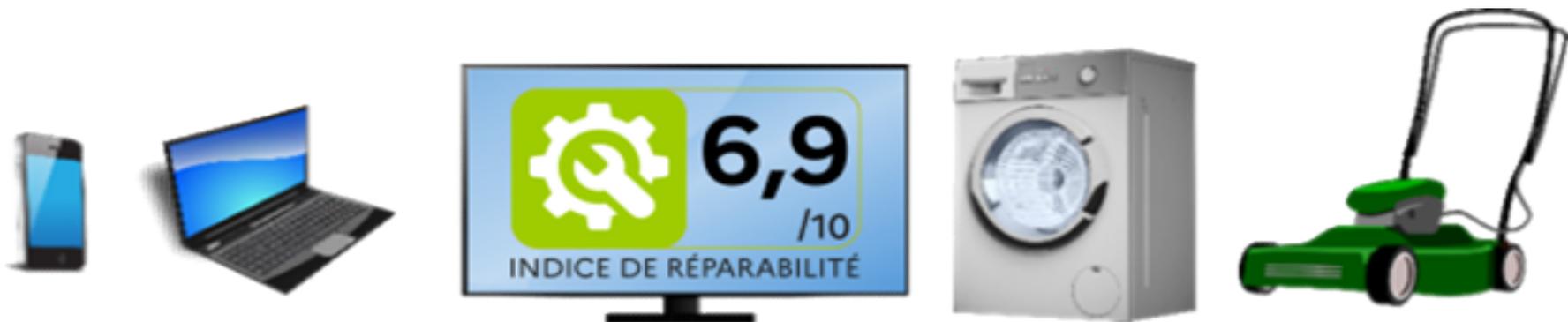




DEUXIÈME ENQUÊTE SUR L'INDICE DE RÉPARABILITÉ

Menée auprès de 2500 artisans réparateurs et distributeurs-réparateurs entre le 19 et le 30 novembre 2021



Connaissez-vous l'indice de réparabilité ?

Non, je ne connais pas	5,1%	5%
Oui, je connais, mais je ne me sens pas concerné-e	18,2%	
Oui, il m'arrive parfois de consulter la note d'un produit	43,4%	95%
Oui, je regarde régulièrement les notes diffusées	33,3%	
	100%	



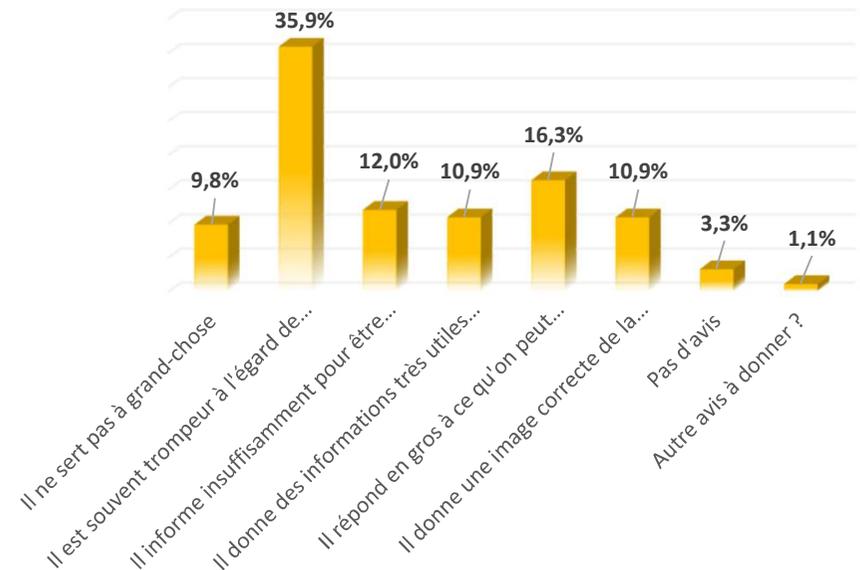
Veillez préciser votre activité professionnelle

Réparateur seulement (atelier indépendant ou agréé)	37,4%
Distributeur et Réparateur (surface de vente + atelier de SAV)	62,6%
	100%



