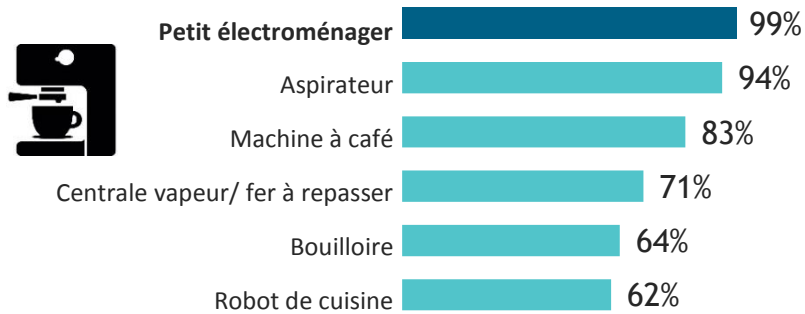
01. RAPPORT DES FRANCAIS VIS-A-VIS DES EQUIPEMENTS DU QUOTIDIEN

a. Comment entretiennent-ils leurs équipements ?

Equipements électroménagers possédés

Q1. Plus précisément, quels sont tous les appareils que vous possédez chez vous parmi la liste suivante?

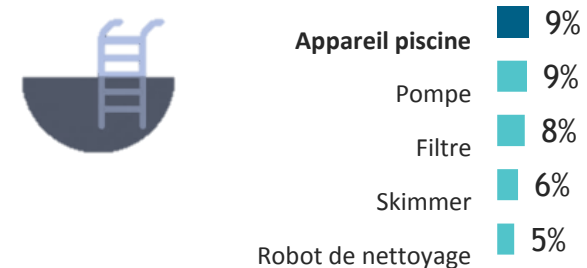
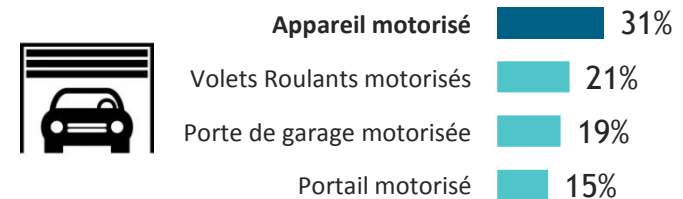
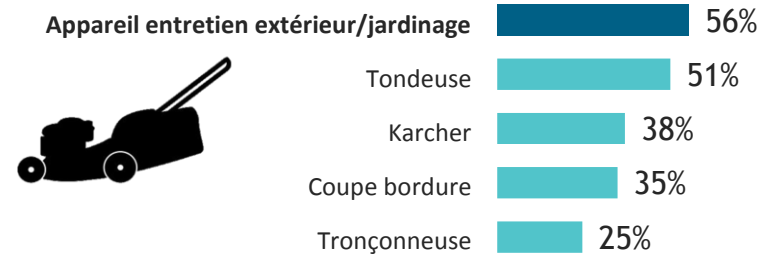
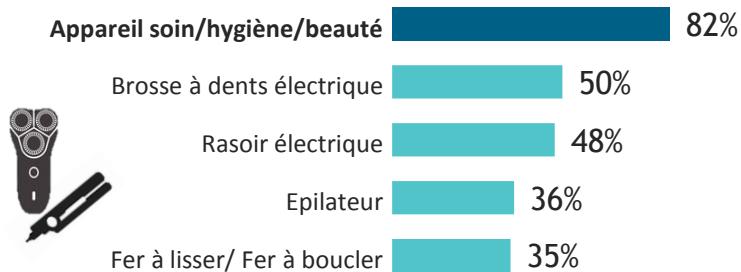
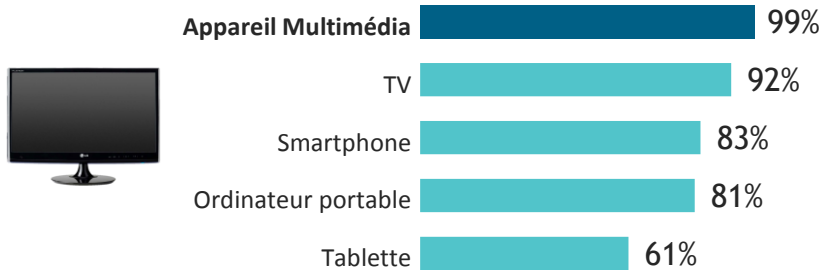
Base : Ensemble, Plusieurs réponses possibles (1006)



Autres équipements possédés

Q1. Plus précisément, quels sont tous les appareils que vous possédez chez vous parmi la liste suivante?

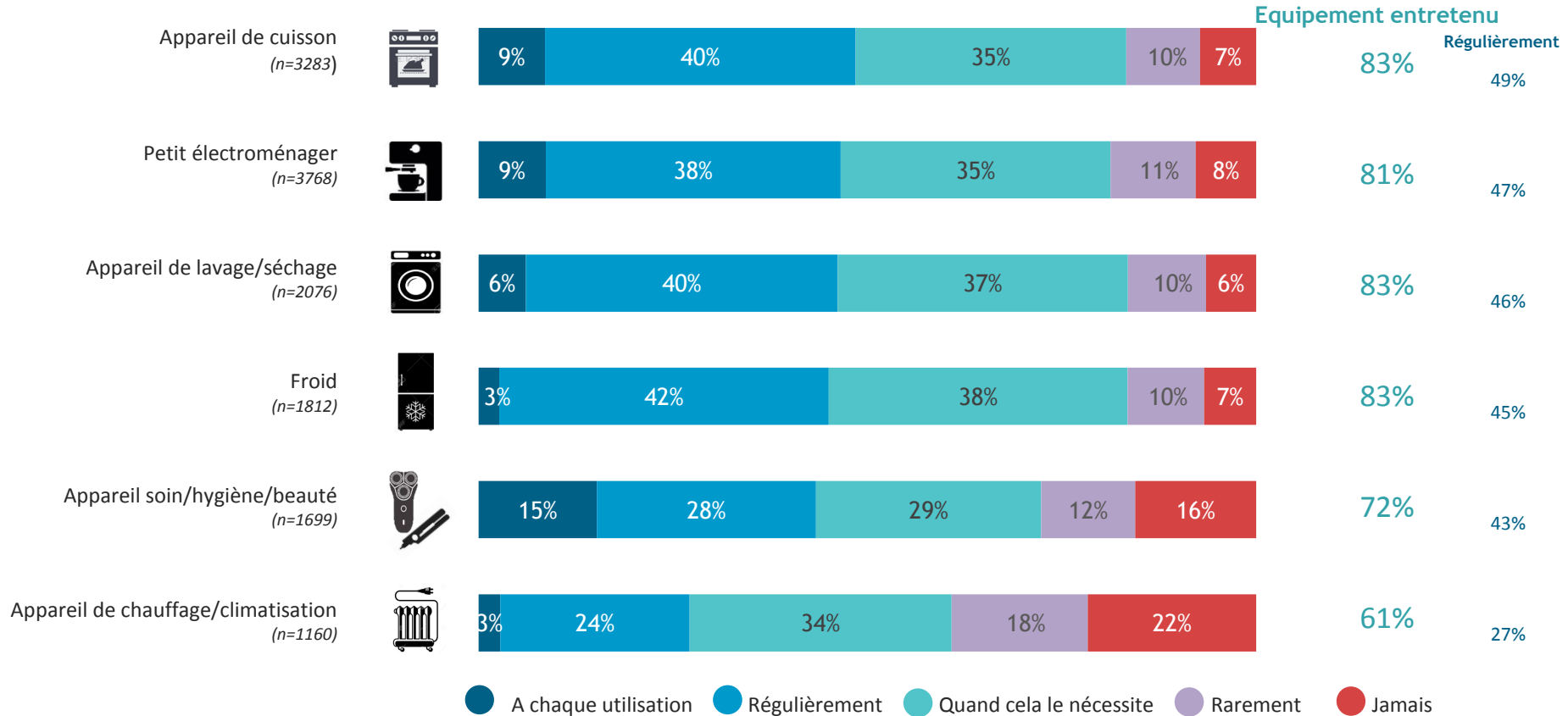
Base : Ensemble, Plusieurs réponses possibles (1006)



La majorité des équipements détenus sont entretenus, dont près de la moitié de façon régulière. L'électroménager arrive en tête !

Q3. Et à quelle fréquence entretenez-vous vos appareils ?

Base : Produits



Un entretien moins fréquent pour les appareils de chauffage/climatisation

... au même titre que les appareils extérieurs



Équipement entretenu

Q3. Et à quelle fréquence entretenez-vous vos appareils ?

Base : Produits

Appareil piscine
(n=282)



Régulièrement
85%
53%

Appareil entretien extérieur/Jardinage
(n=1501)



81%
44%

Appareil motorisé
(n=553)



65%
25%

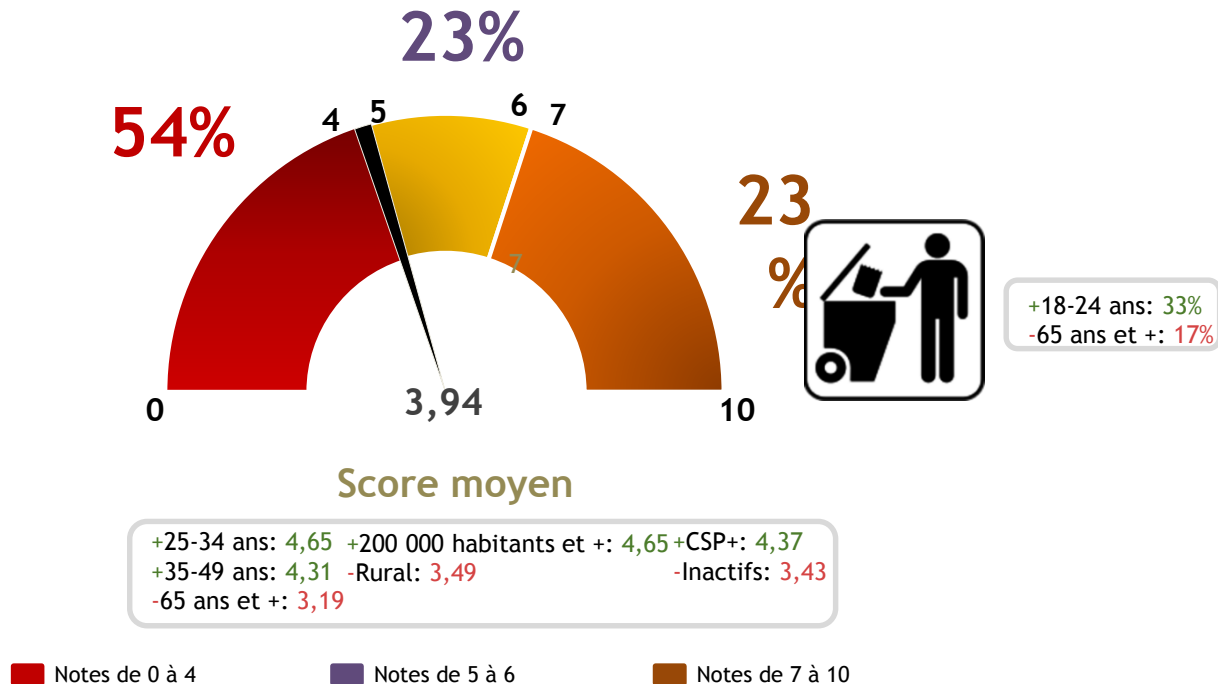
● A chaque utilisation
 ● Régulièrement
 ● Quand cela le nécessite
 ● Rarement
 ● Jamais



Un entretien moins fréquent pour les appareils motorisés

**b. Quelles sont les raisons
majeures qui les amènent à les
renouveler ?**

La majorité des Français pense ne pas jeter trop systématiquement les objets du quotidien...



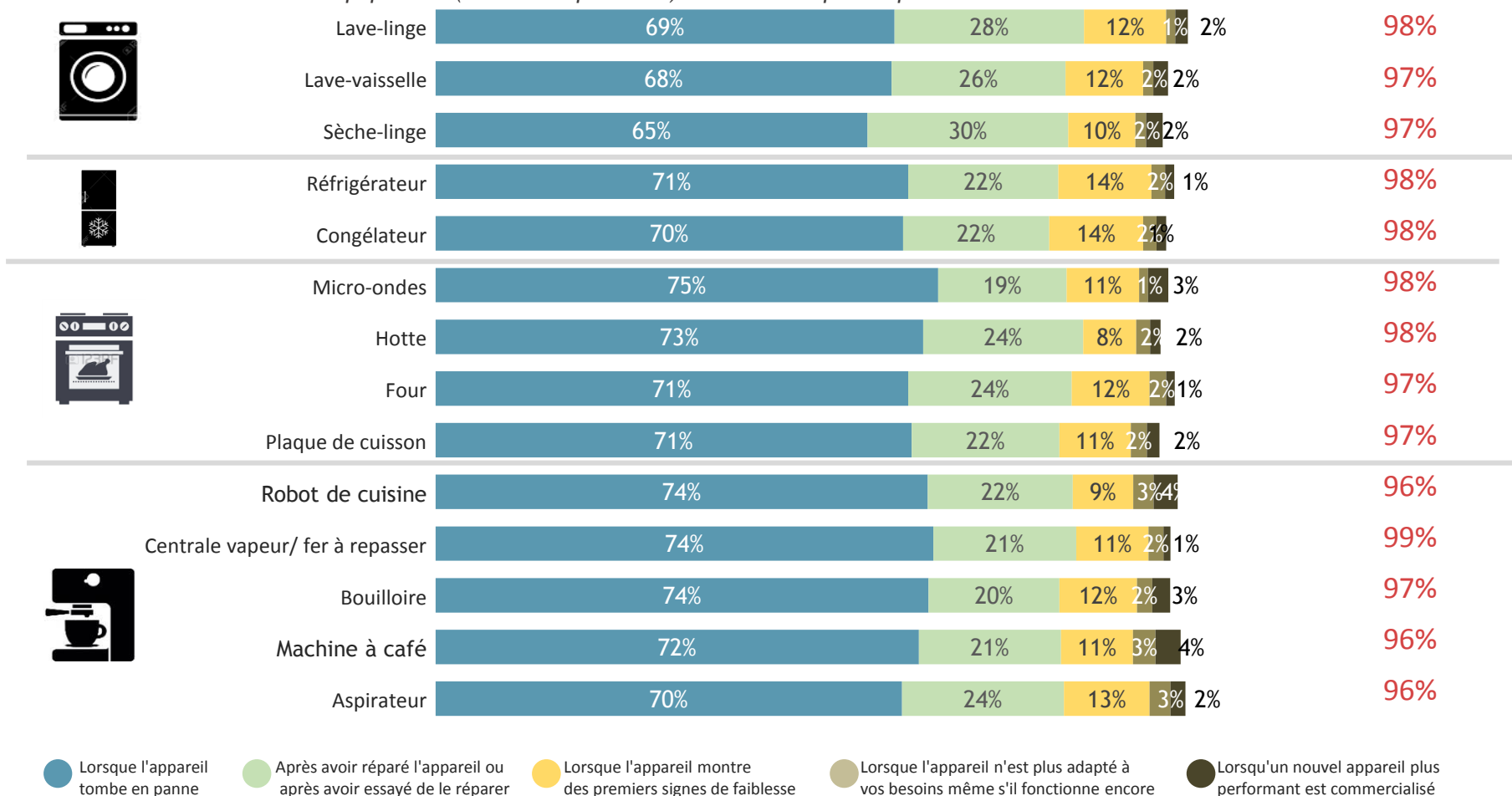
Q5. Avez-vous l'impression de jeter de manière trop systématique les objets/appareils du quotidien ?
10 signifiant que vous êtes tout à fait d'accord et 0 que vous ne l'êtes pas du tout. Les notes intermédiaires permettent de nuancer votre jugement.
Base : Ensemble (1006)

Essentiellement, les Français renouvellent leur équipement électroménager dès lors qu'une panne survient et dans 1 cas sur 5 après une réparation ou tentative de réparation

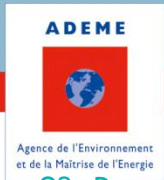
Q2. Pour chacun de ces appareils, quels principaux facteurs vous incitent le plus à les changer ?

Base : Possèdent l'équipement (84 à 982 répondants) / Plusieurs réponses possibles

Équipement déficient

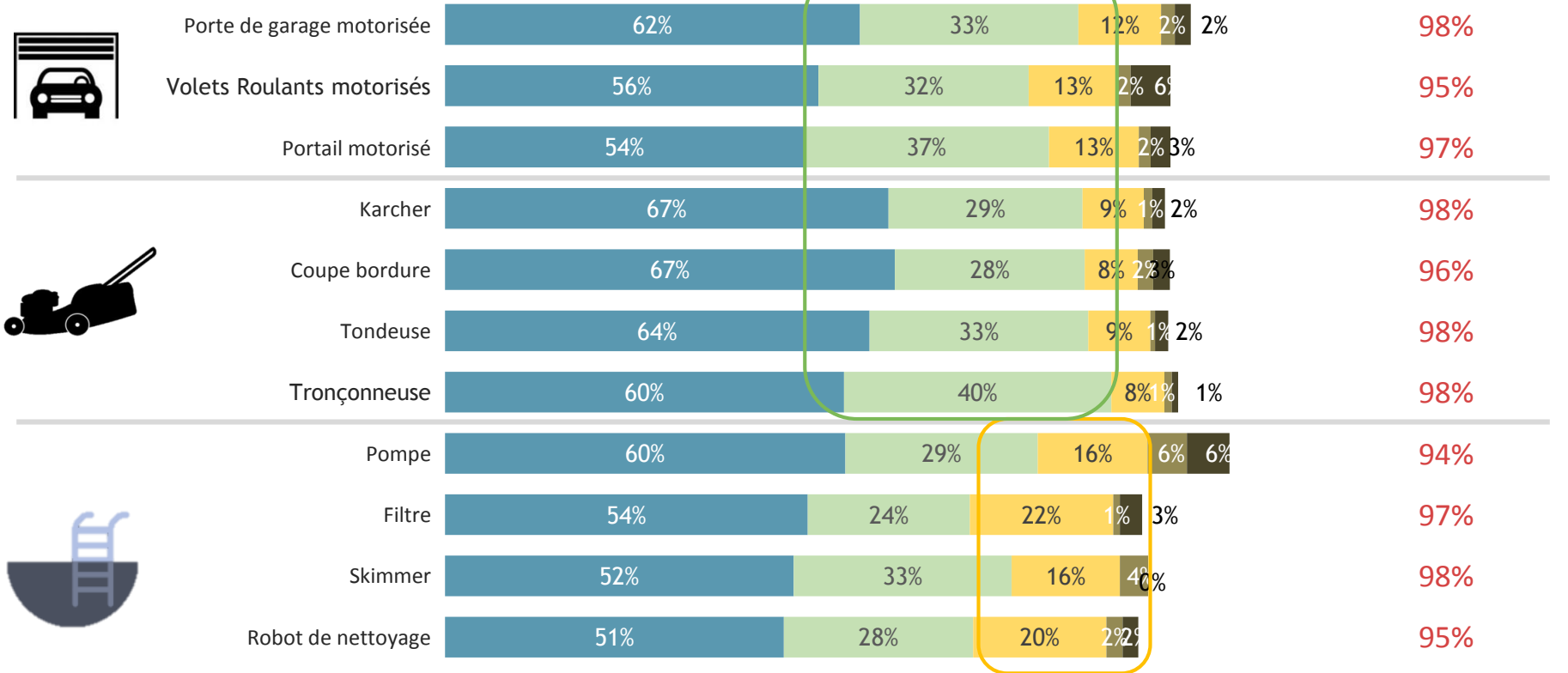


Un constat assez proche pour les appareils d'extérieur que l'on tente davantage de réparer ...



Q2. Pour chacun de ces appareils, quels principaux facteurs vous incitent le plus à les changer ?

Base : Possèdent l'équipement (50 à 514 répondants) / Plusieurs réponses possibles



Les équipements de piscine sont davantage remplacés dès lors qu'ils commencent à montrer quelques déficiences

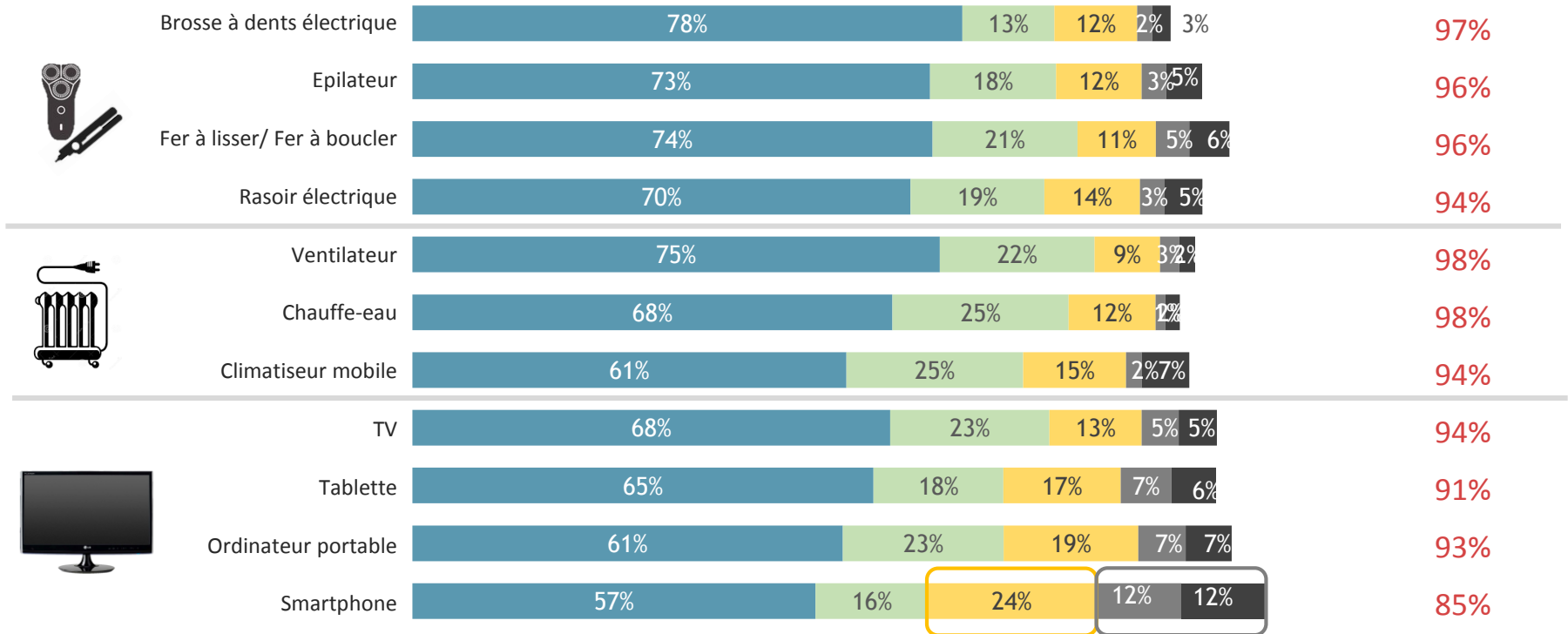


- Lorsque l'appareil tombe en panne
- Après avoir réparé l'appareil ou après avoir essayé de le réparer
- Lorsque l'appareil montre des premiers signes de faiblesse
- Lorsque l'appareil n'est plus adapté à vos besoins même s'il fonctionne encore
- Lorsqu'un nouvel appareil plus performant est commercialisé

Néanmoins, près d'un quart des Français renouvellent leur smartphone alors qu'il n'est pas déficient et tout autant dès qu'il montre des premiers signes de faiblesses



Équipement déficient



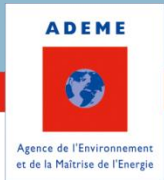
● Lorsque l'appareil tombe en panne
 ● Après avoir réparé l'appareil ou après avoir essayé de le réparer
 ● Lorsque l'appareil montre des premiers signes de faiblesse
 ● Lorsque l'appareil n'est plus adapté à vos besoins même s'il fonctionne encore
 ● Lorsqu'un nouvel appareil plus performant est commercialisé

Q2. Pour chacun de ces appareils, quels principaux facteurs vous incitent le plus à les changer ?

Base : Possèdent l'équipement (351 à 922 répondants) / Plusieurs réponses possibles

c. Quelles sont les réactions face aux pannes des appareils ?

Spareka™ Près de la totalité des Français a déjà eu un appareil en panne - le lave-linge étant l'équipement le plus concerné ...



Q4. Et parmi la liste suivante, pour quel(s) type(s) d'appareils avez-vous déjà subi une panne ?

Base : Ensemble (1006) / Plusieurs réponses possibles

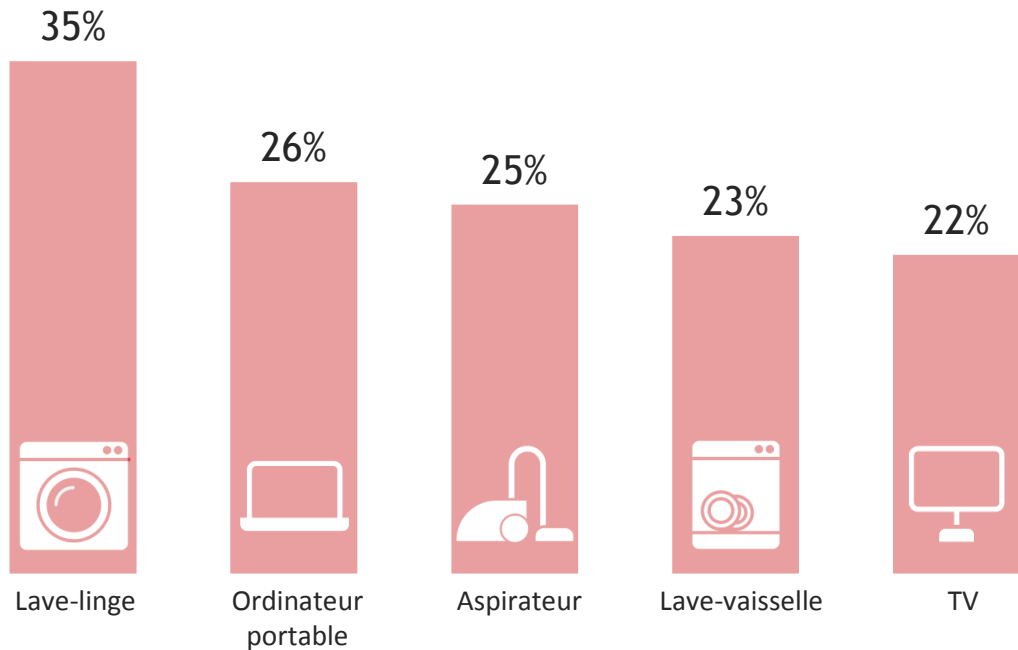
Au moins une panne subie

80%



4,5

pannes en moyenne



De façon plus détaillée, une proportion plus élevée parmi les appareils de lavage et le petit électroménager

Q4. Et parmi la liste suivante, pour quel(s) type(s) d'appareils avez-vous déjà subi une panne ?

