

Durabilité des téléviseurs, l'enquête de juin 2022 *première partie*

Réparabilité et durabilité des téléviseurs sont des notions qui préoccupent les professionnels de la branche. Une enquête réalisée dernièrement par FEDELEC a permis de mieux connaître la perception qu'en ont les artisans distributeurs et réparateurs, et d'utiliser ces informations dans le cadre de trois chantiers en cours :

- **Panorama de la réparation** (ADEME) : il fait actuellement l'objet d'une réactualisation (triennale), avec un chapitre particulier qui sera consacré à la réparation des téléviseurs ;
- **Indice de durabilité** (ADEME + CGDD¹) ;
- **Fonds réparation** (ADEME + DGPR²) : le référentiel de labellisation fait référence aux pièces détachées et aux moyens de les obtenir.

Répartition des problèmes rencontrés en fonction de leur nature matérielle ou logicielle : l'avis des répondants est très clair à ce sujet : ils estiment que près de 3/4 d'entre eux sont d'origine matérielle.

Parmi les 3 propositions suivantes, quelle est celle qui correspond le mieux à ce que vous observez sur les TV ?

1 ► Problèmes logiciels plus nombreux que problèmes matériels	10,2%
2 ► Problèmes matériels plus nombreux que problèmes logiciels	74,1%
3 ► Nombre identique de problèmes logiciels et matériels	13,0%
Sans avis	2,8%

100%



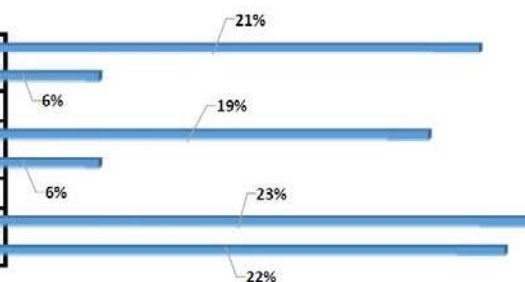
A quoi attribuent-il ces problèmes matériels ? La réponse est très proche de celle qui avait été obtenue dans une enquête de début 2022 : pour 46 % des interrogés, la dalle est de loin la cause numéro 1

Lequel des classements suivants représente le mieux la proportion de défaillances des 3 éléments principaux des TV ?

01 ► 1 Alimentation - 2 Carte principale - 3 Dalle	21,4%
02 ► 1 Alimentation - 2 Dalle - 3 Carte principale	6,1%
03 ► 1 Carte principale - 2 Alimentation - 3 Dalle	19,4%
04 ► 1 Carte principale - 2 Dalle - 3 Alimentation	6,1%
05 ► 1 Dalle - 2 Alimentation - 3 Carte principale	23,5%
06 ► 1 Dalle - 2 Carte principale - 3 Alimentation	22,4%

Sans avis	1,0%
-----------	------

100%



Et lorsqu'on leur demande de préciser la sélection qu'ils ont faite, les choix 5 et 6 qui totalisent 46 % dans le classement général donnent comme répartition détaillée :

- 48 % pour le trio Dalle / Alimentation / Carte principale
- 36 % pour le trio Dalle / Carte principale / Alimentation

Et on voit que les réponses personnalisées renforcent les avis plus généraux.

1 CGDD - [Commissariat Général au Développement Durable](#) (Ministère de la transition écologique)

2 DGPR - [Direction Générale de la Prévention des Risques](#) (Ministère de la transition écologique)

Quels chiffres mettriez-vous sur la proposition 5 que vous avez choisie ? (23%)

Dalle : 50 % / Alimentation : 40 % / Carte principale : 10 %	47,8%
Dalle : 50 % / Alimentation : 30 % / Carte principale : 20 %	8,7%
Dalle : 45 % / Alimentation : 35 % / Carte principale : 20 %	0,0%
Dalle : 40 % / Alimentation : 35 % / Carte principale : 25 %	21,7%
Aucune proposition ne me convient	8,7%
Je fais une proposition personnalisée	13,0%

100%

Propositions 5 personnalisées

Dalle	Alimentation	Carte principale
70 %	20 %	10 %
80 %	10 %	10 %
75 %	15 %	10 %
Moyennes		
75 %	15 %	10 %

Quels chiffres mettriez-vous sur la proposition 6 que vous avez choisie ? (22%)

