

LES FRANÇAISES ET LA RÉPARATION D'OBJETS

Juillet 2023

VOS CONTACTS IPSOS FRANCE

Etienne Mercier
etienne.mercier@ipsos.com

Pierre Latrille
pierre.latrille@ipsos.com

Diane Lamotte
Diane.lamotte@ipsos.com

GAME CHANGERS



sopra  steria

A European Tech Leader

SOMMAIRE

03 Méthodologie

05 Un « Do It Yourself » ancré dans les pratiques

13 Une volonté de plus réparer ses appareils électriques

20 Les pratiques de réparation

43 Une autoréparation freinée par les difficultés perçues

47 Annexes

MÉTHODOLOGIE



ÉCHANTILLONS

3000 personnes, constituant un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Pour répondre aux objectifs de l'étude, les populations de certaines régions ont été surreprésentées dans l'échantillon afin de disposer d'un nombre d'interviews suffisant pour analyser les résultats au sein de chaque région.

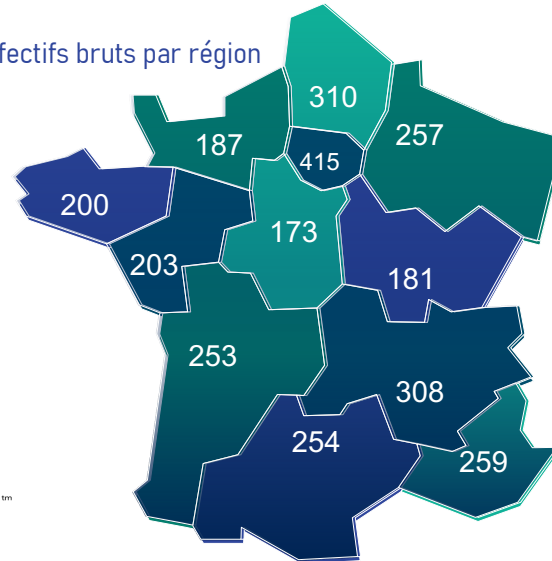
Le poids de chaque région a ensuite été corrigé dans l'échantillon global, afin que chaque région retrouve son poids réel. **Les résultats sont donc bien représentatifs de la population étudiée.**



DATES DE TERRAIN

Du 5 au 20 juillet 2023

Effectifs bruts par région



METHODOLOGIE

Échantillon interrogé par Internet via l'Access Panel Online d'Ipsos.

Méthode des quotas :

Sexe, âge, profession de l'interviewé, catégorie d'agglomération, région.

Ce rapport a été réalisé pour :



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ».

Ce rapport a été relu par Etienne Mercier, Directeur de l'Opinion et de la Santé (Ipsos Public Affairs).



LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- **6 Français sur 10 déclarent essayer de réparer eux-mêmes** des équipements électriques lorsqu'ils tombent en panne. Les hommes sont un peu plus nombreux à le faire (67%) par rapport aux femmes (54%), en particulier les hommes âgés de 60 ans et plus (72%). **Cette tendance est estimée à la hausse**, 53% estiment plus réparer ou créer des objets depuis les trois dernières années. Ainsi, la réparation est perçue comme un phénomène de fond (81%) plus que comme une mode (19%).
- **Les Français expriment un souhait de réparer leurs appareils**, notamment pour des raisons économiques (88%) et responsables (87%). 84% seraient prêts à apprendre à réparer leurs appareils électriques, ce qui s'explique notamment par la perception de ces objets : 75% des Français jugent qu'une partie importante de ces appareils pourrait être réparée.
- Pour autant, **cette réparation n'est pas systématique dans les pratiques** : lorsqu'un objet électrique tombe en panne, 63% déclarent essayer de le réparer, 21% le donner à un professionnel de la réparation et 16% en achètent un nouveau. Toutefois, cela varie en fonction du type d'objet : les objets de gros électroménagers sont plus réparés que les petits, beaucoup plus jetés.
- En moyenne, les Français déclarent avoir réparé 3 objets au cours des 3 dernières années pour une économie estimée à 430€. La réparation est avant tout vue comme une fierté (91%) et un moyen de gagner de l'argent (90%).
- Lors de cette réparation, les informations sur le coût du rachat (65%), les conseils sur la manière de réparer (60%) et les informations sur l'endroit où trouver des pièces détachées (54%) sont faciles à trouver selon les répondants. **En revanche, les informations pour identifier l'origine de la panne et des informations sur les pièces détachées nécessaires pour la réparation sont les informations jugées comme les plus difficiles à obtenir.**
- Or, **la recherche de pièces détachées est présente lors du processus de réparation** : 87% l'ont fait, dont 14% fréquemment. **Pour autant, seuls 61% jugent que cela est facile de s'en procurer.**
- En revanche, **beaucoup de freins sont identifiés**. En premier lieu, ces freins viennent des appareils : 41% jugent qu'ils sont impossibles à réparer et la même proportion estime que trouver la bonne pièce est trop compliqué (43% et 46% parmi ceux qui ne réparent pas d'objets). Les arguments de temps et financiers sont un peu moins mis en avant.
- Afin de plus réparer, **avoir des informations à disposition pour identifier la panne et les pièces nécessaires est le premier levier identifié.**

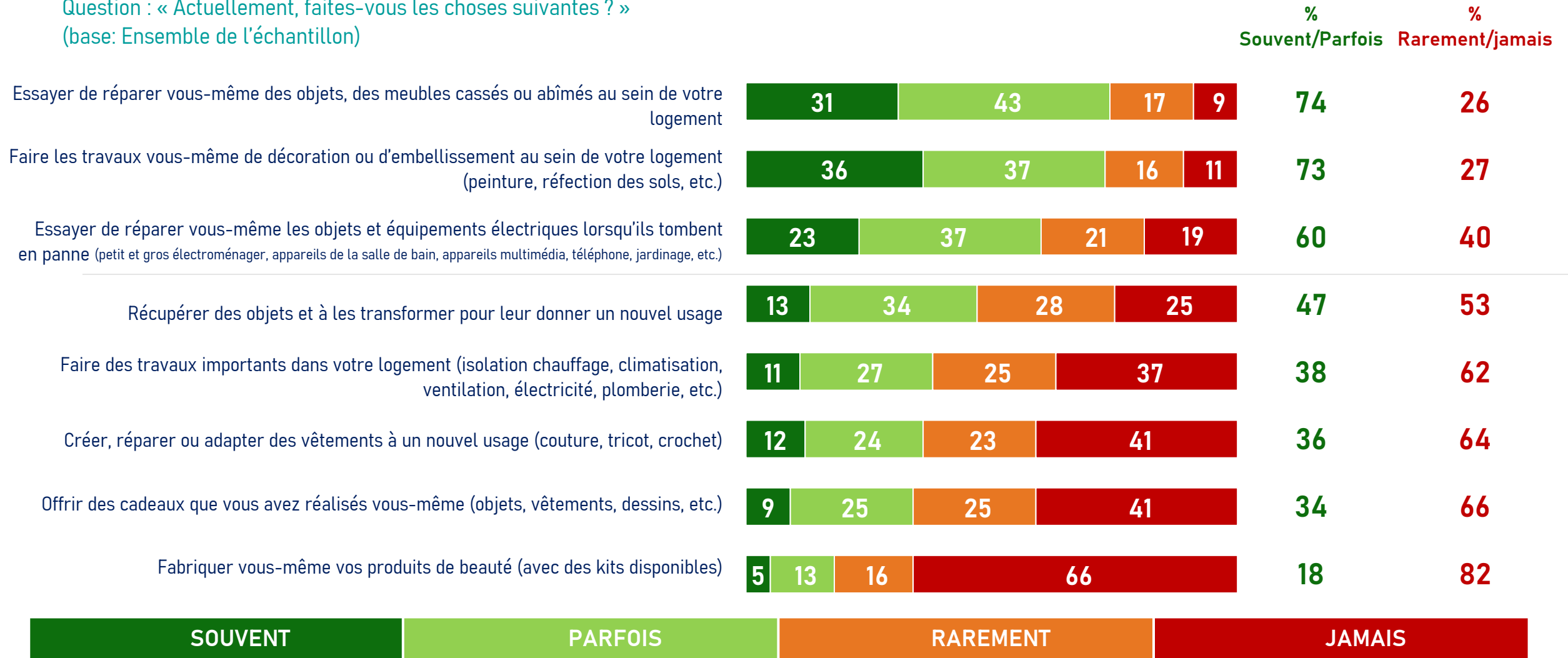
A man in a blue shirt is leaning over a desk, working on a laptop. The desk has a keyboard and a mouse. The background is a light blue wall. There are diagonal stripes in teal and blue on the left side of the image.

PARTIE 1

**LE « DO IT YOURSELF », UNE TENDANCE
QUI S'EST DÉSORMAIS ANCRÉE
DANS LES PRATIQUES**

De très nombreux Français ont pris le pli du « do it yourself » : réparation, travaux, décoration, récupération, création, etc.

Question : « Actuellement, faites-vous les choses suivantes ? »
(base: Ensemble de l'échantillon)

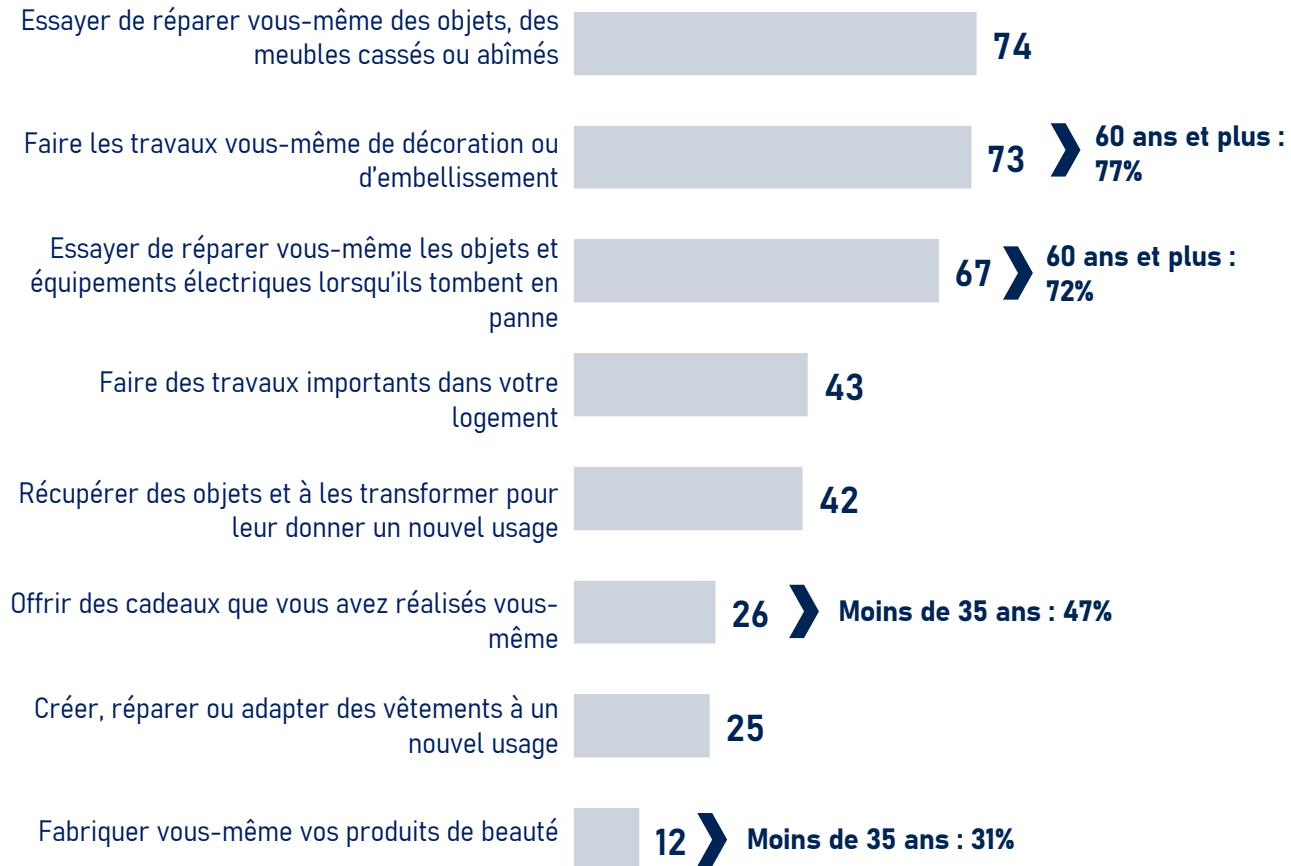


Dans le détail, la nature des travaux réalisés varie selon le genre – à l’exception de la réparation d’objets, largement répandue chez les hommes et les femmes

Question : « Actuellement, faites-vous les choses suivantes ? »
(base: Ensemble de l'échantillon)