Base : Ensemble (1006) / Plusieurs réponses possibles

Appareil de lavage/séchage 45%



Lave-linge 35%

Lave-vaisselle 23%

Sèche-linge 10%

Petit électroménager 43%



Aspirateur 25%

Machine à café 20%

Centrale vapeur/ fer à repasser 12%

Bouilloire 7%

Robot de cuisine 5%

Appareil de cuisson 31%



Micro-ondes 17%

Four 13%

Plaque de cuisson 7%

Hotte 4%

Froid 24%



Réfrigérateur 21%

Congélateur 9%

Appareil de chauffage/climatisation 18%



Chauffe-eau 16%

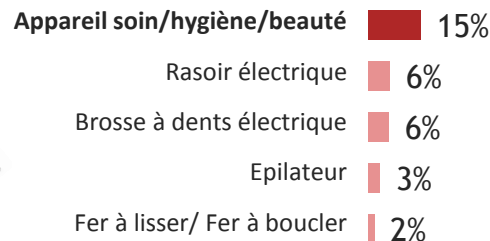
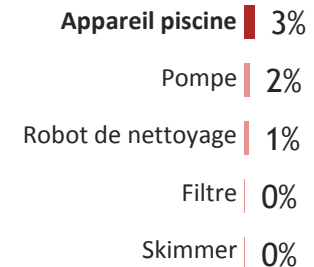
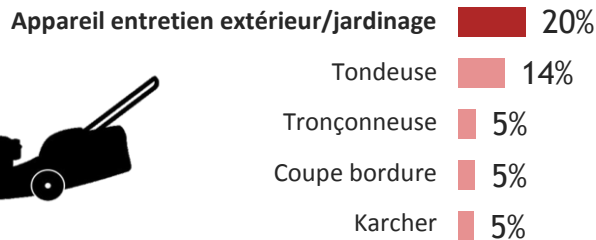
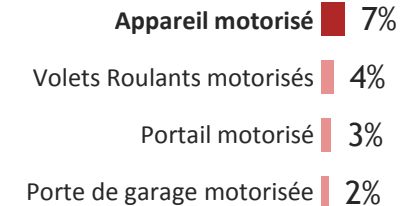
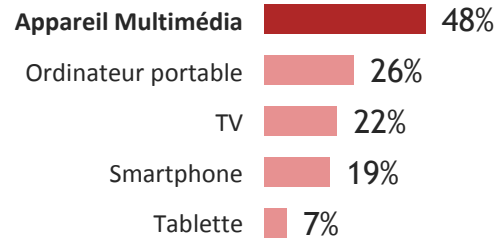
Ventilateur 2%

Climatiseur mobile 0%

Mais des pannes qui touchent également les appareils multimédia...

Q4. Et parmi la liste suivante, pour quel(s) type(s) d'appareils avez-vous déjà subi une panne ?

Base : Ensemble (1006) / Plusieurs réponses possibles

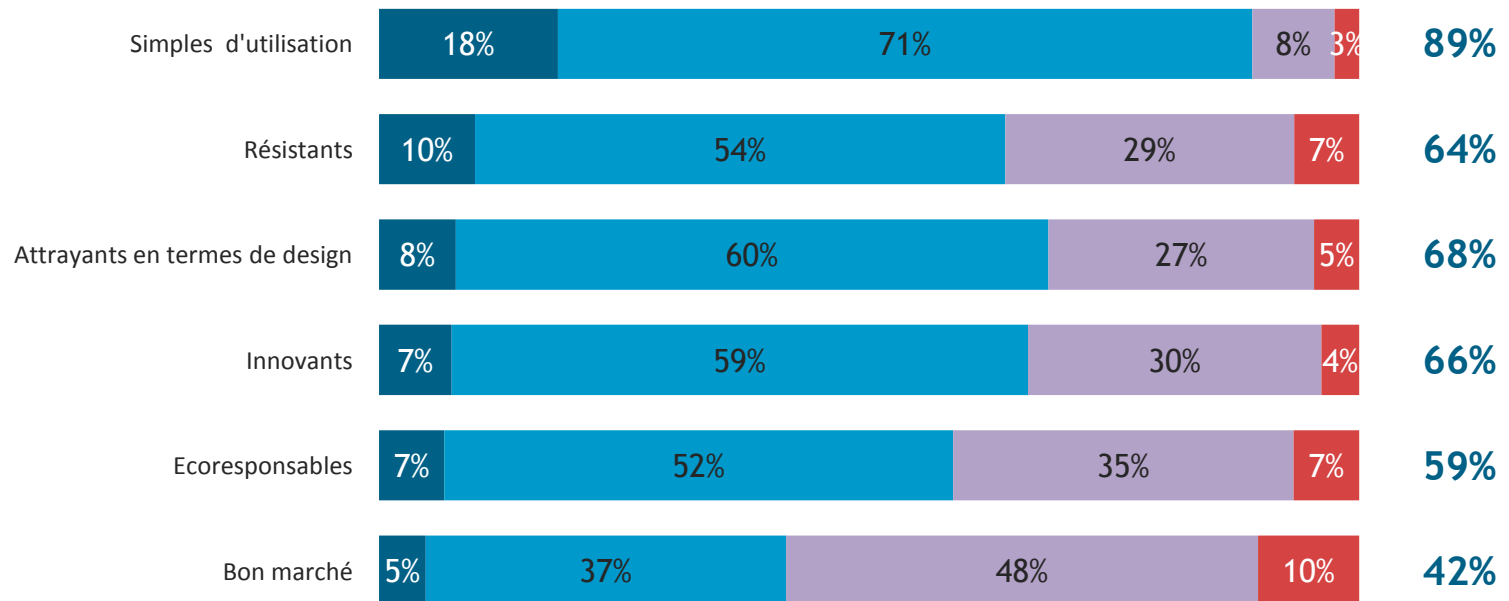


Et au-delà des pannes, les 2/3 des Français estiment que leurs appareils électroménagers ne sont pas facilement réparables

Q6. Et plus spécifiquement sur vos appareils électroménagers, vous trouvez qu'ils sont globalement...

Base : Ensemble (1006)

D'ACCORD



■ Tout à fait d'accord

■ Plutôt d'accord

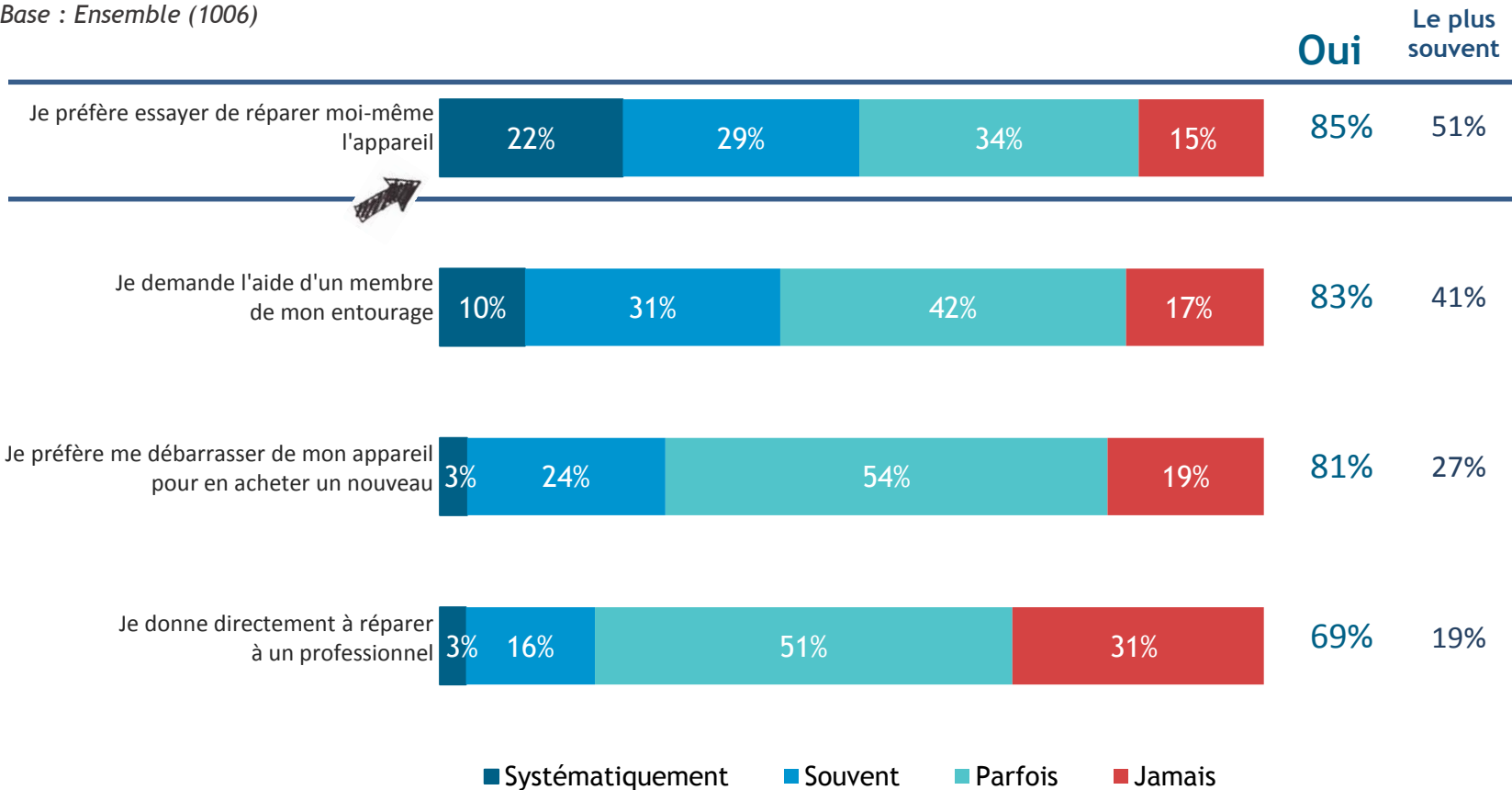


Toutefois, une majorité préfère tenter de réparer soi-même ses petits appareils électroménagers



Q26a : Parmi votre équipement en **petit électroménager** (à savoir machine à café, robot, fer à repasser, aspirateur,...) , si l'un de ces appareils ne fonctionne plus du fait d'une panne, quelle est votre réaction ?

Base : Ensemble (1006)



Tout comme le gros électroménager, même si l'appel à un professionnel est dans ce cas plus fréquent

Q26b : Et concernant votre gros électroménager (machine à laver, réfrigérateur, four,...), si l'un de ces appareil ne fonctionne plus du fait d'une panne, quelle est votre réaction ?

Base : Ensemble (1006)



Rappel
petit
électroménager

Oui

Le plus
souvent

Je donne directement à réparer
à un professionnel

14%

26%

41%

20%

80%

69%

39%

Je préfère essayer de réparer moi-même
l'appareil

13%

21%

34%

32%

68%

85%

34%

Je demande de l'aide d'un membre de mon
entourage

8%

24%

44%

24%

76%

83%

33%

Je préfère me débarrasser de mon appareil pour
en acheter un nouveau

5%

21%

51%

23%

77%

81%

26%

■ Systématiquement

■ Souvent

■ Parfois

■ Jamais

d. Regards croisés homme/femme sur la panne et la réparation

Grille de lecture



► Résultat auprès des hommes.



► Résultat auprès des femmes.

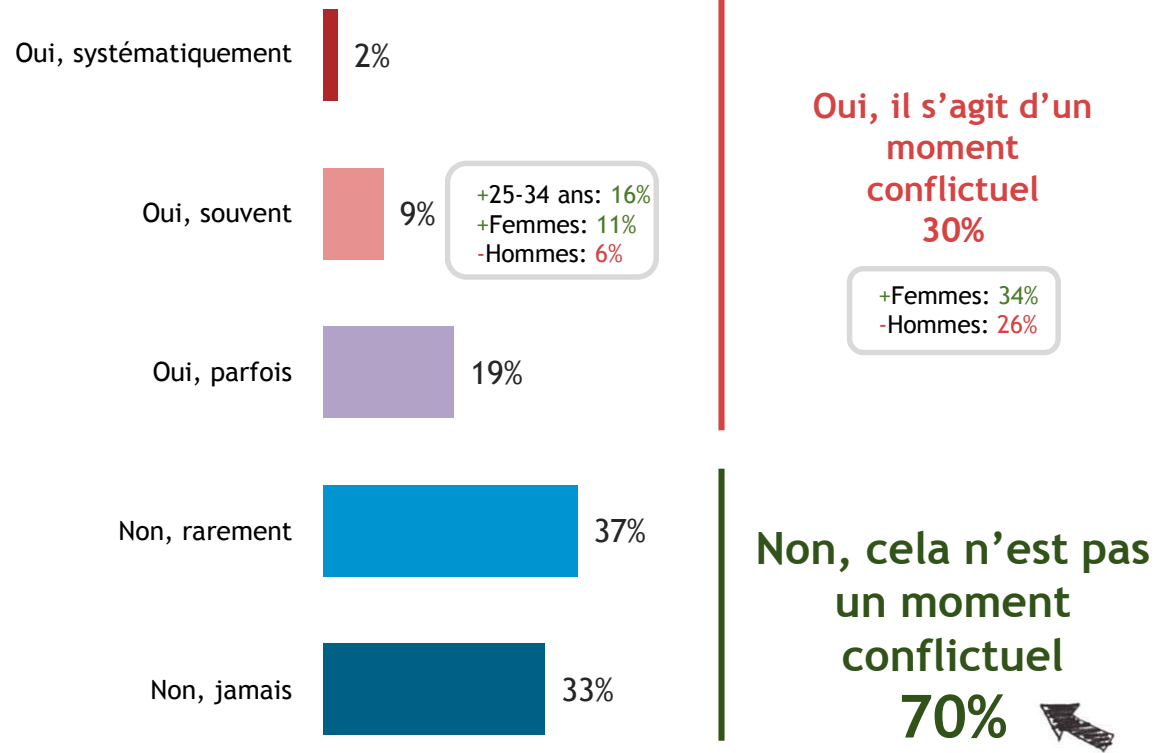


► Point de vue des femmes sur le comportement des hommes.



► Point de vue des hommes sur le comportement des femmes.

La panne d'un appareil n'est pas forcément vécue comme un moment conflictuel au sein du couple



Q24. Lorsque l'un de vos appareils tombe en panne, cela est-il un moment conflictuel au sein de votre couple ?

Base : Marié(e) / vivant maritalement / pacsé(e) (629)

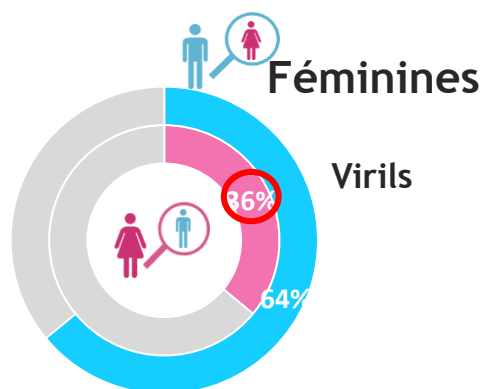
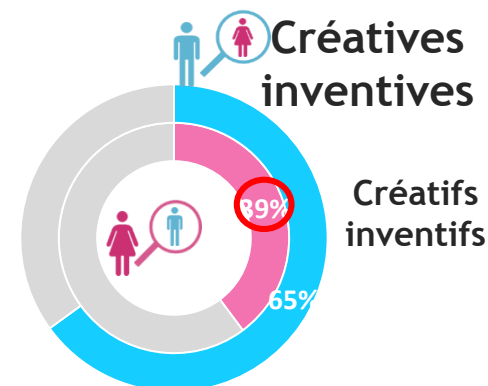
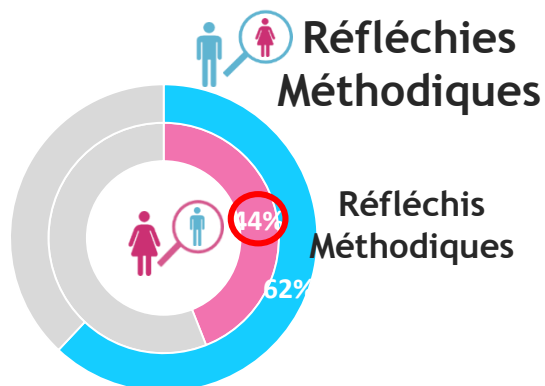
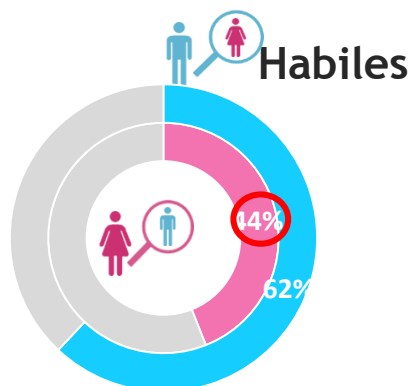
Les hommes considèrent que les femmes sont habiles, réfléchies et épatantes lorsqu'elles réparent un appareil



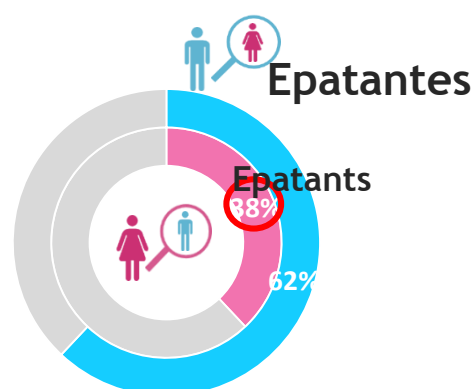
Q11. Selon vous et en tant qu'homme, lors de la réparation d'un appareil, les femmes sont plutôt ... / Selon vous et en tant que femme, lors de la réparation d'un appareil, les hommes sont plutôt...

Base : Ensemble (1006)

Notes de 7 à 10



Virils



Epatants

02. QUEL EST LE REGARD DES FRANCAIS SUR L'AUTOREPARATION ?

a. Perception et image globale

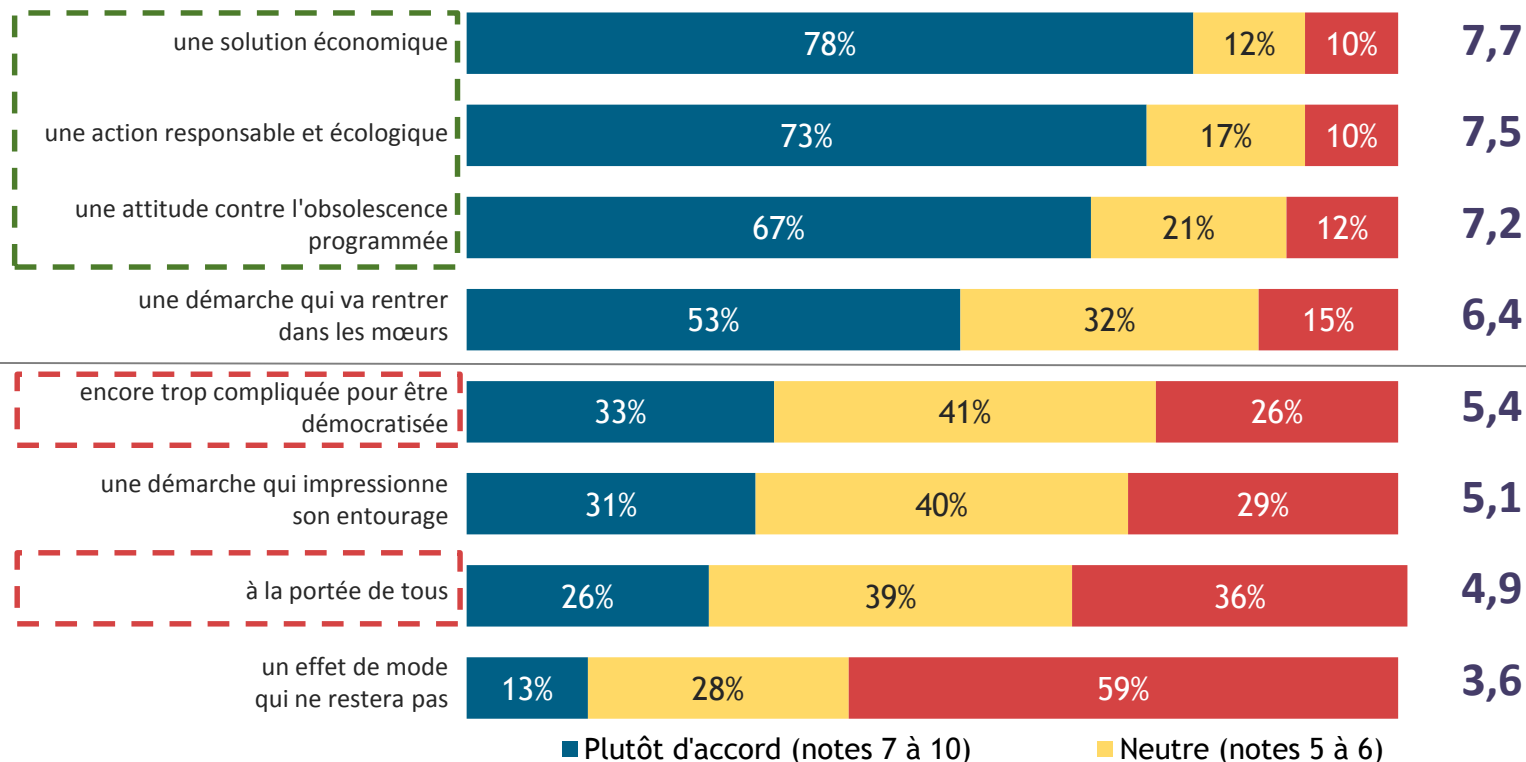
Une perception positive de l'autoréparation, considérée avant tout comme une démarche économique



Q9. Voici une série d'affirmations qui peut être liée à la notion d'autoréparation. Pour chacune d'entre elles, dites-nous dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non. Base : Ensemble (1006)

L'autoréparation est ...

Moyenne 

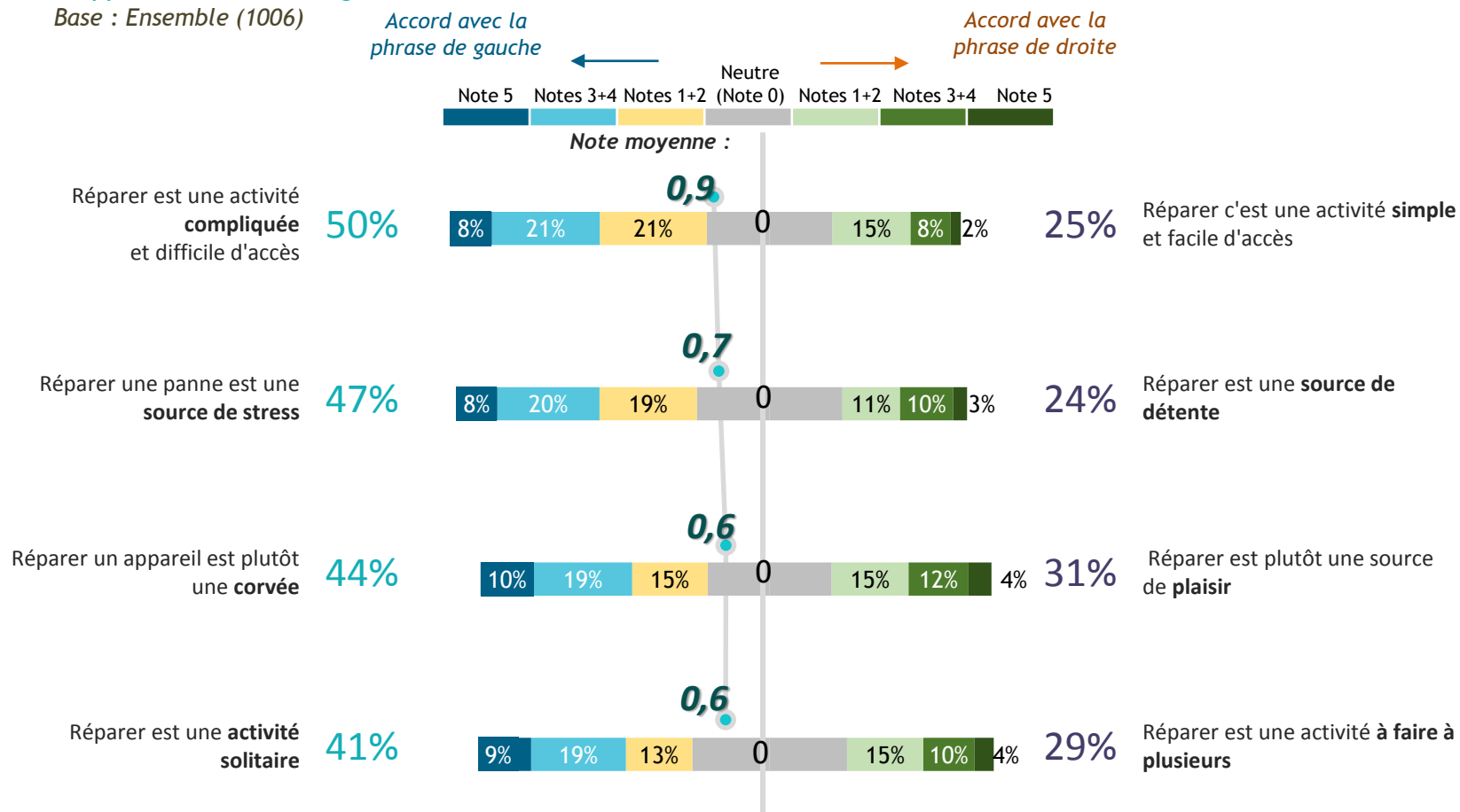


Si l'autoréparation est évaluée positivement et considérée comme une démarche plutôt durable, elle n'est pas jugée facile et à la portée de tous

Une majorité de français considère qu'il s'agit d'une démarche plutôt compliquée, même si près d'1/3 d'entre eux y trouvent une source de plaisir...

Q12 : Vous trouverez ci-dessous quelques phrases ainsi que leurs contraires pouvant qualifier votre rapport à la réparation d'appareils électroménagers.

Base : Ensemble (1006)

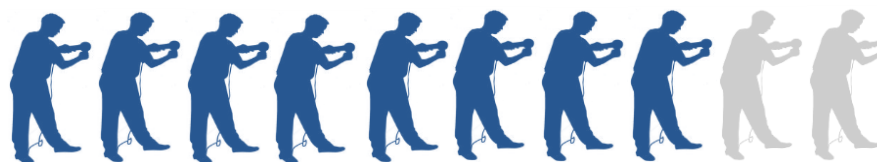


b. Dans les faits, comment se traduit-elle ?

La tentative de réparation est presque automatique, avant de penser au remplacement de l'appareil



80%
ont déjà réparé
des objets/appareils
plutôt que de les remplacer



Q14. Vous est-il déjà arrivé de réparer des objets/appareils plutôt que de les remplacer ? Base : Ensemble

 **70%**
ont déjà réparé
des objets/appareils
par eux-mêmes plutôt que de les remplacer



Q1. Vous est-il déjà arrivé de réparer par vous-même des objets/appareils plutôt que de les remplacer ?

(*) Source omnibus



 **51%**
ont déjà réparé
Des appareils électroménager
par eux-mêmes



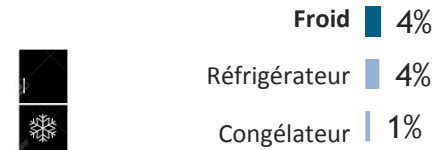
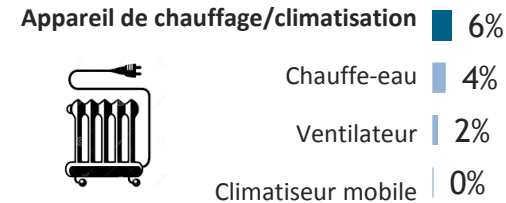
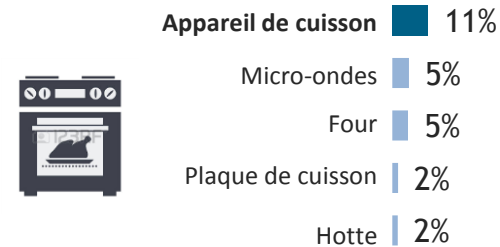
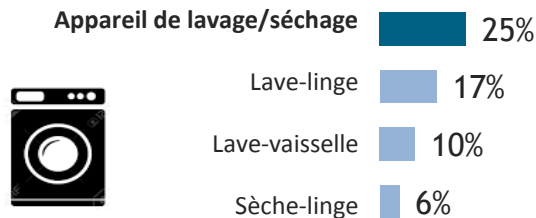
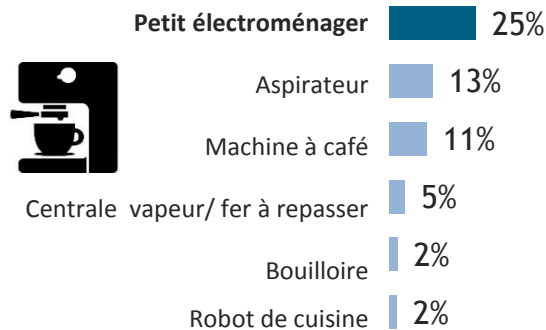
Q2. Et vous est-il déjà arrivé de réparer par vous-même des appareils électroménagers plutôt que de les remplacer ?

(*) Source omnibus

... Et plus globalement, les appareils de lavage et le petit électroménager

Q17 : Et parmi la liste ci-dessous de vos appareils déjà tombés en panne, quels sont tous ceux que vous avez déjà réparés ou tentés de réparer vous-même?

Base : Ont déjà réparé (801) / plusieurs réponses possibles



mais aussi l'ordinateur portable...

