

REPAIR WEEK 2017

LES FRANÇAIS ET LA REPARATION DES OBJETS

MÉTHODOLOGIE

MÉTHODOLOGIE

1/2

Echantillon de **1 017 individus** représentatif de la population française, âgée 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 d'agglomération et de région de résidence.



Echantillon interrogé en ligne sur système **CAWI** (Computer Assisted Web Interview)

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des points ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



Le terrain a été réalisé du **16 au 22 mai 2017**.



MÉTHODOLOGIE

2/2


OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.



Une **pondération** a été effectuée a posteriori pour correspondre exactement aux **quotas requis**.

Avant analyse, une relecture de contrôle du tri à plat brut a été effectuée en comparaison du tri à plat final de terrain.

Après pondération, les résultats ont été contrôlés afin de valider qu'ils ne sont pas affectés de manière significative.





Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : « Sondage Opinionway pour Carglass » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.


OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1 000 répondants.


PROFIL DES RÉPONDANTS


Données de redressement
issues de l'INSEE

| ★  | Brut | Redressé |
|---|-------|----------|
| | 1 017 | 1 017 |
| Un homme | 50% | 48% |
| Une femme | 50% | 52% |

| ★  | Brut | Redressé |
|---|------|----------|
| | 1017 | 1017 |
| Région Parisienne | 19% | 18% |
| Nord Ouest | 25% | 23% |
| Nord Est | 23% | 23% |
| Sud Ouest | 10% | 11% |
| Sud Est | 23% | 25% |

| ★  | Brut | Redressé |
|---|-------|----------|
| | 1 017 | 1 017 |
| 18-24 ans | 8% | 11% |
| 25-34 ans | 17% | 16% |
| 35-49 ans | 28% | 27% |
| 50-64 ans | 24% | 25% |
| 65 ans et + | 23% | 21% |

|  | Brut | Redressé |
|---|-------|----------|
| | 1 017 | 1 017 |
| CSP A | 14% | 14% |
| CSP B | 15% | 15% |
| CSP C | 30% | 31% |
| Inactifs | 41% | 40% |

| ★  | Brut | Redressé |
|---|-------|----------|
| | 1 017 | 1 017 |
| En zone rurale | 22% | 23% |
| Dans une ville de 2000 à moins de 20.000 habitants | 16% | 17% |
| Dans une ville de 20.000 à moins de 100.000 habitants | 13% | 14% |
| Dans une agglomération de 100.000 habitants et plus, en province | 32% | 30% |
| Dans l'agglomération parisienne | 17% | 16% |