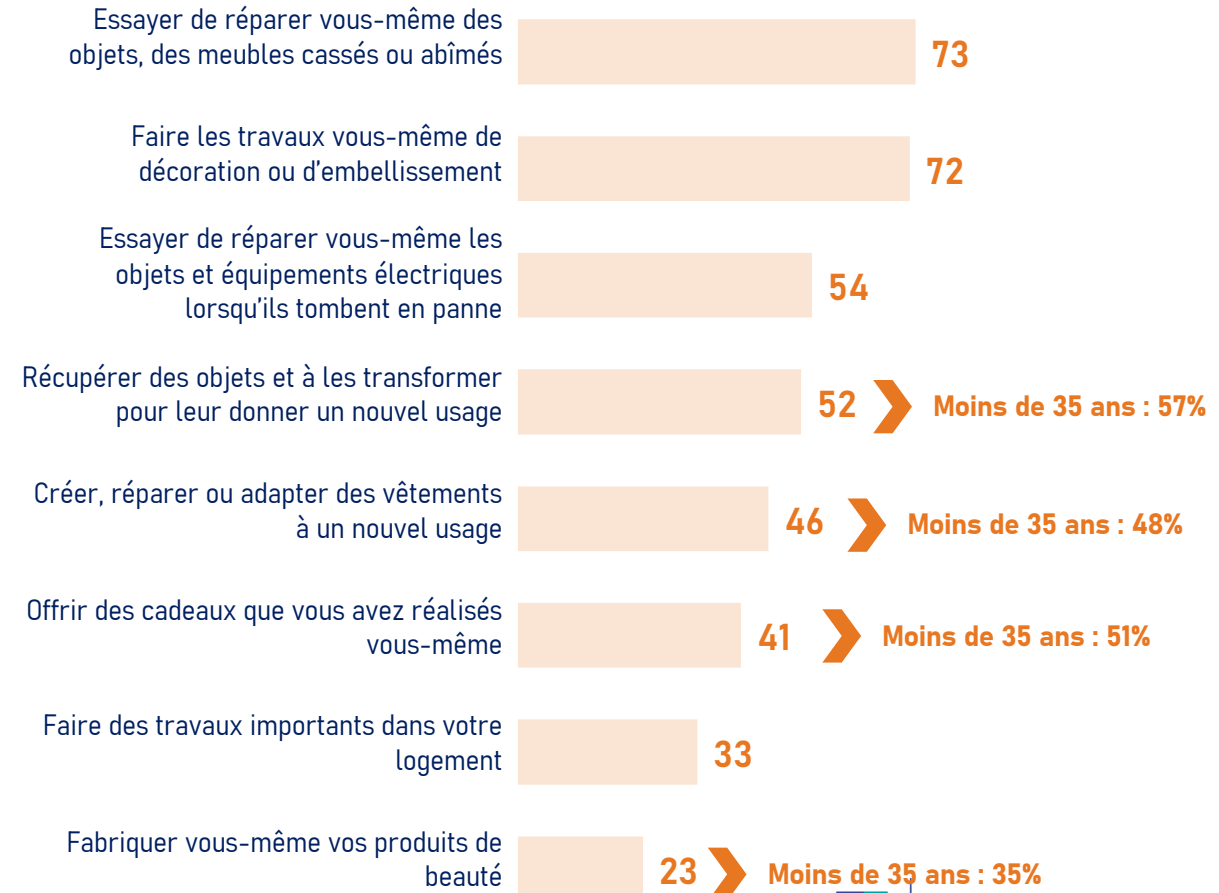
Hommes



En % Souvent/Parfois



Femmes



Détails par région

Question : « Actuellement, faites-vous les choses suivantes ? »

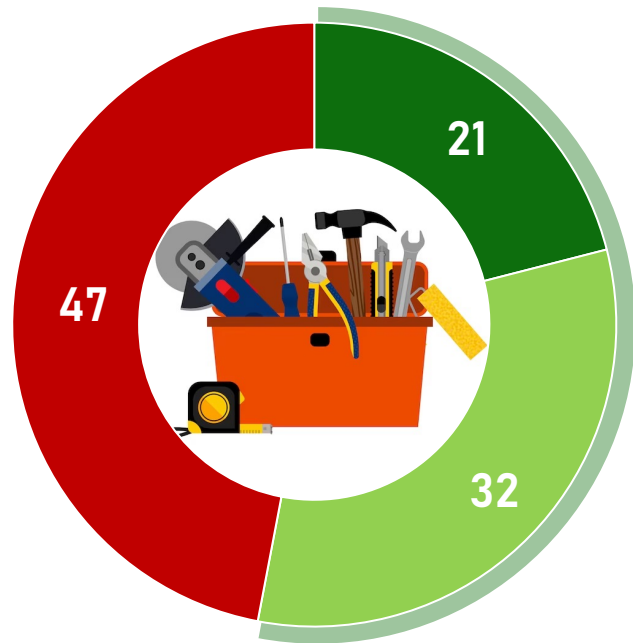
(base: Ensemble de l'échantillon)

Résultats selon la région

| En % Souvent/parfois | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
|---|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| Essayer de réparer vous-même des objets, des meubles cassés ou abîmés au sein de votre logement | 74 | 72 | 73 | 77 | 77 | 75 | 80 | 70 | 76 | 73 | 76 | 73 | 71 |
| Faire les travaux vous-même de décoration ou d'embellissement au sein de votre logement | 73 | 71 | 73 | 71 | 73 | 79 | 80 | 67 | 73 | 71 | 78 | 69 | 72 |
| Essayer de réparer vous-même les objets et équipements électriques lorsqu'ils tombent en panne | 60 | 59 | 62 | 61 | 60 | 62 | 62 | 59 | 58 | 67 | 59 | 60 | 56 |
| Récupérer des objets et à les transformer pour leur donner un nouvel usage | 47 | 45 | 42 | 46 | 42 | 46 | 47 | 47 | 52 | 51 | 53 | 49 | 41 |
| Faire des travaux importants dans votre logement | 38 | 35 | 43 | 37 | 36 | 38 | 39 | 37 | 39 | 33 | 41 | 44 | 40 |
| Créer, réparer ou adapter des vêtements à un nouvel usage | 36 | 32 | 36 | 31 | 35 | 35 | 42 | 36 | 30 | 36 | 39 | 35 | 35 |
| Offrir des cadeaux que vous avez réalisés vous-même | 34 | 31 | 36 | 30 | 31 | 37 | 36 | 34 | 29 | 32 | 35 | 33 | 34 |
| Fabriquer vous-même vos produits de beauté | 18 | 13 | 15 | 15 | 19 | 17 | 19 | 23 | 18 | 20 | 17 | 22 | 15 |

Une tendance en hausse : un peu plus de la moitié des Français déclare avoir plus tendance à réparer ses objets depuis les trois dernières années

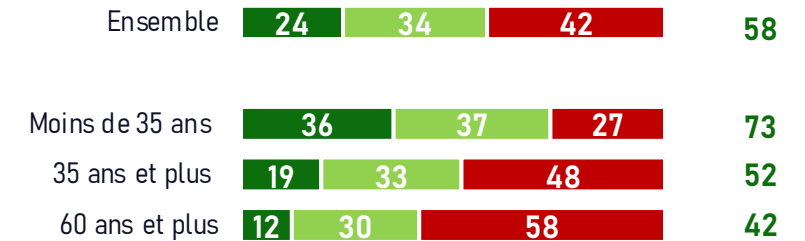
Question : « Depuis ces 3 dernières années, avez-vous plus tendance qu'avant à créer des objets vous-même, à les réparer par vos propres moyens lorsqu'ils sont cassés ou en panne ou encore à faire vous-même certains travaux au lieu de le faire faire par un professionnel ? »
(base: Ensemble de l'échantillon)



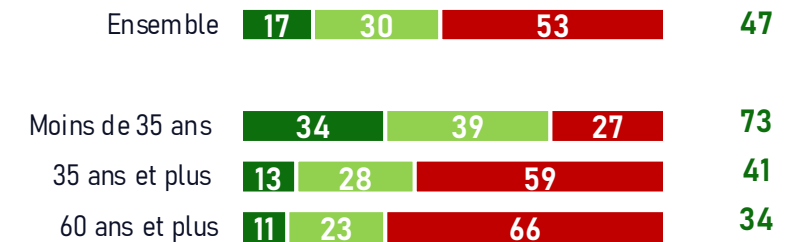
% Oui : 53



Femmes



Hommes



OUI, BEAUCOUP PLUS

OUI, UN PEU PLUS

NON, NI PLUS, NI MOINS QU'AVANT

Détails par région

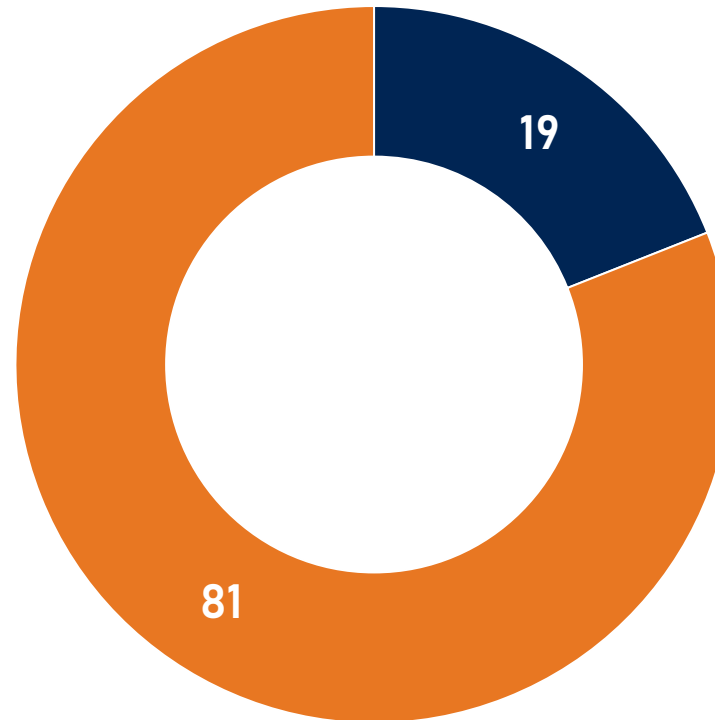
Question : « Depuis ces 3 dernières années, avez-vous plus tendance qu'avant à créer des objets vous-même, à les réparer par vos propres moyens lorsqu'ils sont cassés ou en panne ou encore à faire vous-même certains travaux au lieu de le faire faire par un professionnel ? »
(base: Ensemble de l'échantillon)

| | | Résultats selon la région | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| En % | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
| ST Oui | 53 | 52 | 45 | 50 | 55 | 54 | 58 | 55 | 43 | 56 | 54 | 54 | 52 |
| Oui, beaucoup plus | 21 | 22 | 18 | 17 | 20 | 22 | 26 | 19 | 16 | 19 | 23 | 20 | 24 |
| Oui, un peu plus | 32 | 30 | 27 | 33 | 35 | 32 | 32 | 36 | 27 | 37 | 31 | 34 | 28 |
| Non, ni plus, ni moins qu'avant | 47 | 48 | 55 | 50 | 45 | 46 | 42 | 45 | 57 | 44 | 46 | 46 | 48 |

Ainsi, 8 Français sur 10 sont convaincus qu'il s'agit d'un phénomène de fond.

Question : « A propos du fait de créer des objets soi-même, de les réparer par ses propres moyens lorsqu'ils sont cassés ou en panne ou encore de faire soi-même certains travaux, vous diriez plutôt... ? »
(base: Ensemble de l'échantillon)

**Qu'il s'agit d'un phénomène de fond,
dans les prochaines années de plus
en plus de gens vont s'y mettre**



**Que c'est une mode, cela ne durera
pas et dans quelques années on n'en
parlera plus**

Détails par région

Question : « A propos du fait de créer des objets soi-même, de les réparer par ses propres moyens lorsqu'ils sont cassés ou en panne ou encore de faire soi-même certains travaux, vous diriez plutôt... ? »

(base: Ensemble de l'échantillon)

| | | Résultats selon la région | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| En % | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
| Que c'est une mode, cela ne durera pas et dans quelques années on n'en parlera plus | 19 | 19 | 21 | 15 | 17 | 21 | 15 | 21 | 20 | 16 | 16 | 24 | 18 |
| Qu'il s'agit d'un phénomène de fond, dans les prochaines années de plus en plus de gens vont s'y mettre | 81 | 81 | 79 | 85 | 83 | 79 | 85 | 79 | 80 | 84 | 84 | 76 | 82 |

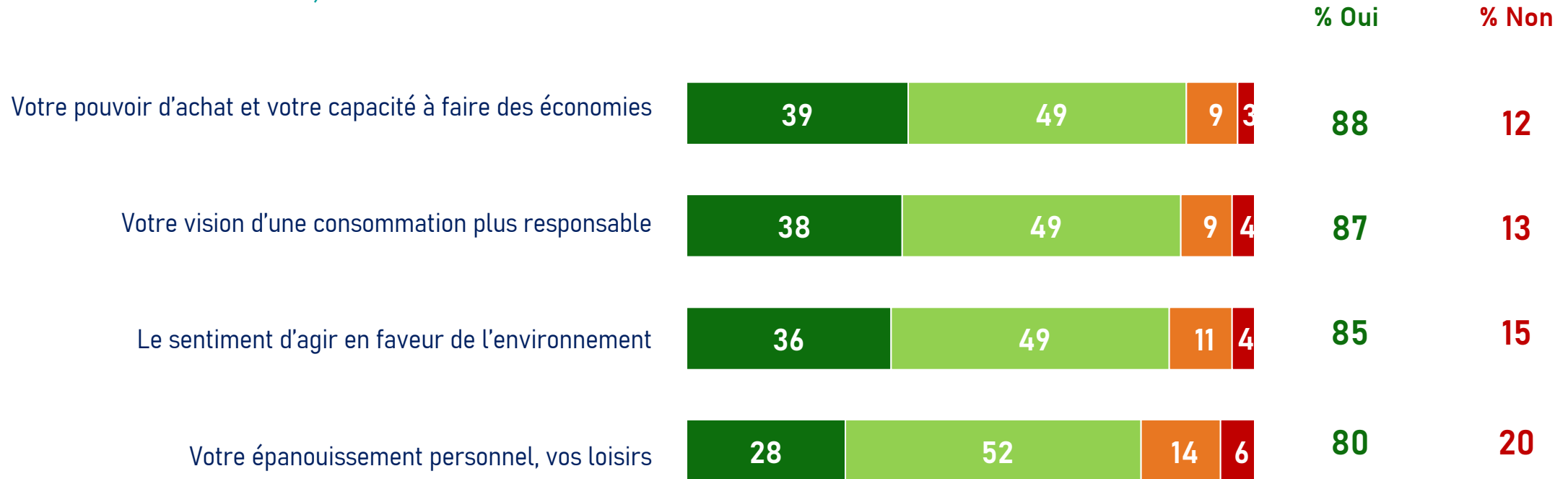


PARTIE 2

UNE VOLONTÉ DE PLUS EN PLUS FORTE DE RÉPARER SES APPAREILS ÉLECTRIQUES

Dans un contexte d'inflation, la capacité à faire des économies est la première motivation pour apprendre à réparer des objets.