Q17 : Et parmi la liste ci-dessous de vos appareils déjà tombés en panne, quels sont tous ceux que vous avez déjà réparés ou tentés de réparer vous-même?

Base : Ont déjà réparé (801) / plusieurs réponses possibles

Appareil Multimédia 19%



Ordinateur portable 12%

Smartphone 6%

TV 4%

Tablette 2%

Appareil soin/hygiène/beauté 6%



Rasoir électrique 3%

Brosse à dents électrique 1%

Epilateur 1%

Fer à lisser/ Fer à boucler 1%

Appareil entretien extérieur/jardinage 15%



Tondeuse 10%

Tronçonneuse 4%

Coupe bordure 4%

Kärcher 3%

Appareil motorisé 5%



Volets Roulants motorisés 2%

Portail motorisé 2%

Porte de garage motorisée 2%

Appareil piscine 2%



Pompe 1%

Robot de nettoyage 0%

Filtre 0%

c. Quelles sont les motivations et comment s'opèrent-elles ?

Des motivations environnementales et financières avant tout

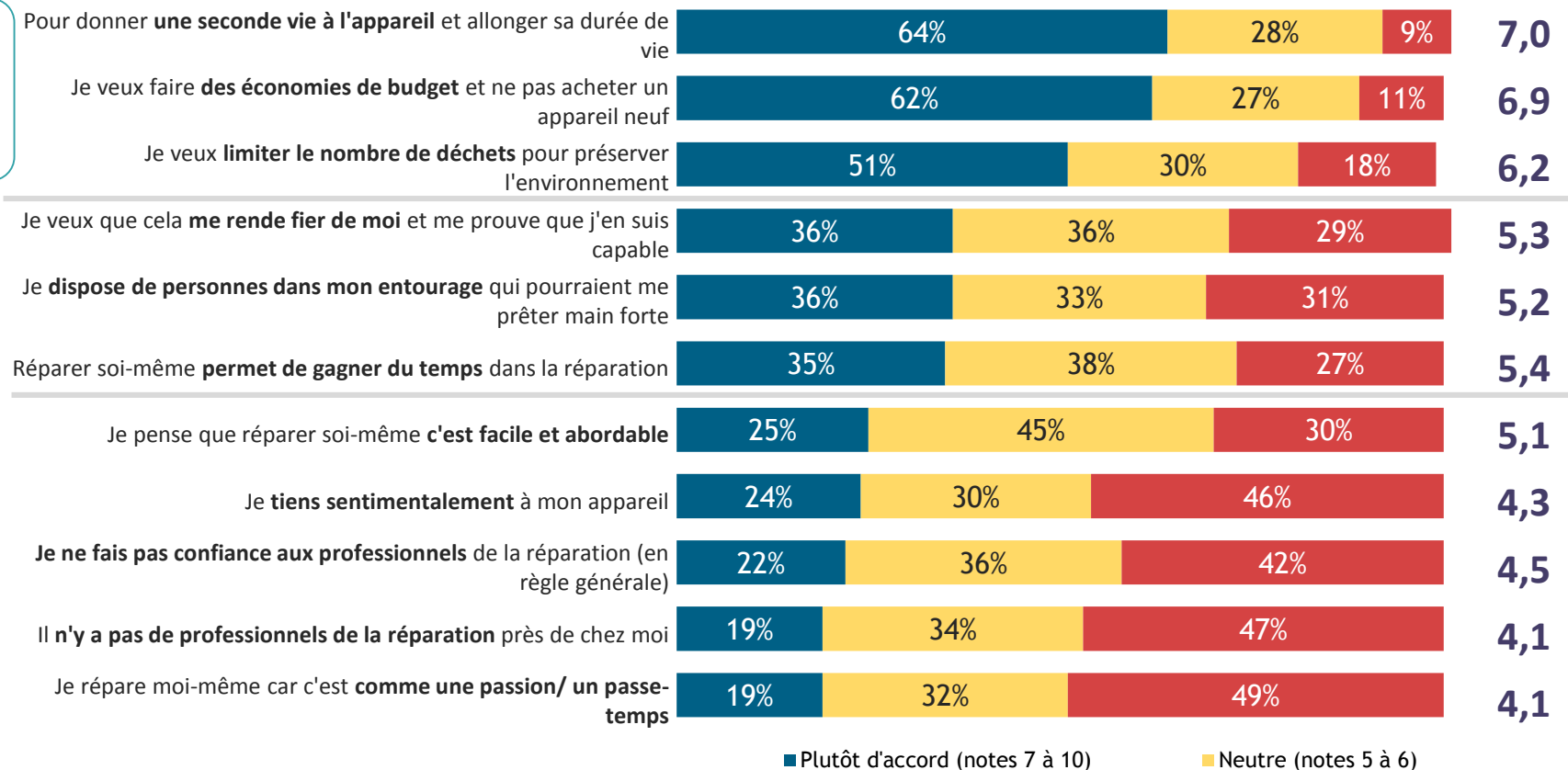


Q29 : Voici une série d'affirmations qui peuvent constituer des raisons de motivation à réparer vous-même vos appareils électroménagers. Pour chacune d'entre elles indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non.

Base : Ensemble (1006)

Dimension
économiques
et
écologiques

Moyenne



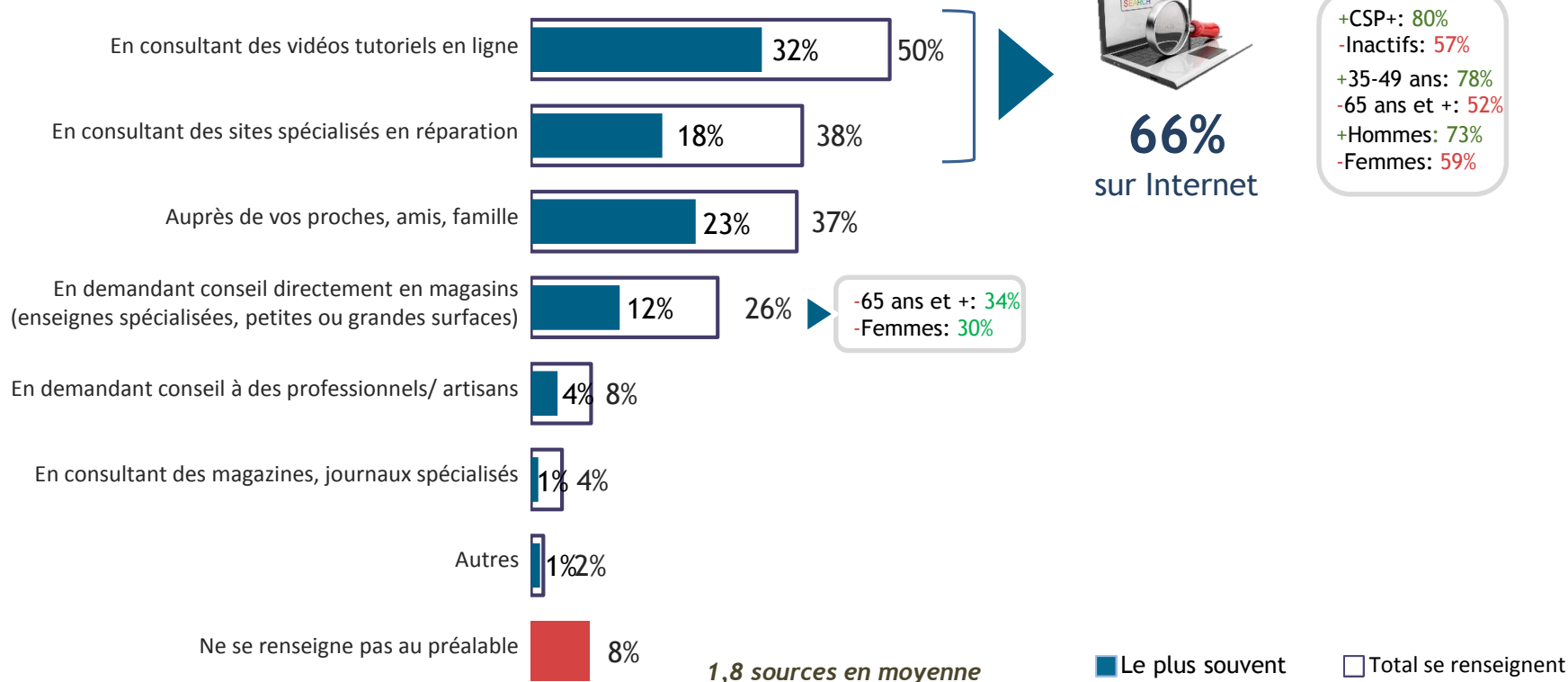
Avant de réparer, la quasi totalité des Français se renseigne ... essentiellement sur internet



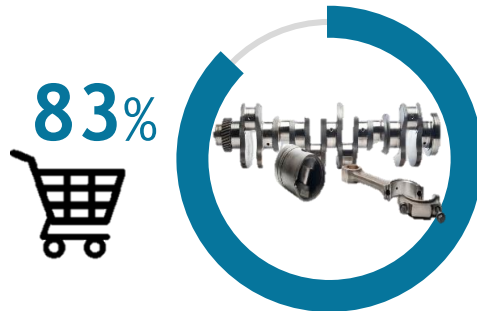
Q19. Lorsqu'il vous arrive de réparer vous-même un appareil, vous renseignez-vous au préalable ...? Q20. Et le plus souvent ?

Base : ont déjà réparé ou tenté de réparer (801)

i 92% se renseignent dont..

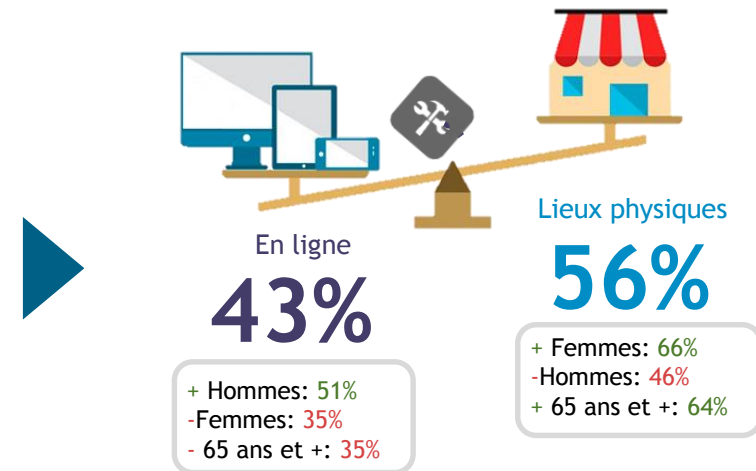
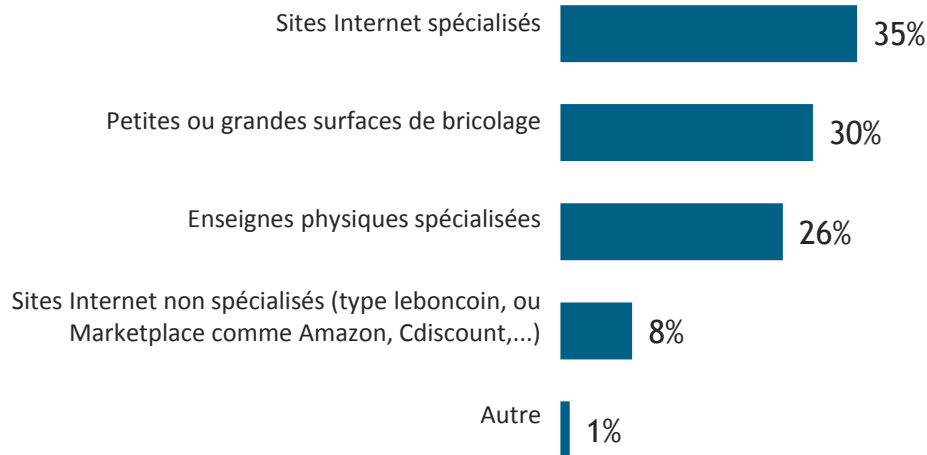


Une réparation qui déclenche des achats de pièces détachées... sur les sites internet spécialisés. Les magasins physiques sont privilégiés par les femmes et les plus de 65 ans.



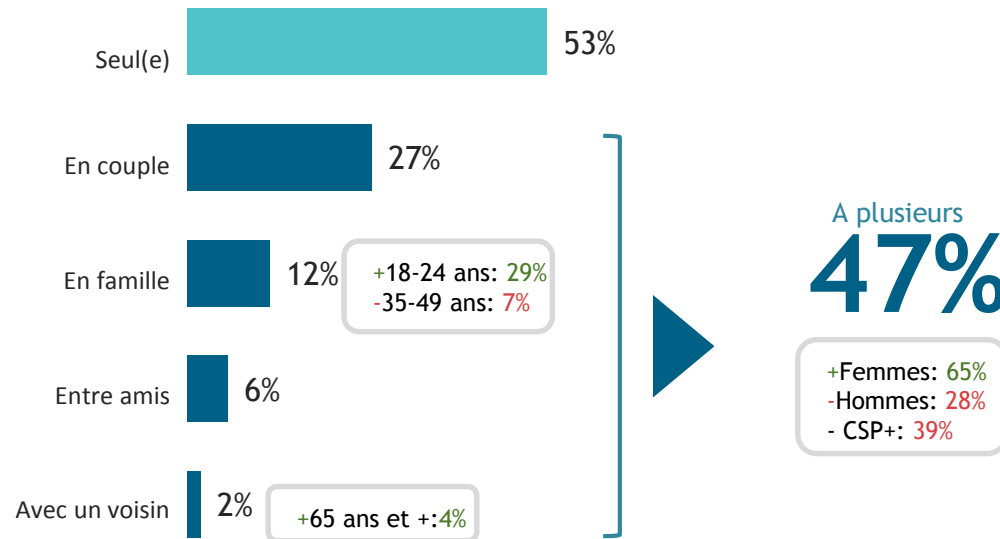
q15. Avez-vous déjà acheté une pièce détachée pour effectuer une réparation sur vos appareils ?

Base : ont déjà réparé ou tenté de réparer (801)



Q16. Quel est l'endroit principal où vous achetez des pièces détachées ? Base : Déjà acheté une pièce détachée (665)

Lors de la réparation, les français préfèrent réparer plutôt seuls... surtout les hommes. Les femmes et les plus jeunes préfèrent, quant à eux, la présence d'une tierce personne à leur côté.



Q23. Vous préférez réparer généralement...

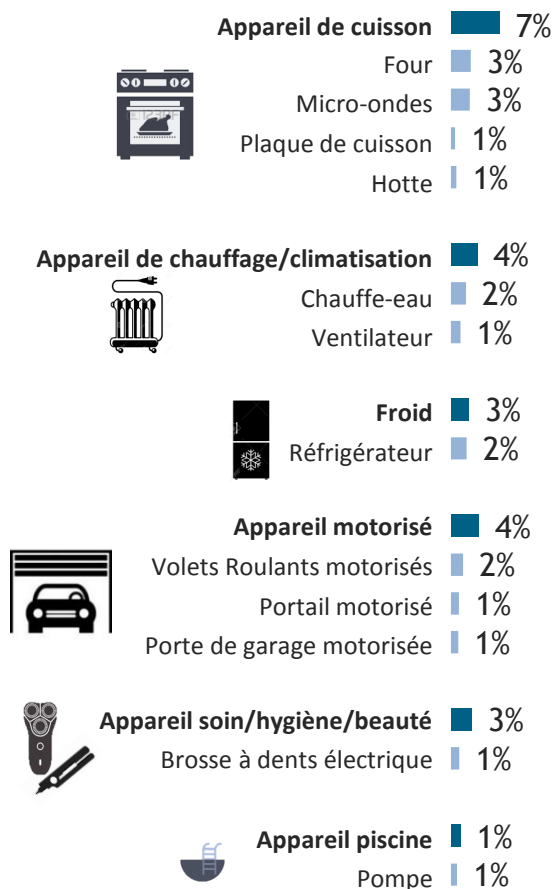
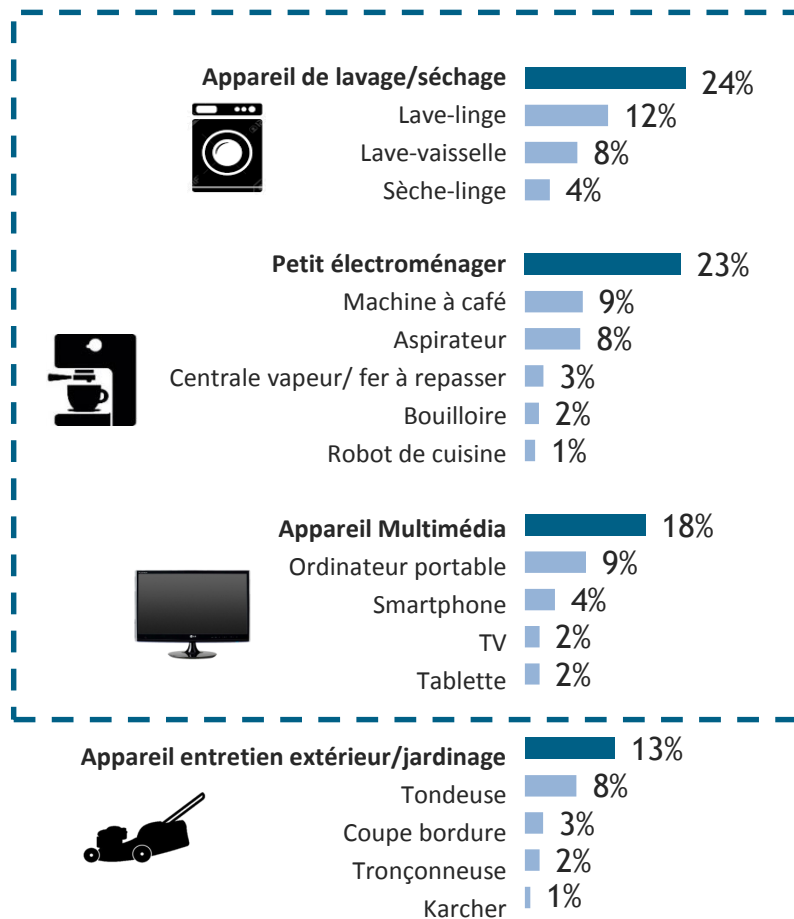
Base : Ont déjà réparé ou tenté de réparer (805)

d. Focus sur la dernière (tentative de) réparation

L'appareil le plus réparé, lors de la dernière panne

Q32 : De quel appareil s'agissait-il parmi la liste de vos appareils ci-dessous déjà tombés en panne?

Base : Ont déjà réparé ou tenté de réparer un appareil de la liste définie (513)



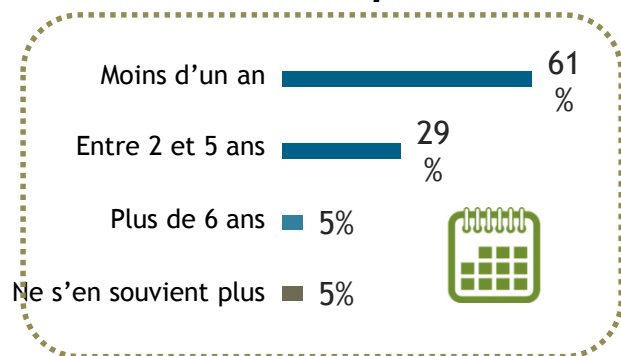
... une réparation qui concerne des équipements qui ne sont plus sous garantie



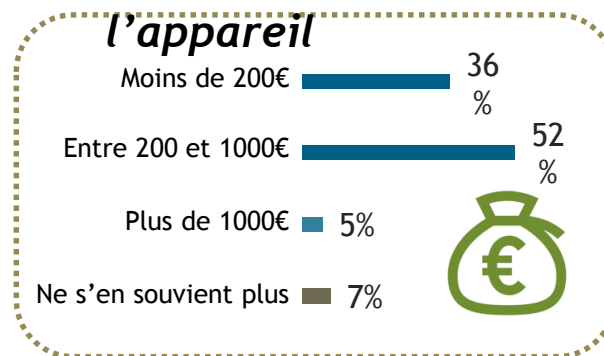
Q33 : Quand est survenue la panne de cet appareil ?

Base : Ont déjà réparé ou tenté de réparer un appareil de la liste définie (513)

Date de la panne

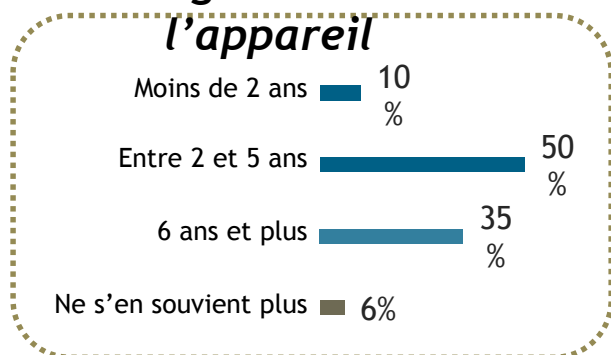


Montant de l'appareil

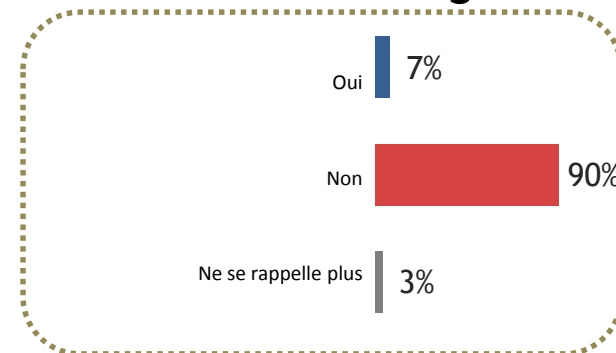


Les caractéristiques de l'appareil :

Age de l'appareil



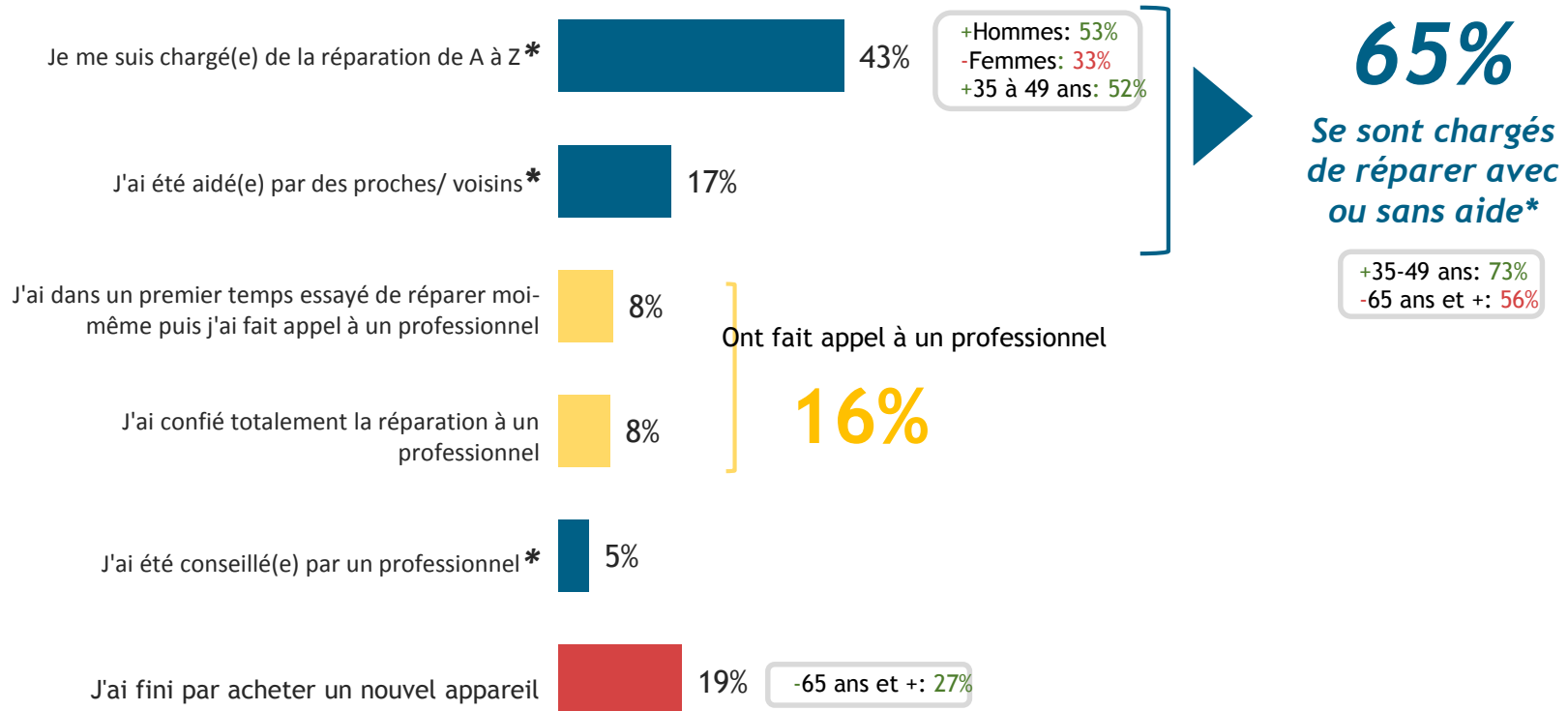
Existence d'une garantie



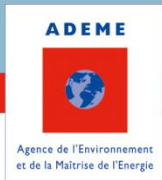


Q39. Comment avez-vous procédé pour réparer / tenter de réparer cet appareil ?

Base : Ont déjà réparé / tenté de réparer un appareil de la liste définie (513)

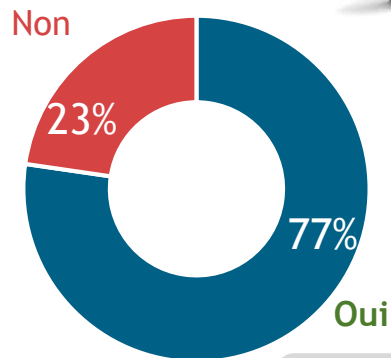


Un diagnostic plutôt rapide et un résultat relativement efficace



Q36 : Avez-vous réussi à rapidement diagnostiquer la panne ?

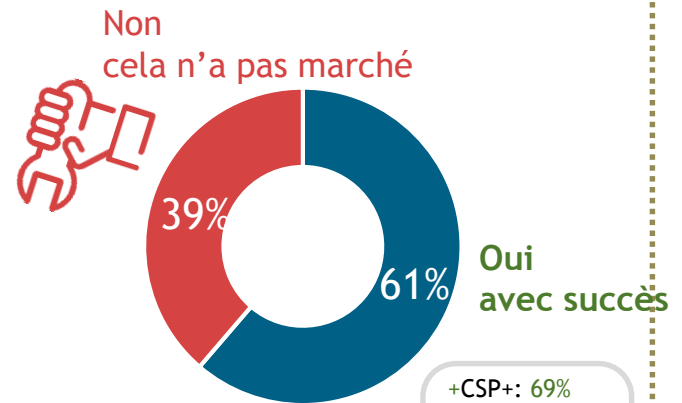
Base : Ont déjà réparé / tenté de réparer un appareil de la liste définie (513)



+50-64 ans: 83%
+Hommes: 82%
-Femmes: 73%

Q38. Avez-vous réussi à réparer (vous-même ou non) l'appareil ?