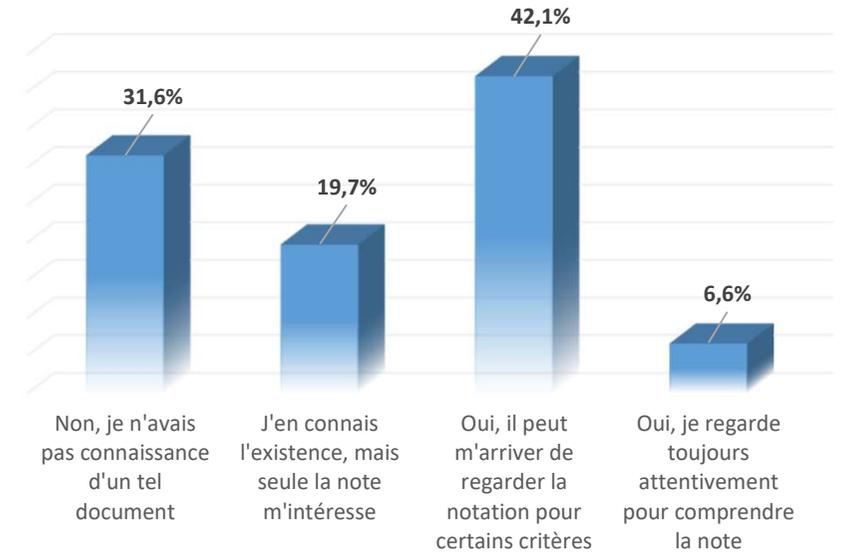
Que pensez-vous de cet indice ? (plusieurs réponses possibles)

Il ne sert pas à grand-chose	9,8%	58%
Il est souvent trompeur à l'égard de la réalité	35,9%	
Il informe insuffisamment pour être efficace	12,0%	
Il donne des informations très utiles pour les consommateurs	10,9%	38%
Il répond en gros à ce qu'on peut attendre de lui	16,3%	
Il donne une image correcte de la réparabilité réelle	10,9%	
Pas d'avis	3,3%	
Autre avis à donner ?	1,1%	
	100%	



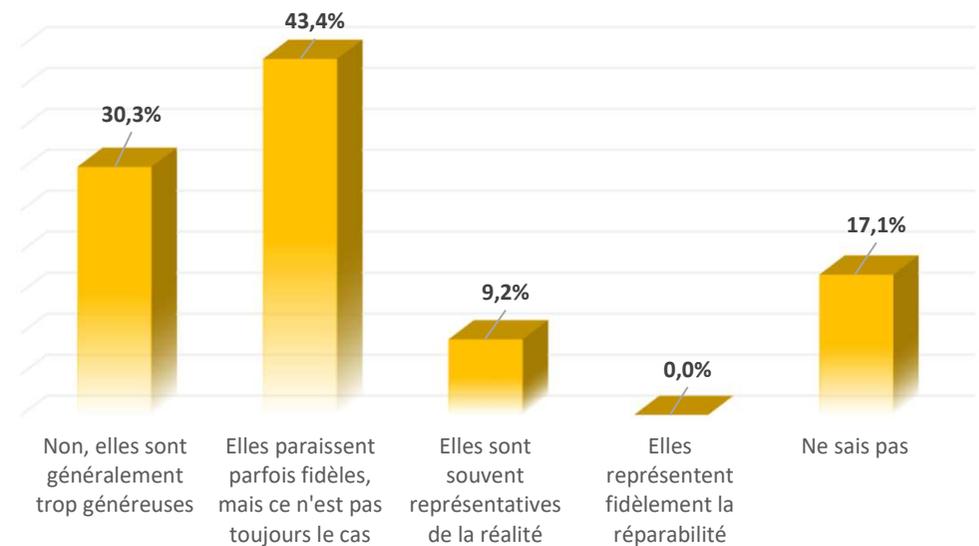
Consultez-vous le document qui accompagne la note et la justifie ?

Non, je n'avais pas connaissance d'un tel document	31,6%	51%
J'en connais l'existence, mais seule la note m'intéresse	19,7%	
Oui, il peut m'arriver de regarder la notation pour certains critères	42,1%	49%
Oui, je regarde toujours attentivement pour comprendre la note	6,6%	
	100%	



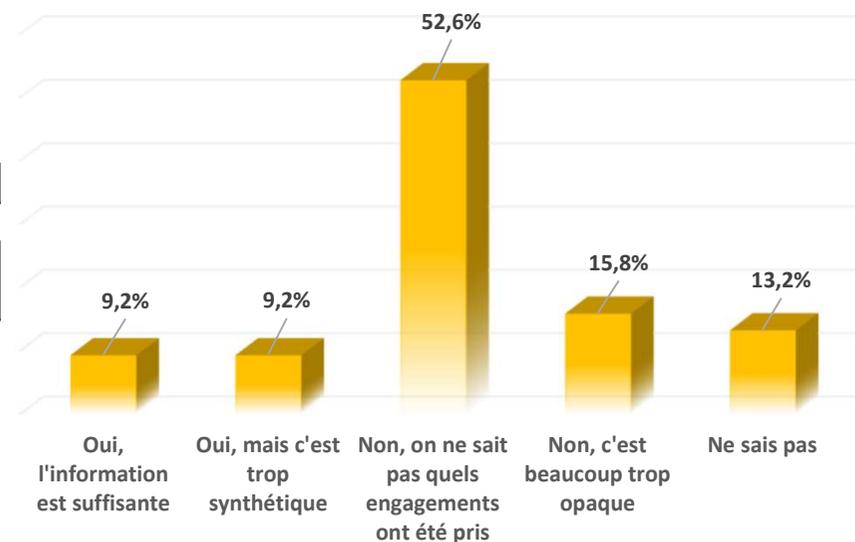
De façon générale, les notes représentent-elles correctement la réparabilité ?

