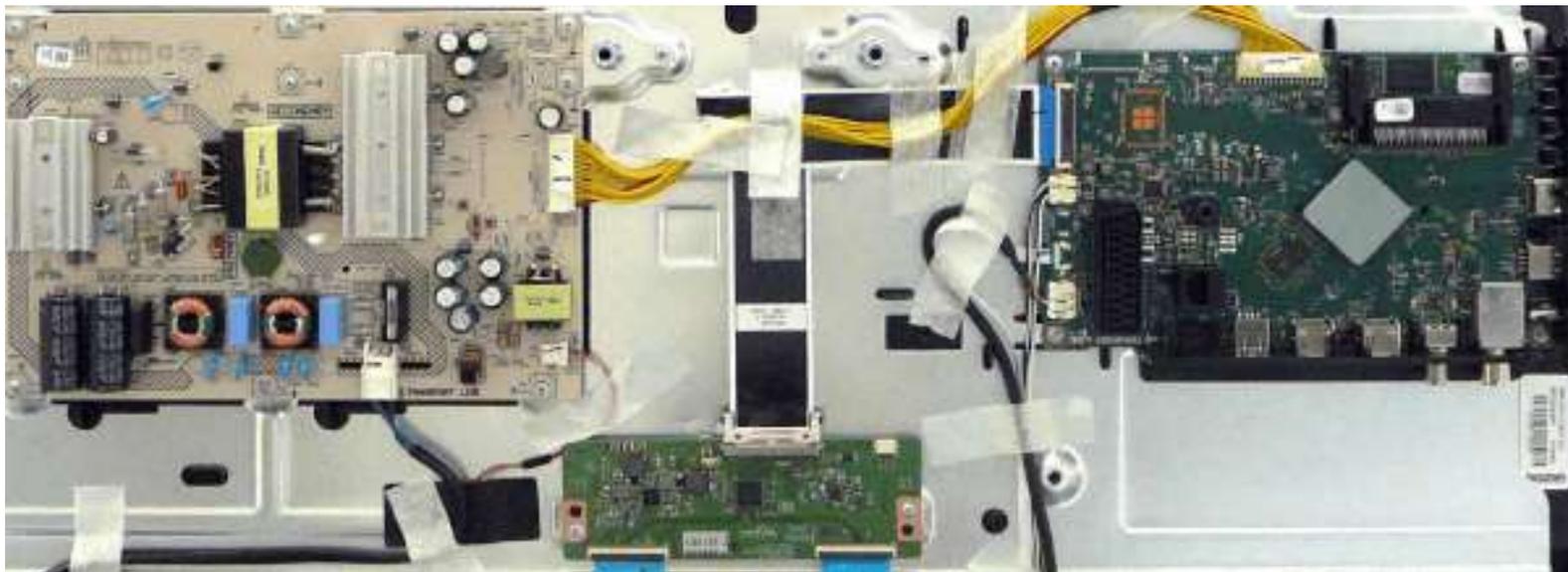




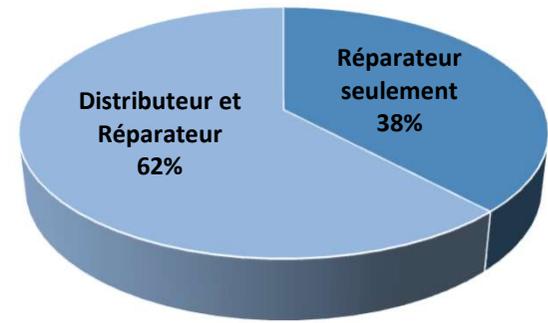
Enquête sur la durabilité des téléviseurs

Questionnaire adressé le 2 juin 2022 à plus de 2300 artisans réparateurs et distributeurs-réparateurs



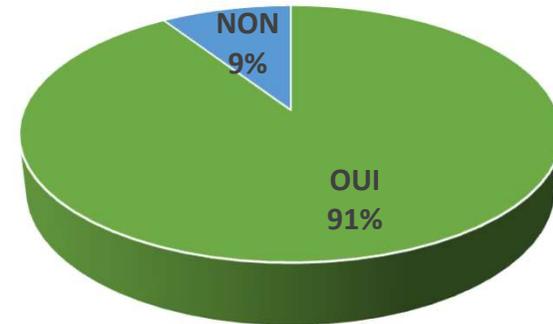
Veillez préciser votre activité professionnelle

| | |
|----------------------------|-------|
| Réparateur seulement | 38,0% |
| Distributeur et Réparateur | 62,0% |
| 100% | |