Base : Ont déjà réparé / tenté de réparer un appareil de la liste définie (513)



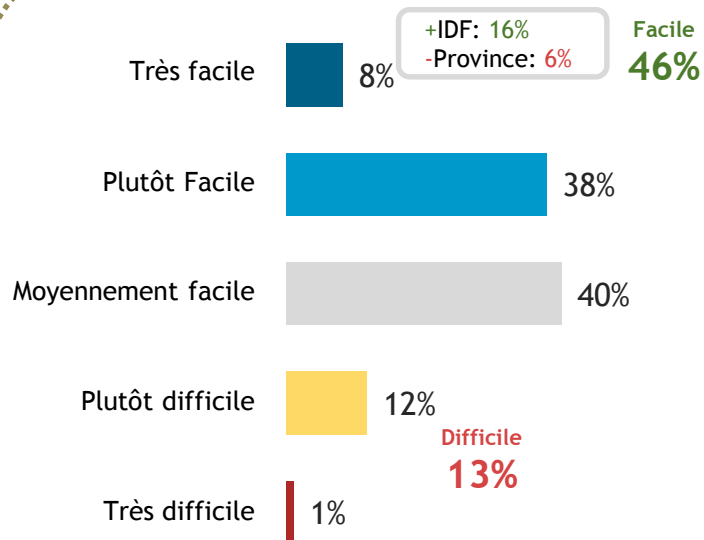
+CSP+: 69%
-CSP-: 54%
+Rural: 69%
+Hommes: 67%
-Femmes: 56%
-65 ans et +: 54%

Pour les auto-réparateurs, une réparation ressentie comme une démarche assez facile qui leur a coûté moins de 50 euros



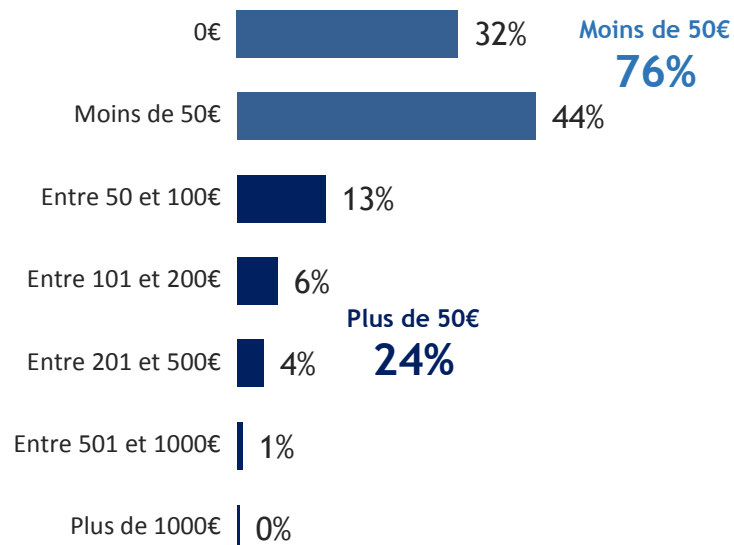
Q39bis. Quel niveau de difficulté avez-vous ressenti face à cette démarche de réparation que vous avez intégralement gérée?

Base : S'est chargé de la réparation de A à Z (223)



Q40. Quelle a été pour vous le coût de la réparation ?

Base : S'est chargé de la réparation de A à Z (223)

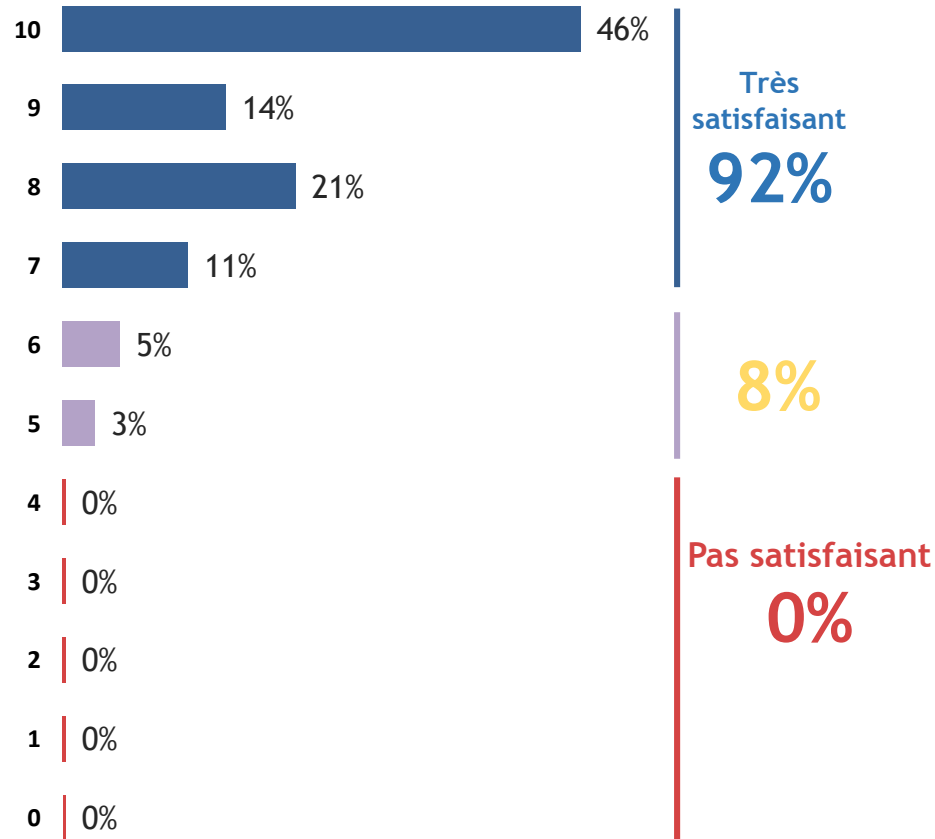


Une réparation aboutie qui génère un niveau de satisfaction très élevé



Q41 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la réparation de cet appareil ?

Base : A réussi à réparer l'appareil (315)

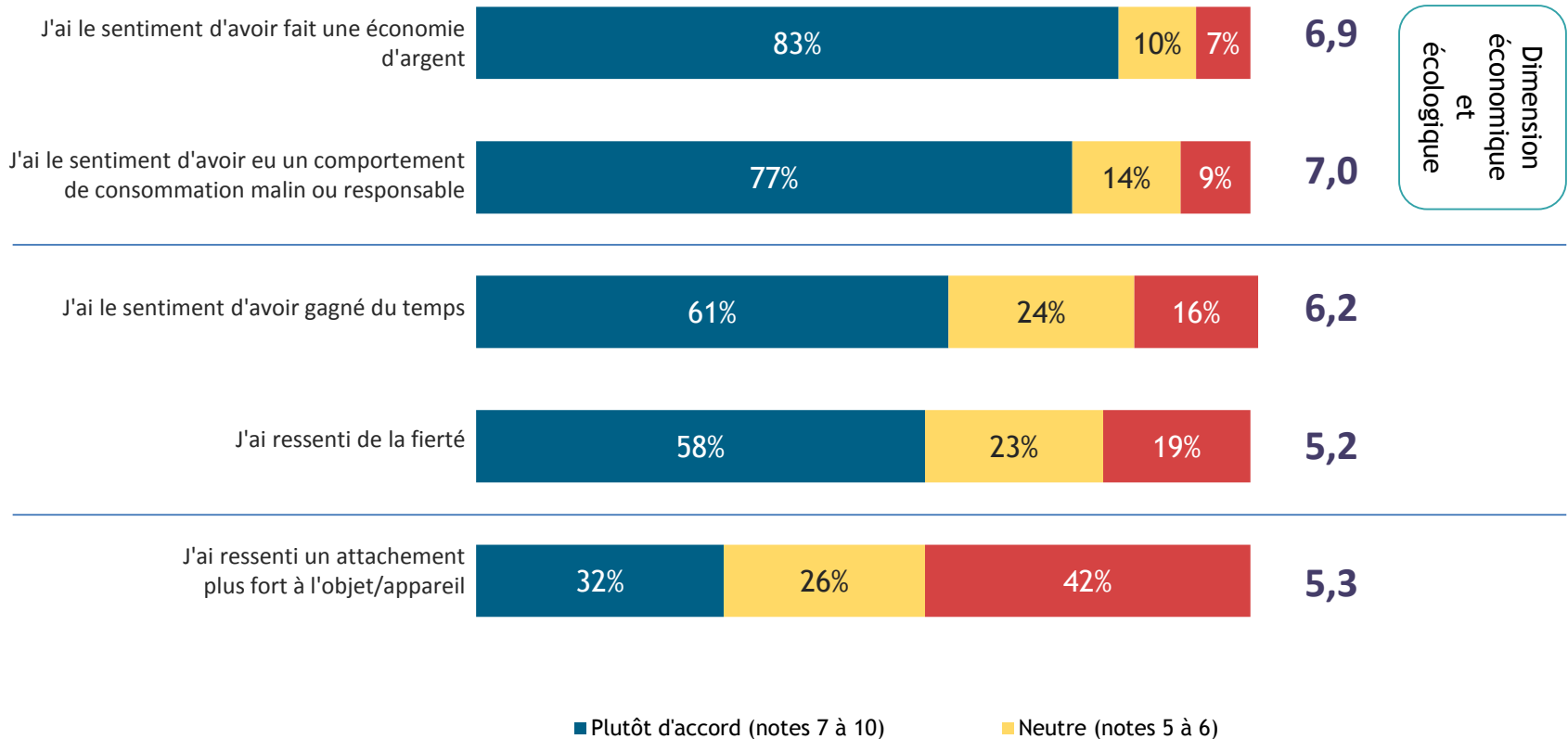


Une satisfaction qui s'exprime avant tout par des considérations économiques et écologiques

Q42new. Compte tenu de l'investissement que vous avez fourni (temps, remplacement de pièces...) pour réparer cet appareil, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes?

Base : A réussi à réparer l'appareil (331)

Moyenne

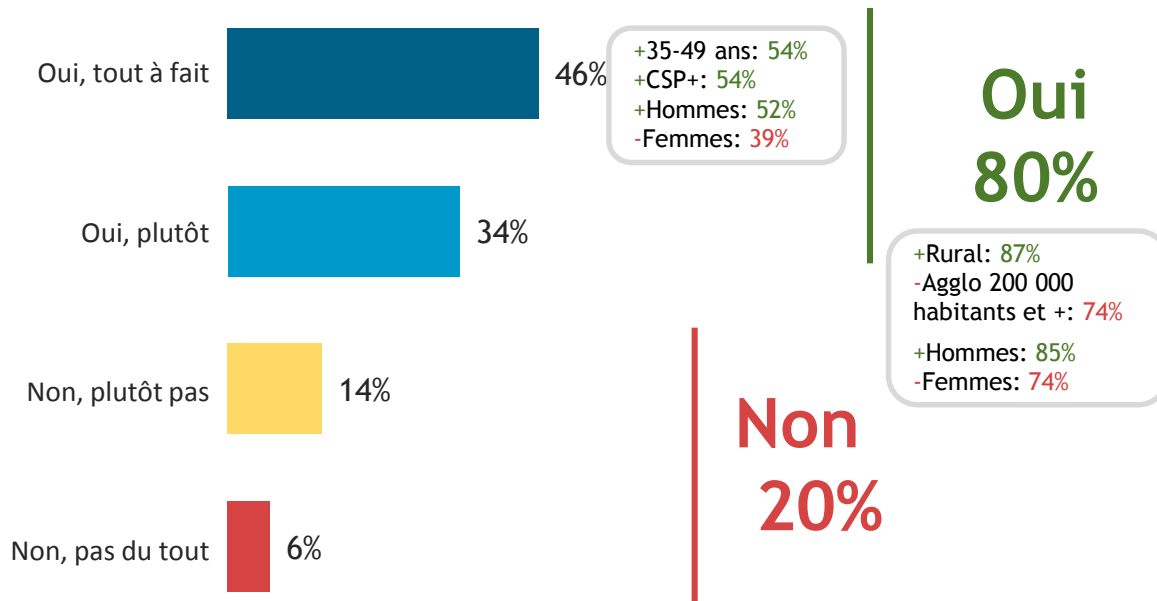


Dimension
économique
et
écologique

Mais même non aboutie, l'intention de renouveler l'expérience est élevée

Q43 : Suite à la réparation de cet appareil, envisageriez-vous d'essayer de réparer ce même type d'appareil la prochaine fois ?

Base : Ont déjà réparé / tenté de réparer un appareil de la liste définie (513)



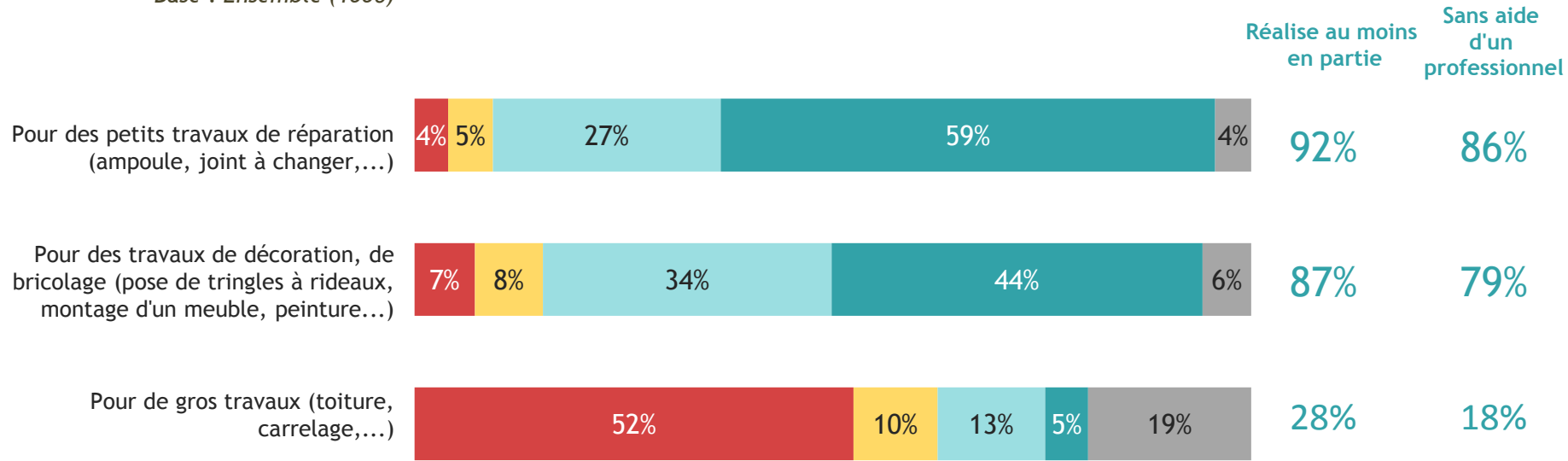
03. LES FREINS ET LES LEVIERS A L'AUTOREPARATION

a. Les freins à l'autoréparation

La majorité des tâches de réparation et de bricolage s'effectue pour des petits travaux...

Q8 : Dans quel cas de figure vous situez-vous le plus souvent lorsque vous entreprenez les travaux suivants ?

Base : Ensemble (1006)



- Je passe en principe par un professionnel
- Je réalise en partie moi-même en me faisant aider par un professionnel
- Je réalise en partie moi-même en me faisant aider par un membre de mon entourage
- Je réalise moi-même l'intégralité des tâches
- Je n'ai jamais effectué ce type de travaux

La tentative de réparation est toutefois une démarche courante



Q26a : Parmi votre équipement en **petit/gros électroménager** (à savoir machine à café, robot, fer à repasser, aspirateur,...) , si l'un de ces appareils ne fonctionne plus du fait d'une panne, quelle est votre réaction ?

Base : Ensemble (1006)

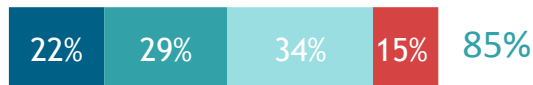
Petit électroménager

Gros électroménager

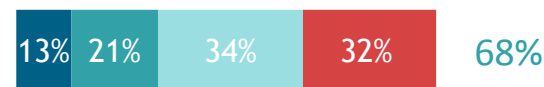
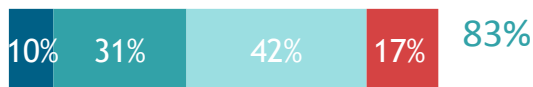
Oui

Oui

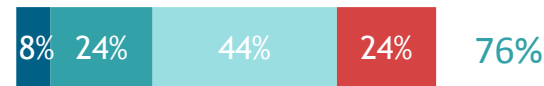
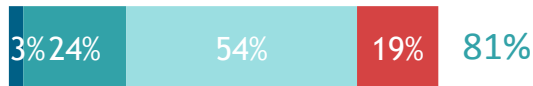
Je préfère essayer de réparer moi-même l'appareil



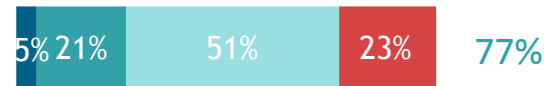
Je demande l'aide d'un membre de mon entourage



Je préfère me débarrasser de mon appareil pour en acheter un nouveau



Je donne directement à réparer à un professionnel



■ Systématiquement ■ Souvent
■ Parfois ■ Jamais

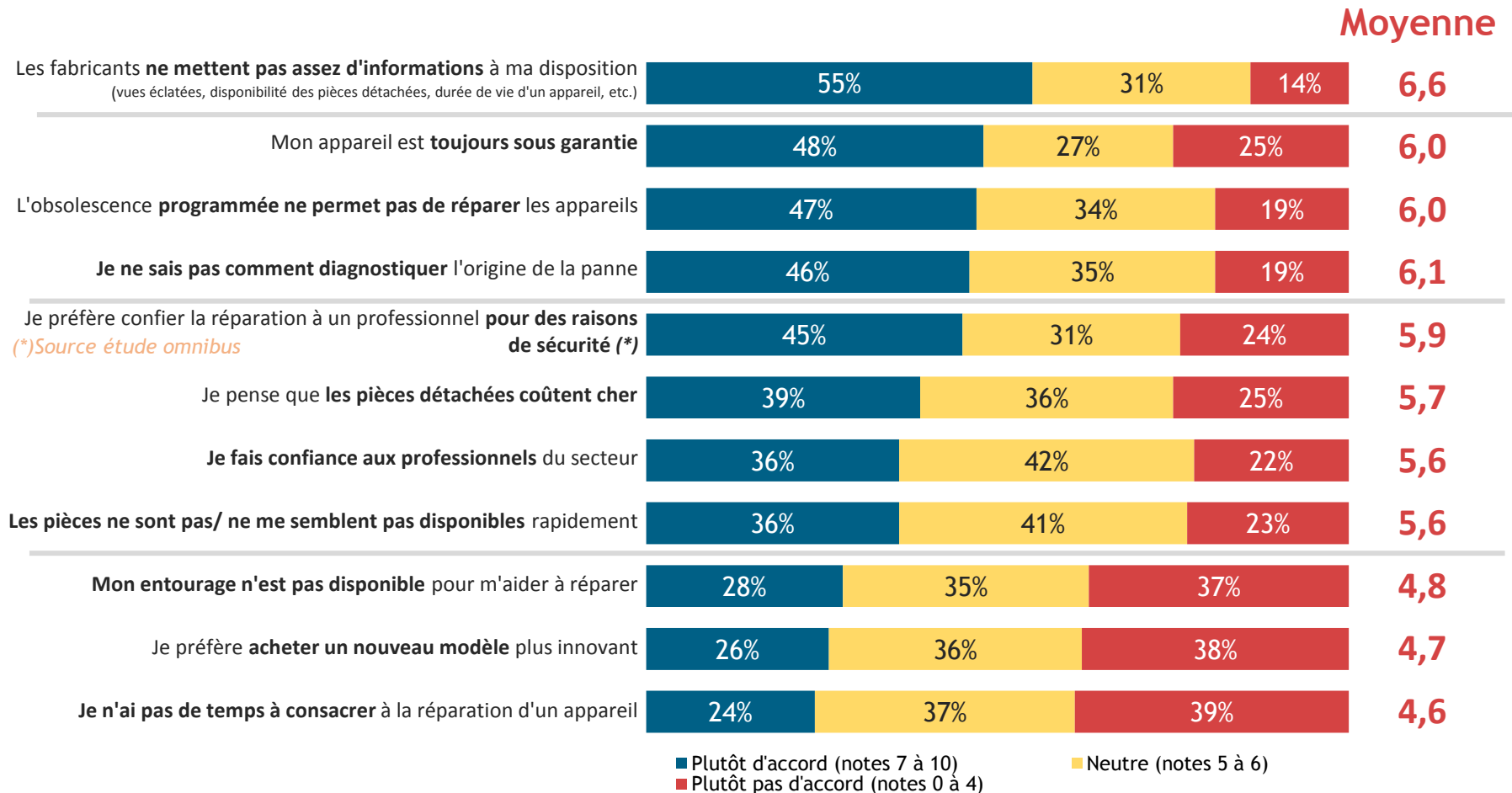


même si l'appel à un professionnel est davantage envisagé pour le gros électroménager.

Le manque d'information limite les capacités à autoréparer



Q30 : Et au contraire, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes qui peuvent constituer des freins à vouloir réparer vous-même vos appareils électroménagers? Base : Ensemble (1006)



b. Les leviers à l'autoréparation

Un potentiel important de réparateurs

Q14. Vous est-il déjà arrivé de réparer des objets/appareils plutôt que de les remplacer ?

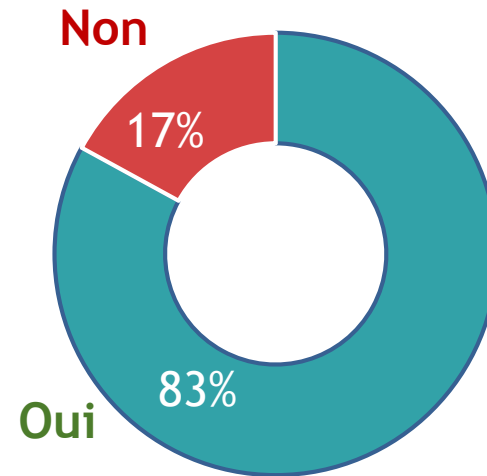
Base : Ensemble (1006)

80% ➔
ont déjà réparé
des objets/appareils
plutôt que de les remplacer

+ 65 ans et +: **89%** + Rural: **87%**
+ 50-64 ans: **86%** - 200 000 habitants et +: **75%**
- 25-34 ans: **69%**
- 18-24 ans: **60%**

Q15. Avez-vous déjà acheté une pièce détachée pour effectuer une réparation sur vos appareils?

Base : Ont déjà réparé (801)



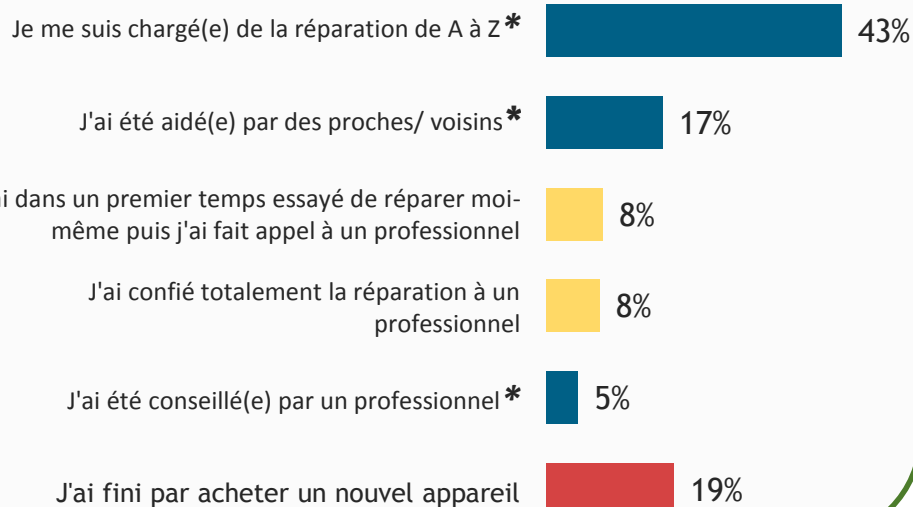
+ 50-64 ans: **91%** + Hommes: **89%** + Rural: **89%**
- 25-34 ans: **68%** - Femmes: **78%** - Province: **84%**
- IDF: **77%**

Une dernière réparation qui s'est plutôt bien déroulée



Q39. Comment avez-vous procédé pour réparer / tenter de réparer cet appareil ?

Base : Ont déjà réparé / tenté de réparer un appareil de la liste définie (513)



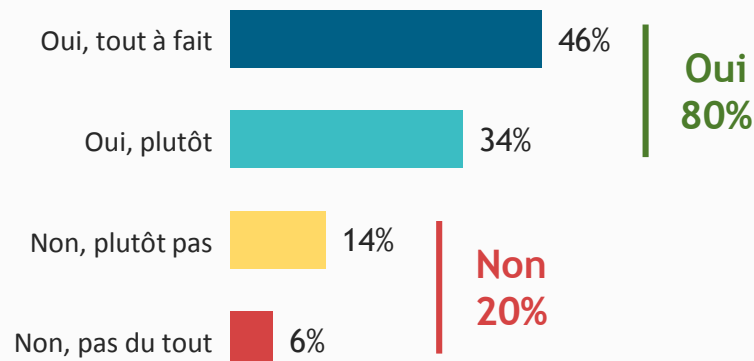
Un potentiel d'auto-réparateurs

65% *Se sont chargés de réparer avec ou sans aide**

43% *Qui se sont chargés de la réparation de A à Z*

Q43 : Suite à la réparation de cet appareil, envisageriez-vous d'essayer de réparer ce même type d'appareil la prochaine fois ?

Base : Ont déjà réparé / tenté de réparer un appareil de la liste définie (513)

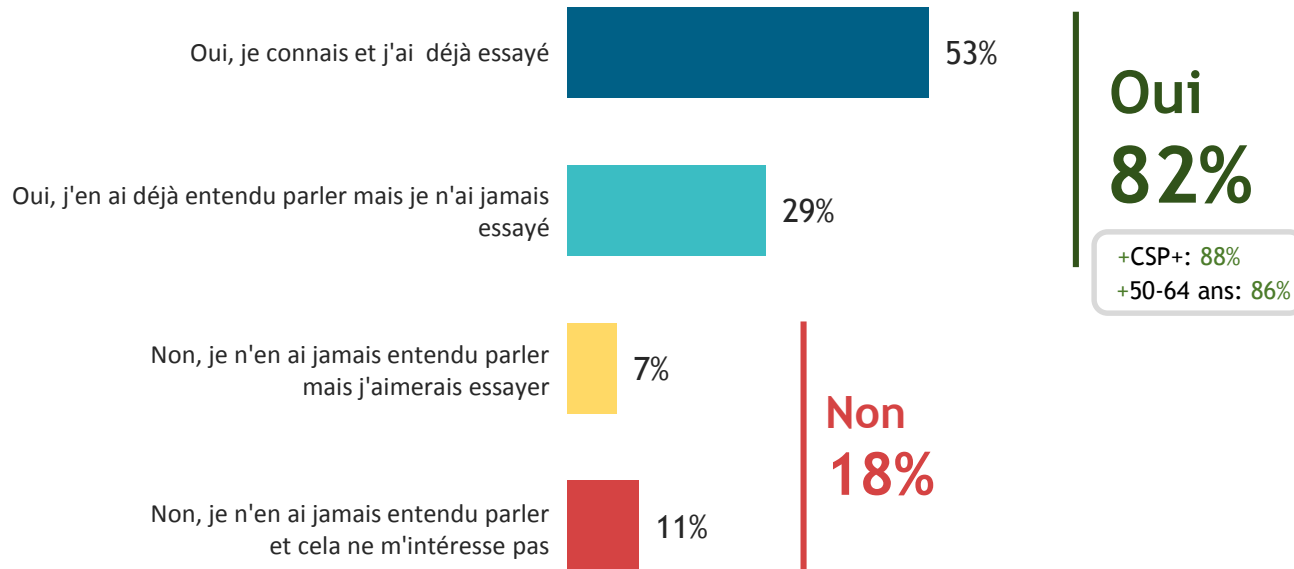


Une intention élevée de renouveler l'expérience



Q22. Avez-vous déjà entendu parler de vidéos tutoriels sur Internet pour vous apprendre à réparer?

