

# LES FRANÇAIS ET LA RÉPARATION

PERCEPTIONS ET PRATIQUES

# 81%

des Français en ont  
une bonne image

(+7 points par rapport à 2014)



## PERCEPTIONS

### LES +



Pour **91 %**  
cela permet de  
réduire la quantité  
de déchets



Pour **87 %**  
c'est un moyen de  
faire des économies  
en temps de crise

### LES -



Pour **87 %**  
la réparation n'est  
pas facilitée par  
les fabricants



Pour **53 %**  
réparer est plus  
coûteux que d'acheter  
un produit neuf

## PRATIQUES



**13% de Français**  
déclarent que leur appareil  
est tombé en panne au cours  
des 2 dernières années  
(-15% par rapport à 2014  
sur 8 produits comparables)

# 89%

des Français cherchent  
des informations sur  
la réparation en cas  
de panne

### Principalement :

- Coût de la réparation
- Coût et disponibilité des pièces détachées
- Manière de réparer un produit
- Coordonnées des professionnels



# 36%

des Français réparent ou font réparer leurs produits quand ils tombent en panne



55% réparent eux-mêmes : **auto-réparation**

45% se tournent vers un **professionnel**



- 17% réparateur indépendant
- 15% SAV du magasin
- 9% grande distribution ou fabricant agréé
- 4% entreprise de l'économie sociale et solidaire

TOP 8



DES PRODUITS RÉPARÉS



Vélo



Bijou



Ordinateur



Tondeuse à gazon thermique



Montre



Meuble



Lunettes



Lave-vaisselle

TOP 8



DES PRODUITS REMPLACÉS



Micro-ondes



Grille-pain



Équipements de sport et loisirs



Fer à repasser



Réfrigérateur sans congélateur



Cafetière



Électroménager de salle de bain



Imprimante jet d'encre

## COMMENT RÉPARER PLUS ?



### CE QUI PÉNALISE LA RÉPARATION

- Le coût de la réparation (68%)
- L'obsolescence programmée (51%)
- Les craintes sur le professionnalisme et les garanties (42%)
- La complexité/lourdeur de la réparation (40%)
- Le manque d'informations (25%)



### CE QUI FAVORISE LA RÉPARATION

- Un meilleure visibilité des réparateurs proches (86%)
- Un accès facilité aux pièces détachées (86%)
- Une plus grande efficacité des SAV (85%)
- Une garantie de 3 mois sur la réparation (82%)
- Une utilisation de pièces d'occasion (81%)
- Un indice de réparabilité et un indice de durabilité influenceraient les Français (83% et 88%)

[www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)

Nos objets ont plein d'avenir.  
[longuevieauxobjets.gouv.fr](http://longuevieauxobjets.gouv.fr)

Etude réalisée par Harris Interactive pour l'ADEME en partenariat avec Fnac-Darty en mai 2019 auprès d'un échantillon de 10 028 personnes, représentatif de la population française de 18 ans et plus – 48 produits investigués