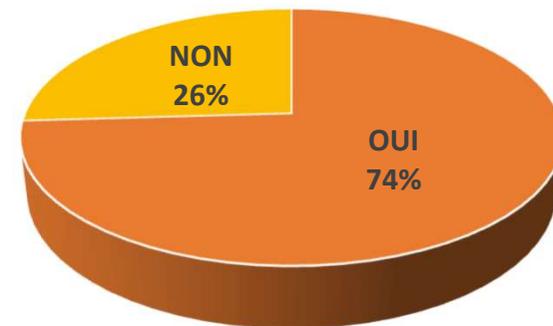
Intervenez-vous techniquement sur les TV ?

| | |
|------|-------|
| OUI | 90,7% |
| NON | 9,3% |
| 100% | |



Avez-vous une activité de vente de TV (neufs) ?

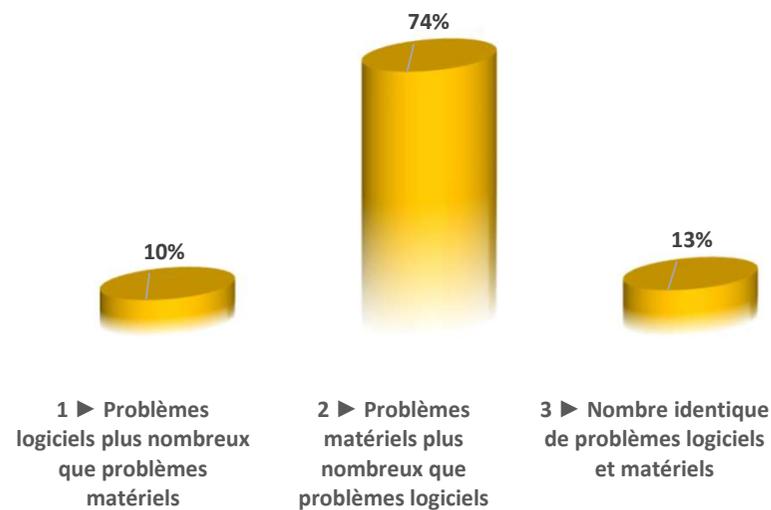
| | |
|------|-------|
| OUI | 74,1% |
| NON | 25,9% |
| 100% | |



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%



1 ► Problèmes logiciels plus nombreux que problèmes matériels (10%)

| | |
|--|--------------|
| Problèmes logiciels : 60 % / matériels : 40 % | 63,6% |
| Problèmes logiciels : 70 % / matériels : 30 % | 27,3% |
| Problèmes logiciels : 80 % / matériels : 20 % | 9,1% |