Base : Ensemble (1006)

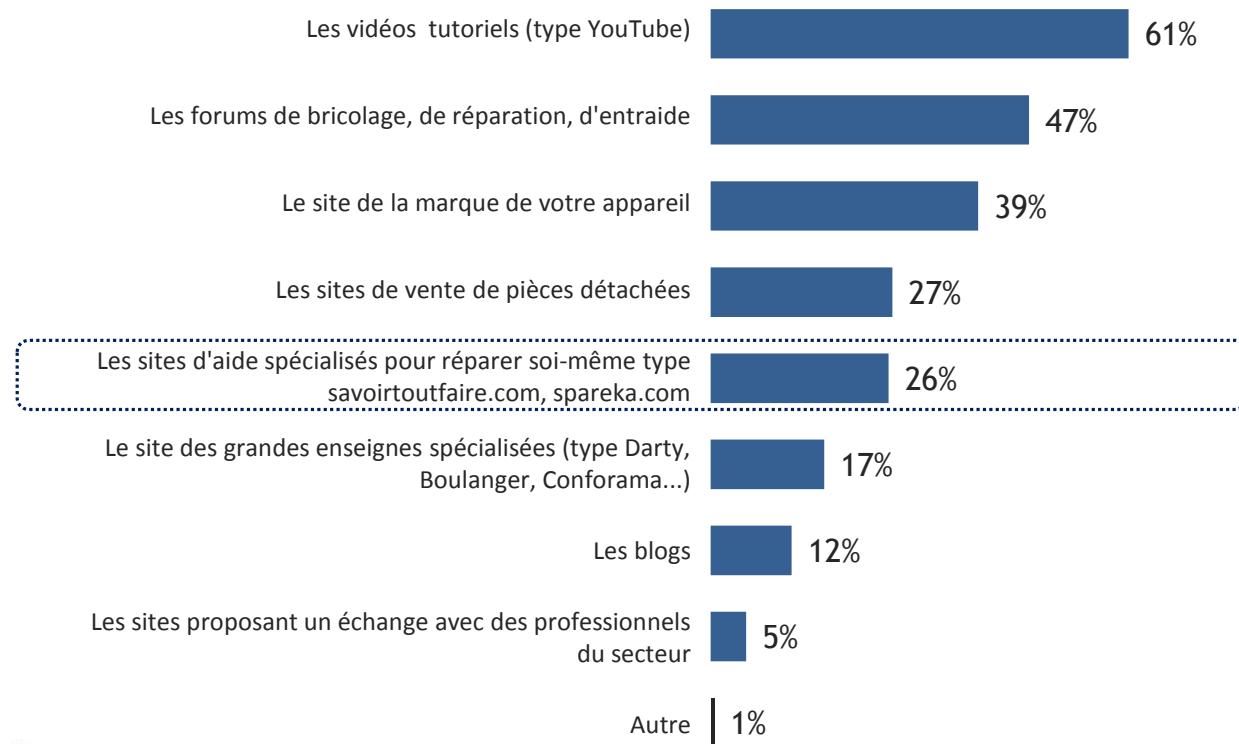


Vidéos tutoriels : le 1^{er} support d'aide à la réparation



Q21. Afin de trouver les renseignements que vous cherchez sur Internet, vous consultez :

Base : Consultent Internet pour se renseigner (525) / plusieurs réponses possibles



2,4
sources en moyenne



Près d'1/3 consultent également des sites d'aides spécialisés pour réparer soi-même



Q31bis. Connaissez-vous Spareka ?

Base : Ensemble (1006)



Notoriété :

9%

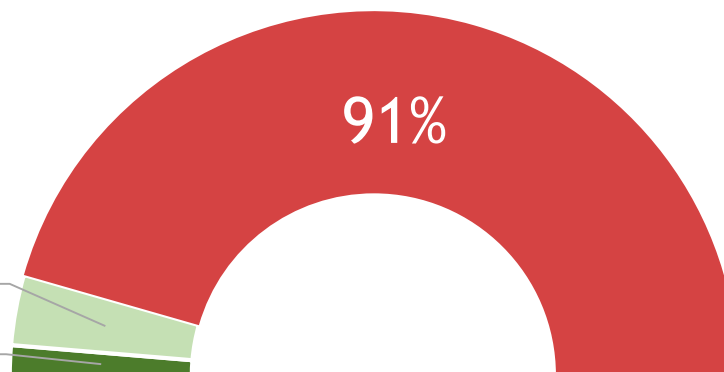
+CSP+: 13%
+Hommes: 11%
-Femmes: 7%
-65 ans et +: 5%

Oui, j'en ai déjà entendu parler
mais je ne connais pas précisément

Oui, je connais précisément

6%

3%

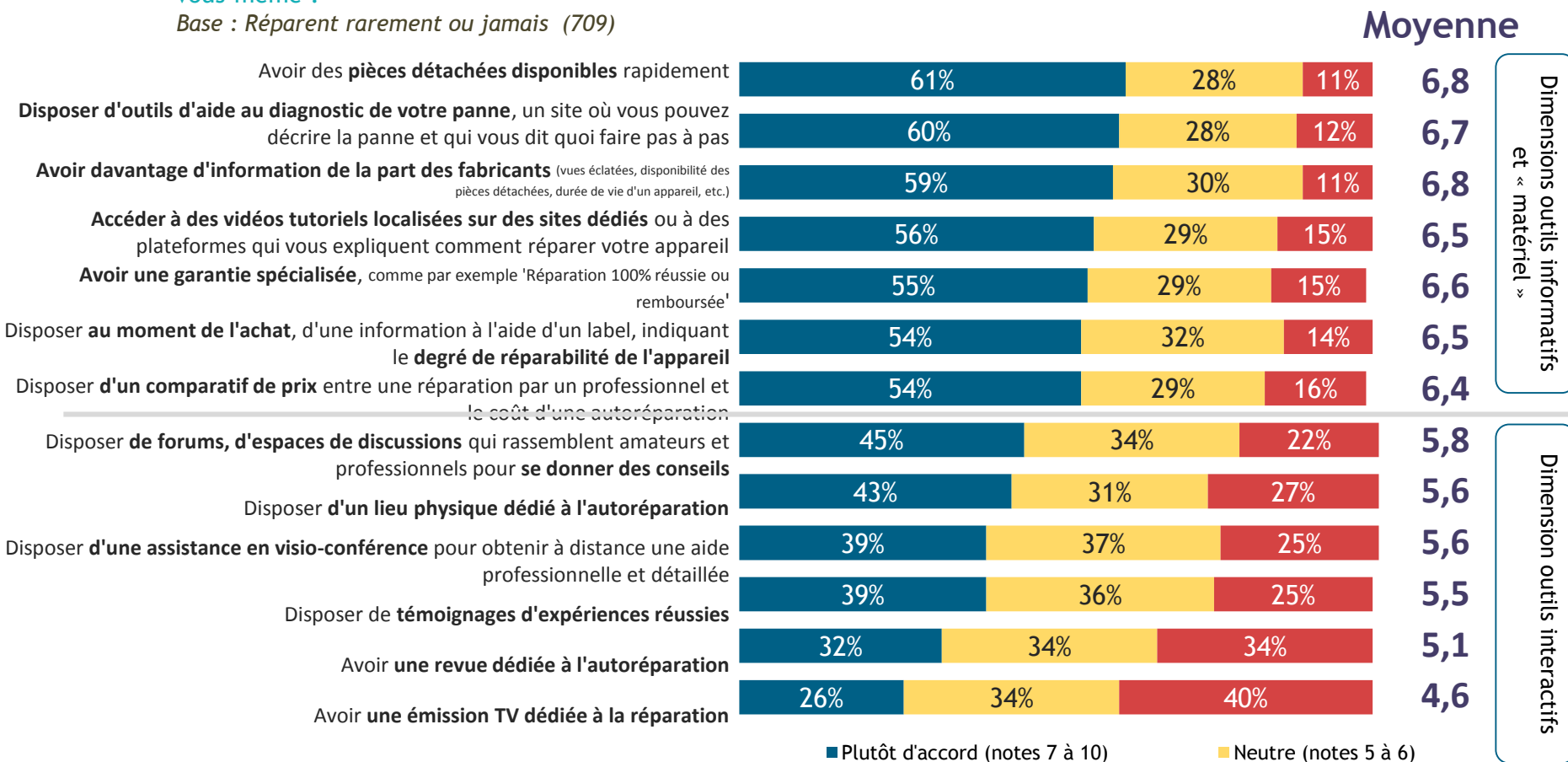


Des attentes sur la disponibilité des pièces détachées mais également un besoin d'information amont et aval



Q31. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles qui pourraient vous faire changer d'avis sur le fait de réparer vous-même ?

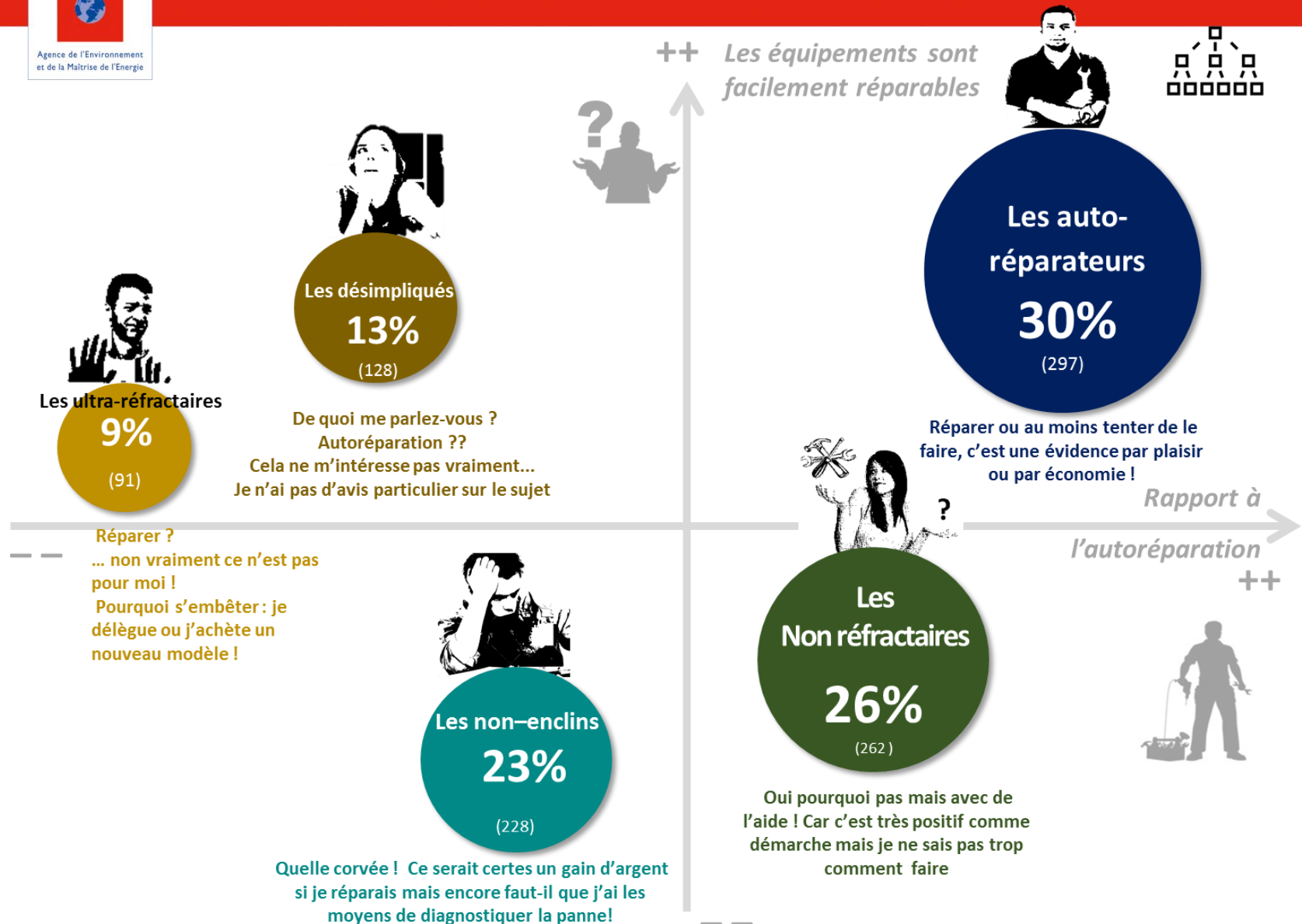
Base : Réparent rarement ou jamais (709)

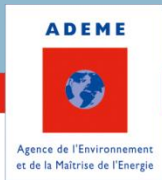


TYPOLOGIE

Les Français et l'autoréparation

5 groupes typologiques





5 groupes typologiques



TOTAL
1008



Les ultra
réfractaires

91



Les
désimpliqués

128



Les non
enclins

228



Les non
réfractaires

262



Les auto
réparateurs

297



Répare les objets plutôt
que de les remplacer

80%

56%

62%

73%

88%

92%

Trouve ses appareils
ménagers facilement
réparables

32%

34%

42%

16%

26%

44%

Si son équipement en petit
électroménager tombe en
panne, il préfère essayer de
réparer lui-même l'appareil

51%

16%

21%

31%

40%

100%

Si son équipement en gros
électroménager tombe en
panne, il préfère essayer de
réparer lui-même l'appareil

34%

7%

9%

3%

8%

100%

Se renseigne principalement
sur Internet avant de
débuter sa réparation

51%

37%

43%

48%

48%

59%

Accéder à des vidéos
tutoriels qui expliquent
comment réparer l'appareil
représente un levier à
l'autoréparation (Notes
7à10)

56%

11%

13%

57%

91%

-

(Base: réparent pas ou peu)

x% / y% : résultat significativement **supérieur**/**inférieur** à l'ensemble



Profil



9% des individus

Réparer ?
... non vraiment ce n'est pas pour moi !

Pourquoi s'embêter : je délègue
ou j'achète un nouveau modèle !

Notoriété ne serait-ce que de nom

 6%

Principaux indicateurs

Rapport face à la réparation en



général
56%

On déjà essayé de réparer des
objets/appareils plutôt que de les
remplacer

Appréhension de la réparabilité des appareils



34%

ménagers
Trouve ses appareils ménagers
facilement réparables

16%



Préfère réparer par eux-mêmes
leur petit électroménager en
cas de panne

7%



Préfère réparer par eux-
mêmes leur gros
électroménager en cas de
panne



11%

Accéder à des vidéos tutoriels localisées sur
des sites dédiés ou à des plateformes qui
expliquent comment réparer votre appareil
pourraient les pousser à réparer eux même
leurs équipements

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Profil socio démographique



♂ 44%

♀ 56%

📅 48,6 ans


CSP A
6%

CSP B
12%

CSP C
35%

Inactifs
47%

En couple
51%

Célibataire
49%

Patrimoine


Vit en Maison
60%

Vit en appartement
40%

Propriétaire
48%

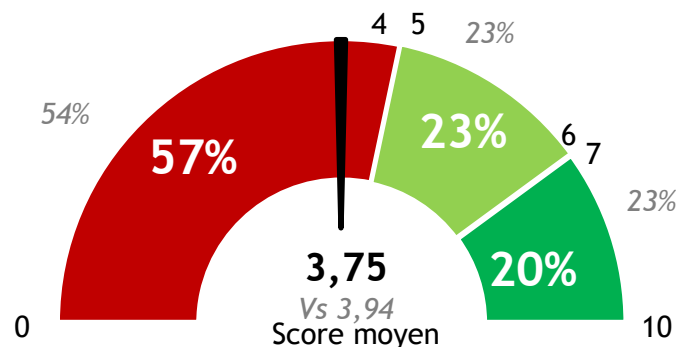

Possède une résidence secondaire : 8%

Indice d'entretien



Indice d'entretien :
69% vs 75%

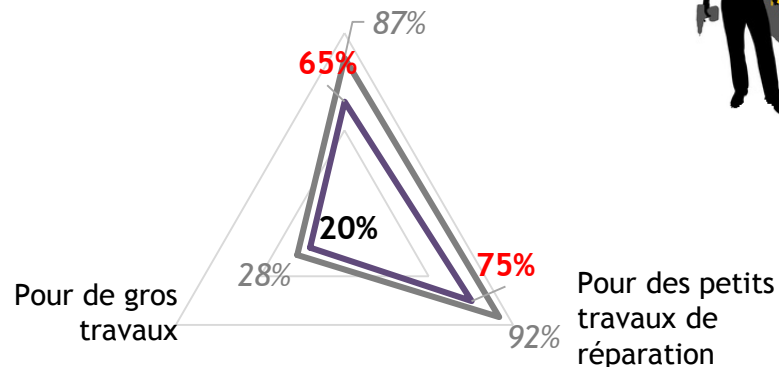
Habitudes de jeter les appareils du quotidien



Réalisation d'au moins une partie des travaux



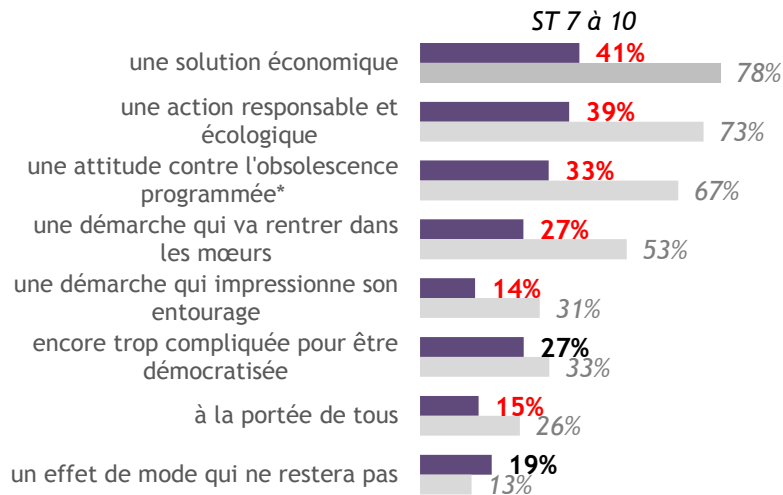
Pour des travaux de décoration, de bricolage



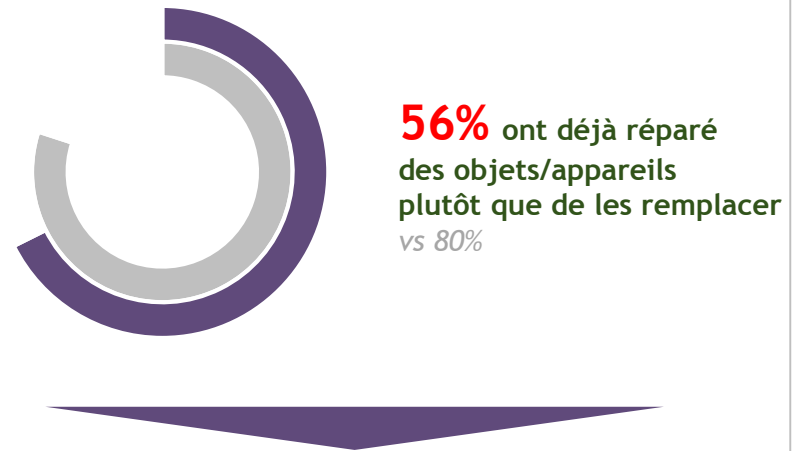
x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Image à l'égard de l'autoréparation



Rapport personnel à l'autoréparation

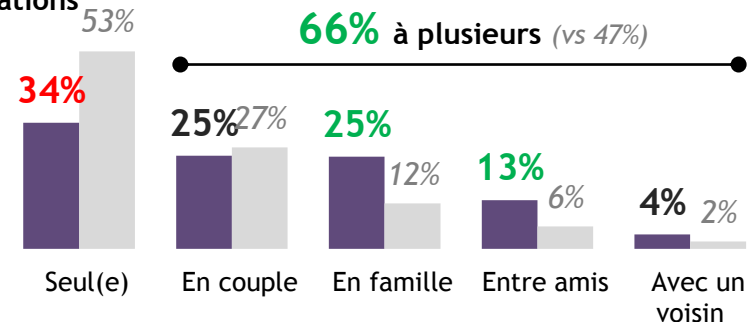


Source principale de renseignements



ST renseignements sur Internet	37%	51%
En consultant des vidéos tutoriels en ligne	20%	32%
En consultant des sites spécialisés en réparation	16%	18%
Auprès de vos proches, amis, famille	26%	23%
En demandant conseil directement en magasins	18%	12%
En demandant conseil à des professionnels artisans	3%	4%
En consultant des magazines, journaux spécialisés	3%	1%
Autres	0%	1%
Vous ne vous renseignez pas au préalable	13%	8%

Préférence en termes d'accompagnement pendant les réparations



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

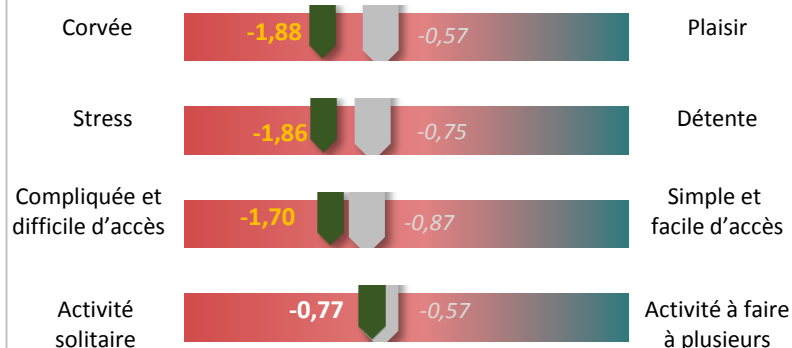


Réparation d'appareils électroménagers



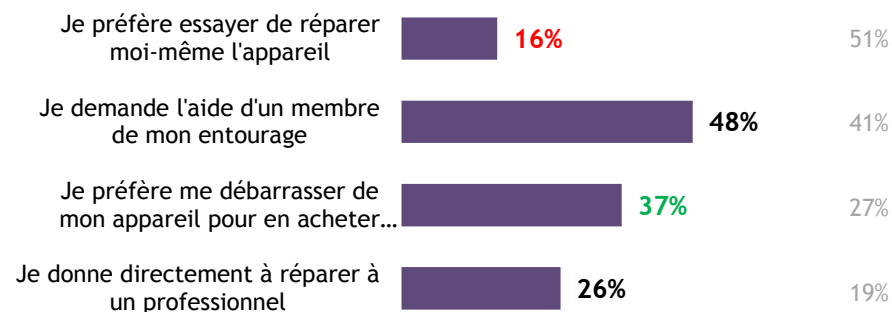
34% s'accordent sur le fait que leurs appareils électroménagers sont facilement réparables vs 32%

► Rapport à la réparation d'appareils électroménagers

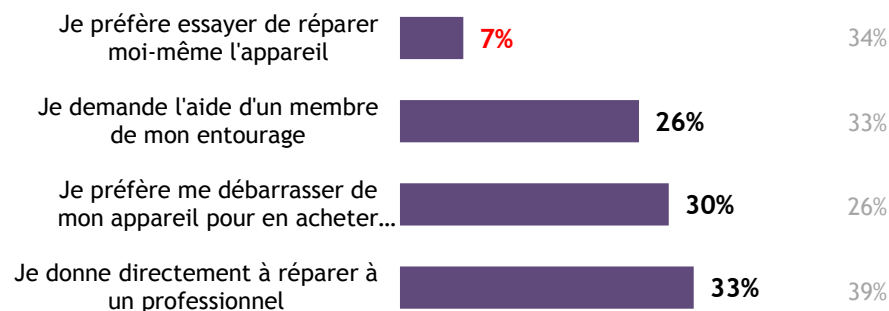


► Réactions à la panne d'un appareil en petit électroménager

(le plus souvent)



► Réactions à la panne d'un appareil en gros électroménager (le plus souvent)



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Motivations à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Pour donner une seconde vie à l'appareil et allonger sa durée de vie	25%	64%
Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf	21%	62%
Je veux limiter le nombre de déchets pour préserver l'environnement	16%	51%
Je veux que cela me rende fier de moi et me prouve que j'en suis capable	13%	36%
Je dispose de personnes dans mon entourage qui pourraient me prêter main forte	21%	36%
Réparer soi-même permet de gagner du temps dans la réparation	13%	35%
Je pense que réparer soi-même c'est facile et abordable	8%	25%
Je tiens sentimentalement à mon appareil	23%	24%
Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (en règle générale)	16%	22%
Il n'y a pas de professionnels de la réparation près de chez moi	18%	19%
Je répare moi-même car c'est comme une passion / un passe-temps	12%	19%

Freins à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Les fabricants ne mettent pas assez d'informations à ma disposition	36%	55%
Mon appareil est toujours sous garantie	26%	48%
L'obsolescence programmée* ne permet pas de réparer les appareils	34%	47%
Je ne sais pas comment diagnostiquer l'origine de la panne	34%	46%
Je pense que les pièces détachées coûtent cher	26%	39%
Je fais confiance aux professionnels du secteur	39%	36%
Les pièces ne sont pas/ ne me semblent pas disponibles rapidement	23%	36%
Mon entourage n'est pas disponible pour m'aider à réparer	26%	28%
Je préfère acheter un nouveau modèle plus innovant	37%	26%
Je n'ai pas de temps à consacrer à la réparation d'un appareil	30%	24%

Leviers à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Avoir des pièces détachées disponibles rapidement	28%	61%
Disposer d'outils d'aide au diagnostic de votre panne, un site où vous pouvez...	14%	60%
Avoir davantage d'information de la part des fabricants	26%	59%
Accéder à des vidéos tutoriels localisées sur des sites dédiés ou à des...	11%	56%
Avoir une garantie spécialisée, comme par exemple 'Réparation 100% réussie...	27%	55%
Disposer au moment de l'achat, d'une information à l'aide d'un label,...	22%	54%
Disposer d'un comparatif de prix entre une réparation par un professionnel et...	18%	54%
Disposer de forums, d'espaces de discussions qui rassemblent amateurs...	11%	45%
Disposer d'un lieu physique dédié à l'autoréparation	8%	43%
Disposer de témoignages d'expériences réussies	11%	39%
Disposer d'une assistance en visio-conférence pour obtenir à distance...	12%	39%
Avoir une revue dédiée à l'autoréparation	9%	32%
Avoir une émission TV dédiée à la réparation	7%	26%

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil



13% des individus

De quoi me parlez-vous ?
Autoréparation ??
Cela ne m'intéresse pas vraiment ...
Je n'ai pas d'avis particulier sur le sujet

Notoriété ne serait-ce que de nom

 4%

Principaux indicateurs

Rapport face à la réparation en


général
62%

On déjà essayé de réparer des
objets/appareils plutôt que de les
remplacer

Appréhension de la réparabilité des appareils



42%

ménagers
Trouve ses appareils ménagers
facilement réparables

21%


Préfère réparer par eux-mêmes
leur petit électroménager en
cas de panne

9%


Préfère réparer par eux-
mêmes leur gros
électroménager en cas de
panne


13%

Accéder à des vidéos tutoriels localisées sur
des sites dédiés ou à des plateformes qui
expliquent comment réparer votre appareil
pourraient les pousser à réparer eux même
leurs équipements

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil socio démographique



♂ 40%

♀ 60%

📅 44,9 ans


CSP A
10%

CSP B
16%

CSP C
37%

Inactifs
37%

En couple
60%

Célibataire
40%

Patrimoine


Vit en Maison
57%

Vit en appartement
43%

Propriétaire
50%


Possède une résidence secondaire : 11%

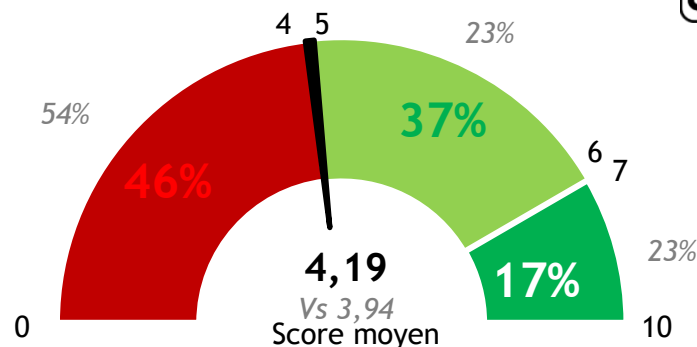
Indice d'entretien



Indice d'entretien :

66% vs 75%

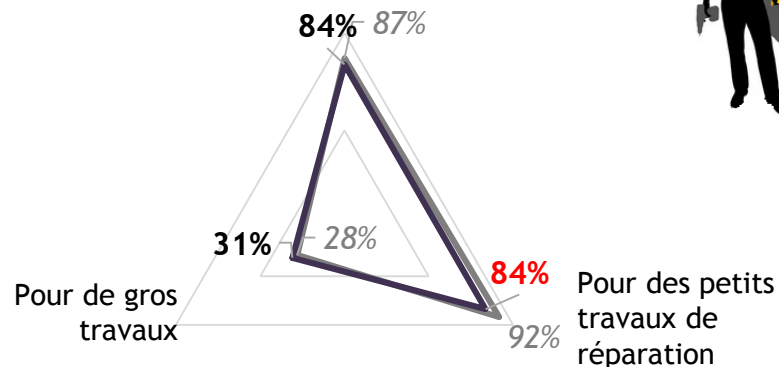
Habitudes de jeter les appareils du quotidien