★ Variables de redressement

RÉSULTATS

REPAIR WEEK 2017

LES HABITUDES DE RÉPARATION

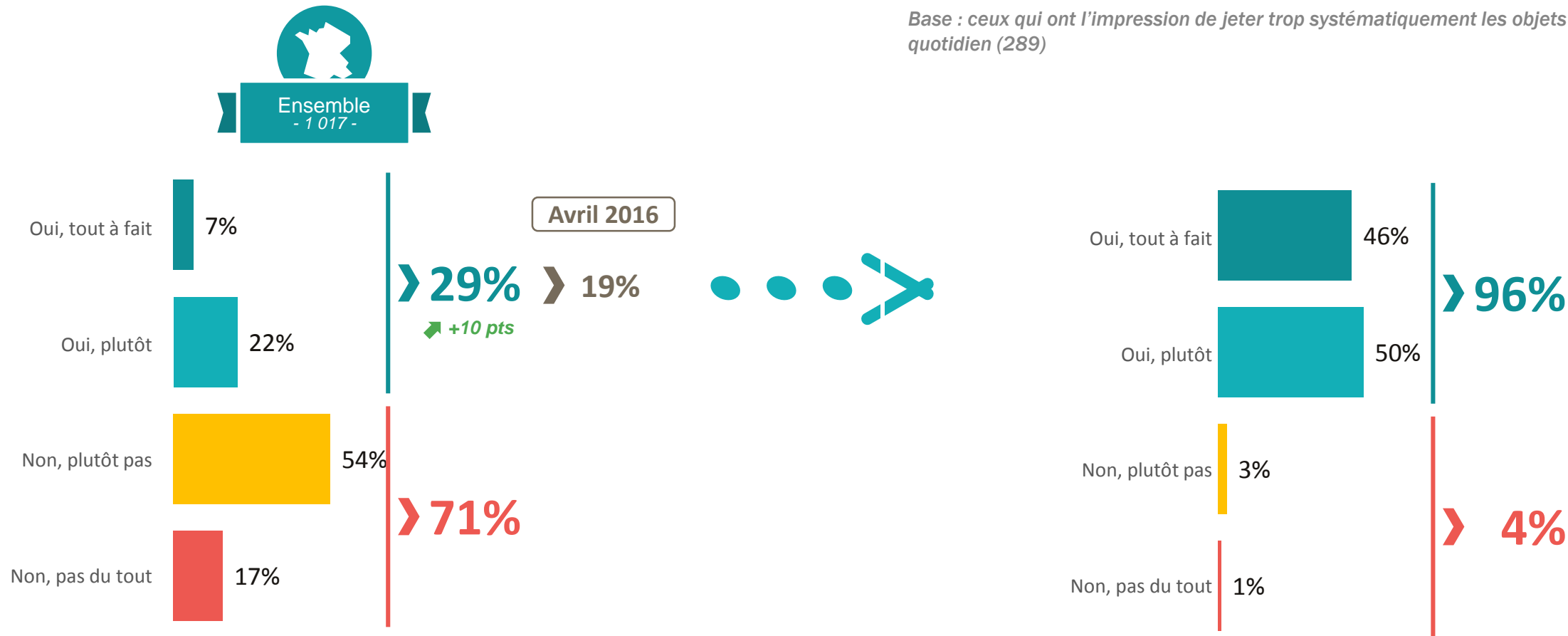


3 FRANÇAIS SUR 10 ONT L'IMPRESSIION DE JETER TROP SOUVENT DES OBJETS OU APPAREILS DU QUOTIDIEN. DANS LA QUASI TOTALITÉ DES CAS ILS PRÉFÈRERAIENT LEUR DONNER UNE SECONDE VIE

Q1 - AVEZ-VOUS L'IMPRESSIION DE JETER DE MANIÈRE TROP SYSTÉMATIQUE LES OBJETS/APPAREILS DU QUOTIDIEN ?

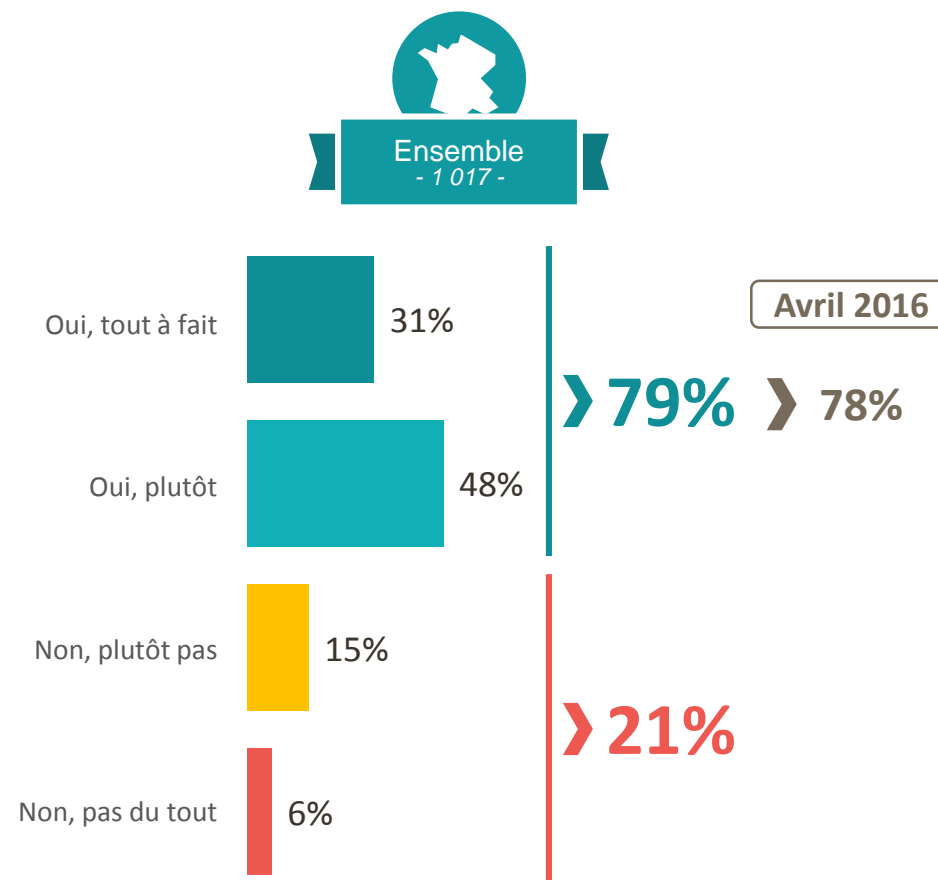
Q2 - PLUTÔT QUE DE JETER VOS OBJETS RÉPARABLES SERIEZ-VOUS D'ACCORD POUR LES DONNER AFIN QU'ILS AIENT UNE SECONDE VIE ?