Question : « Selon vous, est-ce que le fait de savoir réparer vous-même des objets ou appareils électriques et leur redonner une seconde vie aurait un impact positif dans chacun des domaines suivants de votre vie ? »
(base: Ensemble de l'échantillon)



Détails par région

Question : « Selon vous, est-ce que le fait de savoir réparer vous-même des objets ou appareils électriques et leur redonner une seconde vie aurait un impact positif dans chacun des domaines suivants de votre vie ? »

(base: Ensemble de l'échantillon)

Résultats selon la région

| En % Oui | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
|---|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| Votre pouvoir d'achat et votre capacité à faire des économies | 88 | 87 | 82 | 88 | 82 | 87 | 90 | 85 | 87 | 89 | 90 | 92 | 90 |
| Votre vision d'une consommation plus responsable | 87 | 85 | 84 | 89 | 87 | 90 | 90 | 86 | 88 | 87 | 87 | 91 | 87 |
| Le sentiment d'agir en faveur de l'environnement | 85 | 82 | 78 | 88 | 84 | 91 | 88 | 83 | 87 | 82 | 86 | 90 | 86 |
| Votre épanouissement personnel, vos loisirs | 80 | 80 | 75 | 82 | 83 | 82 | 85 | 76 | 81 | 77 | 83 | 77 | 76 |

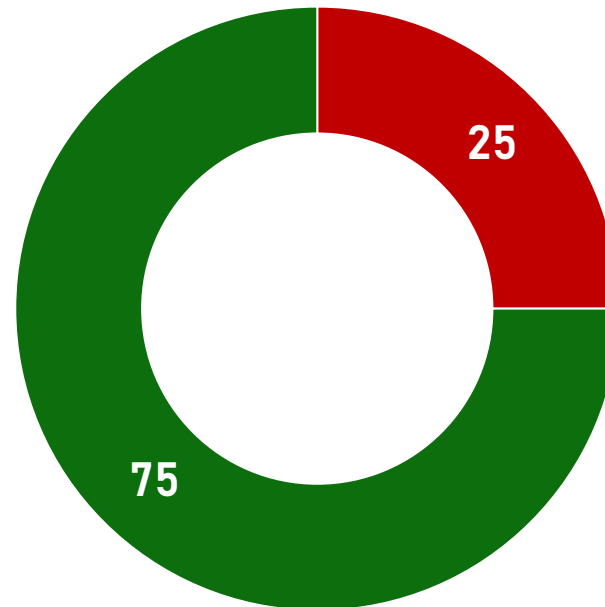
Les trois quarts des Français estiment qu'une partie importante des appareils électriques qui tombent en panne chez eux pourrait être réparée.

Question : « Lorsque vous songez à tous les appareils électriques qui tombent en panne chez vous, vous vous dites ... »
(base: Ensemble de l'échantillon)

Plutôt qu'une partie importante de ces appareils pourrait probablement être réparée et avoir une seconde vie



18-24 ans 25-34 ans 35-49 ans 50-64 ans 65 ans et plus



Plutôt que la très grande majorité de ces appareils ne pourrait probablement pas être réparée et avoir une seconde vie

Détails par région

Question : « Lorsque vous songez à tous les appareils électriques qui tombent en panne chez vous, vous vous dites ...»
(base: Ensemble de l'échantillon)

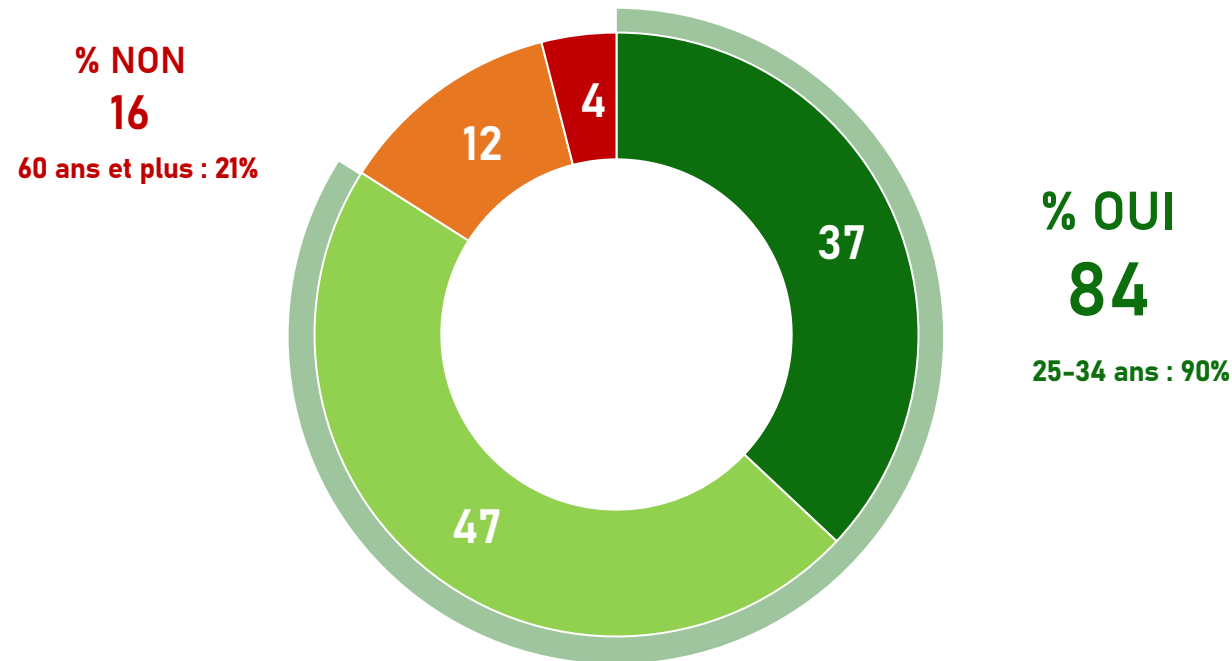
Résultats selon la région

| En % | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
|--|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| Plutôt qu'une partie importante de ces appareils pourraient probablement être réparés et avoir une seconde vie | 75 | 74 | 74 | 74 | 68 | 77 | 76 | 74 | 80 | 76 | 71 | 73 | 76 |
| Plutôt que la très grande majorité de ces appareils ne pourraient probablement pas être réparés et avoir une seconde vie | 25 | 26 | 26 | 26 | 32 | 23 | 24 | 26 | 20 | 24 | 29 | 27 | 24 |

Un peu plus de 8 Français sur 10 se déclarent prêts à apprendre à réparer par eux même une partie des appareils électriques qui tombent en panne dans leur logement

Question : « Aujourd'hui, si vous en aviez la possibilité, seriez-vous prêt à apprendre à réparer vous-même une partie des appareils électriques qui tombent en panne chez vous ? »

(base: Ensemble de l'échantillon)



OUI, TOUT À FAIT

OUI, PLUTÔT

NON, PLUTÔT PAS

TRÈS MÉCONTENT

Détails par région

Question : « Aujourd'hui, si vous en aviez la possibilité, seriez-vous prêt à apprendre à réparer vous-même une partie des appareils électriques qui tombent en panne chez vous ? »

(base: Ensemble de l'échantillon)

Résultats selon la région

| En % | Ensemble | Résultats selon la région | | | | | | | | | | | |
|------------------|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| | | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
| ST OUI | 84 | 85 | 77 | 82 | 85 | 84 | 85 | 82 | 85 | 85 | 86 | 87 | 80 |
| Oui, tout à fait | 37 | 37 | 35 | 36 | 36 | 37 | 37 | 38 | 39 | 35 | 41 | 30 | 35 |
| Oui, plutôt | 47 | 48 | 42 | 46 | 49 | 47 | 48 | 44 | 46 | 50 | 45 | 57 | 45 |
| ST NON | 28 | 15 | 23 | 18 | 15 | 16 | 15 | 18 | 15 | 15 | 14 | 13 | 20 |
| Non, plutôt pas | 12 | 12 | 15 | 14 | 11 | 12 | 12 | 14 | 9 | 11 | 11 | 11 | 13 |
| Non, pas du tout | 4 | 3 | 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 4 | 3 | 2 | 7 |



PARTIE 3

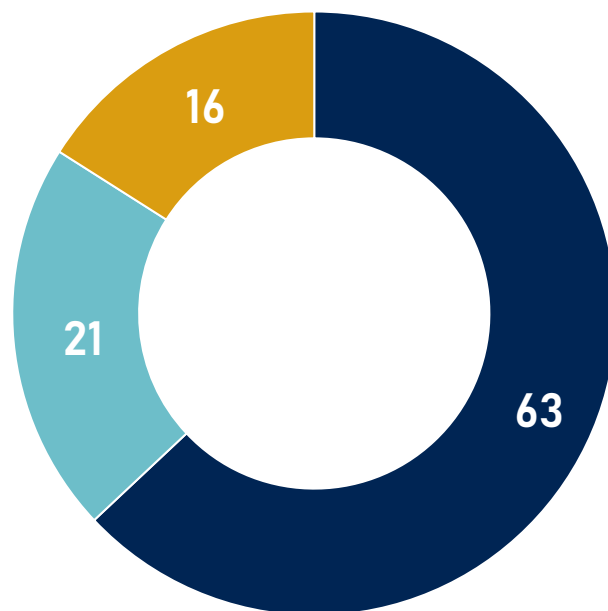
LES PRATIQUES DE RÉPARATION SE GÉNÉRALISENT

En cas de panne, le recours à la réparation est le premier réflexe pour une majorité de Français

Question : « Le plus souvent, que faites-vous actuellement lorsqu'un objet ou un équipement électrique tombe en panne au sein de votre foyer et qu'il n'est plus sous garantie (petit et gros électroménager, appareils électriques de la salle de bain, appareils multimédia, téléphonie, appareil électrique de jardinage, etc.) »
(base: Ensemble de l'échantillon)

Vous en achetez un nouveau dès que vous pouvez

Vous le donnez directement à réparer à un professionnel



Vous essayez de le réparer par vous-même ou avec l'aide d'un proche

Détails par région

Question : « Le plus souvent, que faites-vous actuellement lorsqu'un objet ou un équipement électrique tombe en panne au sein de votre foyer et qu'il n'est plus sous garantie (petit et gros électroménager, appareils électriques de la salle de bain, appareils multimédia, téléphonie, appareil électrique de jardinage, etc.) »
(base: Ensemble de l'échantillon)

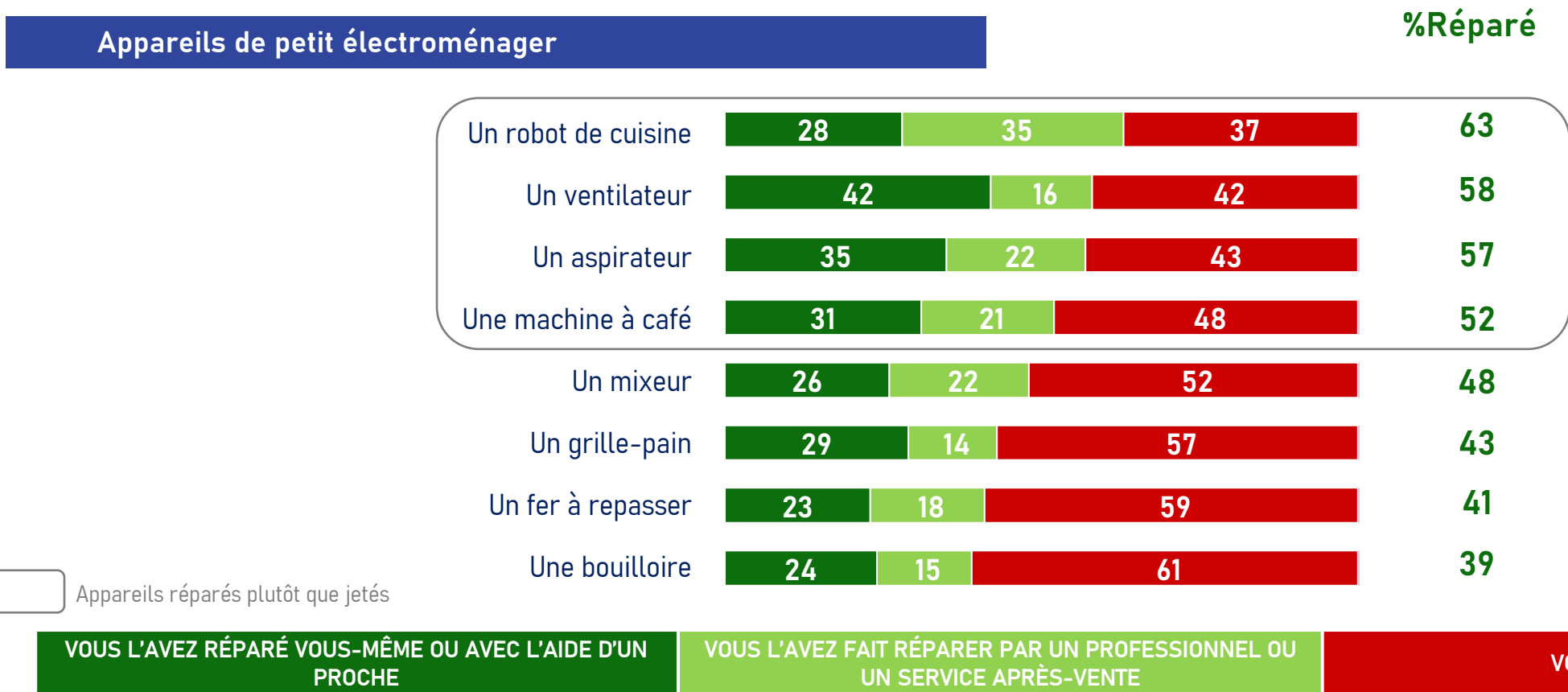
Résultats selon la région

| En % | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
|---|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| Vous essayez de le réparer par vous-même ou avec l'aide d'un proche | 63 | 60 | 66 | 66 | 58 | 62 | 71 | 59 | 60 | 67 | 62 | 64 | 63 |
| Vous le donnez directement à réparer à un professionnel | 21 | 23 | 17 | 22 | 23 | 19 | 18 | 23 | 19 | 20 | 20 | 22 | 22 |
| Vous en achetez un nouveau dès que vous pouvez | 16 | 17 | 17 | 12 | 19 | 19 | 11 | 18 | 21 | 13 | 18 | 14 | 15 |

Les appareils de petit électroménager sont réparés en majorité et par les Français eux-mêmes : près de 4 sur 10 pour le ventilateur, 1 sur 3 pour les machines à café et 1 sur 4 pour le robot de cuisine ou un mixeur.