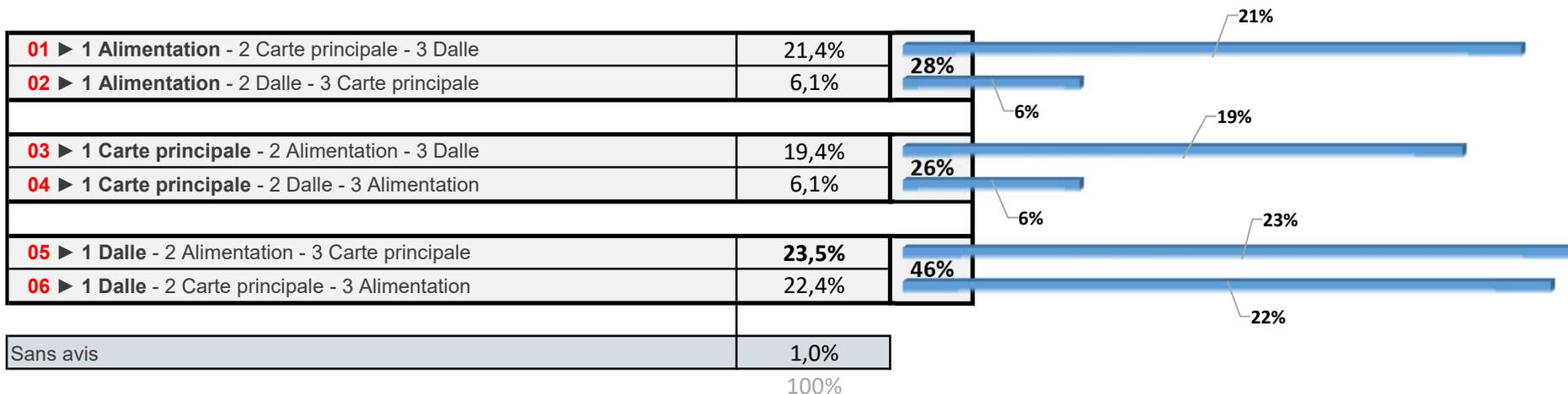
100%

2 ► Problèmes matériels plus nombreux que problèmes logiciels (74%)

| | |
|--|--------------|
| Problèmes matériels : 60 % / logiciels : 40 % | 12,5% |
| Problèmes matériels : 70 % / logiciels : 30 % | 21,3% |
| Problèmes matériels : 70 % / logiciels : 30 % | 66,3% |

100%

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



Quels chiffres mettriez-vous sur la proposition 1 que vous avez choisie ? (21%)

| | |
|---|--------------|
| Alimentation : 50 % / Carte principale : 40 % / Dalle : 10 % | 61,9% |
| Alimentation : 50 % / Carte principale : 30 % / Dalle : 20 % | 14,3% |
| Alimentation : 45 % / Carte principale : 35 % / Dalle : 20 % | 14,3% |
| Alimentation : 40 % / Carte principale : 35 % / Dalle : 25 % | 9,5% |
| Aucune proposition ne me convient | 0,0% |
| Je fais une proposition personnalisée | 0,0% |

100%

| Propositions 1 personnalisées | | |
|-------------------------------|------------------|-------|
| Alimentation | Carte principale | Dalle |
| | | |
| Moyennes | | |
| | | |

0 %
0 %

Quels chiffres mettriez-vous sur la proposition 2 que vous avez choisie ? (6%)

| | |
|---|--------------|
| Alimentation : 50 % / Dalle : 40 % / Carte principale : 10 % | 16,7% |
| Alimentation : 50 % / Dalle : 30 % / Carte principale : 20 % | 33,3% |
| Alimentation : 45 % / Dalle : 35 % / Carte principale : 20 % | 0,0% |
| Alimentation : 40 % / Dalle : 35 % / Carte principale : 25 % | 16,7% |
| Aucune proposition ne me convient | 33,3% |
| Je fais une proposition personnalisée | 0,0% |

100%

Propositions 2 personnalisées

| Alimentation | Dalle | Carte principale |
|--------------|-------|------------------|
| | | |
| Moyennes | | |
| | | |

0 %

0 %

Quels chiffres mettriez-vous sur la proposition 3 que vous avez choisie ? (19%)

| | |
|---|--------------|
| Carte principale : 50 % / Alimentation : 40 % / Dalle : 10 % | 63,2% |
| Carte principale : 50 % / Alimentation : 30 % / Dalle : 20 % | 10,5% |
| Carte principale : 45 % / Alimentation : 35 % / Dalle : 20 % | 10,5% |
| Carte principale : 40 % / Alimentation : 35 % / Dalle : 25 % | 10,5% |
| Aucune proposition ne me convient | 5,3% |
| Je fais une proposition personnalisée | 0,0% |

100%

Propositions 3 personnalisées

| Carte Principale | Alimentation | Dalle |
|------------------|--------------|-------|
| | | |
| Moyennes | | |
| | | |

0 %

0 %

Quels chiffres mettriez-vous sur la proposition 4 que vous avez choisie ? (6%)

| | |
|---|--------------|
| Carte principale : 50 % / Dalle : 40 % / Alimentation : 10 % | 16,7% |
| Carte principale : 50 % / Dalle : 30 % / Alimentation : 20 % | 16,7% |
| Carte principale : 45 % / Dalle : 35 % / Alimentation : 20 % | 16,7% |
| Carte principale : 40 % / Dalle : 35 % / Alimentation : 25 % | 33,3% |
| Aucune proposition ne me convient | 0,0% |
| Je fais une proposition personnalisée | 16,7% |

100%

Propositions 4 personnalisées

| Carte Principale | Dalle | Alimentation |
|------------------|-------|--------------|
| 50 % | 15 % | 35 % |
| Moyennes | | |
| 50 % | 15 % | 35 % |