Base : ceux qui ont l'impression de jeter trop systématiquement les objets du quotidien (289)



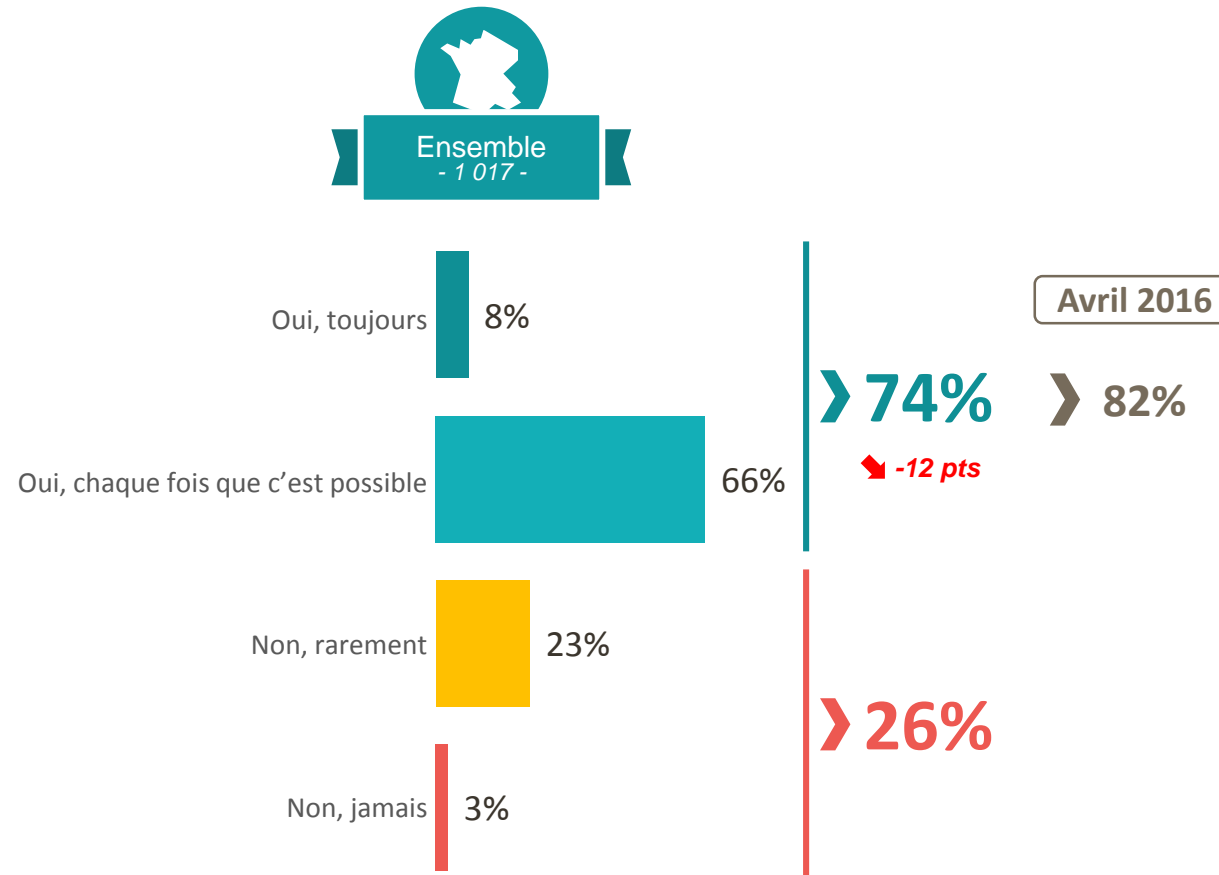
LA « RÉPARABILITÉ » EST D'AILLEURS UN CRITÈRE IMPORTANT AU MOMENT DE L'ACHAT

Q6 - AVEZ-VOUS DAVANTAGE ENVIE D'ACHETER UN OBJET/APPAREIL SI VOUS SAVEZ QU'IL SERA FACILEMENT RÉPARABLE ?