Question : « Plus précisément, qu'avez-vous fait la dernière fois lorsque les types d'appareils suivants sont tombés en panne au sein de votre foyer alors qu'il n'était plus sous garantie ? »

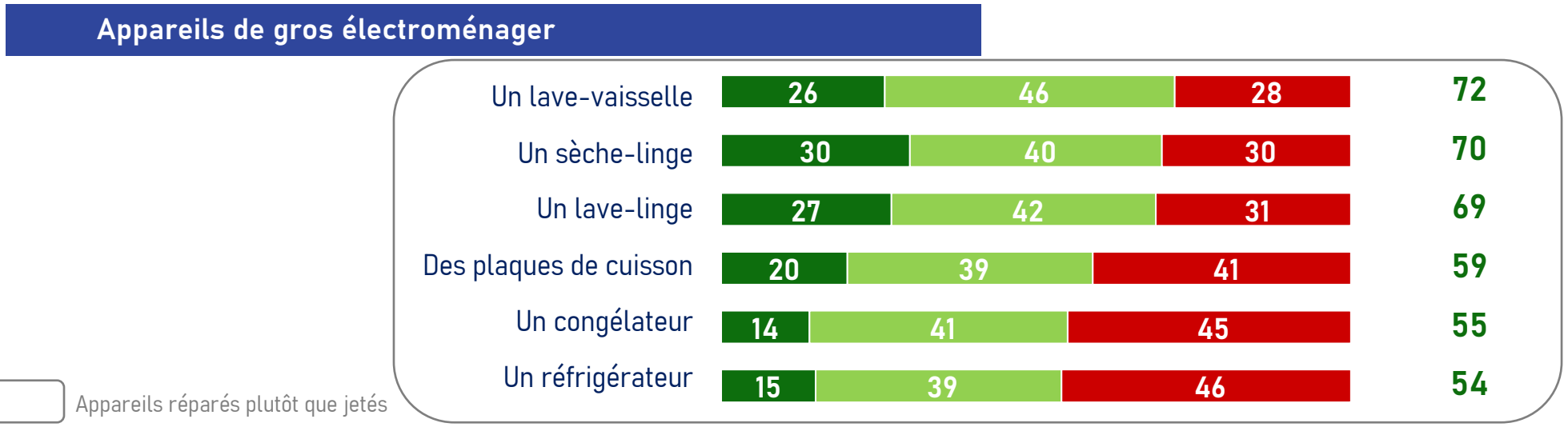
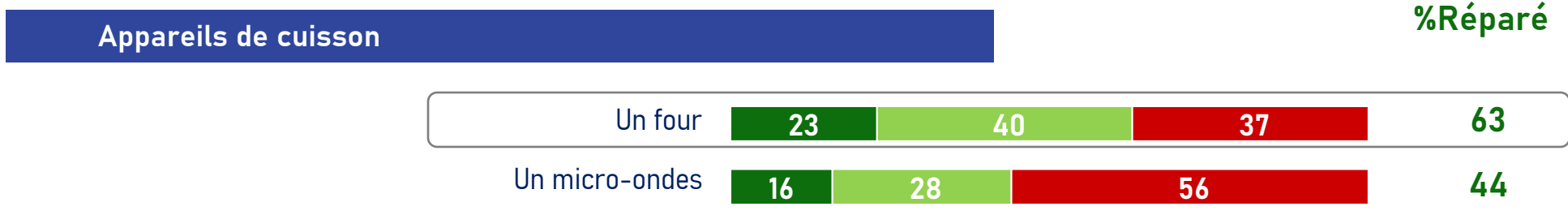
(base: A ceux qui possèdent l'objet et ont eu une panne avec)



Le réflexe « réparation » est aujourd’hui majoritaire pour les appareils de cuisson et le gros électroménager : là encore beaucoup le font désormais eux-mêmes !

Question : « Plus précisément, qu’avez-vous fait la dernière fois lorsque les types d’appareils suivants sont tombés en panne au sein de votre foyer alors qu’il n’était plus sous garantie ? »

(base: A ceux qui possèdent l’objet et ont eu une panne avec)



Appareils réparés plutôt que jetés

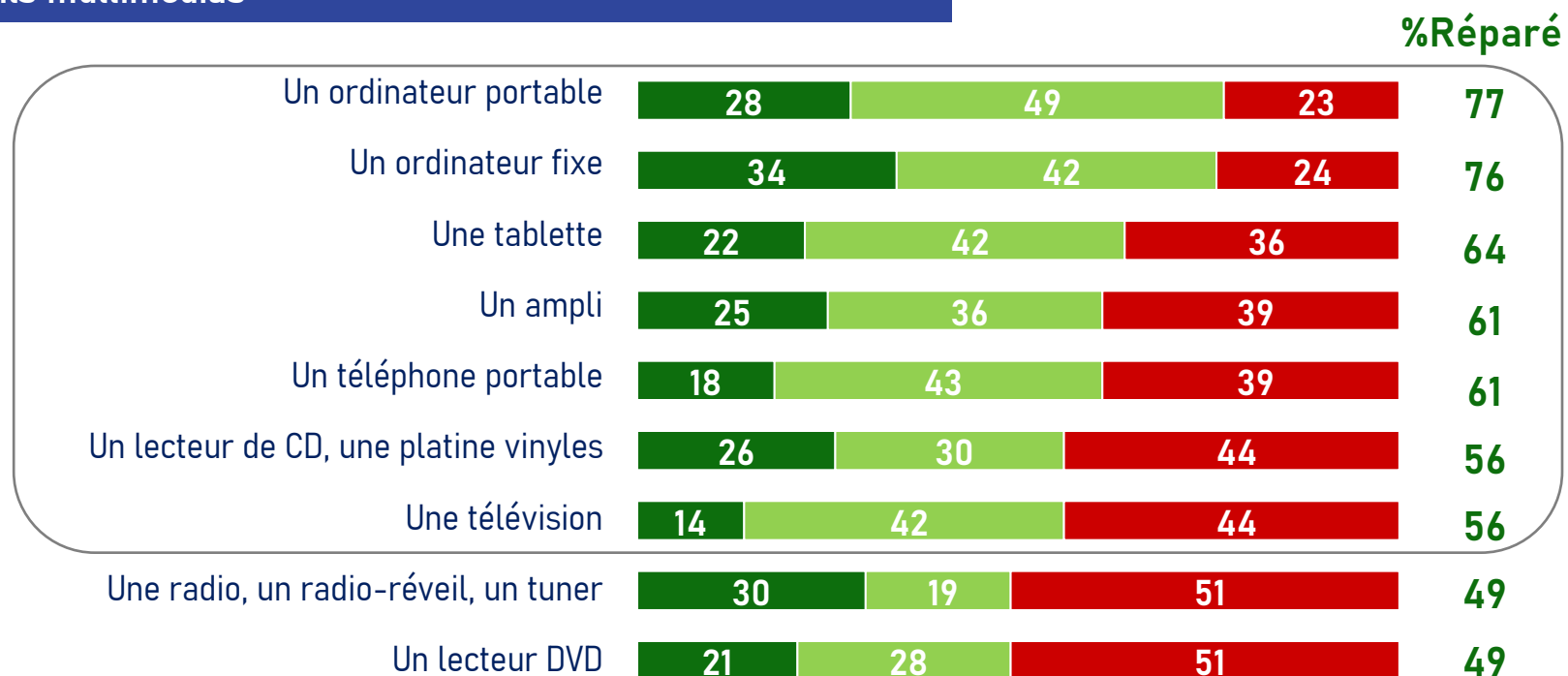


De même pour les appareils multimédias, mais le recours aux professionnels est plus courant que pour les autres appareils électriques.

Question : « Plus précisément, qu'avez-vous fait la dernière fois lorsque les types d'appareils suivants sont tombés en panne au sein de votre foyer alors qu'il n'était plus sous garantie ? »

(base: A ceux qui possèdent l'objet et ont eu une panne avec)

Appareils multimédias



Appareils réparés plutôt que jetés

VOUS L'AVEZ RÉPARÉ VOUS-MÊME OU AVEC L'AIDE D'UN PROCHE

VOUS L'AVEZ FAIT RÉPARER PAR UN PROFESSIONNEL OU UN SERVICE APRÈS-VENTE

VOUS L'AVEZ JETÉ

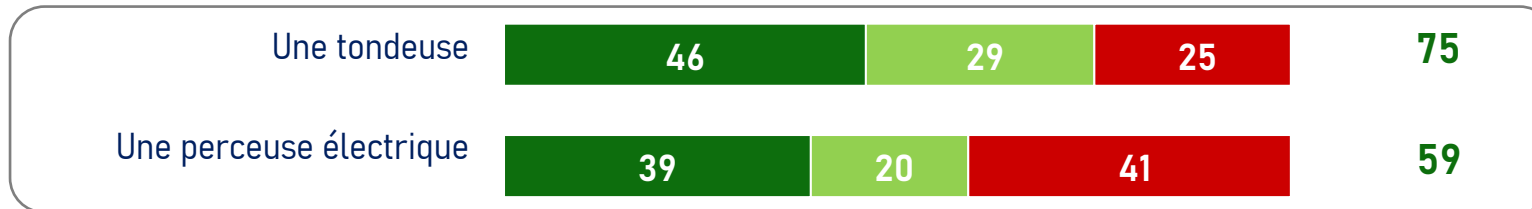
En revanche, les appareils de soins sont davantage jetés

Question : « Plus précisément, qu'avez-vous fait la dernière fois lorsque les types d'appareils suivants sont tombés en panne au sein de votre foyer alors qu'il n'était plus sous garantie ? »

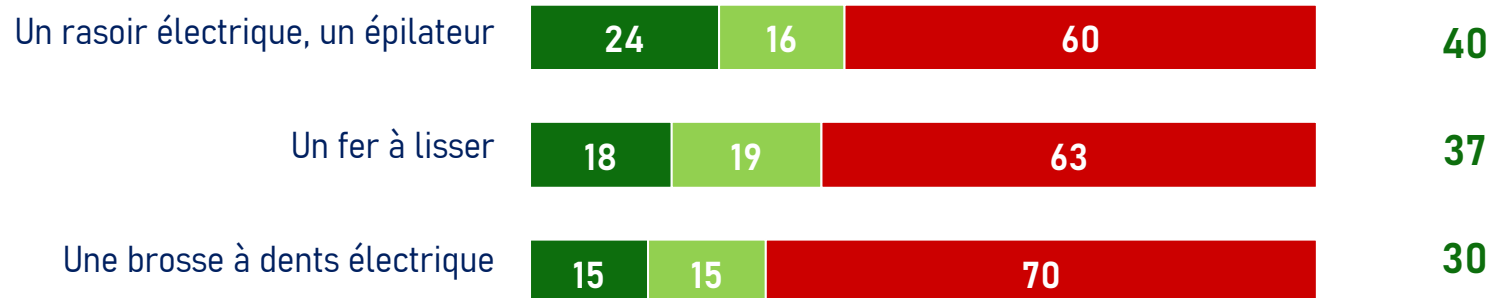
(base: A ceux qui possèdent l'objet et ont eu une panne avec)

%Réparé

Appareils de jardinage ou bricolage



Appareils de soins



Appareils réparés plutôt que jetés

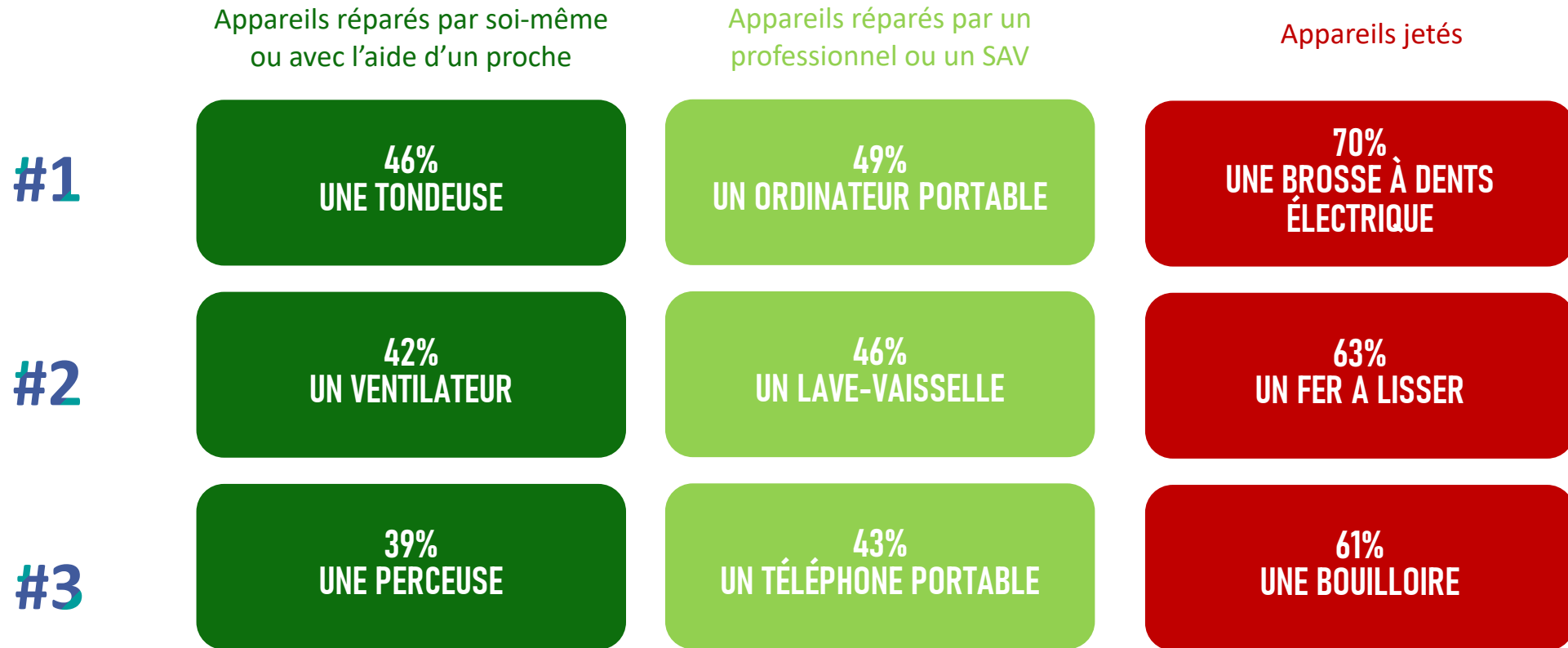
VOUS L'AVEZ RÉPARÉ VOUS-MÊME OU AVEC L'AIDE D'UN PROCHE