Réalisation d'au moins une partie des travaux



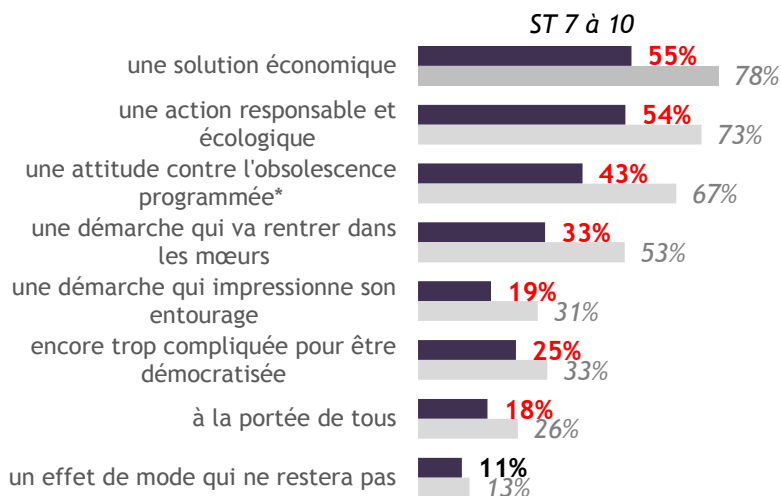
Pour des travaux de décoration, de bricolage



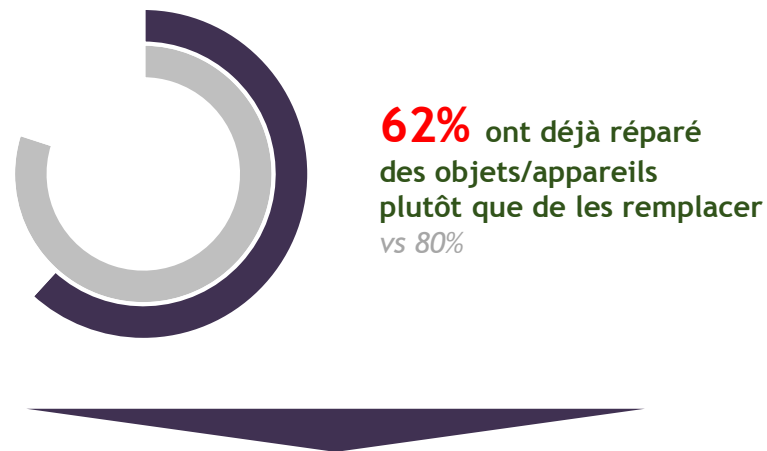
x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Image à l'égard de l'autoréparation



Rapport personnel à l'autoréparation

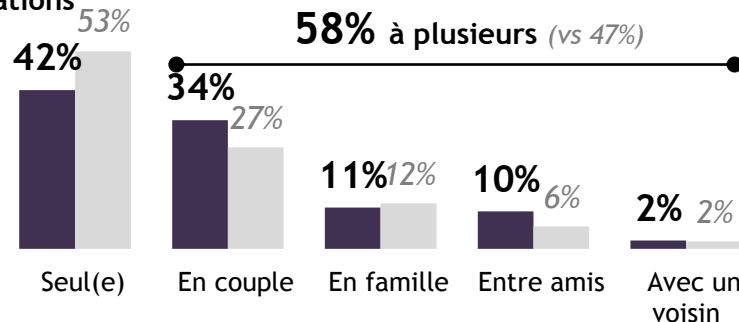


Source principale de renseignements



ST renseignements sur Internet	43%	51%
En consultant des vidéos tutoriels en ligne	29%	32%
En consultant des sites spécialisés en réparation	14%	18%
Auprès de vos proches, amis, famille	33%	23%
En demandant conseil directement en magasins	10%	12%
En demandant conseil à des professionnels artisans	5%	4%
En consultant des magazines, journaux spécialisés	0%	1%
Autres	2%	1%
Vous ne vous renseignez pas au préalable	7%	8%

Préférence en termes d'accompagnement pendant les réparations



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

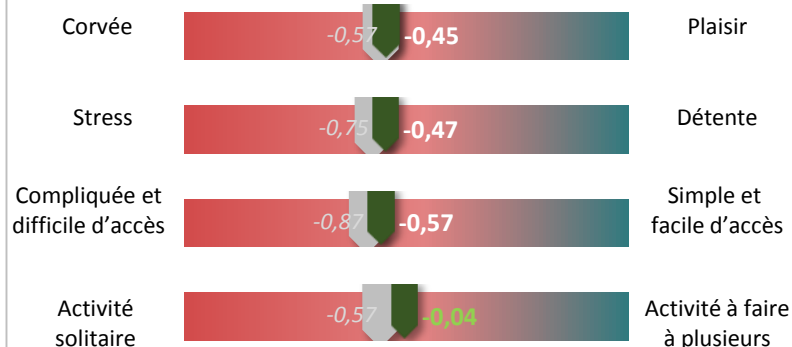


Réparation d'appareils électroménagers



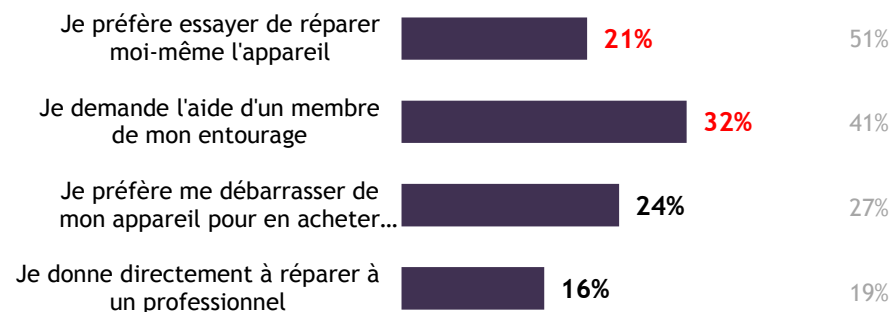
42% s'accordent sur le fait que leurs appareils électroménagers sont facilement réparables vs 32%

► Rapport à la réparation d'appareils électroménagers

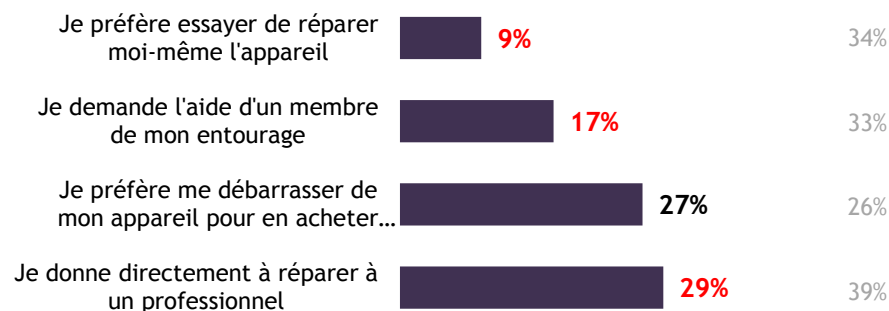


► Réactions à la panne d'un appareil en petit électroménager

(le plus souvent)



► Réactions à la panne d'un appareil en gros électroménager (le plus souvent)



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Motivations à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Pour donner une seconde vie à l'appareil et allonger sa durée de vie	24%	64%
Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf	26%	62%
Je veux limiter le nombre de déchets pour préserver l'environnement	26%	51%
Je veux que cela me rende fier de moi et me prouve que j'en suis capable	13%	36%
Je dispose de personnes dans mon entourage qui pourraient me prêter main forte	21%	36%
Réparer soi-même permet de gagner du temps dans la réparation	9%	35%
Je pense que réparer soi-même c'est facile et abordable	8%	25%
Je tiens sentimentalement à mon appareil	9%	24%
Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (en règle générale)	11%	22%
Il n'y a pas de professionnels de la réparation près de chez moi	7%	19%
Je répare moi-même car c'est comme une passion / un passe-temps	2%	19%

Freins à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Les fabricants ne mettent pas assez d'informations à ma disposition	17%	55%
Mon appareil est toujours sous garantie	30%	48%
L'obsolescence programmée* ne permet pas de réparer les appareils	27%	47%
Je ne sais pas comment diagnostiquer l'origine de la panne	23%	46%
Je pense que les pièces détachées coûtent cher	27%	39%
Je fais confiance aux professionnels du secteur	13%	36%
Les pièces ne sont pas/ ne me semblent pas disponibles rapidement	10%	36%
Mon entourage n'est pas disponible pour m'aider à réparer	10%	28%
Je préfère acheter un nouveau modèle plus innovant	16%	26%
Je n'ai pas de temps à consacrer à la réparation d'un appareil	12%	24%

Leviers à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Avoir des pièces détachées disponibles rapidement	14%	61%
Disposer d'outils d'aide au diagnostic de votre panne, un site où vous pouvez...	11%	60%
Avoir davantage d'information de la part des fabricants	16%	59%
Accéder à des vidéos tutoriels localisées sur des sites dédiés ou à des...	13%	56%
Avoir une garantie spécialisée, comme par exemple 'Réparation 100% réussie...	13%	55%
Disposer au moment de l'achat, d'une information à l'aide d'un label,...	12%	54%
Disposer d'un comparatif de prix entre une réparation par un professionnel et...	17%	54%
Disposer de forums, d'espaces de discussions qui rassemblent amateurs...	12%	45%
Disposer d'un lieu physique dédié à l'autoréparation	12%	43%
Disposer de témoignages d'expériences réussies	10%	39%
Disposer d'une assistance en visio-conférence pour obtenir à distance...	6%	39%
Avoir une revue dédiée à l'autoréparation	8%	32%
Avoir une émission TV dédiée à la réparation	4%	26%

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil



23% des individus

Quelle corvée ! Ce serait certes un gain d'argent si je réparaïs mais encore faut-il que j'ai les moyens de diagnostiquer la panne!

Notoriété ne serait-ce que de nom

 3%

Principaux indicateurs

Rapport face à la réparation en



général
73%

On déjà essayé de réparer des objets/appareils plutôt que de les remplacer

Appréhension de la réparabilité des appareils



ménagers
16%

Trouve ses appareils ménagers facilement réparables

31% 

Préfère réparer par eux-mêmes leur petit électroménager en cas de panne

3% 

Préfère réparer par eux-mêmes leur gros électroménager en cas de panne



57%

Accéder à des vidéos tutoriels localisées sur des sites dédiés ou à des plateformes qui expliquent comment réparer votre appareil pourraient les pousser à réparer eux même leurs équipements

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Profil socio démographique



♂ 49%

♀ 51%

📅 50,8 ans


CSP A
16%

CSP B
12%

CSP C
21%

Inactifs
50%

En couple
54%

Célibataire
46%

Patrimoine


Vit en Maison
58%

Vit en appartement
42%

Propriétaire
64%

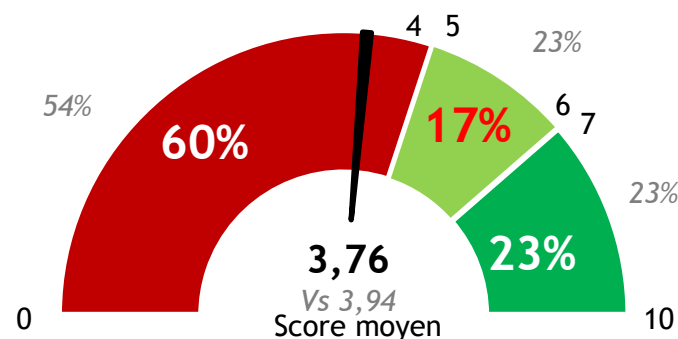

Possède une résidence secondaire : 17%

Indice d'entretien

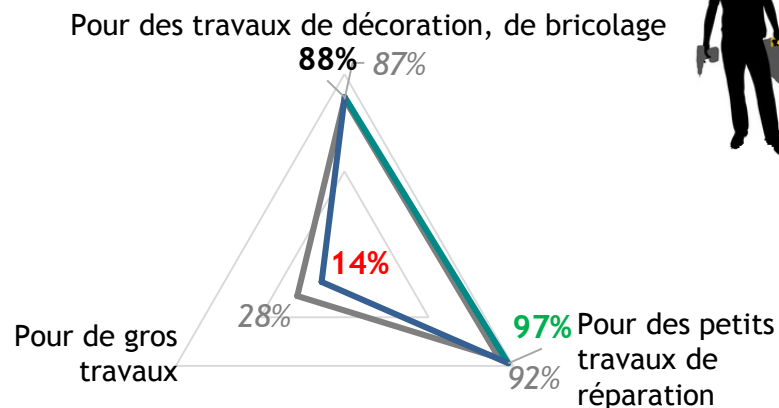


Indice d'entretien :
76% vs 75%

Habitudes de jeter les appareils du quotidien



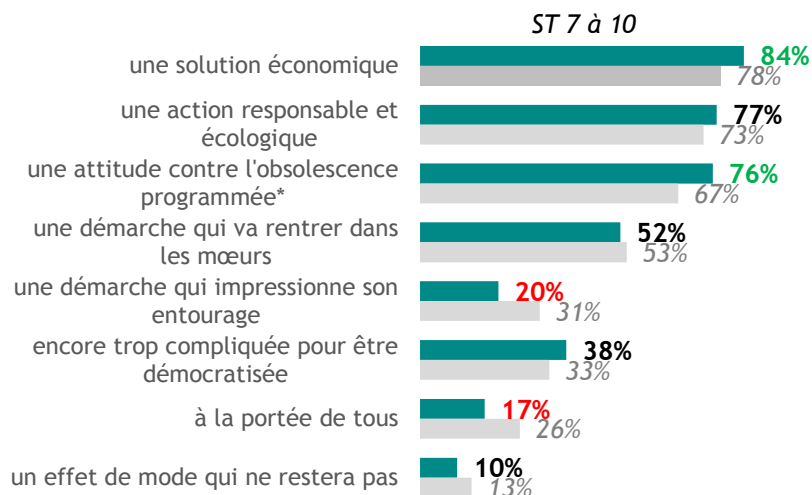
Réalisation d'au moins une partie des travaux



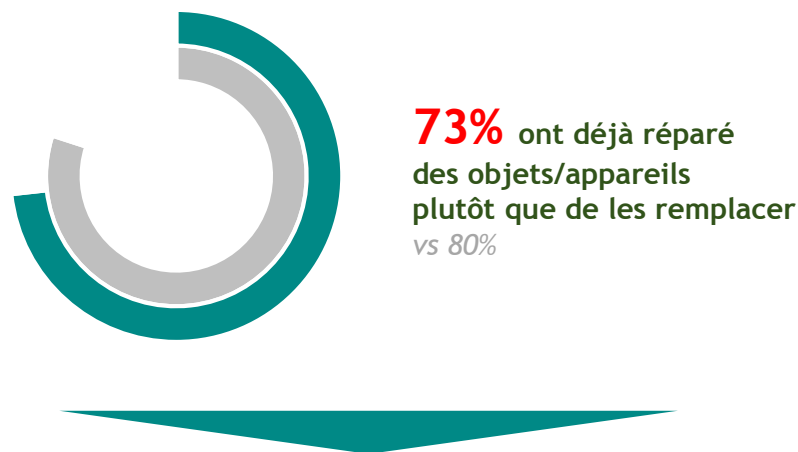
x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Image à l'égard de l'autoréparation



Rapport personnel à l'autoréparation

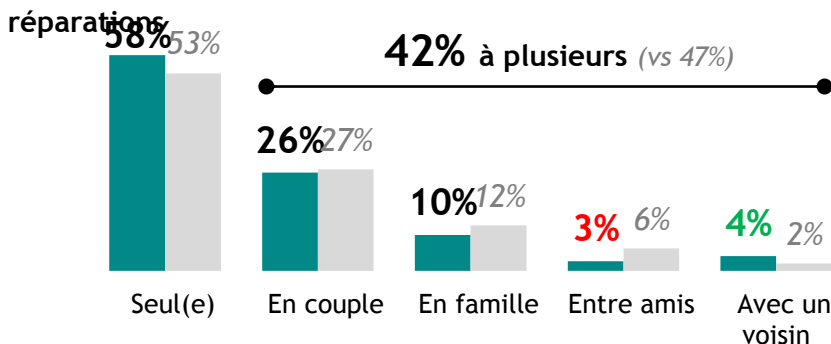


Source principale de renseignements



ST renseignements sur Internet	48%	51%
En consultant des vidéos tutoriels en ligne	32%	32%
En consultant des sites spécialisés en réparation	16%	18%
Auprès de vos proches, amis, famille	25%	23%
En demandant conseil directement en magasins	12%	12%
En demandant conseil à des professionnels artisans	4%	4%
En consultant des magazines, journaux spécialisés	0%	1%
Autres	0%	1%
Vous ne vous renseignez pas au préalable	11%	8%

Préférence en termes d'accompagnement pendant les réparations



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Réparation d'appareils électroménagers



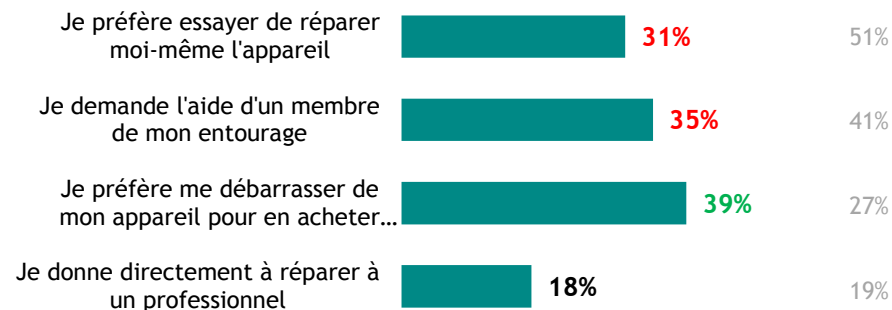
16% s'accordent sur le fait que leurs appareils électroménagers sont facilement réparables vs 32%

► Rapport à la réparation d'appareils électroménagers

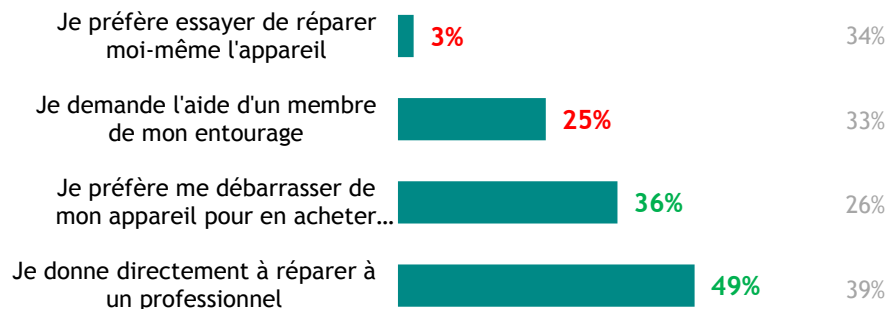


► Réactions à la panne d'un appareil en petit électroménager

(le plus souvent)



► Réactions à la panne d'un appareil en gros électroménager (le plus souvent)



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Motivations à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Pour donner une seconde vie à l'appareil et allonger sa durée de vie	65%	64%
Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf	67%	62%
Je veux limiter le nombre de déchets pour préserver l'environnement	48%	51%
Je veux que cela me rende fier de moi et me prouve que j'en suis capable	20%	36%
Je dispose de personnes dans mon entourage qui pourraient me prêter main forte	28%	36%
Réparer soi-même permet de gagner du temps dans la réparation	20%	35%
Je pense que réparer soi-même c'est facile et abordable	8%	25%
Je tiens sentimentalement à mon appareil	11%	24%
Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (en règle générale)	14%	22%
Il n'y a pas de professionnels de la réparation près de chez moi	14%	19%
Je répare moi-même car c'est comme une passion / un passe-temps	4%	19%

Freins à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Les fabricants ne mettent pas assez d'informations à ma disposition	66%	55%
Mon appareil est toujours sous garantie	47%	48%
L'obsolescence programmée* ne permet pas de réparer les appareils	57%	47%
Je ne sais pas comment diagnostiquer l'origine de la panne	67%	46%
Je pense que les pièces détachées coûtent cher	40%	39%
Je fais confiance aux professionnels du secteur	44%	36%
Les pièces ne sont pas/ ne me semblent pas disponibles rapidement	42%	36%
Mon entourage n'est pas disponible pour m'aider à réparer	34%	28%
Je préfère acheter un nouveau modèle plus innovant	26%	26%
Je n'ai pas de temps à consacrer à la réparation d'un appareil	32%	24%

Leviers à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



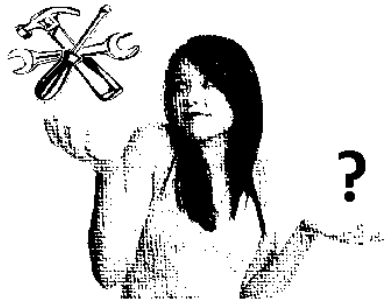
Avoir des pièces détachées disponibles rapidement	65%	61%
Disposer d'outils d'aide au diagnostic de votre panne, un site où vous pouvez...	68%	60%
Avoir davantage d'information de la part des fabricants	61%	59%
Accéder à des vidéos tutoriels localisées sur des sites dédiés ou à des...	57%	56%
Avoir une garantie spécialisée, comme par exemple 'Réparation 100% réussie...	55%	55%
Disposer au moment de l'achat, d'une information à l'aide d'un label,...	55%	54%
Disposer d'un comparatif de prix entre une réparation par un professionnel et...	53%	54%
Disposer de forums, d'espaces de discussions qui rassemblent amateurs...	30%	45%
Disposer d'un lieu physique dédié à l'autoréparation	40%	43%
Disposer de témoignages d'expériences réussies	19%	39%
Disposer d'une assistance en visio-conférence pour obtenir à distance...	23%	39%
Avoir une revue dédiée à l'autoréparation	14%	32%
Avoir une émission TV dédiée à la réparation	8%	26%

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil



26% des individus

Oui pourquoi pas mais avec de l'aide !

Car c'est très positif comme démarche mais je ne sais pas trop comment faire

Notoriété ne serait-ce que de nom

 8%

Principaux indicateurs

Rapport face à la réparation en



général
88%

On déjà essayé de réparer des objets/appareils plutôt que de les remplacer

Appréhension de la réparabilité des appareils



26%

ménagers

Trouve ses appareils ménagers facilement réparables

40%



Préfère réparer par eux-mêmes leur petit électroménager en cas de panne

8%



Préfère réparer par eux-mêmes leur gros électroménager en cas de panne



91%

Accéder à des vidéos tutoriels localisées sur des sites dédiés ou à des plateformes qui expliquent comment réparer votre appareil pourraient les pousser à réparer eux même leurs équipements

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil socio démographique



♂ 33%

♀ 67%

📅 50,3 ans


CSP A
14%

CSP B
11%

CSP C
32%

Inactifs
43%

En couple
62%

Célibataire
38%

Patrimoine


Vit en Maison
59%

Vit en appartement
41%

Propriétaire
60%

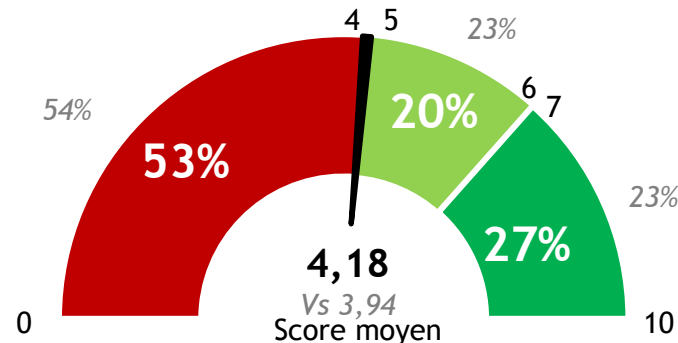

Possède une résidence secondaire : 20%

Indice d'entretien

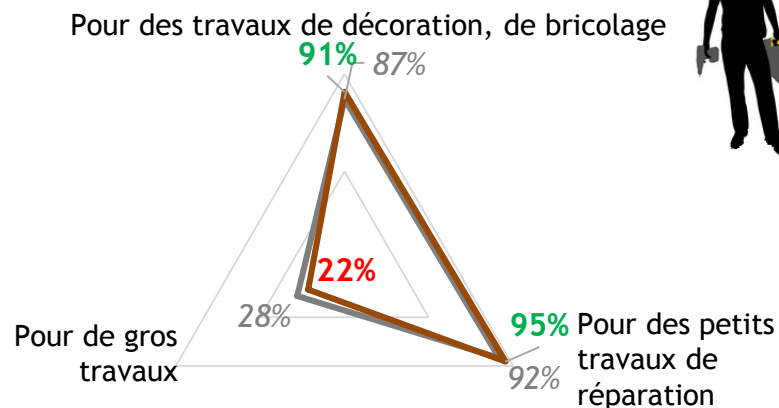


Indice d'entretien :
77% vs 75%

Habitudes de jeter les appareils du quotidien



Réalisation d'au moins une partie des travaux



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

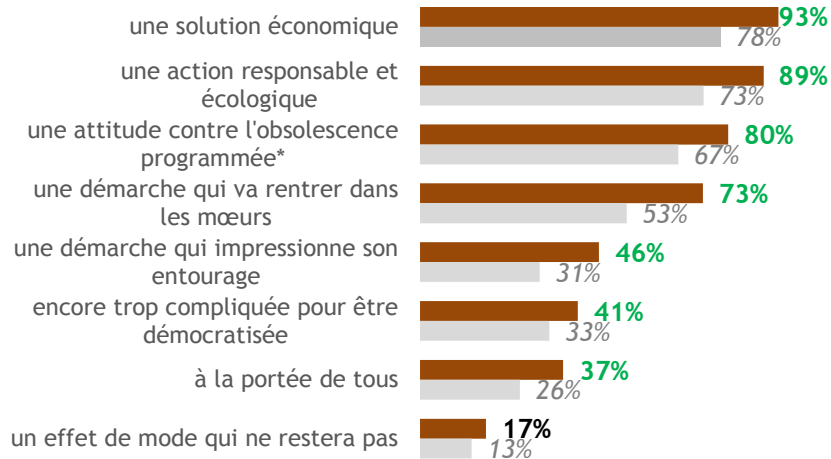
ADEME



Image à l'égard de l'autoréparation



ST 7 à 10



Rapport personnel à l'autoréparation



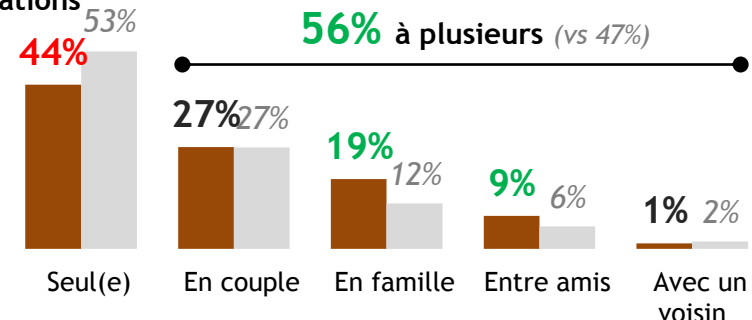
88% ont déjà réparé des objets/appareils plutôt que de les remplacer vs 80%

Source principale de renseignements



ST renseignements sur Internet	48%	51%
En consultant des vidéos tutoriels en ligne	34%	32%
En consultant des sites spécialisés en réparation	14%	18%
Auprès de vos proches, amis, famille	28%	23%
En demandant conseil directement en magasins	16%	12%
En demandant conseil à des professionnels artisans	3%	4%
En consultant des magazines, journaux spécialisés	1%	1%
Autres	1%	1%
Vous ne vous renseignez pas au préalable	4%	8%

Préférence en termes d'accompagnement pendant les réparations



56% à plusieurs (vs 47%)

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Réparation d'appareils électroménagers

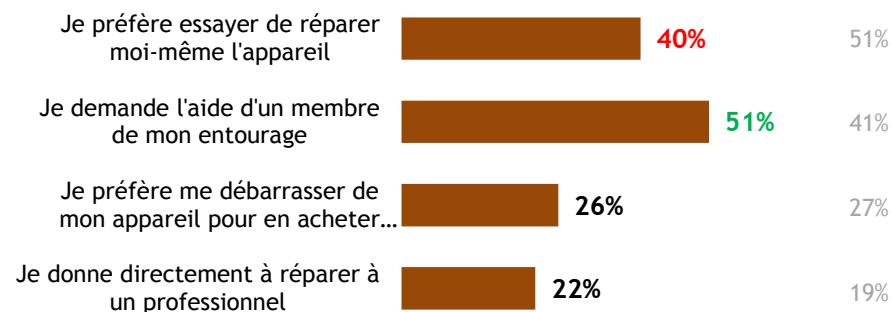


26% s'accordent sur le fait que leurs appareils électroménagers sont facilement réparables vs 32%

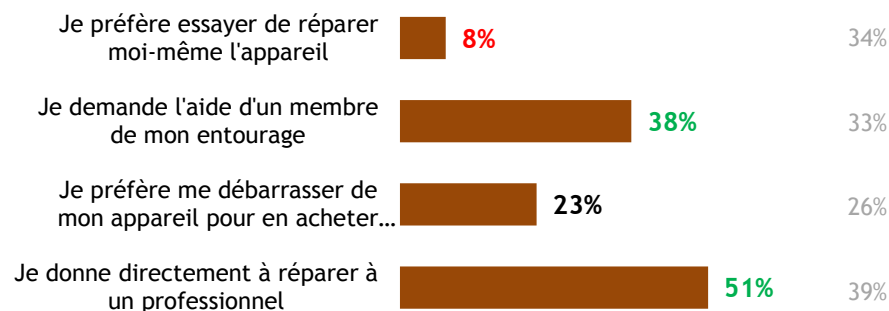
► Rapport à la réparation d'appareils électroménagers



► Réactions à la panne d'un appareil en petit électroménager (le plus souvent)



► Réactions à la panne d'un appareil en gros électroménager (le plus souvent)



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Motivations à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Pour donner une seconde vie à l'appareil et allonger sa durée de vie	80%	64%
Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf	78%	62%
Je veux limiter le nombre de déchets pour préserver l'environnement	72%	51%
Je veux que cela me rende fier de moi et me prouve que j'en suis capable	56%	36%
Je dispose de personnes dans mon entourage qui pourraient me prêter main forte	53%	36%
Réparer soi-même permet de gagner du temps dans la réparation	50%	35%
Je pense que réparer soi-même c'est facile et abordable	32%	25%
Je tiens sentimentalement à mon appareil	32%	24%
Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (en règle générale)	28%	22%
Il n'y a pas de professionnels de la réparation près de chez moi	26%	19%
Je répare moi-même car c'est comme une passion / un passe-temps	19%	19%

Freins à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Les fabricants ne mettent pas assez d'informations à ma disposition	73%	55%
Mon appareil est toujours sous garantie	64%	48%
L'obsolescence programmée* ne permet pas de réparer les appareils	61%	47%
Je ne sais pas comment diagnostiquer l'origine de la panne	65%	46%
Je pense que les pièces détachées coûtent cher	52%	39%
Je fais confiance aux professionnels du secteur	48%	36%
Les pièces ne sont pas/ ne me semblent pas disponibles rapidement	55%	36%
Mon entourage n'est pas disponible pour m'aider à réparer	41%	28%
Je préfère acheter un nouveau modèle plus innovant	38%	26%
Je n'ai pas de temps à consacrer à la réparation d'un appareil	32%	24%

Leviers à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Avoir des pièces détachées disponibles rapidement	92%	61%
Disposer d'outils d'aide au diagnostic de votre panne, un site où vous pouvez...	93%	60%
Avoir davantage d'information de la part des fabricants	91%	59%
Accéder à des vidéos tutoriels localisées sur des sites dédiés ou à des...	91%	56%
Avoir une garantie spécialisée, comme par exemple 'Réparation 100% réussie...	86%	55%
Disposer au moment de l'achat, d'une information à l'aide d'un label,...	86%	54%
Disposer d'un comparatif de prix entre une réparation par un professionnel et...	86%	54%
Disposer de forums, d'espaces de discussions qui rassemblent amateurs...	85%	45%
Disposer d'un lieu physique dédié à l'autoréparation	72%	43%
Disposer de témoignages d'expériences réussies	80%	39%
Disposer d'une assistance en visio-conférence pour obtenir à distance une...	77%	39%
Avoir une revue dédiée à l'autoréparation	68%	32%
Avoir une émission TV dédiée à la réparation	59%	26%

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil



30% des individus

Réparer ou au moins tenter de le faire, c'est une évidence....
par plaisir ou par économie !