Non, elles sont généralement trop généreuses	30,3%
Elles paraissent parfois fidèles, mais ce n'est pas toujours le cas	43,4%
Elles sont souvent représentatives de la réalité	9,2%
Elles représentent fidèlement la réparabilité	0,0%
Ne sais pas	17,1%
	100%



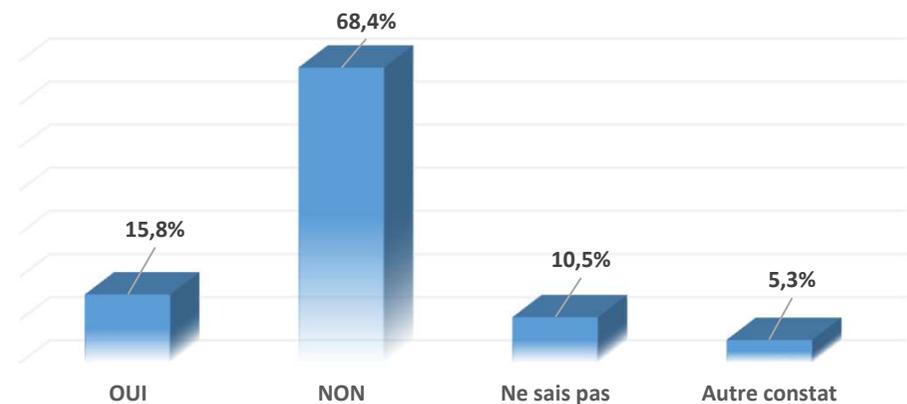
Trouvez-vous cet indice suffisamment transparent par rapport au contenu des engagements pris par les déclarants ?

Oui, l'information est suffisante	9,2%	9%
Oui, mais c'est trop synthétique	9,2%	
Non, on ne sait pas quels engagements ont été pris	52,6%	68%
Non, c'est beaucoup trop opaque	15,8%	
Ne sais pas	13,2%	
	100%	



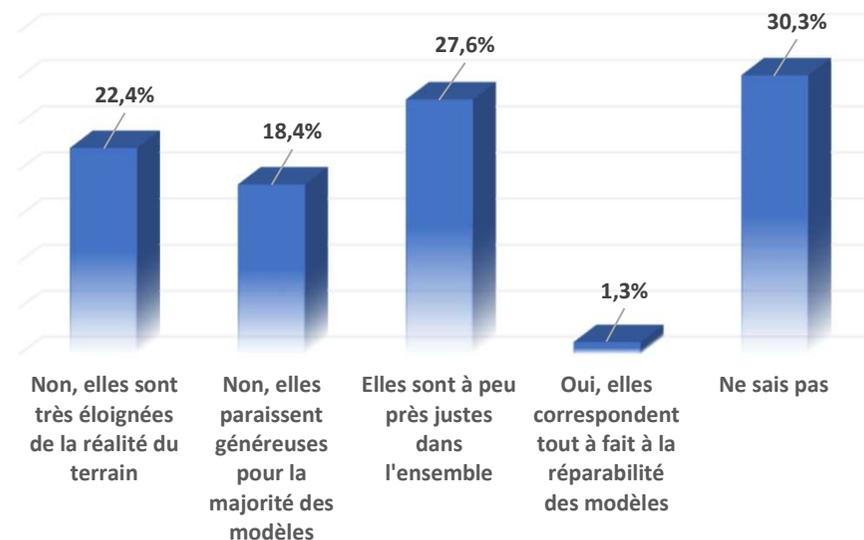
Constatez-vous un impact de l'indice de réparabilité sur vos activités ?