VOUS L'AVEZ FAIT RÉPARER PAR UN PROFESSIONNEL OU UN SERVICE APRÈS-VENTE

VOUS L'AVEZ JETÉ

Récapitulatif des 3 objets les plus réparés et les plus jetés

Question : « Plus précisément, qu'avez-vous fait la dernière fois lorsque les types d'appareils suivants sont tombés en panne au sein de votre foyer alors qu'il n'était plus sous garantie ? »
(base: Ensemble de l'échantillon)



La moitié des Français déclare avoir réparé au moins un objet au cours des trois dernières années, en particulier les moins de 35 ans

Question : « Au cours des 3 dernières années, environ combien d'objets électriques au sein de votre foyer avez-vous réussi à réparer pour leur donner une seconde vie ? »

(base: Ensemble de l'échantillon)



En moyenne, les Français ont réparé **3 objets** au cours des 3 dernières années

50% déclarent avoir réparé au moins un objet au cours des trois dernières années



Femmes



Hommes



Des économies estimées en moyenne à 430 euros au cours des trois dernières années

Question : « Et si vous deviez évaluer les économies que vous avez réussi à réaliser en réparant ces objets électriques au lieu de les racheter ou de les faire réparer par un professionnel, combien d'argent pensez-vous vous avoir économisé ? »
(base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)



En moyenne, les Français, qui déclarent avoir réparé au moins un objet, et auraient économisé **430 euros en moyenne** au cours des 3 dernières années



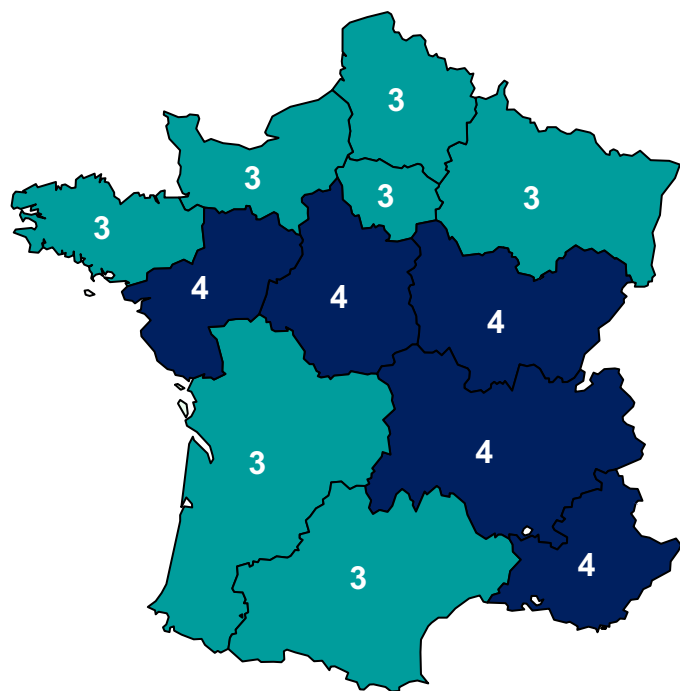
29% ne savent pas vraiment combien ils ont économisé

Focus région – Nombre moyen d’objets réparés et type d’objets

Question : « Au cours des 3 dernières années, environ combien d’objets électriques au sein de votre foyer avez-vous réussi à réparer pour leur donner une seconde vie ? »

(base: Ensemble de l’échantillon)

Nombre moyen d’objets réparés par région



Question : « Plus précisément, qu’avez-vous fait la dernière fois lorsque les types d’appareils suivants sont tombés en panne au sein de votre foyer alors qu’il n’était plus sous garantie ? »

(Base : A ceux qui ont eu une panne avec l’objet)

Les objets les plus réparés par soi-même par région

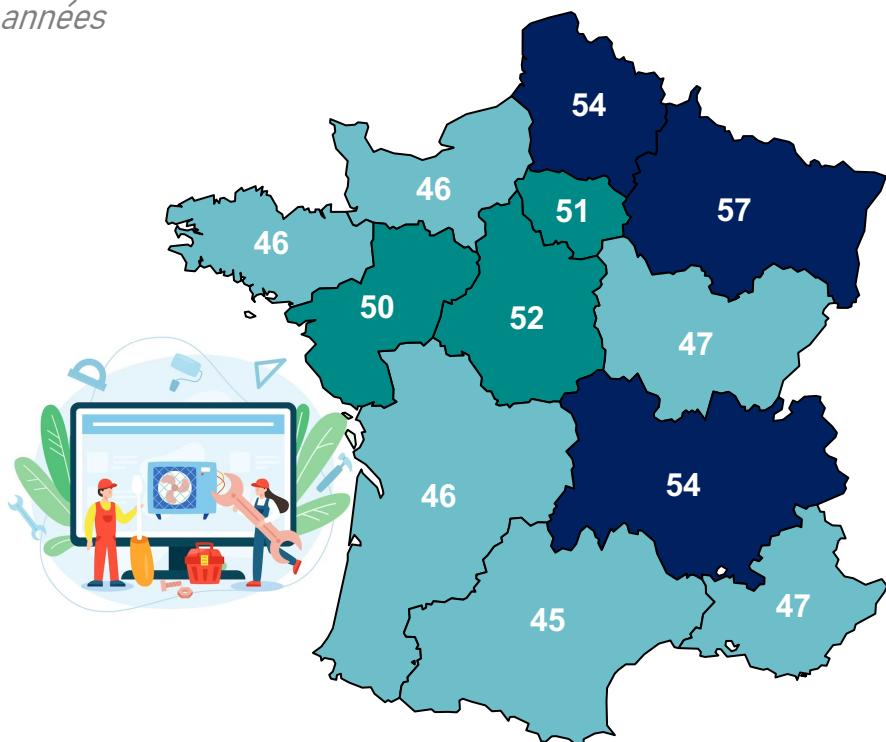
| % A réparé soi-même au moins un appareil de... | Ens. | Auvergne-Rhône-Alpes | Bourgogne-Franche-Comté | Bretagne | Centre-Val de Loire | Grand Est | Hauts-de-France | Ile-de-France | Normandie | Nouvelle-Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
|--|------|----------------------|-------------------------|----------|---------------------|-----------|-----------------|---------------|-----------|--------------------|-----------|------------------|------|
| Petit électroménager | 55 | 57 | 54 | 54 | 60 | 57 | 60 | 51 | 44 | 54 | 56 | 62 | 57 |
| Multimédia | 50 | 56 | 47 | 54 | 48 | 54 | 51 | 51 | 48 | 47 | 44 | 49 | 47 |
| Jardinage ou bricolage | 49 | 48 | 52 | 56 | 54 | 49 | 53 | 43 | 55 | 48 | 49 | 49 | 45 |
| Gros électroménager | 41 | 40 | 42 | 43 | 40 | 40 | 42 | 39 | 44 | 39 | 41 | 50 | 38 |
| De soins | 27 | 31 | 28 | 28 | 24 | 27 | 29 | 27 | 27 | 26 | 24 | 31 | 21 |
| Cuisson | 26 | 31 | 27 | 30 | 29 | 25 | 29 | 21 | 22 | 25 | 24 | 29 | 25 |

Focus région – Proportion ayant réparé au moins un objet au cours des trois dernières années et économies réalisées

Question : « Au cours des 3 dernières années, environ combien d'objets électriques au sein de votre foyer avez-vous réussi à réparer pour leur donner une seconde vie ? »

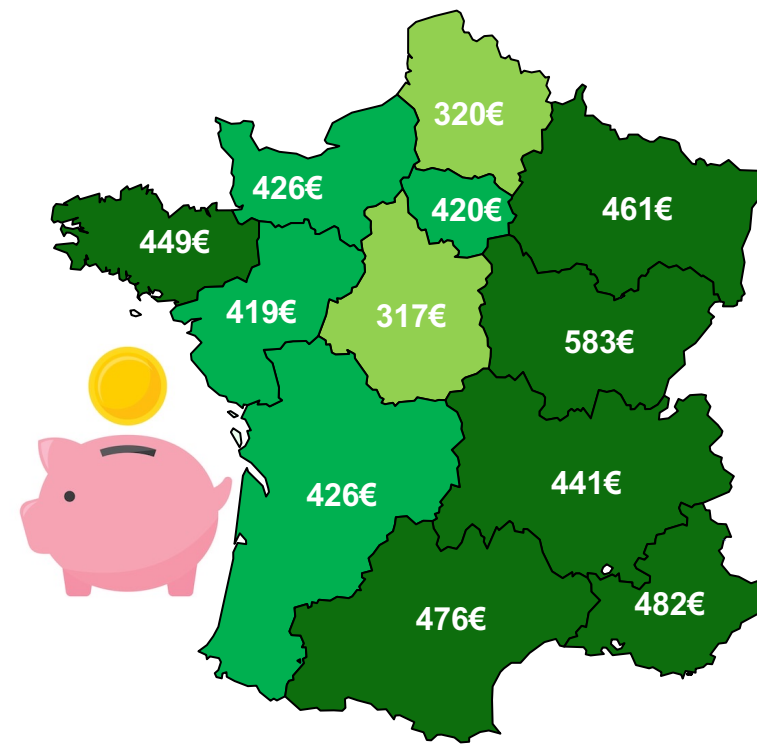
(base: Ensemble de l'échantillon)

Proportion (%) qui déclare avoir réparé au moins un objet au cours des trois dernières années



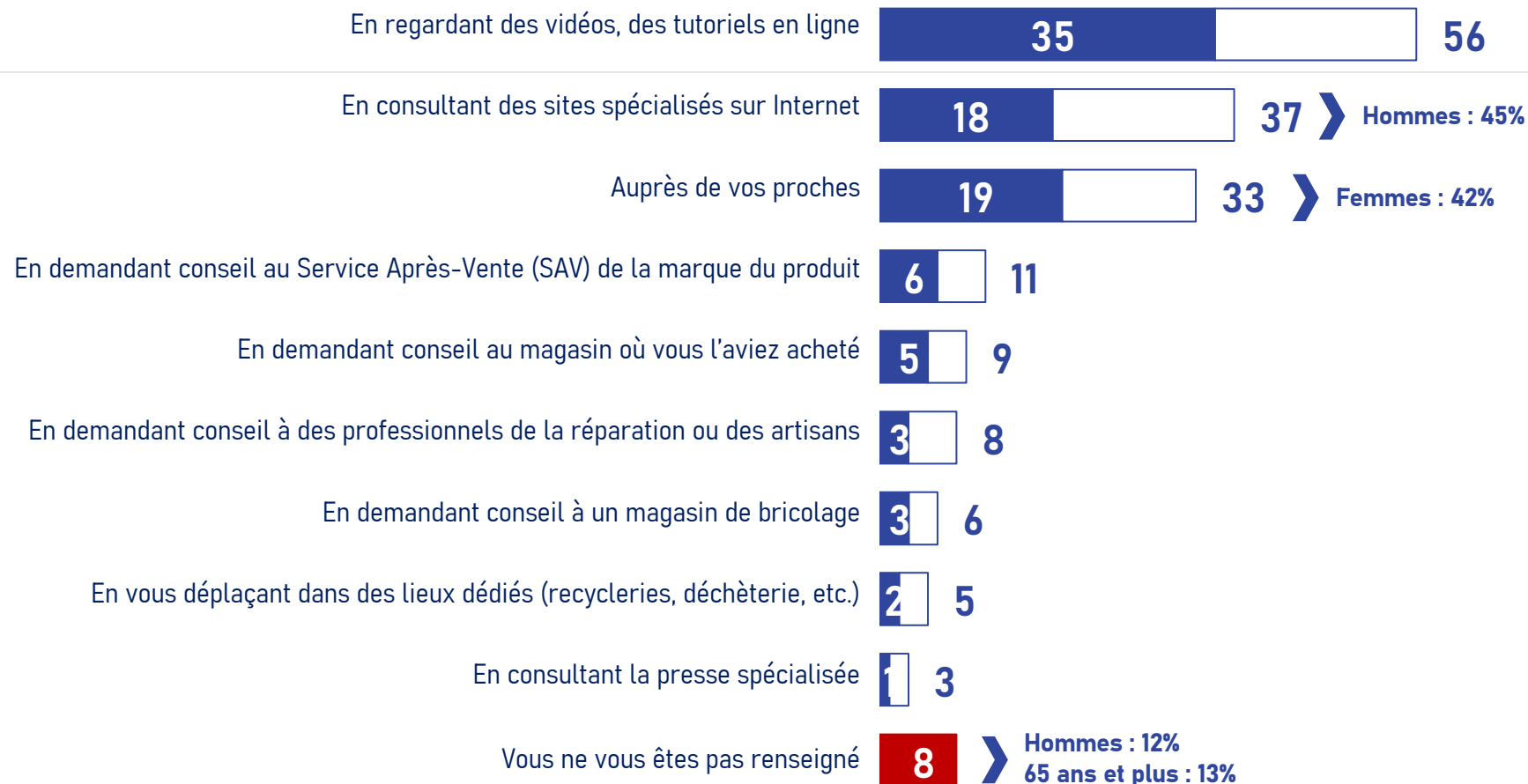
Question : « Et si vous deviez évaluer les économies que vous avez réussi à réaliser en réparant ces objets électriques au lieu de les racheter ou de les faire réparer par un professionnel, combien d'argent pensez-vous vous avoir économisé ? »