Dalle : 50 % / Carte principale : 40 % / Alimentation : 10 %	18,2%
Dalle : 50 % / Carte principale : 30 % / Alimentation : 20 %	36,4%
Dalle : 45 % / Carte principale : 35 % / Alimentation : 20 %	13,6%
Dalle : 40 % / Carte principale : 35 % / Alimentation : 25 %	13,6%
Aucune proposition ne me convient	4,5%
Je fais une proposition personnalisée	13,6%

100%

Propositions 6 personnalisées

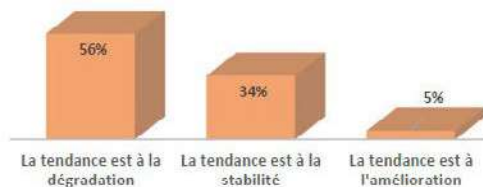
Dalle	Carte principale	Alimentation
70 %	20 %	10 %
35 %	35 %	30 %
70 %	20 %	10 %
Moyennes		
58 %	25 %	17 %

Interrogés plus directement sur la fiabilité, la réparabilité, le sentiment des professionnels n'est pas vraiment à l'optimisme.

Que pensez-vous de la fiabilité des téléviseurs ?

La tendance est à la dégradation	56,5%
La tendance est à la stabilité	34,3%
La tendance est à l'amélioration	4,6%
Sans avis sur le sujet	4,6%

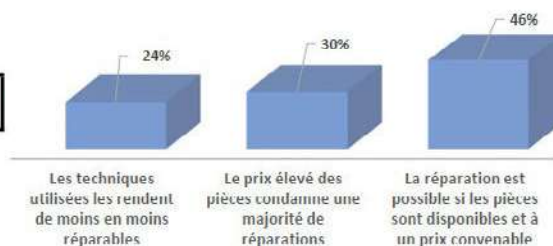
100%



Que pensez-vous de la réparabilité des téléviseurs ?

Les techniques utilisées les rendent de moins en moins réparables	24,5%	54%
Le prix élevé des pièces condamne une majorité de réparations	29,6%	
La réparation est possible si les pièces sont disponibles et à un prix convenable	45,9%	
Sans avis sur le sujet	0,0%	

100%



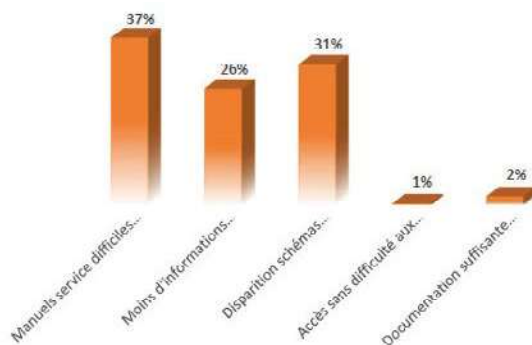
Quant à la qualité de la documentation technique, les avis plongent dans le négatif. Difficultés d'accès aux documentations, disparition souvent constatée des schémas des cartes électroniques, faiblesse du contenu chez plusieurs grands fabricants sont à l'origine de cette sévérité. Ce chiffre de 3% à peine de réparateurs satisfaits peut donner une impression d'exagération, mais ce faible pourcentage est tout simplement le reflet de l'exaspération des techniciens qui voient très régulièrement des téléviseurs dont le cycle de vie est écourté en raison des moyens insuffisants mis à leur disposition.

Que pensez-vous de la documentation technique des téléviseurs ?

(plusieurs choix possibles)

Manuels service difficiles à obtenir	37,3%	95%
Moins d'informations dans les manuels service	25,9%	
Disparition schémas cartes électroniques	31,4%	
Accès sans difficulté aux manuels service	0,5%	3%
Documentation suffisante - qualité correcte	2,2%	
Sans avis sur le sujet	2,7%	

100%



Ces chiffres font comprendre combien il est important que nombreux à répondre soient les artisans réparateurs que nous sollicitons pour ces enquêtes. Cela ne prend pas beaucoup de temps, et plus de réponses sont enregistrées, plus la crédibilité des chiffres avancés par FEDELEC est confortée.

>> Suite de cette enquête dans la revue digitale 22-6 qui paraîtra fin août

L'enquête complète peut être téléchargée à l'aide du lien :

https://www.fedelec.fr/wp-content/uploads/2022/07/enquete_durabilite_televiseurs.pdf