OUI	15,8%
NON	68,4%
Ne sais pas	10,5%
Autre constat	5,3%
	100%



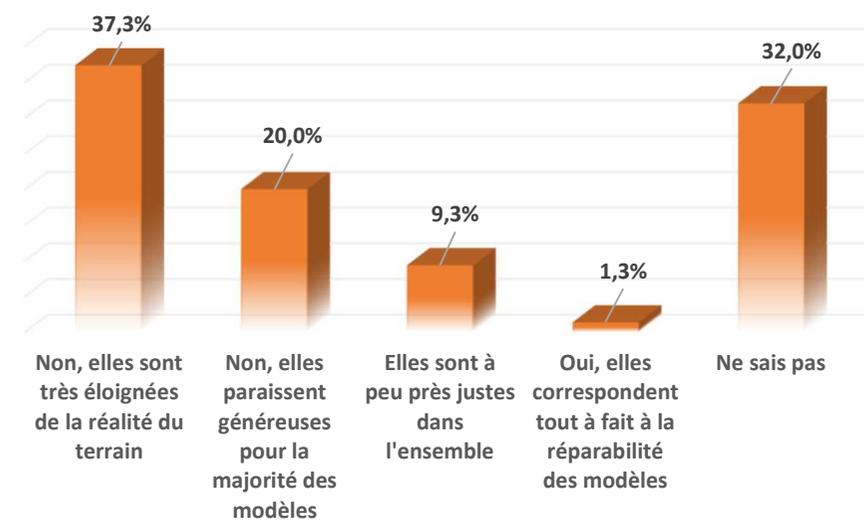
Lave-linge : les notes attribuées vous paraissent-elles justes ?

Non, elles sont très éloignées de la réalité du terrain	22,4%	41%
Non, elles paraissent généreuses pour la majorité des modèles	18,4%	
Elles sont à peu près justes dans l'ensemble	27,6%	29%
Oui, elles correspondent tout à fait à la réparabilité des modèles	1,3%	
Ne sais pas	30,3%	
	100%	



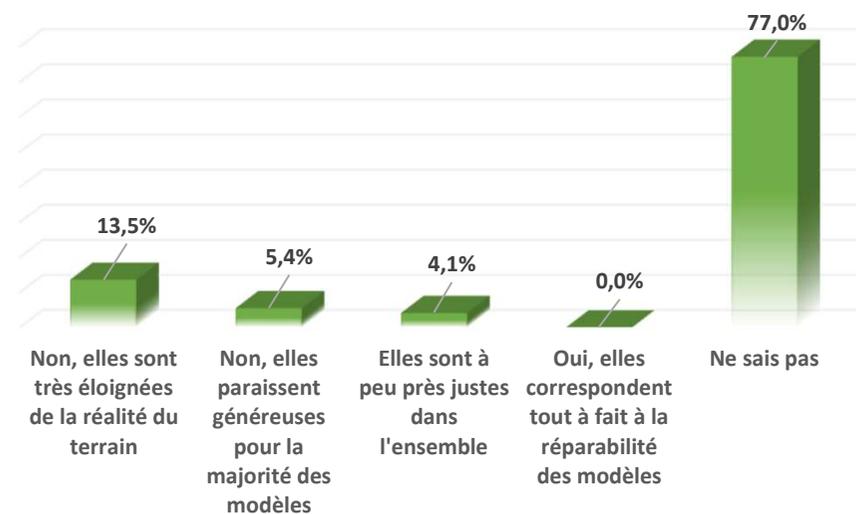
Téléviseurs : les notes attribuées vous paraissent-elles justes ?

Non, elles sont très éloignées de la réalité du terrain	37,3%	57%
Non, elles paraissent généreuses pour la majorité des modèles	20,0%	
Elles sont à peu près justes dans l'ensemble	9,3%	11%
Oui, elles correspondent tout à fait à la réparabilité des modèles	1,3%	
Ne sais pas	32,0%	
	100%	



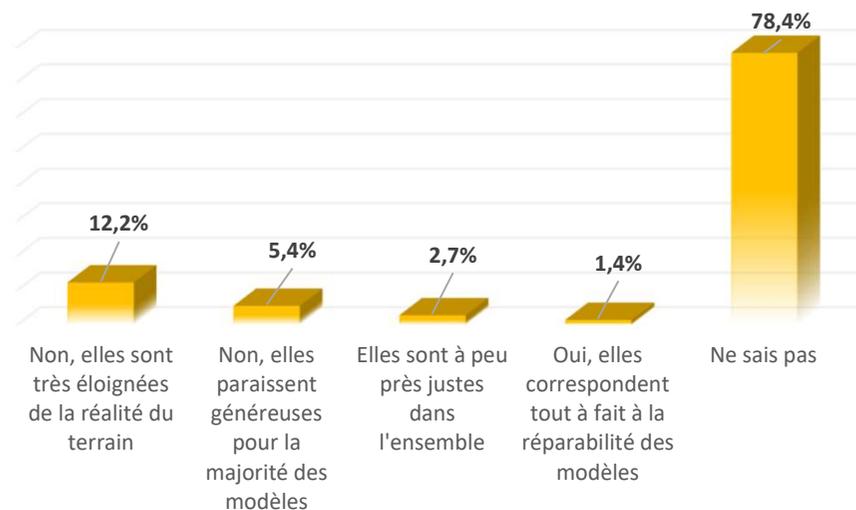
Ordinateurs : les notes attribuées vous paraissent-elles justes ?