100 %

100 %

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 % |

100 %

100 %

100 %

100 %

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 % |

100 %

100 %

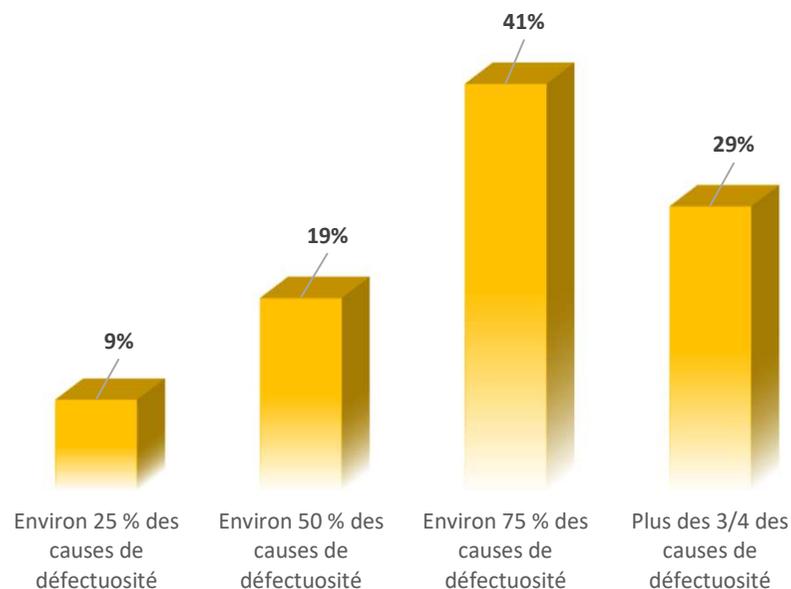
100 %

100 %

Les téléviseurs équipés de dalles LCD (led ou qled)

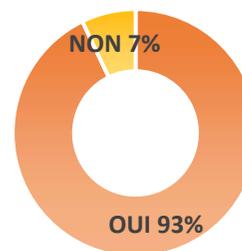
Quelle est la proportion de défaillances du rétro-éclairage dans les dalles LCD

| | | |
|--|--------------|------------|
| Environ 25 % des causes de défaectuosité | 9,2% | 69% |
| Environ 50 % des causes de défaectuosité | 19,4% | |
| Environ 75 % des causes de défaectuosité | 40,8% | |
| Plus des 3/4 des causes de défaectuosité | 28,6% | |
| Sans avis | 2,0% | |
| | | 100% |



Réparez-vous le rétro-éclairage dans les dalles LCD ?

| | |
|------|--------------|
| OUI | 92,9% |
| NON | 7,1% |
| 100% | |



Ne réparent pas le rétro-éclairage dans les dalles LED :

↓

2,0% des réparateurs
5,1% des distributeurs - réparateurs

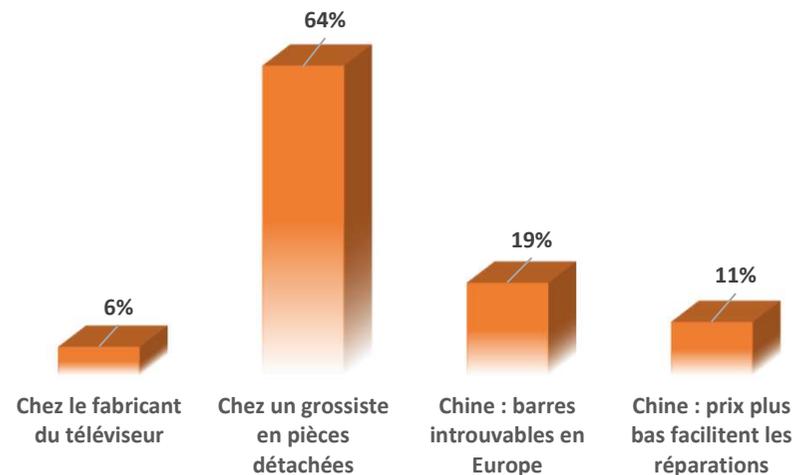
Les achats de barres de LED

Où vous procurez-vous les barres de LED ?

