

Indice de réparabilité, un an après : une deuxième enquête

L'indice de réparabilité est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2021. Qu'en pensent les professionnels, un an après sa mise en place ? Une enquête réalisée par FEDELEC fait le point. En voici la synthèse.

Rappelons que depuis maintenant plus d'un an, cinq types de produits (lave-linge à hublot, téléviseurs, smartphones, ordinateurs portables et tondeuses à gazon) sont soumis à présentation d'un indice de réparabilité.

Il s'agit d'abord de l'affichage d'une note sur 10, calculée par le metteur sur le marché (fabricant ou importateur) à partir d'un tableau de calcul imposé qui prend en compte cinq critères et de nombreux sous-critères. Sont notés : (1) la durée de mise à disposition sans frais de la documentation technique, (2) la facilité de démontage et les outils nécessaires pour y parvenir, (3) la durée de disponibilité et les conditions de mise à disposition des pièces détachées (aux réparateurs, aux consommateurs, **en direct ou pas**), (4) le prix de celles-ci rapporté à celui du produit neuf, et enfin (5) quelques critères spécifiques au produit.

Outre que la note de réparabilité doit être affichée à proximité du prix pour chaque produit concerné, en magasin physique comme numérique, le vendeur doit également mettre à disposition la grille de synthèse de notation ayant permis de déterminer la note, par tout moyen approprié (document papier, via une borne en magasin, un QR code, un tableau disponible sur une page web ou en téléchargement, etc.).

Dès l'entrée en application de ce dispositif, FEDELEC avait procédé à un premier sondage « à chaud » auprès des professionnels de la réparation, sur leurs visions et leurs attentes. Pour faire le point un an plus tard, la Fédération a réalisé une deuxième enquête auprès de 2500 artisans réparateurs et distributeurs-réparateurs. Alors, dans la pratique, où en est-on ?

UN DISPOSITIF MAINTENANT CONNU

95% des répondants au sondage déclarent connaître l'indice de réparabilité, alors qu'ils n'étaient que 56% début 2021. Cette évolution paraît logique puisqu'elle répond à la phase de montée en puissance du dispositif.

Par contre, même si une grande majorité des professionnels connaissent l'indice de réparabilité, 18% d'entre eux déclarent ne pas se sentir concernés.

Affichez-vous les notes de réparabilité des appareils concernés ?

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

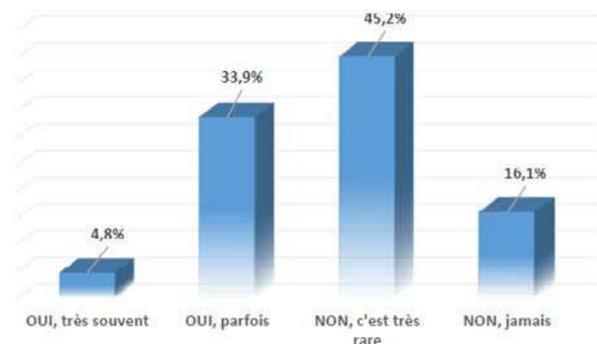


QU'EN PENSENT-ILS ?

Le jugement des répondants sur l'indice de réparabilité est assez dur : plus de la moitié d'entre eux expriment un avis plutôt négatif et près de 36% le jugent souvent trompeur à l'égard de la réalité.

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

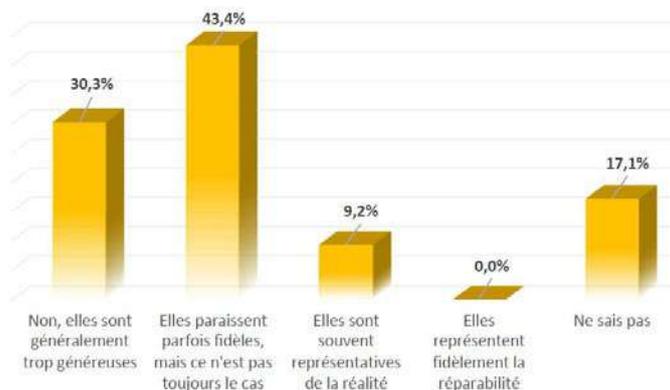
OUI, très souvent	4,8%	39%
OUI, parfois	33,9%	
NON, c'est très rare	45,2%	61%
NON, jamais	16,1%	
	100%	