(base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)



Regarder des vidéos en ligne est le premier moyen pour se renseigner, suivi des sites spécialisés sur Internet et des proches

Question : « Pour le dernier objet électrique dont vous vous êtes occupé, comment vous êtes-vous renseigné pour réussir à le réparer ? »
 (base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)



EN PREMIER
AU TOTAL

Détails par région

Question : « Pour le dernier objet électrique dont vous vous êtes occupé, comment vous êtes-vous renseigné pour réussir à le réparer ? »
(base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)

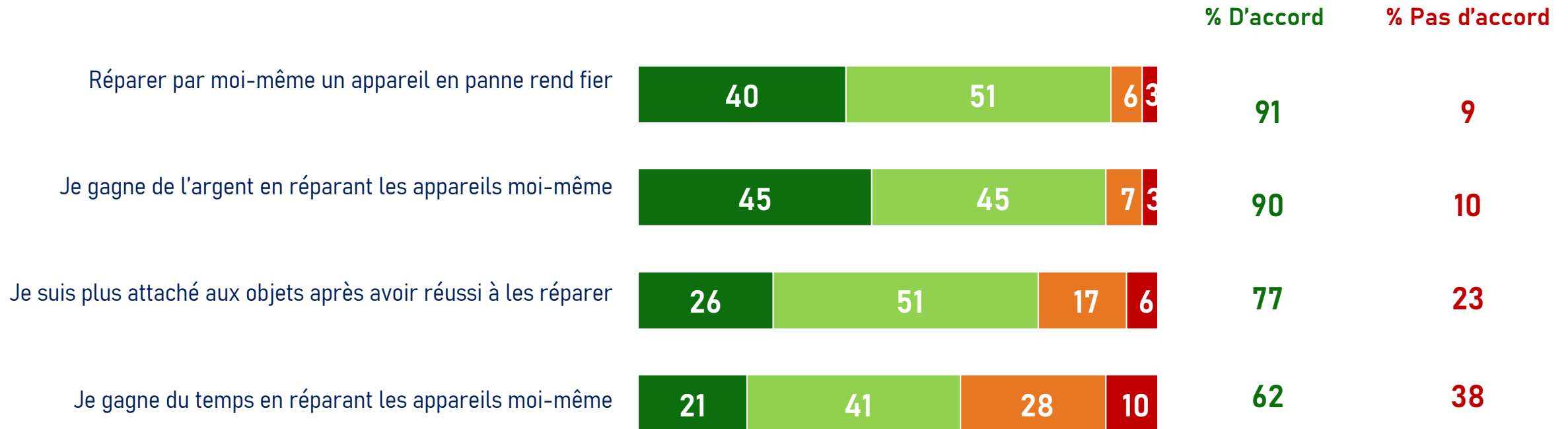
Résultats selon la région

| En % Au total | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté* | Bretagne* | Centre Val-de- Loire* | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie * | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire* | PACA |
|--|----------|-----------------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|----------------|------------------------|-----------|----------------------|------|
| En regardant des vidéos, des tutoriels en ligne | 56 | 60 | 64 | 52 | 54 | 58 | 59 | 46 | 65 | 58 | 65 | 49 | 56 |
| En consultant des sites spécialisés sur Internet | 37 | 39 | 46 | 40 | 39 | 32 | 36 | 41 | 32 | 31 | 39 | 39 | 35 |
| Auprès de vos proches | 33 | 34 | 30 | 28 | 30 | 33 | 30 | 33 | 36 | 36 | 32 | 34 | 39 |
| En demandant conseil au Service Après-Vente (SAV) de la marque du produit | 11 | 11 | 6 | 7 | 8 | 12 | 10 | 14 | 12 | 8 | 8 | 9 | 15 |
| En demandant conseil au magasin où vous l'avez acheté | 9 | 6 | 10 | 7 | 8 | 10 | 17 | 12 | 7 | 7 | 9 | 5 | 8 |
| En demandant conseil à des professionnels de la réparation ou des artisans | 8 | 6 | 10 | 6 | 8 | 14 | 6 | 9 | 7 | 11 | 6 | 12 | 8 |
| En demandant conseil à un magasin de bricolage | 6 | 5 | 6 | 9 | 5 | 4 | 8 | 10 | 4 | 4 | 6 | 9 | 3 |
| En vous déplaçant dans des lieux dédiés (recycleries, déchèterie, etc.) | 5 | 3 | - | 2 | 4 | 5 | 7 | 6 | 11 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| En consultant la presse spécialisée | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| Vous ne vous êtes pas renseigné | 8 | 10 | 7 | 13 | 16 | 7 | 5 | 6 | 5 | 13 | 5 | 10 | 8 |

Réparer un appareil électrique procure avant tout un sentiment de fierté et la satisfaction de se dire qu'on a gagné de l'argent réaliser des économies.

Question : « Etes-vous d'accord ou pas avec chacune des affirmations suivantes à propos de des appareils électriques que vous arrivez à réparer par vous-même ? »

(base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)



➤ Les 50 ans et plus déclarent plus que les autres gagner du temps et de l'argent en réparant eux-mêmes leurs appareils électriques



Détails par région

Question : « Etes-vous d'accord ou pas avec chacune des affirmations suivantes à propos de des appareils électriques que vous arrivez à réparer par vous-même ? »

(base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)

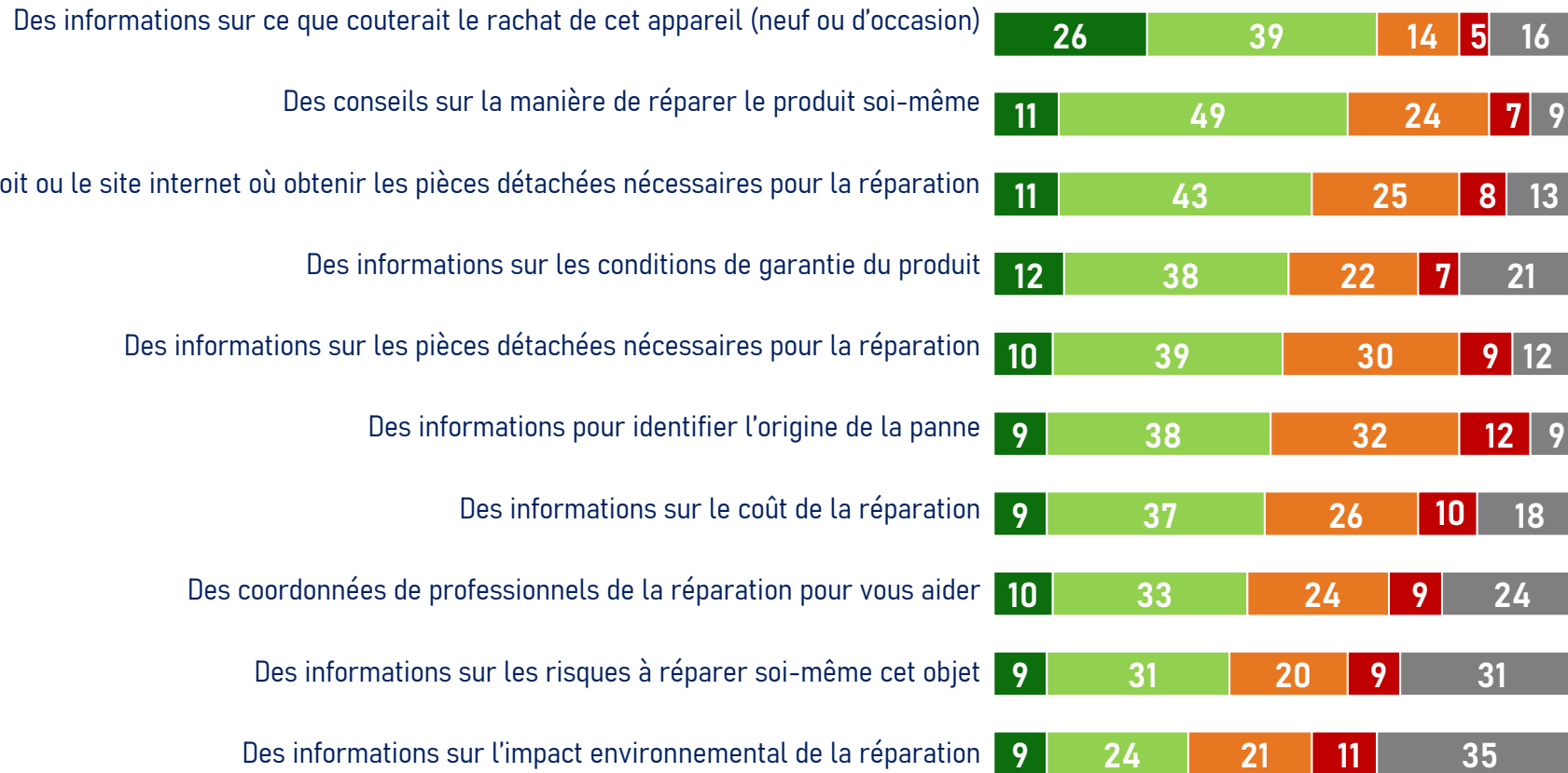
Résultats selon la région

| En % D'accord | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté* | Bretagne* | Centre Val-de- Loire* | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie * | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire* | PACA |
|--|-----------|-----------------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|----------------|------------------------|-----------|----------------------|------|
| Réparer par moi-même un appareil en panne rend fier | 91 | 90 | 91 | 96 | 86 | 92 | 93 | 89 | 87 | 86 | 95 | 93 | 92 |
| Je gagne de l'argent en réparant les appareils moi-même | 90 | 91 | 90 | 93 | 87 | 94 | 93 | 87 | 90 | 87 | 91 | 90 | 92 |
| Je suis plus attaché aux objets après avoir réussi à les réparer | 77 | 74 | 74 | 74 | 81 | 76 | 85 | 79 | 77 | 70 | 78 | 78 | 76 |
| Je gagne du temps en réparant les appareils moi-même | 62 | 57 | 61 | 60 | 67 | 68 | 67 | 62 | 51 | 57 | 67 | 63 | 64 |

Coûts, conseils et informations pour chercher les pièces détachées sont les informations faciles à trouver selon les Français qui réparent. Par ailleurs, les informations sur les pièces détachées nécessaires et l'origine de la panne sont jugées compliquées à trouver

Question : « Et est-ce les informations suivantes ont été pour vous faciles ou difficiles à trouver lorsque vous avez cherché à réparer cet objet ? »
 (base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)

% Facile **% Difficile**



65 **19**

60 **31**

54 **33**

50 **29**

49 **39**

47 **44**

46 **36**

43 **33**

40 **29**

33 **32**

TRÈS FACILE **ASSEZ FACILE** **ASSEZ DIFFICILE** **TRÈS DIFFICILE** **JE NE LES AI PAS CHERCHÉES**

Détails par région

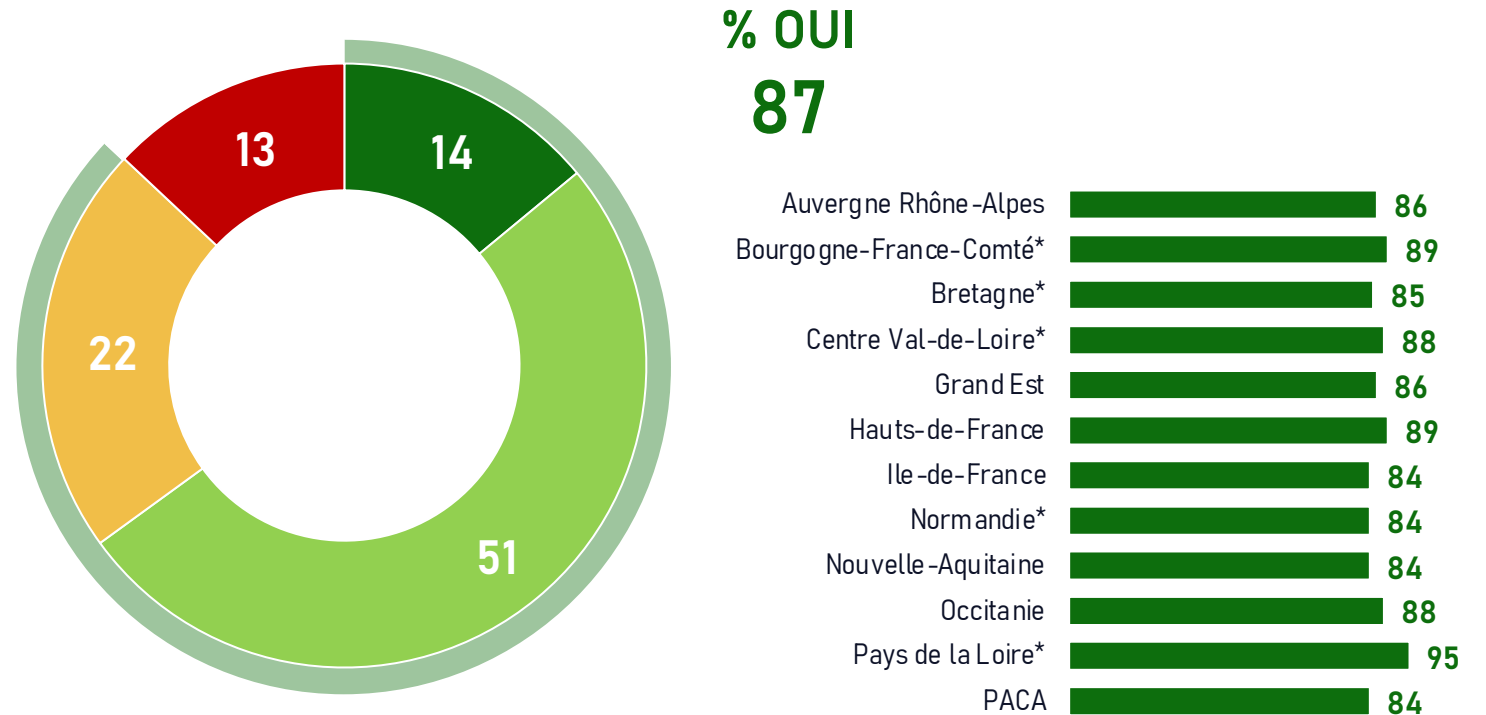
Question : « Et est-ce les informations suivantes ont été pour vous faciles ou difficiles à trouver lorsque vous avez cherché à réparer cet objet ? »
(base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)