Notoriété ne serait-ce que de nom

 **17%**

Principaux indicateurs

Rapport face à la réparation en



général
92%

On déjà essayé de réparer des objets/appareils plutôt que de les remplacer

Appréhension de la réparabilité des appareils



ménagers
44%

Trouve ses appareils ménagers facilement réparables

100% 

Préfère réparer par eux-mêmes leur petit électroménager en cas de panne



100% 

Préfère réparer par eux-mêmes leur gros électroménager en cas de panne



59%

Se renseigne principalement sur Internet avant de débiter sa réparation



34%

ont en consultant des vidéos tutoriels

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil socio démographique



♂ 65%

♀ 35%

📅 48,0 ans


CSP A
16%

CSP B
18%

CSP C
27%

Inactifs
39%

En couple
75%

Célibataire
25%

Patrimoine


Vit en Maison
66%

Vit en appartement
34%

Propriétaire
64%

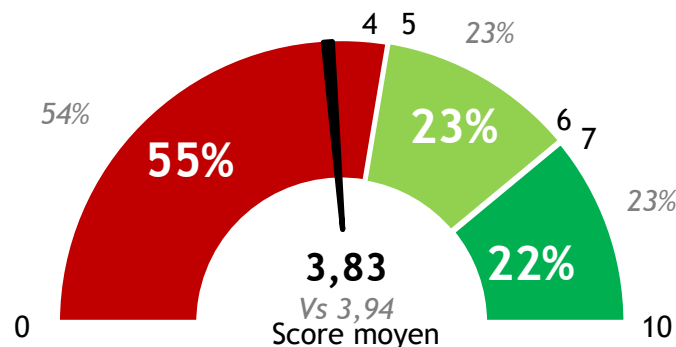

Possède une résidence secondaire : 14%

Indice d'entretien

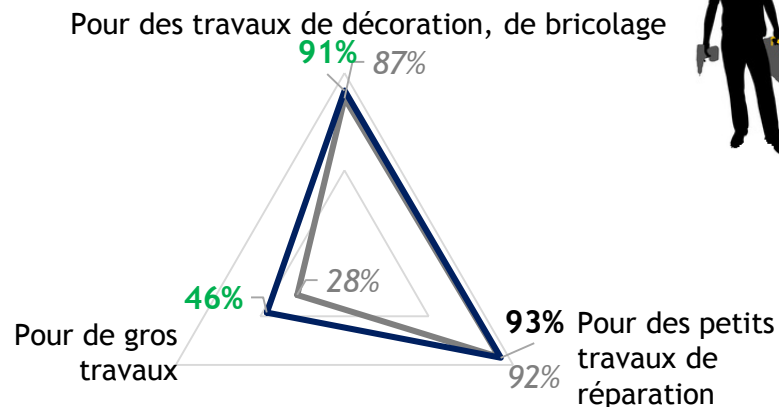


Indice d'entretien :
76% vs 75%

Habitudes de jeter les appareils du quotidien



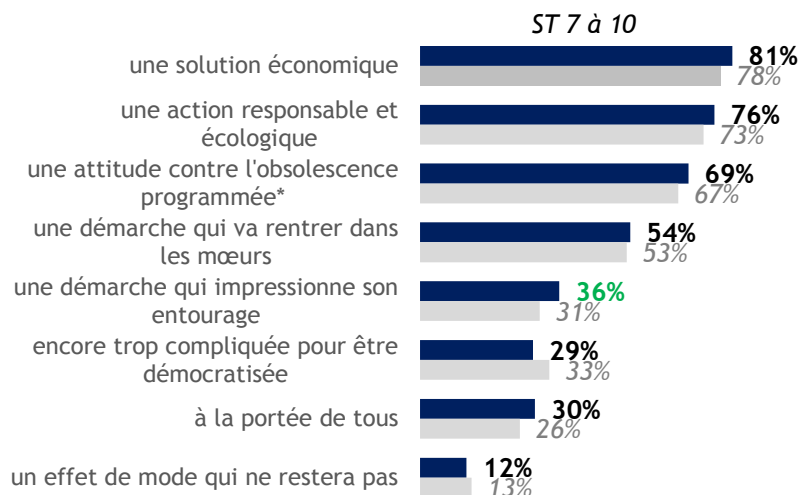
Réalisation d'au moins une partie des travaux



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Image à l'égard de l'autoréparation



Rapport personnel à l'autoréparation



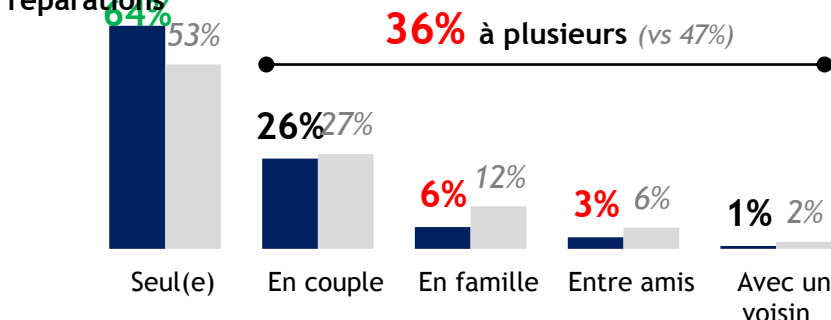
92% ont déjà réparé des objets/appareils plutôt que de les remplacer vs 80%

Source principale de renseignements



ST renseignements sur Internet	59%	51%
En consultant des vidéos tutoriels en ligne	34%	32%
En consultant des sites spécialisés en réparation	25%	18%
Auprès de vos proches, amis, famille	14%	23%
En demandant conseil directement en magasins	9%	12%
En demandant conseil à des professionnels artisans	4%	4%
En consultant des magazines, journaux spécialisés	2%	1%
Autres	2%	1%
Vous ne vous renseignez pas au préalable	9%	8%

Préférence en termes d'accompagnement pendant les réparations



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

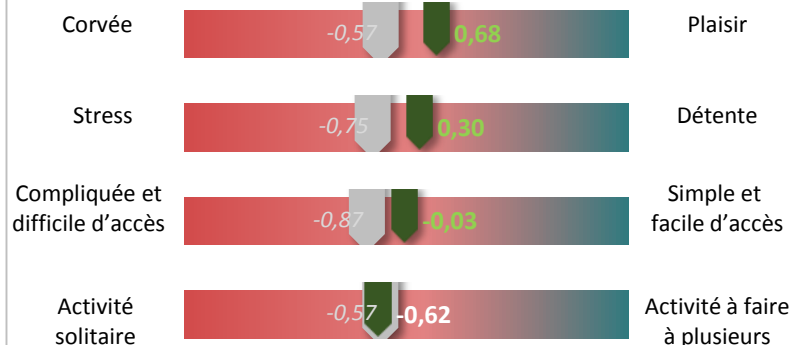


Réparation d'appareils électroménagers



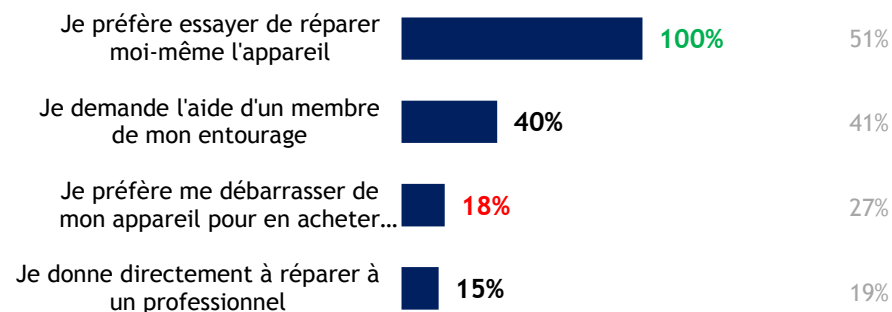
44% s'accordent sur le fait que leurs appareils électroménagers sont facilement réparables vs 32%

► Rapport à la réparation d'appareils électroménagers

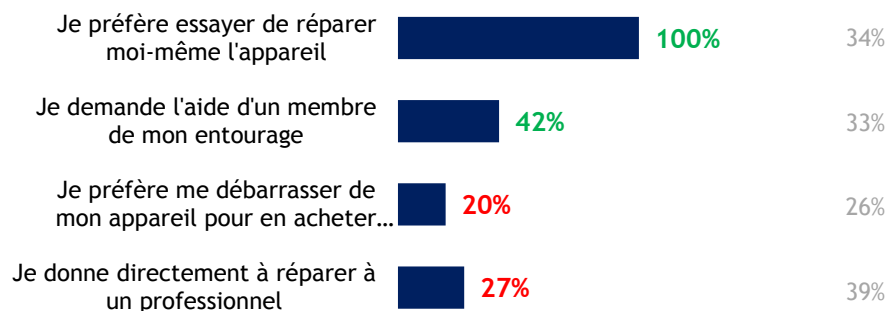


► Réactions à la panne d'un appareil en petit électroménager

(le plus souvent)



► Réactions à la panne d'un appareil en gros électroménager (le plus souvent)



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Les auto réparateurs : 30% des individus

(5/5)

Motivations à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



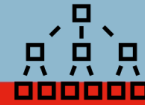
Pour donner une seconde vie à l'appareil et allonger sa durée de vie	78%	64%
Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf	71%	62%
Je veux limiter le nombre de déchets pour préserver l'environnement	58%	51%
Je veux que cela me rende fier de moi et me prouve que j'en suis capable	49%	36%
Je dispose de personnes dans mon entourage qui pourraient me prêter main forte	39%	36%
Réparer soi-même permet de gagner du temps dans la réparation	50%	35%
Je pense que réparer soi-même c'est facile et abordable	45%	25%
Je tiens sentimentalement à mon appareil	34%	24%
Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (en règle générale)	29%	22%
Il n'y a pas de professionnels de la réparation près de chez moi	21%	19%
Je répare moi-même car c'est comme une passion / un passe-temps	39%	19%

Freins à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Les fabricants ne mettent pas assez d'informations à ma disposition	54%	55%
Mon appareil est toujours sous garantie	47%	48%
L'obsolescence programmée* ne permet pas de réparer les appareils	39%	47%
Je ne sais pas comment diagnostiquer l'origine de la panne	26%	46%
Je pense que les pièces détachées coûtent cher	37%	39%
Je fais confiance aux professionnels du secteur	28%	36%
Les pièces ne sont pas/ ne me semblent pas disponibles rapidement	29%	36%
Mon entourage n'est pas disponible pour m'aider à réparer	20%	28%
Je préfère acheter un nouveau modèle plus innovant	17%	26%
Je n'ai pas de temps à consacrer à la réparation d'un appareil	14%	24%

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



*Les équipements sont
facilement réparables*



**Les auto
réparateurs
à la carte**

8%

(79)

++



Réparer ou au moins tenter de le
faire, c'est une évidence....

et un plaisir!

**Les auto
réparateurs
plaisir**

11%

(112)

*Rapport à
l'autoréparation*



++

Réparer ou au moins tenter de le
faire, c'est une évidence....

par économie !



**Les auto
réparateurs
Budget**

10%

(106)

--

FOCUS SUR LES AUTO-REPARATEURS



TOTAL
1008



Les auto-réparateurs

30%
(297)

Les passionnés

11%
(112)

Les économes

10%
(106)

Les pros

8%
(79)

Répare les objets plutôt que de les remplacer

80%

92%

97%

100%

77%

Trouve ses appareils ménagers facilement réparables

32%

44%

48%

22%

68%

Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf (Notes 9+10)

29%

36%

43%

50%

9%

Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (Notes 9+10)

7%

12%

4%

17%

16%

Réparer est plutôt une source de plaisir (moy sur 10)

4,43

5,68

7,45

4,44

4,81

Se renseigne principalement sur Internet avant de débuter sa réparation

51%

59%

68%

60%

42%

Notoriété 

9%

17%

15%

14%

24%

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil



11% des individus
Un tiers des auto-réparateurs (36%)



Réparer ou au moins tenter de le faire, c'est une évidence...
et un plaisir!

Notoriété ne serait-ce que de nom

 **15%**

Principaux indicateurs

Rapport face à la réparation en



général
97%

On déjà essayé de réparer des objets/appareils plutôt que de les remplacer

Appréhension de la réparabilité des appareils



ménagers
48%

Trouve ses appareils ménagers facilement réparables

100%



Préfère réparer par eux-mêmes leur petit électroménager en cas de panne

100%



Préfère réparer par eux-mêmes leur gros électroménager en cas de panne



68%

Se renseigne principalement sur Internet avant de débiter sa réparation



39%

ont en consultant des vidéos tutoriels

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil socio démographique



♂ 67%

♀ 33%

📅 50,5 ans



CSP A
15%

CSP B
17%

CSP C
27%

Inactifs
41%



En couple
75%



Célibataire
25%

Patrimoine



Vit en Maison
72%



Vit en appartement
28%



Propriétaire
66%



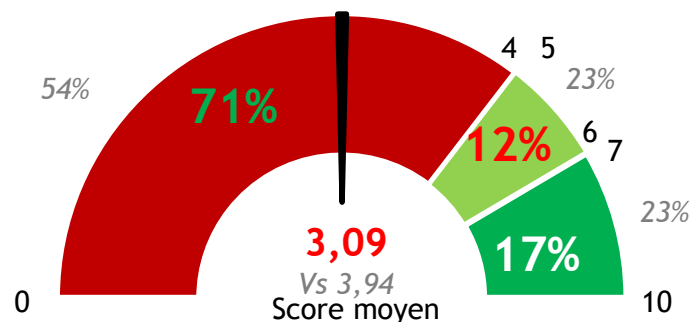
Possède une résidence secondaire : 10%

Indice d'entretien

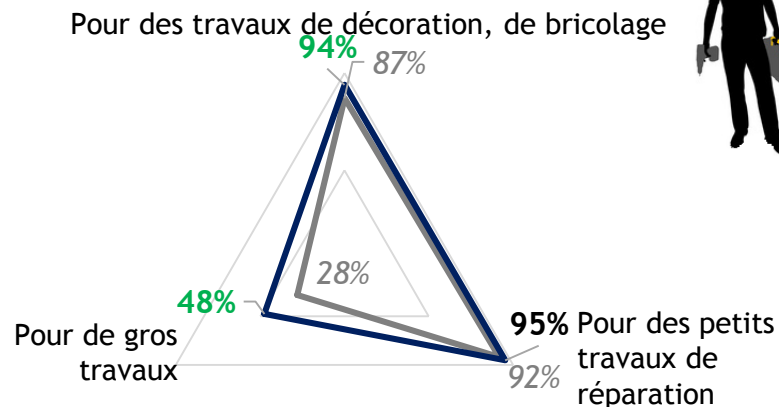


Indice d'entretien :
78% vs 75%

Habitudes de jeter les appareils du quotidien



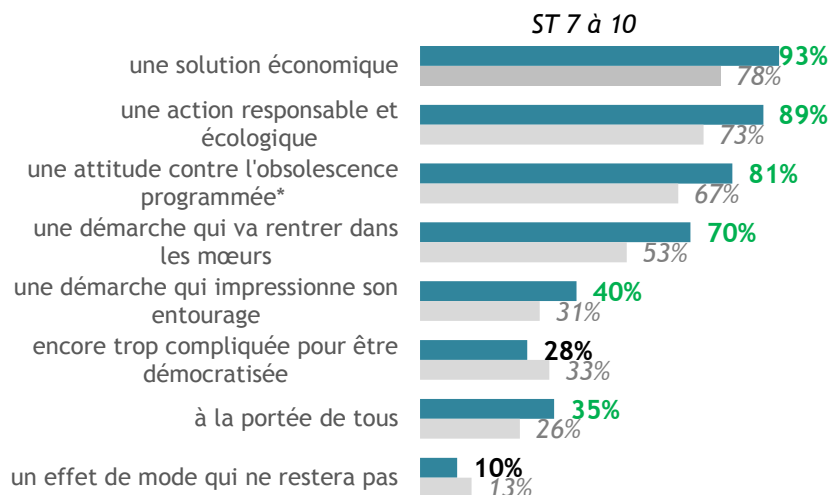
Réalisation d'au moins une partie des travaux



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Image à l'égard de l'autoréparation



Rapport personnel à l'autoréparation



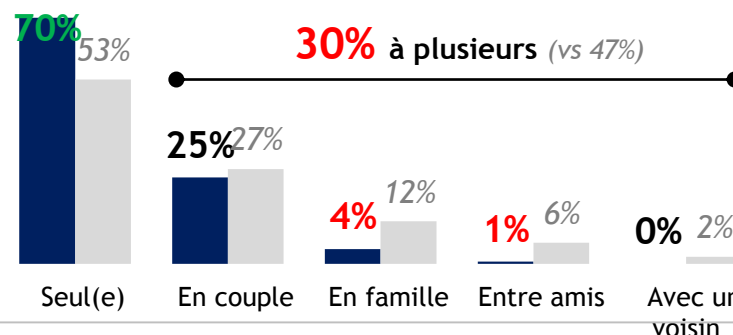
97% ont déjà réparé des objets/appareils plutôt que de les remplacer vs 80%

Source principale de renseignements



ST renseignements sur Internet	68%	51%
En consultant des vidéos tutoriels en ligne	39%	32%
En consultant des sites spécialisés en réparation	29%	18%
Auprès de vos proches, amis, famille	8%	23%
En demandant conseil directement en magasins	7%	12%
En demandant conseil à des professionnels artisans	5%	4%
En consultant des magazines, journaux spécialisés	1%	1%
Autres	2%	1%
Vous ne vous renseignez pas au préalable	9%	8%

Préférence en termes d'accompagnement pendant les réparations



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

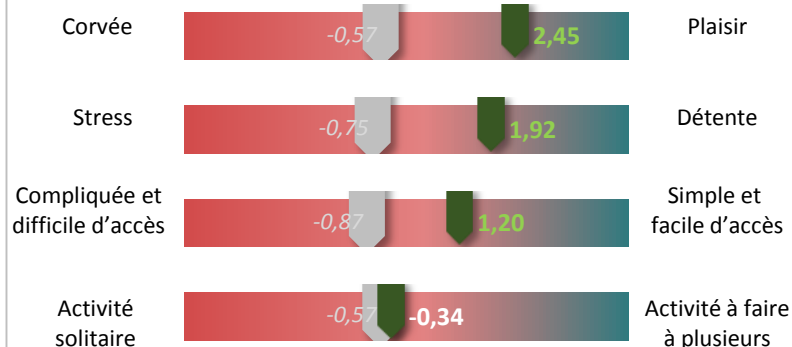


Réparation d'appareils électroménagers

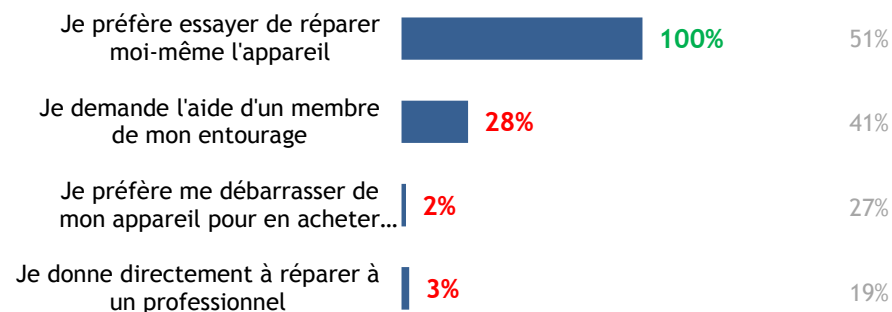


48% s'accordent sur le fait que leurs appareils électroménagers sont facilement réparables vs 32%

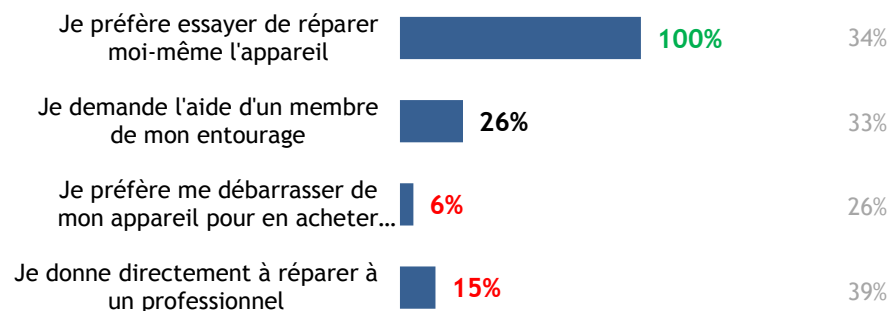
► Rapport à la réparation d'appareils électroménagers



► Réactions à la panne d'un appareil en petit électroménager (le plus souvent)



► Réactions à la panne d'un appareil en gros électroménager (le plus souvent)



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Motivations à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Pour donner une seconde vie à l'appareil et allonger sa durée de vie	94%	64%
Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf	86%	62%
Je veux limiter le nombre de déchets pour préserver l'environnement	74%	51%
Je veux que cela me rende fier de moi et me prouve que j'en suis capable	60%	36%
Je dispose de personnes dans mon entourage qui pourraient me prêter main forte	44%	36%
Réparer soi-même permet de gagner du temps dans la réparation	65%	35%
Je pense que réparer soi-même c'est facile et abordable	69%	25%
Je tiens sentimentalement à mon appareil	42%	24%
Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (en règle générale)	17%	22%
Il n'y a pas de professionnels de la réparation près de chez moi	16%	19%
Je répare moi-même car c'est comme une passion / un passe-temps	68%	19%

Freins à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Les fabricants ne mettent pas assez d'informations à ma disposition	47%	55%
Mon appareil est toujours sous garantie	47%	48%
L'obsolescence programmée* ne permet pas de réparer les appareils	22%	47%
Je ne sais pas comment diagnostiquer l'origine de la panne	10%	46%
Je pense que les pièces détachées coûtent cher	27%	39%
Je fais confiance aux professionnels du secteur	30%	36%
Les pièces ne sont pas/ ne me semblent pas disponibles rapidement	15%	36%
Mon entourage n'est pas disponible pour m'aider à réparer	8%	28%
Je préfère acheter un nouveau modèle plus innovant	7%	26%
Je n'ai pas de temps à consacrer à la réparation d'un appareil	1%	24%

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ADEME



Profil



10% des individus

Un tiers des auto-réparateurs (33%)



Réparer ou au moins tenter de le faire, c'est une évidence...

par économie !