Quant à savoir si les notes attribuées aux produits correspondent bien à leur réparabilité, les avis sont encore plus sévères : trop généreuses pour près d'un tiers des répondants, parfois fidèles à la réalité (mais pas toujours) pour 43% ; seuls un peu plus de 9% pensent qu'elles sont souvent représentatives ; aucun répondant n'a déclaré qu'elles représentaient fidèlement la réparabilité.

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

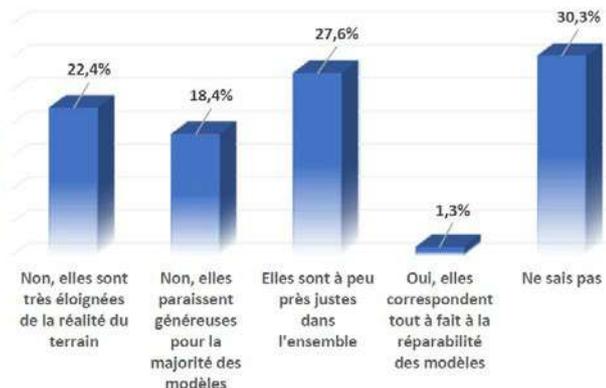
Non, elles sont généralement trop généreuses	30,3%
Elles paraissent parfois fidèles, mais ce n'est pas toujours le cas	43,4%
Elles sont souvent représentatives de la réalité	9,2%
Elles représentent fidèlement la réparabilité	0,0%
Ne sais pas	17,1%
	100%



Les jugements sur les notes attribuées par familles de produits viennent nuancer ces chiffres : ils sont ainsi meilleurs pour les lave-linge que pour les téléviseurs.

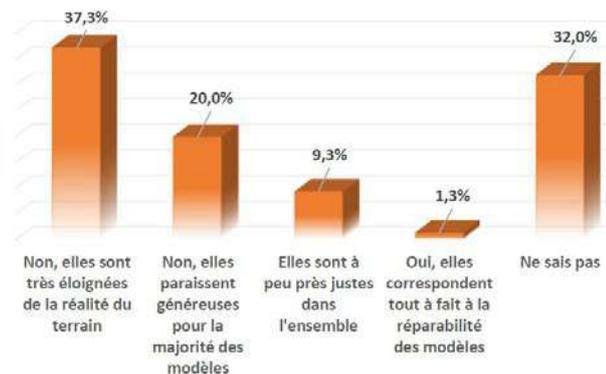
Lave-linge : les notes attribuées vous paraissent-elles justes ?

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%	



Plusieurs raisons peuvent expliquer ces résultats, qui reflètent le vécu quotidien et l'expérience des professionnels de la réparation :

- Les documentations qu'ils ont du mal à se procurer, bien souvent dans des conditions éloignées de la gratuité, et dont le contenu n'est pas toujours à la hauteur ;
- Les pièces détachées difficiles à obtenir, alors que nombre d'entre elles sont définitivement indisponibles ;
- Des pièces disponibles mais à un tarif très élevé, ou bien à un tarif surévalué car l'obligation souvent faite de passer par des intermédiaires provoque un renchérissement important du prix de référence producteur.

A noter que pour la connaissance du détail de la note attribuée, seule une petite moitié des répondants consulte le document qui accompagne la note et la justifie... et que près d'un tiers d'entre eux ne connaissent pas l'existence de cette documentation.