Résultats selon la région

| En % Facile | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté* | Bretagne* | Centre Val-de- Loire* | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie * | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire* | PACA |
|---|-----------|-----------------------------|---------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|----------------|------------------------|-----------|----------------------|------|
| Des informations sur ce que coûterait le rachat de cet appareil (neuf ou d'occasion) | 65 | 64 | 68 | 67 | 63 | 70 | 65 | 64 | 61 | 62 | 61 | 63 | 65 |
| Des conseils sur la manière de réparer le produit soi-même | 60 | 56 | 70 | 64 | 60 | 66 | 64 | 55 | 56 | 53 | 65 | 66 | 64 |
| Des informations sur l'endroit ou le site internet où obtenir les pièces détachées nécessaires pour la réparation | 54 | 45 | 73 | 63 | 54 | 62 | 60 | 48 | 60 | 51 | 52 | 51 | 60 |
| Des informations sur les conditions de garantie du produit | 50 | 48 | 54 | 45 | 51 | 62 | 49 | 48 | 49 | 41 | 45 | 49 | 58 |
| Des informations sur les pièces détachées nécessaires pour la réparation | 49 | 52 | 65 | 54 | 38 | 50 | 51 | 42 | 58 | 38 | 51 | 56 | 52 |
| Des informations pour identifier l'origine de la panne | 47 | 48 | 47 | 45 | 49 | 49 | 45 | 42 | 44 | 46 | 52 | 50 | 53 |
| Des informations sur le coût de la réparation | 46 | 38 | 48 | 50 | 41 | 50 | 52 | 47 | 42 | 44 | 47 | 42 | 45 |
| Des coordonnées de professionnels de la réparation pour vous aider | 43 | 36 | 42 | 39 | 42 | 50 | 46 | 39 | 44 | 41 | 44 | 51 | 41 |
| Des informations sur les risques à réparer soi-même cet objet | 40 | 35 | 51 | 37 | 43 | 48 | 39 | 40 | 42 | 36 | 38 | 34 | 43 |
| Des informations sur l'impact environnemental de la réparation | 33 | 27 | 39 | 34 | 32 | 34 | 38 | 33 | 26 | 33 | 30 | 38 | 35 |

L'achat de pièces détachées concerne la grande majorité des Français qui réparent mais seul 1 personne sur 7 le fait souvent.

Question : « Pour effectuer des réparations d'objets électriques chez vous, avez-vous déjà acheté des pièces détachées ? »
(base: A ceux ayant réparé au moins un objet au cours des 3 dernières années, soit 50% de l'échantillon)



OUI, FRÉQUEMMENT

OUI, PARFOIS

OUI MAIS RAREMENT

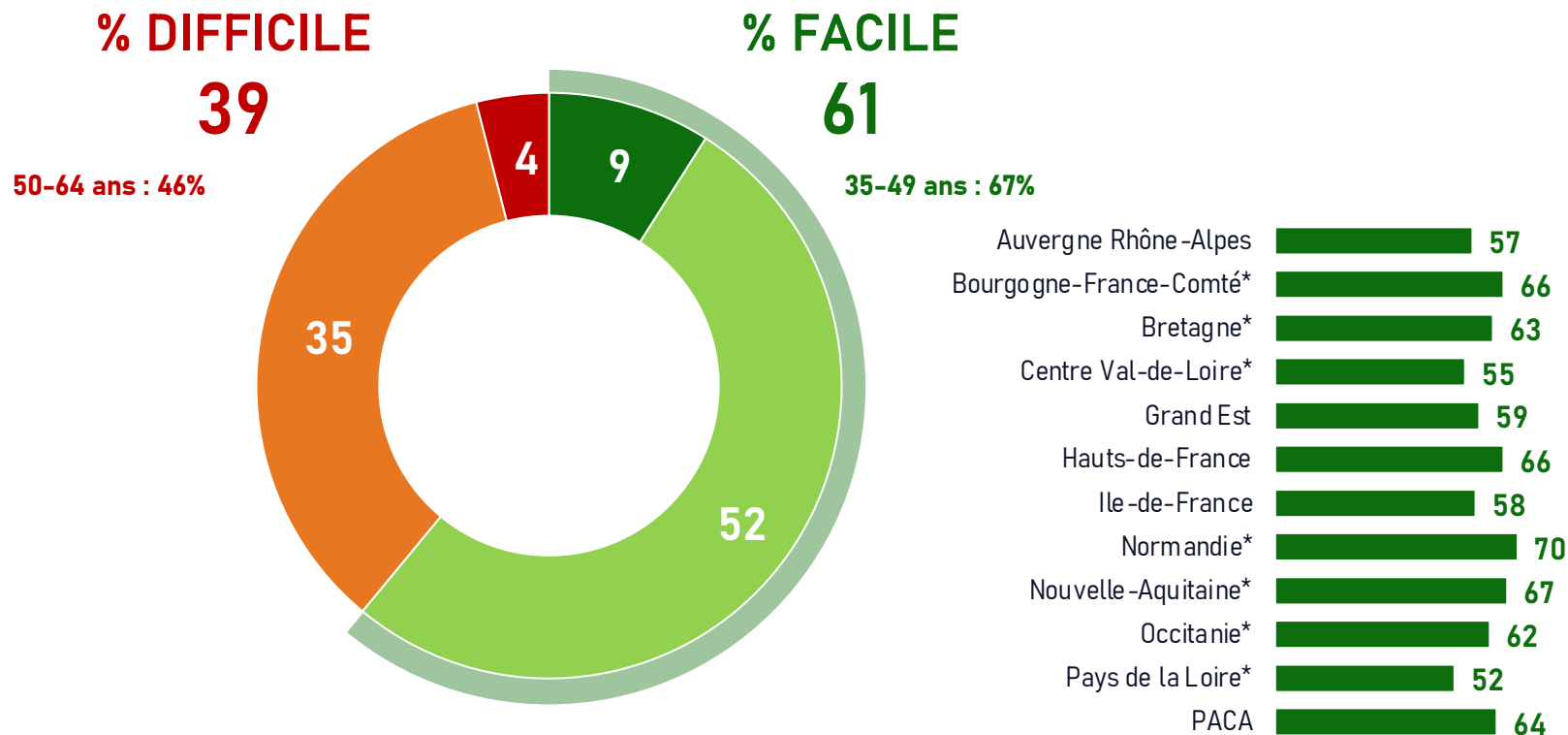
NON JAMAIS

*Les résultats sont à interpréter avec précaution car la base des répondants est inférieure à 100

Se procurer des pièces détachées est jugé difficile par près de 40% des personnes qui en ont déjà acheté

Question : « En règle générale, est-ce facile ou difficile de vous procurer les pièces détachées ? »

(base: A ceux ayant acheté des pièces détachées, soit 87% des personnes ayant réparé au moins un objet au cours des trois dernières années)



*Les résultats sont à interpréter avec précaution car la base des répondants est inférieure à 100

Les sites généralistes constituent le premier recours pour se procurer des pièces détachées, loin devant les sites spécialisés et les sites de le marque

Question : « Le plus souvent, auprès de quels acteurs vous procurez-vous ces pièces détachées ? »

(base: A ceux ayant acheté des pièces détachées, soit 87% des personnes ayant réparé au moins un objet au cours des trois dernières années)



Details selon la fréquence d'achat des pièces détachées

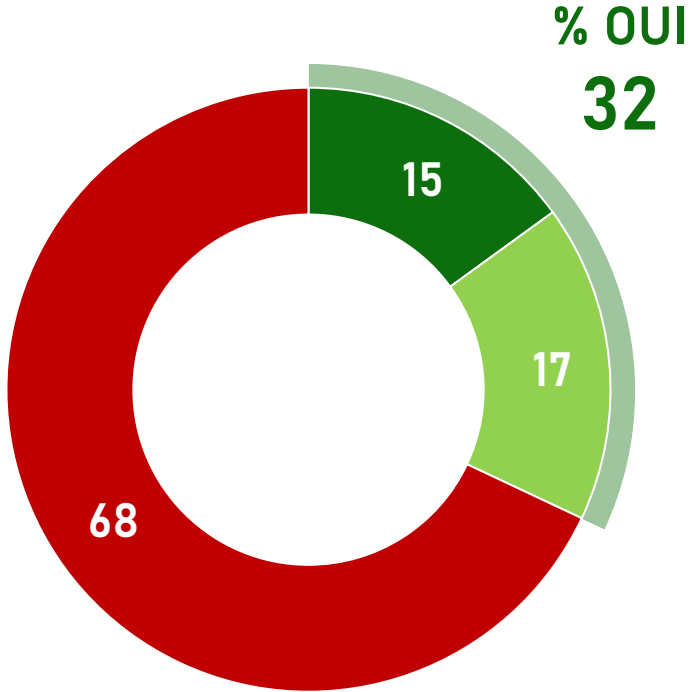
Question : « Le plus souvent, auprès de quels acteurs vous procurez-vous ces pièces détachées ? »

(base: A ceux ayant acheté des pièces détachées, soit 87% des personnes ayant réparé au moins un objet au cours des trois dernières années)

| | | Question : « Pour effectuer des réparations d'objets électriques chez vous, avez-vous déjà acheté des pièces détachées ? » | | |
|--|-----------|--|--------------|-------------------|
| En % | Ensemble | Oui, fréquemment | Oui, parfois | Oui mais rarement |
| Sur un site généraliste (Amazon, Cdiscount, eBay, leboncoin) | 56 | 56 | 57 | 55 |
| Sur un site spécialisé (Fixpart, Sogedis, 1001pièces, Spareka, etc.) | 40 | 49 | 41 | 32 |
| Sur le site de la marque de l'objet en panne | 38 | 31 | 39 | 39 |
| Dans un magasin ou chez un professionnel spécialisé dans la réparation | 37 | 32 | 36 | 44 |
| Sur un autre site | 13 | 14 | 13 | 13 |
| Dans des recycleries ou déchetteries | 13 | 19 | 12 | 14 |

Près d'un tiers déclare avoir acheté une pièce détachée sur Ebay, une proportion plus élevée chez les hommes que les femmes

Question : « Avez-vous déjà acheté une pièce détachée sur Ebay ? »
 (base: A ceux ayant acheté des pièces détachées, soit 87% des personnes ayant réparé au moins un objet au cours des trois dernières années)



Femmes

| | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|
| Ensemble | 13 | 17 | 70 | 30 |
| Moins de 35 ans | 20 | 26 | 54 | 46 |
| 35 ans et plus | 9 | 12 | 79 | 21 |
| 60 ans et plus | 7 | 7 | 91 | 9 |



Hommes

| | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|
| Ensemble | 17 | 17 | 66 | 34 |
| Moins de 35 ans | 29 | 23 | 48 | 52 |
| 35 ans et plus | 13 | 15 | 72 | 28 |
| 60 ans et plus | 10 | 14 | 76 | 24 |



A man in a blue shirt is focused on repairing a laptop. He is using a screwdriver to work on the keyboard area. The scene is lit with a desk lamp, and the background is a plain, light-colored wall. The image has a semi-transparent white overlay with text.

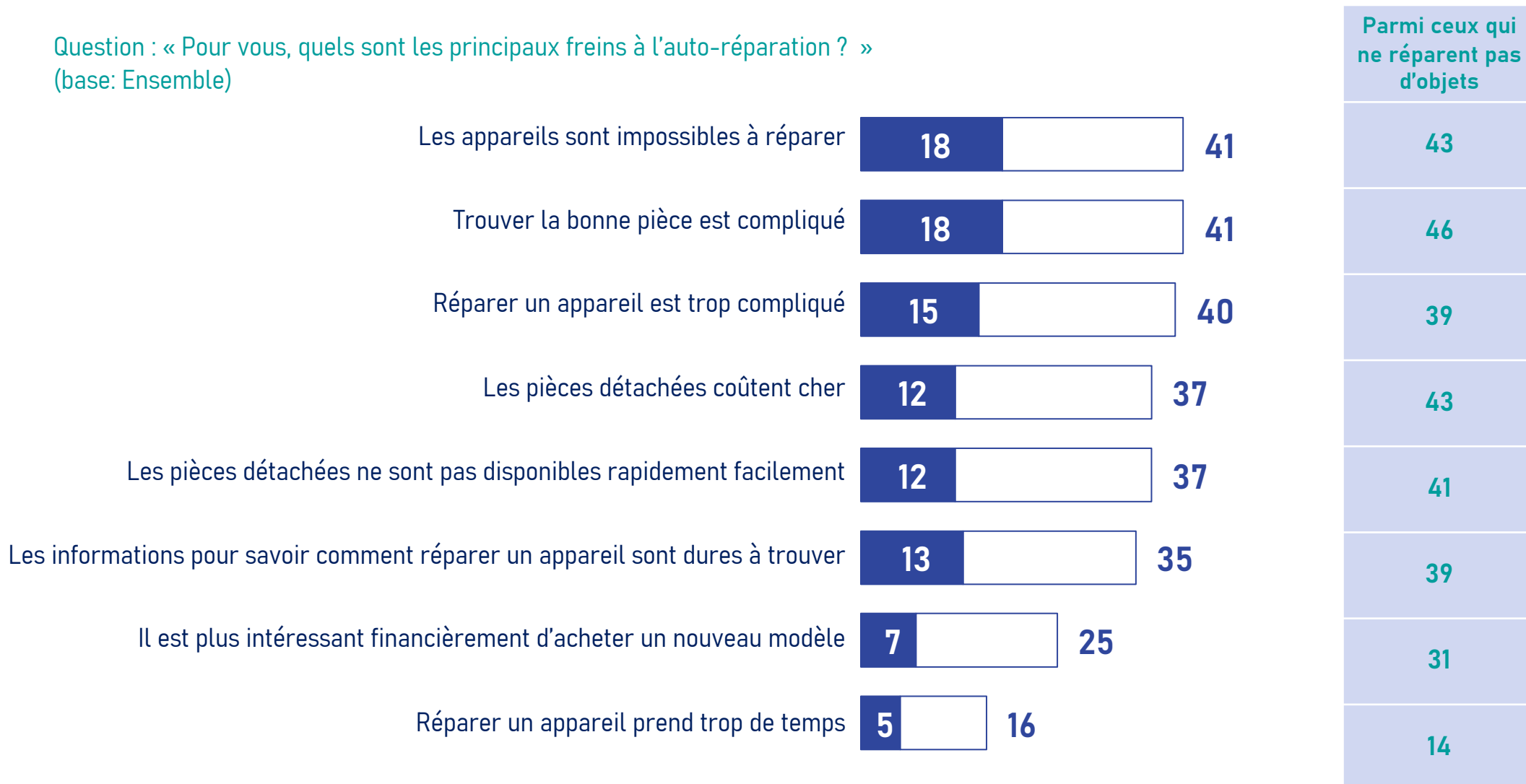
PARTIE 4

**MAIS L'AUTORÉPARATION EST ENCORE
FREINÉE PAR CERTAINES
DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Les freins à l'autoréparation sont nombreux aux yeux des Français : la difficulté à trouver la bonne pièce et la crainte que la réparation soit compliquée sont les problèmes qui les empêchent le plus de le faire.