Non, elles sont très éloignées de la réalité du terrain	13,5%	19%
Non, elles paraissent généreuses pour la majorité des modèles	5,4%	
Elles sont à peu près justes dans l'ensemble	4,1%	4%
Oui, elles correspondent tout à fait à la réparabilité des modèles	0,0%	
Ne sais pas	77,0%	
	100%	



Smartphones : les notes attribuées vous paraissent-elles justes ?

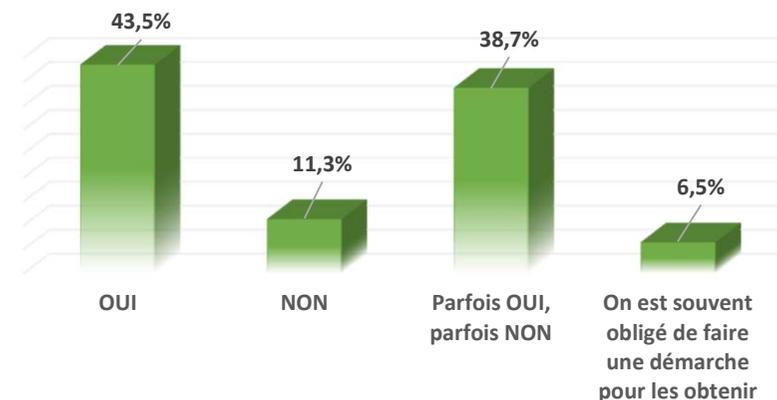
Non, elles sont très éloignées de la réalité du terrain	12,2%	18%
Non, elles paraissent généreuses pour la majorité des modèles	5,4%	
Elles sont à peu près justes dans l'ensemble	2,7%	4%
Oui, elles correspondent tout à fait à la réparabilité des modèles	1,4%	
Ne sais pas	78,4%	
	100%	



Questions posées seulement aux Distributeurs - Réparateurs

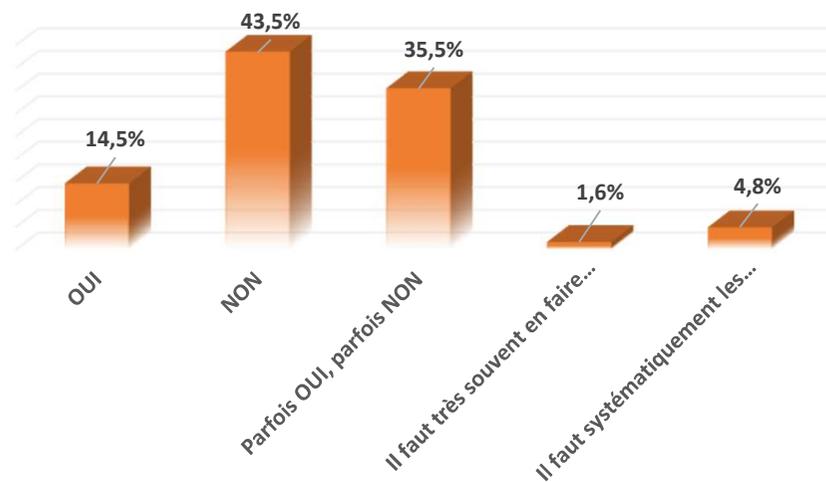
Disposez-vous des notes de réparabilité à la réception des produits concernés ?

OUI	43,5%	44%
NON	11,3%	
Parfois OUI, parfois NON	38,7%	50%
On est souvent obligé de faire une démarche pour les obtenir	6,5%	
		100%



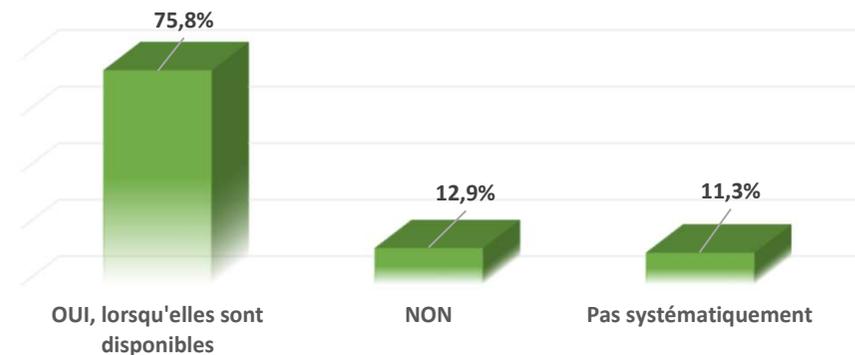
Les documents de synthèse de la notation vous sont-ils communiqués avec les notes de réparabilité ?