(plusieurs réponses possibles)

| | | |
|--|--------------|------------|
| Chez le fabricant du téléviseur | 5,9% | 30% |
| Chez un grossiste en pièces détachées | 64,0% | |
| Chine : barres introuvables en Europe | 19,1% | |
| Chine : prix plus bas facilitent les réparations | 11,0% | |

100%



Qui achète ces barres de LED en Chine ?

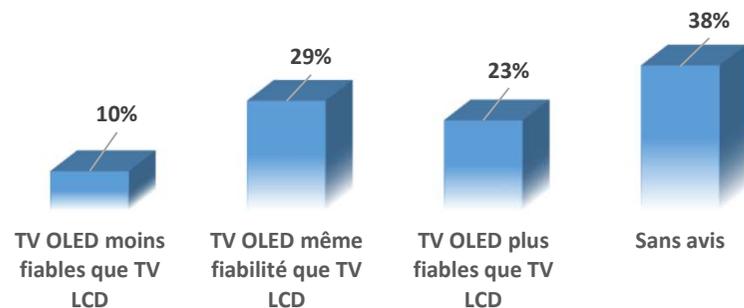
| | |
|-------------|-----------------------------|
| Réparateurs | Distributeurs - Réparateurs |
| 50% | 50% |

Les téléviseurs équipés de dalles OLED

Si on compare la fiabilité des TV OLED avec celle des TV LCD (led-qlcd) :

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| TV OLED moins fiables que TV LCD | 10,2% |
| TV OLED même fiabilité que TV LCD | 28,6% |
| TV OLED plus fiables que TV LCD | 23,5% |
| Sans avis | 37,8% |

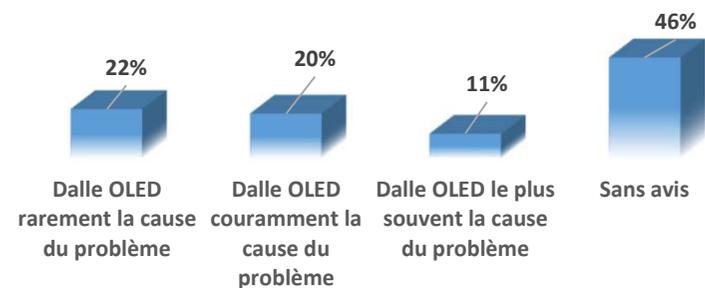
100%



Sur les TV OLED ne fonctionnant plus correctement ou plus du tout :

| | | |
|---|--------------|--------------|
| Dalle OLED rarement la cause du problème | 22,4% | 31,6% |
| Dalle OLED couramment la cause du problème | 20,4% | |
| Dalle OLED le plus souvent la cause du problème | 11,2% | |
| Sans avis | 45,9% | |

100%

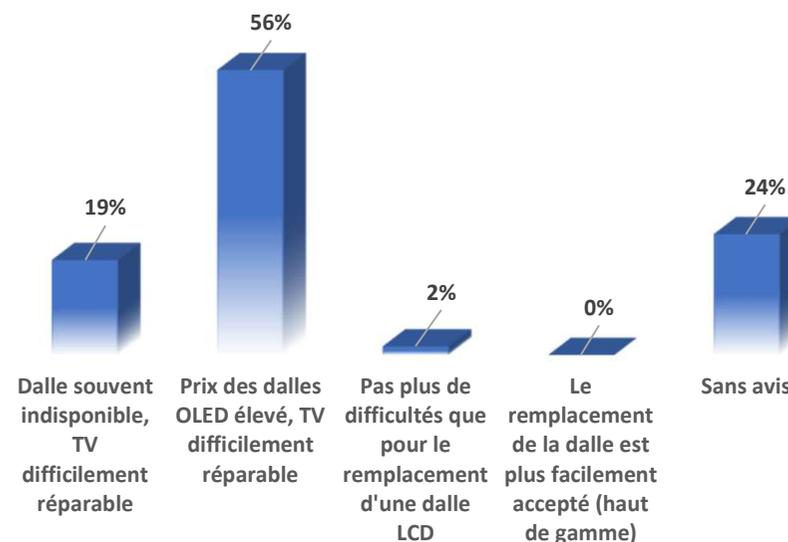


Lorsque la dalle d'un TV OLED est diagnostiquée défectueuse...