Question : « Pour vous, quels sont les principaux freins à l'auto-réparation ? »

(base: Ensemble)



EN PREMIER
AU TOTAL

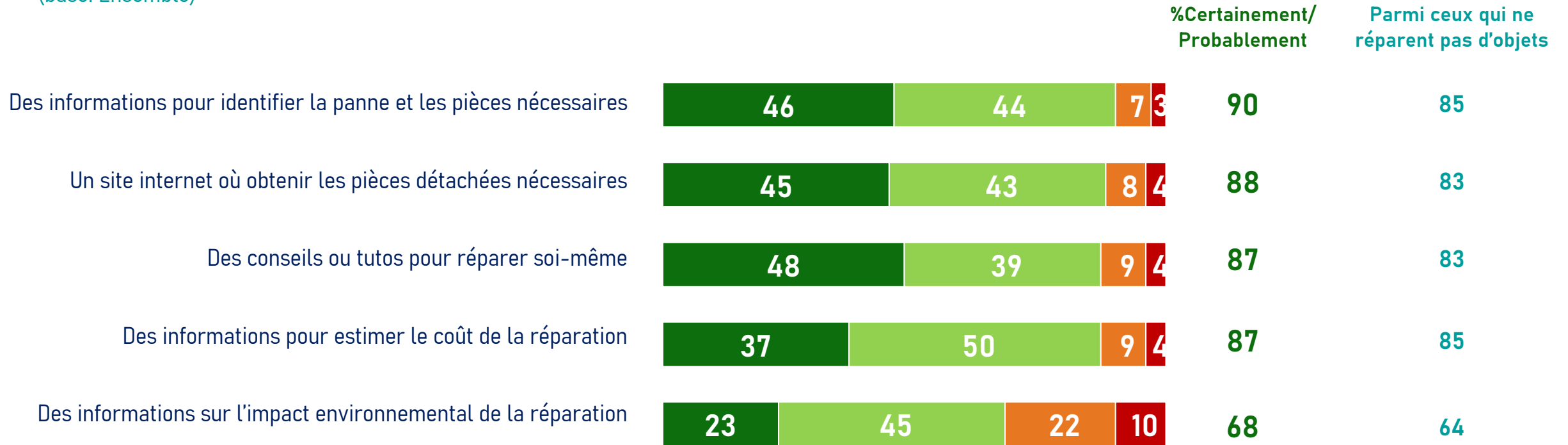
Détails par région

Question : « Pour vous, quels sont les principaux freins à l'auto-réparation ? »
(base: Ensemble)

| En %, Total | Ensemble | Résultats selon la région | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| | | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
| Les appareils sont impossibles à réparer | 41 | 44 | 36 | 43 | 41 | 38 | 39 | 43 | 43 | 39 | 42 | 45 | 34 |
| Trouver la bonne pièce dont j'ai besoin | 41 | 40 | 39 | 38 | 40 | 45 | 40 | 43 | 44 | 43 | 38 | 39 | 41 |
| Réparer un appareil est trop compliqué | 40 | 41 | 37 | 38 | 45 | 41 | 39 | 36 | 36 | 45 | 41 | 40 | 45 |
| Les pièces détachées coûtent cher | 37 | 32 | 43 | 36 | 43 | 35 | 45 | 36 | 41 | 34 | 41 | 32 | 34 |
| Les pièces détachées ne sont pas disponibles rapidement facilement | 37 | 36 | 43 | 46 | 35 | 34 | 34 | 36 | 40 | 38 | 40 | 33 | 37 |
| Les informations pour savoir comment réparer un appareil sont dures à trouver | 35 | 37 | 33 | 33 | 35 | 37 | 30 | 36 | 31 | 37 | 30 | 31 | 41 |
| Il est plus intéressant financièrement d'acheter un nouveau modèle | 25 | 22 | 27 | 24 | 20 | 25 | 24 | 27 | 21 | 23 | 25 | 28 | 27 |
| Réparer un appareil prend trop de temps | 16 | 18 | 20 | 18 | 10 | 16 | 15 | 16 | 18 | 14 | 16 | 22 | 13 |

Pour les Français, c'est une information sur les pièces nécessaires et l'endroit où les trouver qui les inciteraient le plus à faire plus fréquemment réparer mais aussi des tutos pour apprendre à le faire soi-même.

Question : « Pour chacune des mesures suivantes, diriez-vous que si elles étaient mises en place, elles vous inciteraient ou pas à plus souvent essayer de réparer vous-même les appareils électriques qui tombent en panne au sein de votre foyer ? »
(base: Ensemble)



CERTAINEMENT

PROBABLEMENT

PROBABLEMENT PAS

CERTAINEMENT PAS

Détails selon les régions

Question : « Pour chacune des mesures suivantes, diriez-vous que si elles étaient mises en place, elles vous inciteraient ou pas à plus souvent essayer de réparer vous-même les appareils électriques qui tombent en panne au sein de votre foyer ? »

(base: Ensemble)

Résultats selon la région

| En % Certainement/Probablement | Ensemble | Auvergne Rhône- Alpes | Bourgogne -France- Comté | Bretagne | Centre Val-de- Loire | Grand Est | Hauts-de- France | Ile-de- France | Normandie | Nouvelle- Aquitaine | Occitanie | Pays de la Loire | PACA |
|---|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------|
| Des informations pour identifier la panne et les pièces nécessaires | 90 | 87 | 80 | 93 | 90 | 89 | 93 | 90 | 92 | 90 | 92 | 90 | 90 |
| Un site internet où obtenir les pièces détachées nécessaires | 88 | 87 | 80 | 92 | 87 | 87 | 91 | 87 | 90 | 91 | 93 | 86 | 87 |
| Des conseils ou tutos pour réparer soi-même | 87 | 86 | 84 | 88 | 86 | 85 | 91 | 85 | 91 | 88 | 91 | 86 | 85 |
| Des informations pour estimer le coût de la réparation | 87 | 84 | 82 | 89 | 87 | 87 | 89 | 86 | 91 | 87 | 89 | 87 | 87 |
| Des informations sur l'impact environnemental de la réparation | 68 | 62 | 59 | 73 | 67 | 66 | 69 | 70 | 71 | 71 | 68 | 68 | 65 |

ANNEXES

FIABILITÉ DES RÉSULTATS

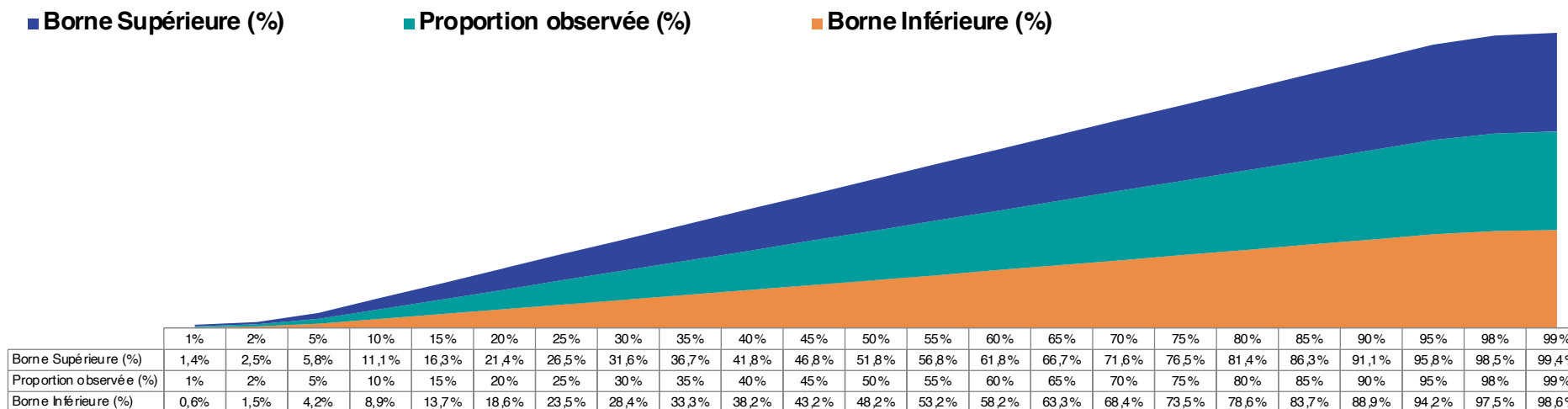


Feuille de calcul

En l'occurrence s'agissant de cette étude :

- Intervalle de confiance : 95%
- Taille d'échantillon : 3 000

Les proportions observées sont comprises entre :



NOS ENGAGEMENTS



Codes professionnels, certification qualité, conservation et protection des données

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de Marché et d'Opinion suivants :

- **SYNTEC** (www.syntec-etudes.com), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France
- **ESOMAR** (www.esomar.org), European Society for Opinion and Market Research,

Ipsos France s'engage à appliquer **le code ICC/ESOMAR** des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

Ipsos France s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'information sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

La durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :



- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente

Ipsos France est certifiée **ISO 20252 : Market Research par AFNOR Certification**



- Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales. Les éléments techniques relatifs à l'étude sont présents dans le descriptif de la méthodologie ou dans la fiche technique du rapport d'étude.
- Cette étude a été réalisée dans le respect de ces codes et normes internationales

FIABILITÉ DES RÉSULTATS : ÉTUDES AUTO-ADMINISTRÉES ONLINE

La fiabilité globale d'une enquête est le résultat du contrôle de toutes les composantes d'erreurs, c'est pourquoi Ipsos impose des contrôles et des procédures strictes à toutes les phases d'une étude.

EN AMONT DU RECUEIL

- **Echantillon** : structure et représentativité
- **Questionnaire** : le questionnaire est rédigé en suivant une norme de rédaction comprenant 12 standards obligatoires. Il est relu et validé par un niveau senior puis envoyé au client pour validation finale. La programmation (ou script du questionnaire) est testée par au moins 2 personnes puis validée.

LORS DU RECUEIL

- **Échantillonnage** : Ipsos impose des règles d'exploitation très strictes de ses bases de tirages afin de maximiser le caractère aléatoire de la sélection de l'échantillon: tirage aléatoire, taux de sollicitation, taux de participation, abandon en cours, hors cible...

- **Suivi du terrain** : La collecte est suivie et contrôlée (lien exclusif ou contrôle de l'adresse IP, pénétration, durée d'interview, cohérence des réponses, suivi du comportement du panéliste, taux de participation, nombre de relances,...).

EN AVAL DU RECUEIL

- Les résultats sont analysés en respectant les méthodes d'analyses statistiques (intervalle de confiance versus taille d'échantillon, tests de significativité). Les premiers résultats sont systématiquement contrôlés versus les résultats bruts issus de la collecte. La cohérence des résultats est aussi contrôlée (notamment les résultats observés versus les sources de comparaison en notre possession).
- Dans le cas d'une pondération de l'échantillon (méthode de calage sur marges), celle-ci est contrôlée par les équipes de traitement (DP) puis validée par les équipes études.

A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective sur 90 marchés, il emploie plus de 18 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays.

Nos professionnels des études, analystes et scientifiques ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique multi-expertises – études marketing, opinion, citoyens, patients, gestion de la relation clients/employés. Nos 75 solutions sont basées sur des données primaires issues de nos enquêtes, de la surveillance des médias sociaux et de techniques qualitatives ou d'observation.

“Game Changers” – notre slogan– résume notre ambition d'aider nos 5 000 clients à naviguer plus facilement dans notre monde en profonde mutation.

Fondée en France en 1975, Ipsos est cotée sur Euronext Paris depuis le 1er juillet 1999. La société fait partie du SBF 120 et de l'indice Mid-60 et est éligible au Service de Règlement Différé (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

GAME CHANGERS

Dans un monde qui évolue rapidement, s'appuyer sur des données fiables pour prendre les bonnes décisions n'a jamais été aussi important.

Chez Ipsos, nous sommes convaincus que nos clients cherchent plus qu'un simple fournisseur de données. Ils ont besoin d'un véritable partenaire qui leur procure des informations précises et pertinentes, et les transforme en connaissances pour leur permettre de passer à l'action.

Voilà pourquoi nos experts, curieux et passionnés, délivrent les mesures les plus exactes pour en extraire l'information qui permettra d'avoir une vraie compréhension de la Société, des Marchés et des Gens.

Nous mêlons notre savoir-faire au meilleur des sciences et de la technologie, et appliquons nos quatre principes de sécurité, simplicité, rapidité et de substance à tout ce que nous produisons.

Pour permettre à nos clients d'agir avec plus de rapidité, d'ingéniosité et d'audace.

La clef du succès se résume par une vérité simple :
« **YOU ACT BETTER WHEN YOU ARE SURE*** »

*Pour prendre les bonnes décisions, il faut être sûr.