OUI	14,5%	15%
NON	43,5%	
Parfois OUI, parfois NON	35,5%	79%
Il faut très souvent en faire la demande pour les obtenir	1,6%	
Il faut systématiquement les demander pour les obtenir	4,8%	
		100%



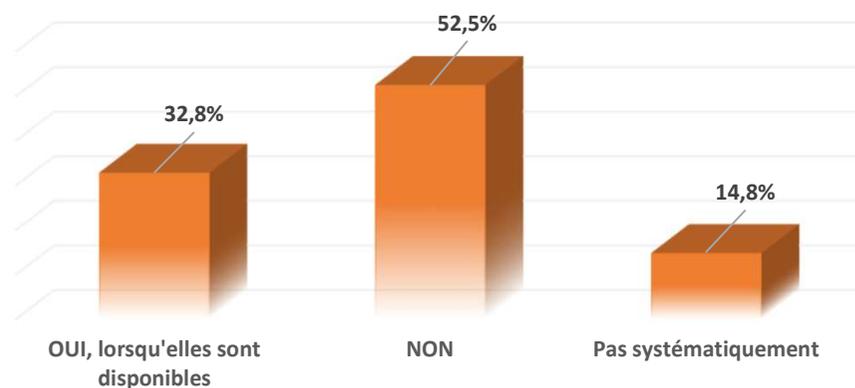
Affichez-vous les notes de réparabilité des appareils concernés ?

OUI, lorsqu'elles sont disponibles	75,8%
NON	12,9%
Pas systématiquement	11,3%
	100%



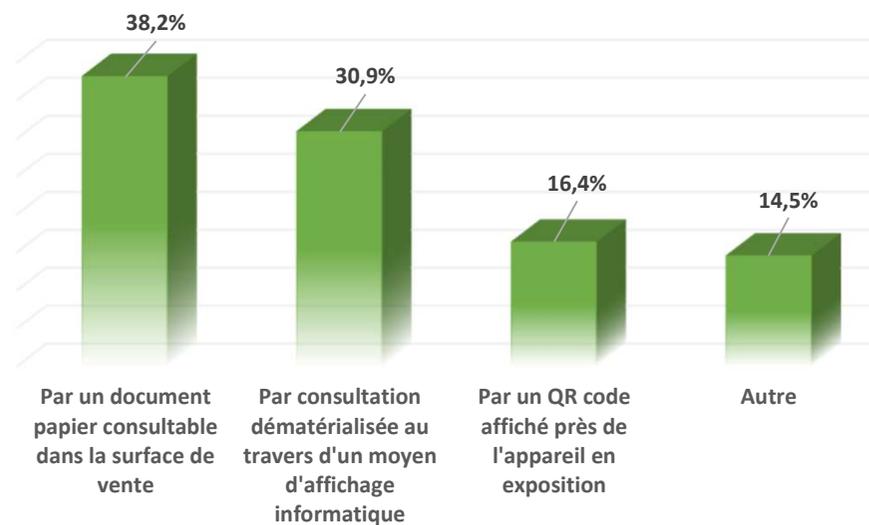
Mettez-vous à disposition de vos clients les documents présentant la synthèse de notation ?

OUI, lorsqu'elles sont disponibles	32,8%
NON	52,5%
Pas systématiquement	14,8%
	100%



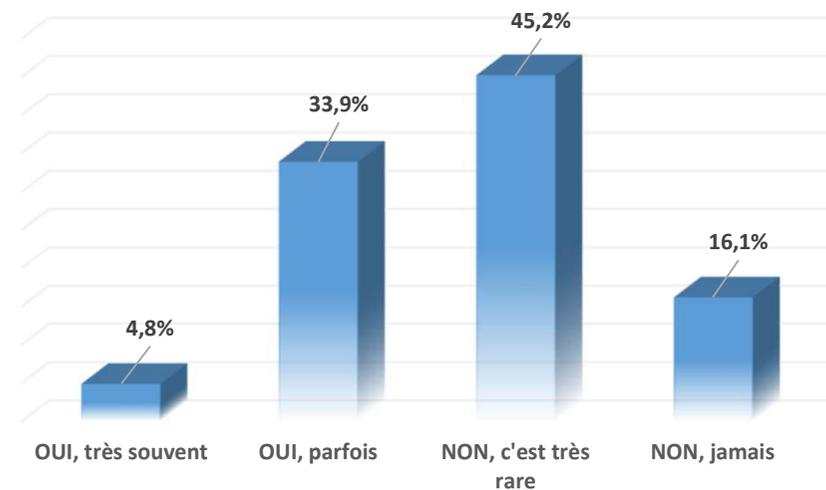
Comment mettez-vous la synthèse de notation à disposition des consommateurs ? (plusieurs réponses possibles)

Par un document papier consultable dans la surface de vente	38,2%
Par consultation dématérialisée au travers d'un moyen d'affichage informatique	30,9%
Par un QR code affiché près de l'appareil en exposition	16,4%
Autre	14,5%
	100%



