



EXPERTISES

Nov.
2017

PERCEPTIONS ET PRATIQUES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'AUTORÉPARATION

Enquête d'opinion

SYNTHÈSE

ADEME



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

En partenariat avec :



CITATION DE CE RAPPORT

Opinion Way, Christine PUJOL, Selim MESSAÏ, Sophie Morin - 2017 – Perception et pratiques des Français en matière d'autoréparation, 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



TABLE DES MATIERES

Résumé.....	4
1. Contexte et objectif de l'étude	5
2. Méthodologie	5
3. Principaux résultats obtenus	6
3.1. Les Français face au renouvellement de leur équipement	6
3.2. Comment les Français gèrent-ils une panne ?.....	6
3.3. Quelle perception des français sur la démarche d'autoréparation ?.....	7
3.4. Quels leviers pour favoriser la réparation par soi-même ?.....	7
3.5. Réparer soi-même, une démarche qui commence par de la recherche d'information	8
3.6. Une recherche d'information sur internet qui se confirme lors de l'achat de pièces	8
3.7. Une expérience perçue positivement, même lorsque la réparation a échoué	8
4. Conclusion	9



Résumé

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.



1. Contexte et objectif de l'étude

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.

2. 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
- Une synthèse (document présent)
- Une infographie



3. Principaux résultats obtenus

L'état des lieux cible la pratique des Français au « réparer soi-même », également appelé « autoréparation », par rapport à leur dernière expérience de réparation mais également pour identifier les outils dont ils disposent pour réussir leur réparation. De plus en plus courante dans les foyers Français, l'autoréparation s'intègre idéalement dans le processus de réemploi des appareils électroménagers. Alors, comment les Français se comportent-ils face à une panne ?

Les principaux résultats de l'étude sont repris au sein d'une infographie téléchargeable sur le site de l'ADEME (www.ademe.fr) et sur le site de SPAREKA (www.spareka.fr).

3.1. Les Français face au renouvellement de leur équipement

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.

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 (71%)**, 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 tentés de les remplacer dès lors qu'ils commencent à montrer quelques signes de faiblesse** 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.**

3.2. Comment les Français gèrent-ils une panne ?

Dans les faits, 1 Français sur 2 a déjà réparé soi-même un appareil électroménager.

Si les **2 tiers des Français estiment globalement que leurs appareils électroménagers ne sont pas facilement réparables, près de la moitié préfèrent**



malgré tout essayer 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.**

3.3. Quelle perception des français sur la démarche d'autoréparation ?

Globalement, **réparer soi-même, également appelé 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, ce sont avant tout **des motivations financières** (78%) puisque pour les $\frac{3}{4}$ des citoyens, la **dernière réparation effectuée a coûté, en moyenne, moins de 50 euros**. En deuxième volonté, c'est une **raison environnementale** (73%) qui encourage les citoyens à réparer eux-mêmes.

Car en majorité, les français considèrent tout de même qu'il s'agit d'une démarche plutôt compliquée (50%) et source de stress (47%) même si près d'un tiers d'entre eux arrivent à y trouver une source de plaisir.

3.4. Quels leviers pour favoriser la réparation par soi-même ?

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.

A l'inverse, **plus d'1 Français sur 2 constate 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 pour 61% d'entre eux*) est aussi largement évoquée comme un facteur prépondérant.

D'autres critères semblent importants pour inciter à réparer, à l'instar de supports plus interactifs et spécifiques comme les forums, l'assistance en visio, une revue ou encore une émission Tv dédiée à l'autoréparation...



3.5. Réparer soi-même, une démarche qui commence par de la recherche d'information

La démarche d'autoréparation n'est effectivement 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 ce canal online, **les vidéos tutoriels constituent le support privilégié (61%)**. **Près d'un tiers consultent également des sites d'aides spécialisés pour réparer soi-même**, tel que Spareka. Ce dernier bénéficie d'ailleurs d'une notoriété plutôt modérée *auprès des français (9%)*, mais est davantage connu chez les hommes et les CSP + (*respectivement 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.

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

En effet, ce poids de l'internet est confirmé également lors de l'achat de pièces détachées qui est effectué par plus de 8 français sur 10 qui se lancent dans une réparation.

Les sites spécialisés pèsent pour 35% face aux espaces physiques qui restent encore toutefois le lieu principal pour effectuer ce type d'achat (56%), 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.

3.7. Une expérience perçue positivement, même lorsque la réparation a échoué

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. Sur cette même moitié, 8 personnes sur 10 ont réussi à diagnostiquer rapidement la panne et 6 sur 10 ont entièrement réussi à réparer eux-mêmes leur panne.

Et même si la réparation n'a pas abouti dans 4 cas sur 10, **80% sont prêts tout de même à renouveler l'expérience.**

4. Conclusion

Si les Français s'accordent globalement à dire que la réparation par soi-même, également appelée 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 ainsi que 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 que réparer soi-même c'est facile.

3 Parallèlement, trouver des axes de communication pour démontrer que les **pièces détachées ne sont pas forcément coûteuses** et prouver 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.com

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.



PERCEPTIONS ET PRATIQUES DES FRANÇAIS EN MATIERE D'AUTOREPARATION

Cette première étude sur les pratiques et perceptions des Français permet d'apporter des éléments de réponse sur les leviers incitant à réparer soi-même ses appareils, ainsi que les freins permettant de développer cette démarche.

Les résultats de cette première étude sur l'autoréparation identifient les appareils électroménagers qui sont fréquemment réparés. Ces données révèlent également des actions que l'on pourrait pousser pour développer cette pratique, à des niveaux économiques ou écologiques.

De nouvelles pistes d'actions ont révélé certaines possibilités d'exploration pour intégrer le « réparer soi-même », également appelé autoréparation, au cœur du circuit de réemploi et de réparation.

Quelles sont les bonnes pratiques permettant de répandre davantage le « réparer soi-même » au sein des foyers Français ?

Cette étude analyse les freins et les leviers, ainsi que les différences de perceptions de cette démarche selon les générations. Elle soumet de nombreuses pistes d'explorations quant à la mise en place de supports de communication valorisant les bienfaits de cette pratique, notamment à travers l'existence d'outils simplifiés et digitaux encore méconnus du grand public.