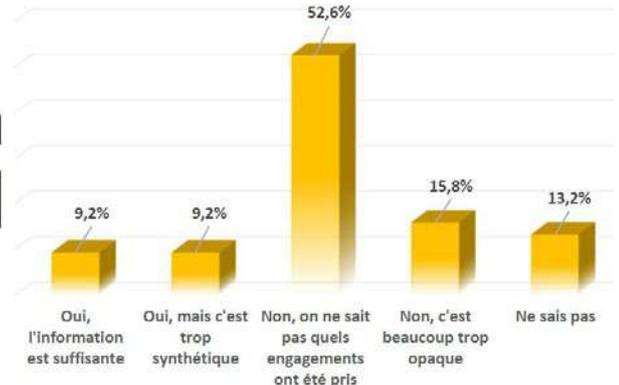
LE POINT DE VUE DES DISTRIBUTEURS-RÉPARATEURS

À la réalisation du sondage, fin 2021, seulement 44% des distributeurs réparateurs déclaraient disposer systématiquement des notes de réparabilité à la réception des produits concernés et 15% des documents de synthèse de la notation. Ces chiffres se sont améliorés depuis ces derniers mois.

Près de 76% d'entre eux indiquent afficher les notes de réparabilité lorsqu'elles sont disponibles. Près de 33% mettent en outre à la disposition de leurs clients les documents de synthèse de notation, généralement par un document papier consultable dans la surface de vente, par consultation dématérialisée au travers d'un moyen d'affichage informatique ou par un QR code affiché près de l'appareil en exposition.

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

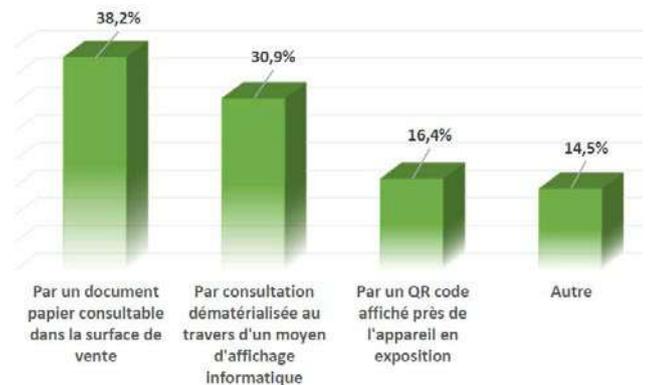
Oui, l'information est suffisante	9,2%	9%
Oui, mais c'est trop synthétique	9,2%	
Non, on ne sait pas quels engagements ont été pris	52,6%	68%
Non, c'est beaucoup trop opaque	15,8%	
Ne sais pas	13,2%	
	100%	



Les consommateurs commencent à s'intéresser à la note de réparabilité : pour 39% des répondants, elle est prise en considération par leurs clients. Un peu plus d'un tiers souligne en outre que les clients les interrogent sur la note et ce à quoi elle correspond. Enfin, plus de la moitié des distributeurs utilisent la note de réparabilité pour valoriser le produit et le SAV de l'entreprise. Pour 35% des professionnels interrogés, la note attribuée influence (en bien ou en mal) le choix du consommateur. ■

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%



Consultez l'intégralité de l'enquête :

https://www.fedelec.fr/wp-content/uploads/2022/03/enquete-indice-reparabilite_bientot-1-an.pdf

DEUXIÈME ENQUÊTE SUR L'INDICE DE RÉPARABILITÉ

Membre auprès de 2500 artisans réparateurs et distributeurs indépendants entre le 19 et le 30 novembre 2021

6,9 /10 INDICE DE RÉPARABILITÉ

Connaissez-vous l'indice de réparabilité ?

Oui, je le connais bien	9,2%	9%
Oui, je connais un peu	33,2%	
Non, on ne sait pas	57,6%	68%

Vous êtes-vous intéressé(e) à l'indice de réparabilité ?

Oui, j'ai regardé la note de réparabilité	39%
Oui, j'ai regardé la note de réparabilité et j'ai demandé des explications	17%
Non, j'ai demandé des explications	16%
Non, j'ai demandé des explications et j'ai demandé des explications	14%
Autre	14%

Utilisez-vous votre activité professionnelle ?

Indicateur de réparabilité affiché en magasin	32%
Indicateur de réparabilité affiché en magasin + affiché sur le site	32%
Autre	36%

Comment mettez-vous la synthèse de notation à disposition des consommateurs ?

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%