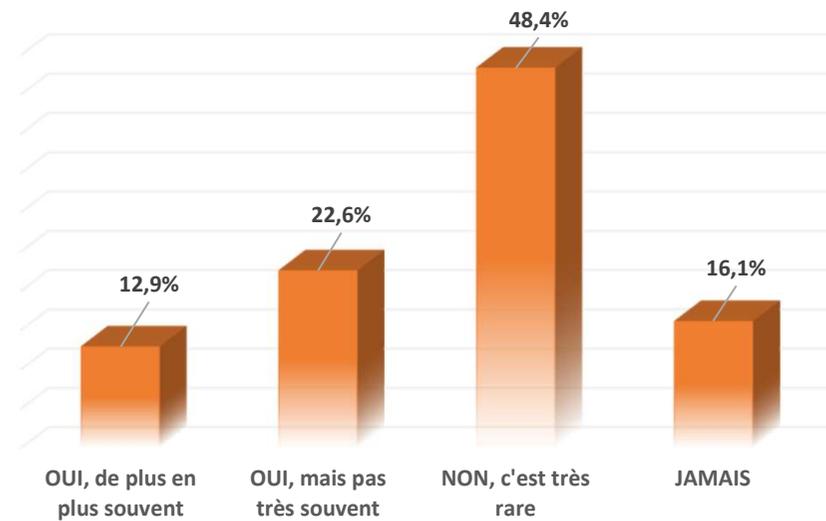
La note de réparabilité est-elle prise en considération par vos clients ?

OUI, très souvent	4,8%	39%
OUI, parfois	33,9%	
NON, c'est très rare	45,2%	61%
NON, jamais	16,1%	
	100%	



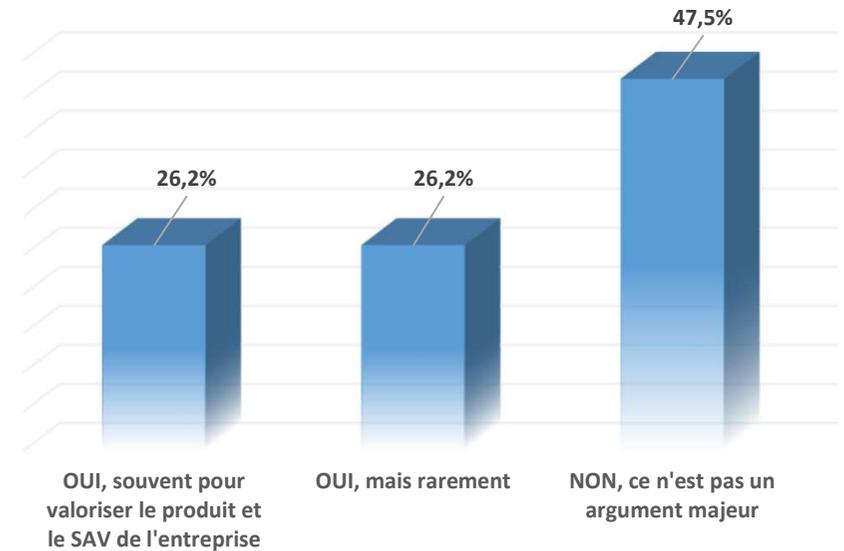
Vos clients interrogent-ils sur la note et ce à quoi elle correspond ?

OUI, de plus en plus souvent	12,9%	35%
OUI, mais pas très souvent	22,6%	
NON, c'est très rare	48,4%	65%
JAMAIS	16,1%	
	100%	



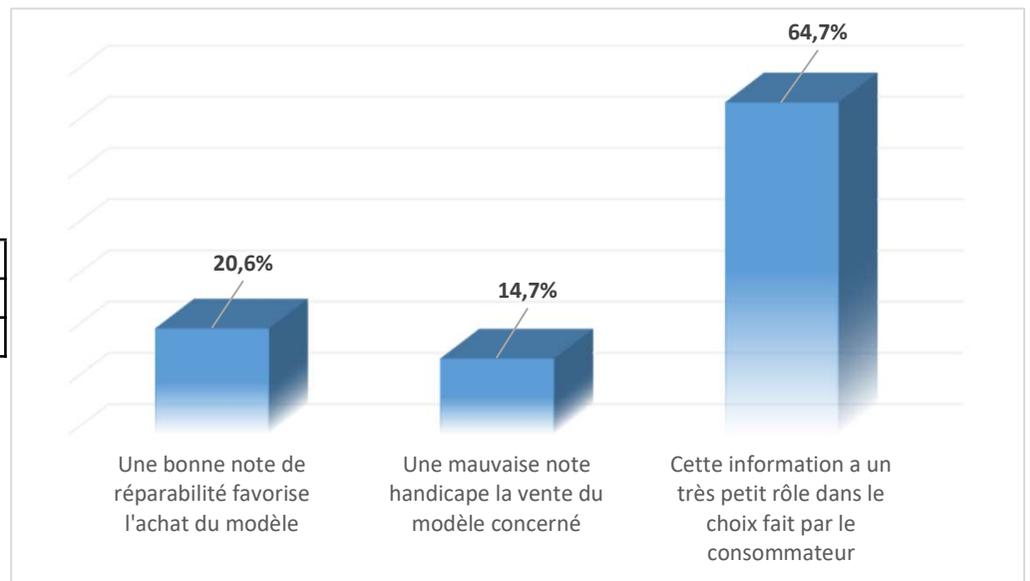
Utilisez-vous la note de réparabilité comme argument de vente ?