(plusieurs réponses possibles)

| | | |
|---|--------------|--------------|
| Dalle souvent indisponible, TV difficilement réparable | 18,6% | 74,6% |
| Prix des dalles OLED élevé, TV difficilement réparable | 55,9% | |
| Pas plus de difficultés que pour le remplacement d'une dalle LCD | 1,7% | 1,7% |
| Le remplacement de la dalle est plus facilement accepté (haut de gamme) | 0,0% | |
| Sans avis | 23,7% | |

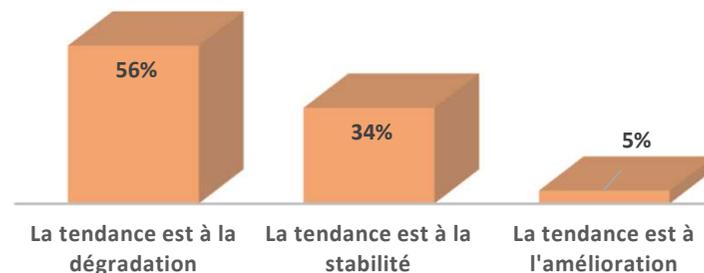
100%



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% |

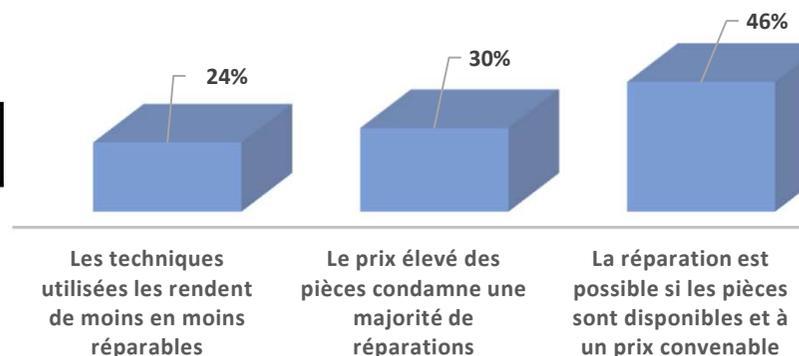
100%



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%

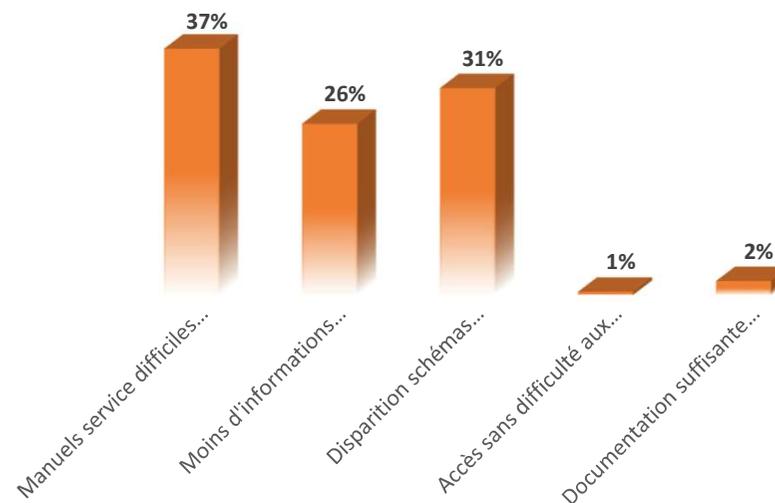


Que pensez-vous de la documentation technique des téléviseurs ?

(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%

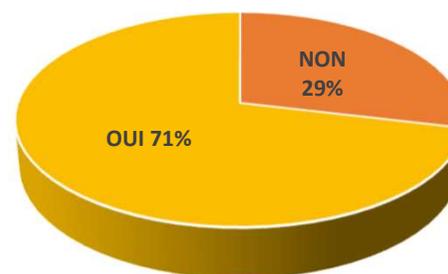


Les écrans cassés

Vous sollicite-t-on régulièrement pour l'écran d'un téléviseur cassé ?

| | |
|-----|--------------|
| NON | 28,7% |
| OUI | 71,3% |

100%



A quelle fréquence ?

| | | |
|----------------------------|--------------|--------------|
| Rarement | 44,2% | 55,8% |
| Une fois par semaine | 42,9% | |
| Plusieurs fois par semaine | 11,7% | |
| Quotidiennement | 1,3% | |

100%