Notoriété ne serait-ce que de nom

 14%

Principaux indicateurs

Rapport face à la réparation en


général
100%

On déjà essayé de réparer des objets/appareils plutôt que de les remplacer

Appréhension de la réparabilité des appareils



22%

ménagers
Trouve ses appareils ménagers facilement réparables

100%



Préfère réparer par eux-mêmes leur petit électroménager en cas de panne



100%



Préfère réparer par eux-mêmes leur gros électroménager en cas de panne



60%

Se renseigne principalement sur Internet avant de débiter sa réparation



36%

ont en consultant des vidéos tutoriels

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Profil socio démographique



♂ 65%

♀ 35%

📅 50,2 ans



CSP A
17%

CSP B
19%

CSP C
18%

Inactifs
45%



En couple
80%



Célibataire
20%

Patrimoine



Vit en Maison
64%



Vit en appartement
36%



Propriétaire
64%



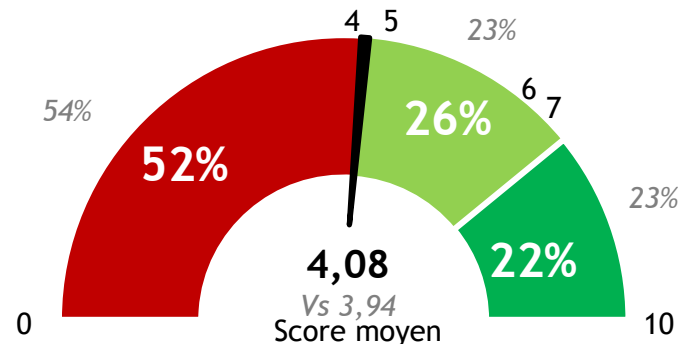
Possède une résidence secondaire : 18%

Indice d'entretien

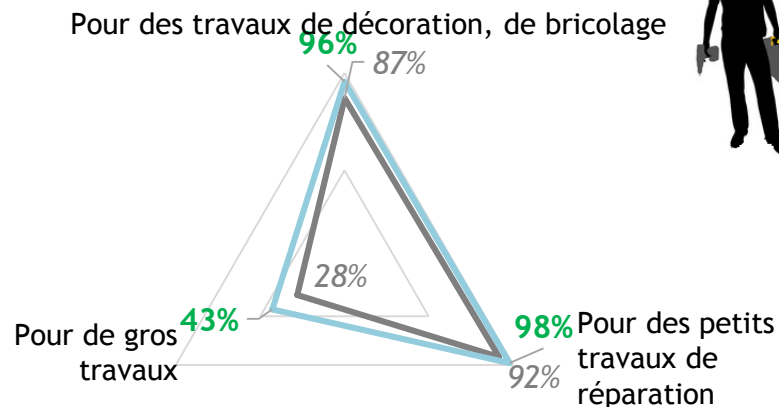


Indice d'entretien :
77% vs 75%

Habitudes de jeter les appareils du quotidien



Réalisation d'au moins une partie des travaux



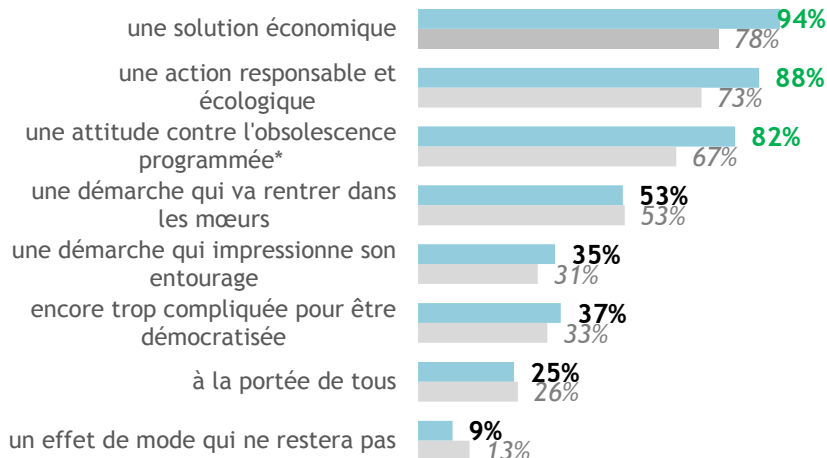
x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



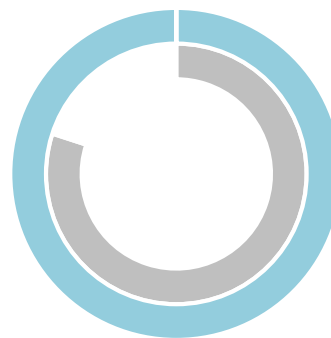
Image à l'égard de l'autoréparation



ST 7 à 10



Rapport personnel à l'autoréparation



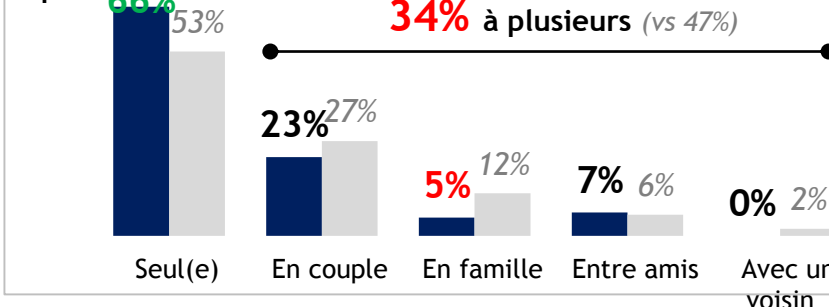
100% ont déjà réparé des objets/appareils plutôt que de les remplacer vs 80%

Source principale de renseignements



ST renseignements sur Internet	60%	51%
En consultant des vidéos tutoriels en ligne	36%	32%
En consultant des sites spécialisés en réparation	24%	18%
Auprès de vos proches, amis, famille	16%	23%
En demandant conseil directement en magasins	8%	12%
En demandant conseil à des professionnels artisans	3%	4%
En consultant des magazines, journaux spécialisés	0%	1%
Autres	2%	1%
Vous ne vous renseignez pas au préalable	11%	8%

Préférence en termes d'accompagnement pendant les réparations



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

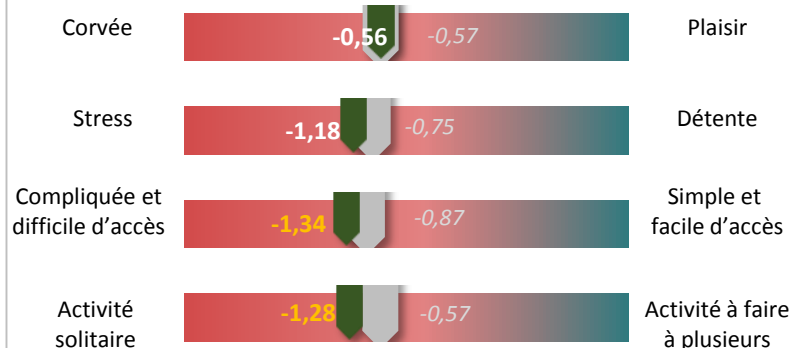


Réparation d'appareils électroménagers

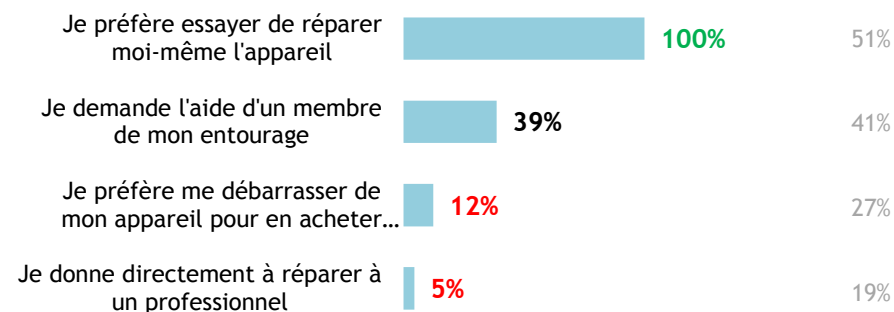


22% s'accordent sur le fait que leurs appareils électroménagers sont facilement réparables vs 32%

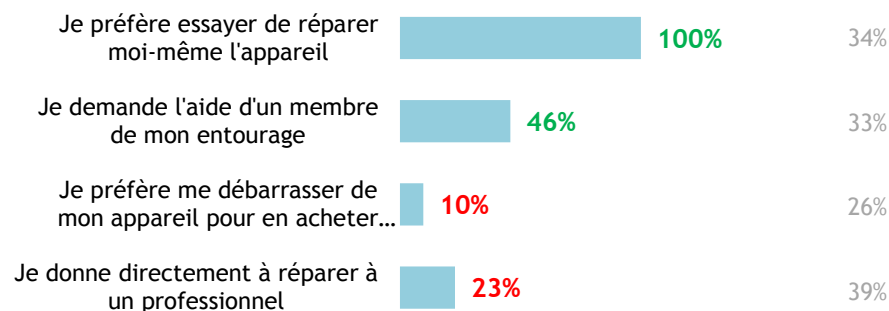
► Rapport à la réparation d'appareils électroménagers



► Réactions à la panne d'un appareil en petit électroménager (le plus souvent)



► Réactions à la panne d'un appareil en gros électroménager (le plus souvent)



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Motivations à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Pour donner une seconde vie à l'appareil et allonger sa durée de vie	88%	64%
Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf	85%	62%
Je veux limiter le nombre de déchets pour préserver l'environnement	59%	51%
Je veux que cela me rende fier de moi et me prouve que j'en suis capable	43%	36%
Je dispose de personnes dans mon entourage qui pourraient me prêter main forte	34%	36%
Réparer soi-même permet de gagner du temps dans la réparation	45%	35%
Je pense que réparer soi-même c'est facile et abordable	30%	25%
Je tiens sentimentalement à mon appareil	26%	24%
Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (en règle générale)	38%	22%
Il n'y a pas de professionnels de la réparation près de chez moi	20%	19%
Je répare moi-même car c'est comme une passion / un passe-temps	19%	19%

Freins à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Les fabricants ne mettent pas assez d'informations à ma disposition	76%	55%
Mon appareil est toujours sous garantie	56%	48%
L'obsolescence programmée* ne permet pas de réparer les appareils	62%	47%
Je ne sais pas comment diagnostiquer l'origine de la panne	39%	46%
Je pense que les pièces détachées coûtent cher	50%	39%
Je fais confiance aux professionnels du secteur	23%	36%
Les pièces ne sont pas/ ne me semblent pas disponibles rapidement	43%	36%
Mon entourage n'est pas disponible pour m'aider à réparer	26%	28%
Je préfère acheter un nouveau modèle plus innovant	16%	26%
Je n'ai pas de temps à consacrer à la réparation d'un appareil	16%	24%

x% / y% : résultat significativement **supérieur**/**inférieur** à l'ensemble

ADEME



Profil



8% des individus

Un quart des auto-réparateurs (27%)

Réparer ou au moins tenter de le faire,
pas tout le temps

**mais plutôt en fonction de
l'appareil**

Car certains sont facilement réparables!

Notoriété ne serait-ce que de nom

 **24%**

Principaux indicateurs

Rapport face à la réparation en


général
77%

On déjà essayé de réparer des
objets/appareils plutôt que de les
remplacer

Appréhension de la réparabilité des appareils


68%

ménagers
Trouve ses appareils ménagers
facilement réparables

100%

Préfère réparer par eux-mêmes
leur petit électroménager en
cas de panne

100%

Préfère réparer par eux-
mêmes leur gros
électroménager en cas de
panne

42%

Se renseigne principalement sur Internet avant
de débiter sa réparation

23%

ont en consultant des vidéos tutoriels

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Profil socio démographique



♂ 60%

♀ 40%

📅 41,6 ans



CSP A
18%

CSP B
16%

CSP C
40%

Inactifs
26%



En couple
67%



Célibataire
33%

Patrimoine



Vit en Maison
61%



Vit en appartement
39%



Propriétaire
60%



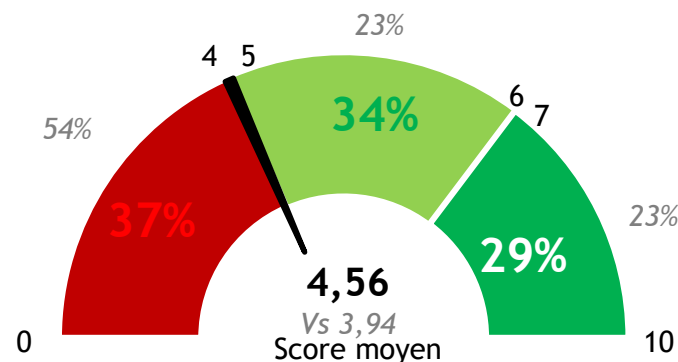
Possède une résidence secondaire : 17%

Indice d'entretien



Indice d'entretien :
72% vs 75%

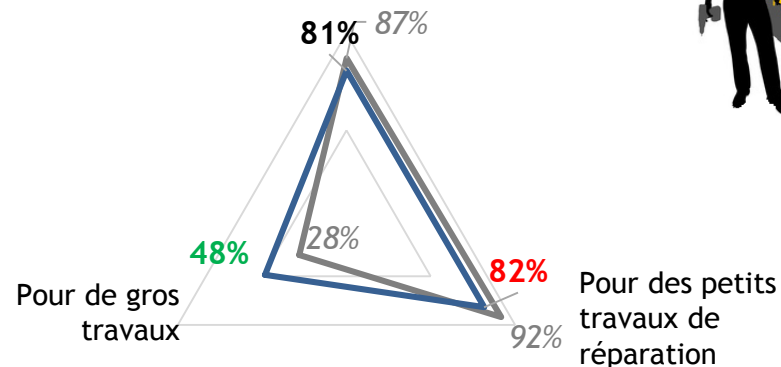
Habitudes de jeter les appareils du quotidien



Réalisation d'au moins une partie des travaux



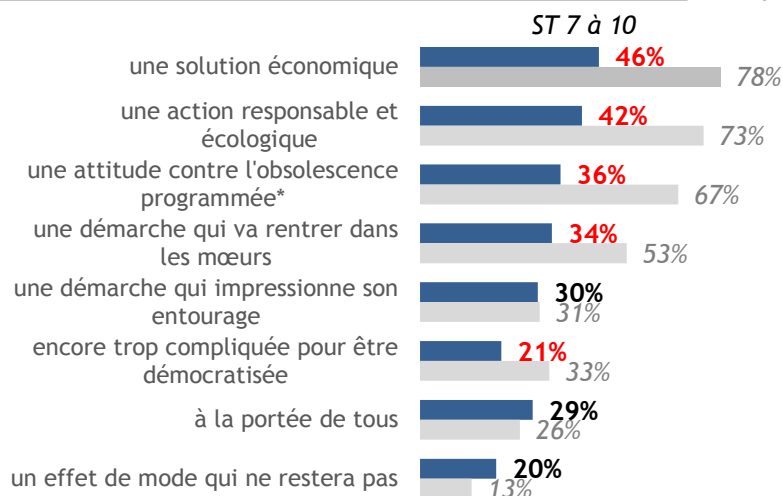
Pour des travaux de décoration, de bricolage



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Image à l'égard de l'autoréparation



Rapport personnel à l'autoréparation



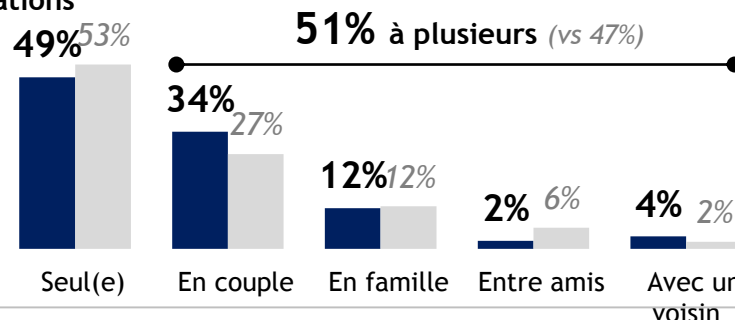
77% ont déjà réparé des objets/appareils plutôt que de les remplacer vs 80%

Source principale de renseignements



ST renseignements sur Internet	42%	51%
En consultant des vidéos tutoriels en ligne	23%	32%
En consultant des sites spécialisés en réparation	19%	18%
Auprès de vos proches, amis, famille	23%	23%
En demandant conseil directement en magasins	14%	12%
En demandant conseil à des professionnels artisans	5%	4%
En consultant des magazines, journaux spécialisés	6%	1%
Autres	2%	1%
Vous ne vous renseignez pas au préalable	7%	8%

Préférence en termes d'accompagnement pendant les réparations



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Les auto réparateurs focus 3 : 8% des individus (4/5)



Réparation d'appareils électroménagers

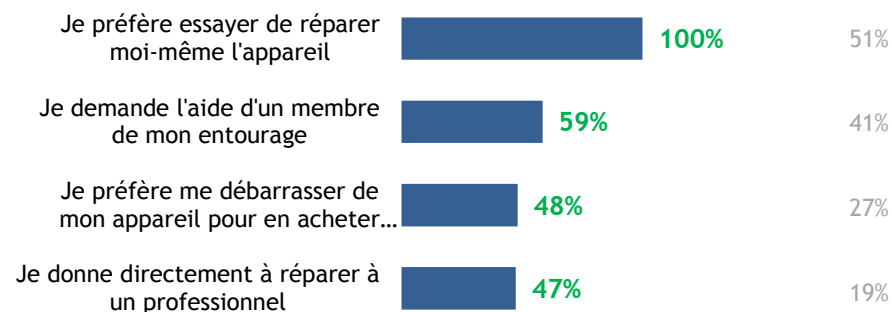


68% s'accordent sur le fait que leurs appareils électroménagers sont facilement réparables vs 32%

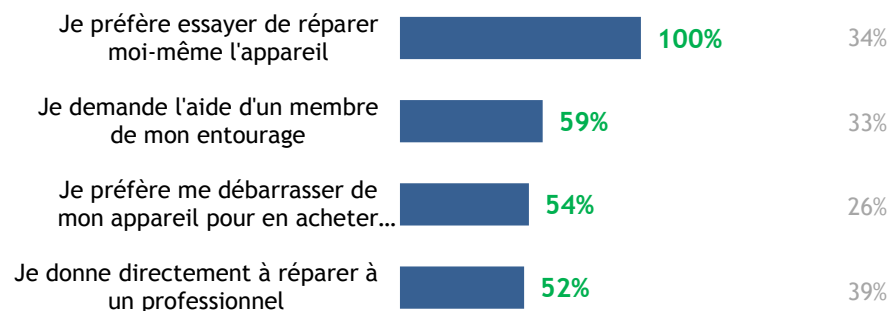
► Rapport à la réparation d'appareils électroménagers



► Réactions à la panne d'un appareil en petit électroménager (le plus souvent)



► Réactions à la panne d'un appareil en gros électroménager (le plus souvent)



x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble



Motivations à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Pour donner une seconde vie à l'appareil et allonger sa durée de vie	41%	64%
Je veux faire des économies de budget et ne pas acheter un appareil neuf	32%	62%
Je veux limiter le nombre de déchets pour préserver l'environnement	32%	51%
Je veux que cela me rende fier de moi et me prouve que j'en suis capable	40%	36%
Je dispose de personnes dans mon entourage qui pourraient me prêter main forte	39%	36%
Réparer soi-même permet de gagner du temps dans la réparation	35%	35%
Je pense que réparer soi-même c'est facile et abordable	32%	25%
Je tiens sentimentalement à mon appareil	35%	24%
Je ne fais pas confiance aux professionnels de la réparation (en règle générale)	35%	22%
Il n'y a pas de professionnels de la réparation près de chez moi	30%	19%
Je répare moi-même car c'est comme une passion / un passe-temps	23%	19%

Freins à l'autoréparation d'appareils électroménagers (ST 7-10)



Les fabricants ne mettent pas assez d'informations à ma disposition	36%	55%
Mon appareil est toujours sous garantie	37%	48%
L'obsolescence programmée* ne permet pas de réparer les appareils	32%	47%
Je ne sais pas comment diagnostiquer l'origine de la panne	31%	46%
Je pense que les pièces détachées coûtent cher	33%	39%
Je fais confiance aux professionnels du secteur	32%	36%
Les pièces ne sont pas/ ne me semblent pas disponibles rapidement	32%	36%
Mon entourage n'est pas disponible pour m'aider à réparer	28%	28%
Je préfère acheter un nouveau modèle plus innovant	34%	26%
Je n'ai pas de temps à consacrer à la réparation d'un appareil	29%	24%

x% / y% : résultat significativement supérieur/inférieur à l'ensemble

ENSEIGNEMENTS



54% des Français pensent **ne pas jeter trop systématiquement** les objets du quotidien ...



Toutefois ce sentiment croît avec l'âge... car si les plus de 65 ans sont les plus enclins à se rallier à cette opinion (68%), les plus jeunes ont davantage le sentiment de jeter les objets du quotidien que leur aîné. En effet, si 1 Français sur 4 a l'impression de se débarrasser un peu trop facilement de ses objets, ce niveau atteint 1 jeune de moins de 25 ans sur 3.



Et face à une panne qui touche tout type d'appareil - de l'électroménager comme le lave-linge mais aussi les appareils multimédias comme l'ordinateur portable - **les français ne réagissent pas de la même façon selon l'équipement.**

Effectivement si la grande majorité des Français **déclare renouveler son équipement dès lors qu'une panne survient**, une partie le fait après avoir tenté de réparer. Cela concerne environ 1 français sur 5 pour les appareils électroménagers en moyenne. Et **cette démarche de réparation est encore plus notable pour les appareils extérieurs** et appareils motorisés tels que la tronçonneuse ou la porte de garage qu'on essaie davantage de réparer avant de changer.

Quant au matériel de piscine ou encore au matériel multimédia, les français équipés sont davantage intransigeants et sont tentés de les remplacer dès lors qu'ils commencent à montrer quelques faiblesses pour 20% d'entre eux contre 10% pour les autres types d'équipement en moyenne.



Cette tendance est d'autant plus forte pour un appareil comme **le smartphone car près de la moitié des français interrogés n'attendent pas que survienne la panne pour le renouveler.** En effet, près d'un quart déclarent le changer dès les premiers signes de faiblesse et tout autant déclarent le remplacer **alors même que leur appareil ne montre aucun signe de déficience.**

Et comment les français gèrent-ils une panne ?



Si les **2/3 des Français** estiment globalement que leurs appareils **électroménagers** ne sont pas facilement réparables, près de la moitié préfèrent tenter de les réparer surtout lorsqu'il s'agit de petit-électroménager. L'appel à un professionnel est en effet dans ce cas limité (**3% donnent systématiquement à réparer**).



Quant aux implications d'une panne au sein des foyers, **elle n'est globalement pas source de conflit pour près de 70% des français vivant en couple.**



Quelle perception des français sur la démarche d'autoréparation?



Globalement, **l'autoréparation bénéficie d'une image positive** et est surtout perçue comme une démarche économique et écologique avant toute chose. Pour la majorité des français, c'est aussi une tendance qui s'inscrit dans la durée.



Et dans les faits, cela se traduit tout d'abord par une forte proportion de français (80%) qui déclarent avoir déjà réparé des objets plutôt que de les remplacer (*dont un quart ont au moins réparé ou tenté de réparer un équipement en petit-électroménager ou encore un appareil de lavage/séchage.*)
Derrière ces actions, **des motivations surtout financières et dans une moindre mesure des motivations environnementales ...**



Car en majorité, les français considèrent tout de même qu'il s'agit d'une démarche plutôt compliquée et source de stress même si près d'un tiers d'entre eux arrivent à y trouver une source de plaisir.

Quels leviers pour favoriser cette démarche ?



➔ **Disposer d'information de base sur l'appareil en amont** (de la part du fabricant, par un label ou une garantie), **ou en aval de la panne** (aider au diagnostic à 60% / accéder à des vidéos tutoriels à 56%) constituent en effet des leviers essentiels pour favoriser la démarche d'autoréparation.

Le principal frein évoqué réside dans **une déficience d'information de la part des fabricants** (vues éclatées, disponibilité des pièces détachées, durée de vie d'un appareil, etc.).

Les plus jeunes évoquent par ailleurs plus que la moyenne le manque de temps (41% vs 24%) ou encore le fait de vouloir acheter un modèle plus innovant (48% vs 26 %).

Cette dimension informative ressort également principalement chez les personnes qui ne réparent pas ou peu leur équipement électroménager.

➔ **La dimension matériel** (*disposer des pièces détachées rapidement*) est aussi largement évoquée comme un facteur prépondérant.

Des critères plutôt primaires avant même de penser à des supports plus interactifs et spécifiques comme les forums, l'assistance en visio, une revue ou encore une émission Tv dédiée à l'autoréparation...

L'autoréparation une démarche qui commence donc par de la recherche d'information



La démarche d'autoréparation n'est donc pas spontanée et nécessite pour la plupart **une étape préalable de prise d'information quasi systématique (92%)**, le plus souvent effectuée via internet (66%).

Sur le canal online, les vidéos tutoriels constituent le support privilégié (61%).
ET près d'un tiers consultent également des sites d'aides spécialisés pour réparer soi-même comme Spareka.



Ce dernier qui bénéficie globalement d'une notoriété modérée (9%), est davantage connu chez les hommes et les CSP + (resp. 11% et 13%), dont la tendance de consultation en ligne est bien plus marquée.

A contrario, les femmes et les personnes retraitées sont plus sensibles au contact physique et préfèrent se rendre plus que la moyenne dans des rayons spécialisés.

Une recherche d'information sur internet qui se confirme lors de l'achat de pièces



Ce poids de l'internet est confirmé également lors de l'achat de pièces détachées effectué par plus de 8 français sur 10 qui se lancent dans une réparation (83%).

Les sites spécialisés pèsent pour 35% face aux **espaces physiques qui restent encore toutefois le lieu principal pour effectuer ce type d'achat**, notamment pour les femmes et les personnes les plus âgées.

Ces dernières ont en effet besoin d'être davantage confortées et épaulées dans leur démarche au même titre que les plus jeunes qui préfèrent réparer généralement en famille ou à plusieurs.

Une expérience perçue positivement même si la réparation a échoué ... Focus sur la dernière réparation effectuée

La dernière réparation ou tentative de réparation concerne avant tout des appareils électroménagers et des **équipements qui ne sont plus sous garantie**.

Près de la moitié des français qui ont tenté de réparer leur équipement l'ont fait sans intervenant et en diagnostiquant assez rapidement la panne pour les 3 quarts d'entre eux.

Et même si la réparation n'a pas abouti dans 2 cas sur 5, 80% sont prêts tout de même à renouveler l'expérience





Si les français s'accordent globalement à dire que l'autoréparation est une démarche économique et écologique avant tout, la réalité de leurs actions et leur motivation diffèrent.

En effet, si les jeunes préfèrent davantage changer leur matériel, les plus seniors ont davantage le réflexe de la conservation.

Certes, mais le rapport des français face à l'autoréparation met en exergue des divergences qui vont bien au-delà de ces simples considérations sociodémographiques.

Entre appétence et aversion, en partant des ultra réfractaires aux auto-réparateurs passionnés, la segmentation des français donne une vision plus précise et affine le potentiel et les axes de développement à actionner.



Si des groupes comme les « ultra réfractaires » ou les « dés-impliqués » n'ont que peu de considération pour l'autoréparation, des groupes comme les « non réfractaires » et dans une moindre mesure « les non enclins » constituent par contre des cibles potentielles. Outre la mise à disposition d'information de la part du fabricant en amont, d'autres outils en aval de la panne, constituent des leviers pour les amener à passer le cap.



1 Ainsi la mise en place d'outils pour les **aider à établir le diagnostic de la panne est un axe essentiel et la clef d'entrée** avant toute prise de décision d'auto-réparer pour les moins-enclins.



2 Les aider en effet à comprendre le problème, c'est leur donner les moyens de passer à l'étape suivante : c'est-à-dire essayer de le résoudre par eux-mêmes. Ensuite, **l'accès à des vidéos tutoriels leur expliquant comment réparer** s'inscrit dans la continuité de cette démarche pédagogique nécessaire pour les convaincre qu'auto-réparer c'est facile.



3 Parallèlement, trouver des axes de communication pour démontrer que les **pièces détachées ne sont pas forcément couteuses** (*face à une réparation chez un professionnel ou à un nouvel achat*) et démontrer qu'elles **peuvent être rapidement disponibles** sont des leviers à travailler.

SPAREKA EN BREF

Spareka est une entreprise fondée et dirigée par Geoffroy Malaterre qui a pour ambition de s'imposer durablement comme l'acteur de référence de la réparation des appareils domestiques du secteur de la maison et du jardin. Lancé en 2012, le site Spareka.fr compte aujourd'hui plus de 400.000 commandes et plus d'un million de clients.

Avec 8 000 000 de références pièces détachées en catalogue, Spareka propose de nombreux outils digitaux gratuits pour apprendre à réparer soi-même : visioconférence, vidéos tutoriels, diagnostics de panne, plateforme communautaire.

www.spareka.fr

LES OUTILS D'AIDE A LA REPARATION DE SPAREKA

L'appareil en détail

A quoi correspond cette pièce ?



Conseils d'Entretien

Comment entretenir son appareil ?



Comment ça fonctionne ?

Votre appareil à la loupe



Les symptômes de panne

Trouver et comprendre la panne !



L'atelier de Spareka

On en discute ?



Diagnostic de panne

On vous aide à trouver votre panne !



Vidéos

Toutes les réparations de Spareka en vidéo !



Pièces détachées

Besoin d'une pièce ?



Code panne

Que signifie le code panne de votre Lave-linge ?



L'ADEME EN BREF

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Elle met ses capacités d'expertise et de conseil à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale.

L'Agence 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, les économies de matières premières, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la transition vers l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du ministère de la Transition Écologique et Solidaire et du ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

LES COLLECTIONS DE L'ADEME



ILS L'ONT FAIT

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



EXPERTISES

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



FAITS ET CHIFFRES

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



CLÉS POUR AGIR

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



HORIZONS

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

Résumé de l'étude

Dans un contexte où la réparation est une pratique de plus en plus sollicitée, il est important de comprendre la vision de l'autoréparation au sein des foyers français puisque près d'un Français sur 2 a déjà réparé soi-même un appareil électroménager.

Avant toute chose, les Français se lancent dans l'autoréparation pour des raisons économiques. En effet, ils sont 78% à réparer eux-mêmes car c'est une solution économique qui coûte moins de 50 euros. C'est également une action responsable et écologique qui séduit 77% des citoyens.

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

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

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

www.ademe.fr