OUI, souvent pour valoriser le produit et le SAV de l'entreprise	26,2%	52%
OUI, mais rarement	26,2%	
NON, ce n'est pas un argument majeur	47,5%	48%
	100%	



L'indice de réparabilité a-t-il une influence sur vos ventes ? (plusieurs réponses possibles)

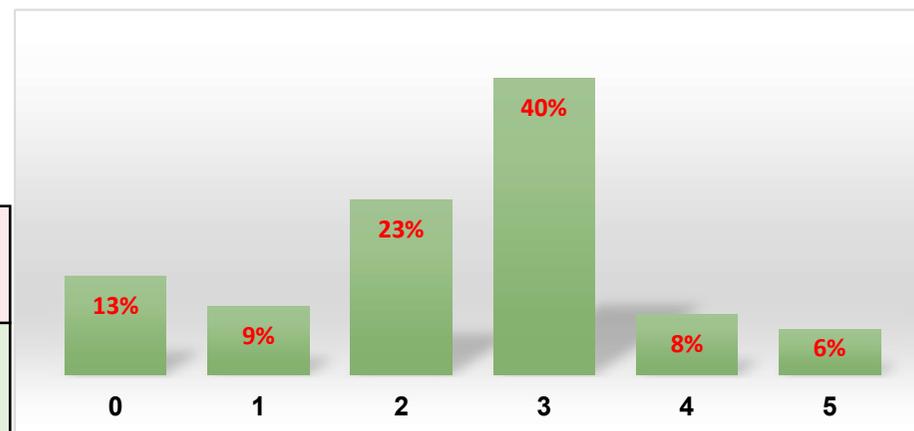
Une bonne note de réparabilité favorise l'achat du modèle	20,6%
Une mauvaise note handicape la vente du modèle concerné	14,7%
Cette information a un très petit rôle dans le choix fait par le consommateur	64,7%
	100%



Note générale

0	13%	46%
1	9%	
2	23%	
3	40%	54%
4	8%	
5	6%	

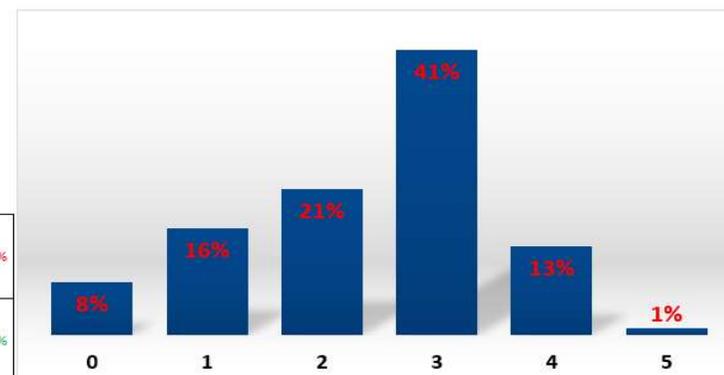
100%



Très légère dégradation du ressenti positif depuis l'enquête précédente : **-1%** en 8 mois

RAPPEL ENQUETE PRÉCÉDENTE (MARS 2021) →

8%	45%
16%	
21%	
41%	55%
13%	
1%	



Quelle note est donnée selon la réponse faite à la 1ère question " *Connaissez-vous l'indice de réparabilité ?* "

Non, je ne connais pas →	UniqRep	5,1%	Note moyenne	1,8	1,8
	Dist/Rep	0%	Note moyenne	x	

Oui, je connais, mais je ne me sens pas concerné-e →	UniqRep	9,1%	Note moyenne	2,9	2,1
	Dist/Rep	9,1%	Note moyenne	1,2	

Oui, il m'arrive parfois de consulter la note d'un produit →	UniqRep	16,2%	Note moyenne	3,0	2,6
	Dist/Rep	27,3%	Note moyenne	2,3	

Oui, je regarde régulièrement les notes diffusées →	UniqRep	7,1%	Note moyenne	2,7	2,5
	Dist/Rep	26,3%	Note moyenne	2,4	