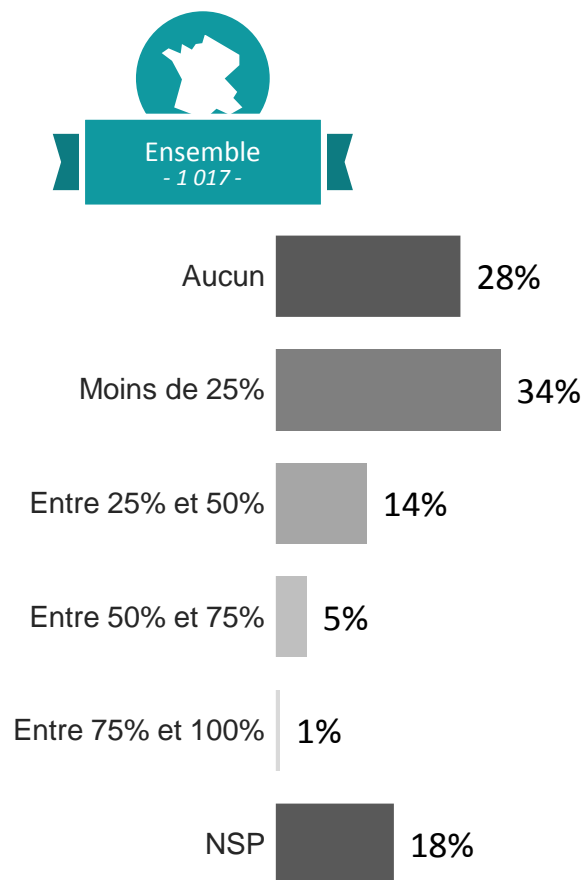
AU FINAL 3 FRANÇAIS SUR 4 PRÉFÈRE RÉPARER LES OBJETS LORSQUE C'EST POSSIBLE PLUTÔT QUE LES REMPLACER

Q3 - VOUS ARRIVE-T-IL DE RÉPARER OU FAIRE RÉPARER DES OBJETS/APPAREILS PLUTÔT QUE DE LES REMPLACER ?



MAIS LA PART D'OBJETS JUGÉS RÉPARABLES EST ASSEZ FAIBLE

Q4 - SELON VOUS PARMIS LES OBJETS/APPAREILS QUE VOUS AVEZ JETÉS CETTE ANNÉE, COMBIEN AURAIENT PU ÊTRE RÉPARÉS ?



| | Sexe | | Age | | | | | CSP | | | | Région | | | | |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|----------|---------------|------------|----------|-----------|---------|
| | Homme | Femme | 18-24 | 25-34 | 35-49 | 50-59 | 60+ | CSP A | CSP B | CSP C | Inactifs | Ile-de-France | Nord Ouest | Nord Est | Sud Ouest | Sud Est |
| Aucun | 29% | 28% | 13% | 18% | 26% | 26% | 42% | 21% | 22% | 26% | 35% | 23% | 32% | 29% | 29% | 28% |
| Moins de 25% | 35% | 33% | 28% | 39% | 33% | 36% | 33% | 37% | 39% | 30% | 35% | 33% | 32% | 34% | 34% | 37% |
| Entre 25% et 50% | 15% | 14% | 21% | 21% | 15% | 14% | 7% | 18% | 19% | 18% | 8% | 15% | 12% | 19% | 13% | 12% |
| Entre 50% et 75% | 5% | 4% | 7% | 6% | 6% | 5% | 2% | 9% | 3% | 5% | 3% | 8% | 5% | 2% | 5% | 4% |
| Entre 75% et 100% | 1% | 1% | 1% | 2% | 1% | 3% | 1% | 1% | 2% | 2% | 1% | 1% | 3% | - | - | 1% |
| NSP | 15% | 20% | 29% | 14% | 19% | 16% | 15% | 14% | 15% | 19% | 18% | 20% | 16% | 16% | 19% | 18% |

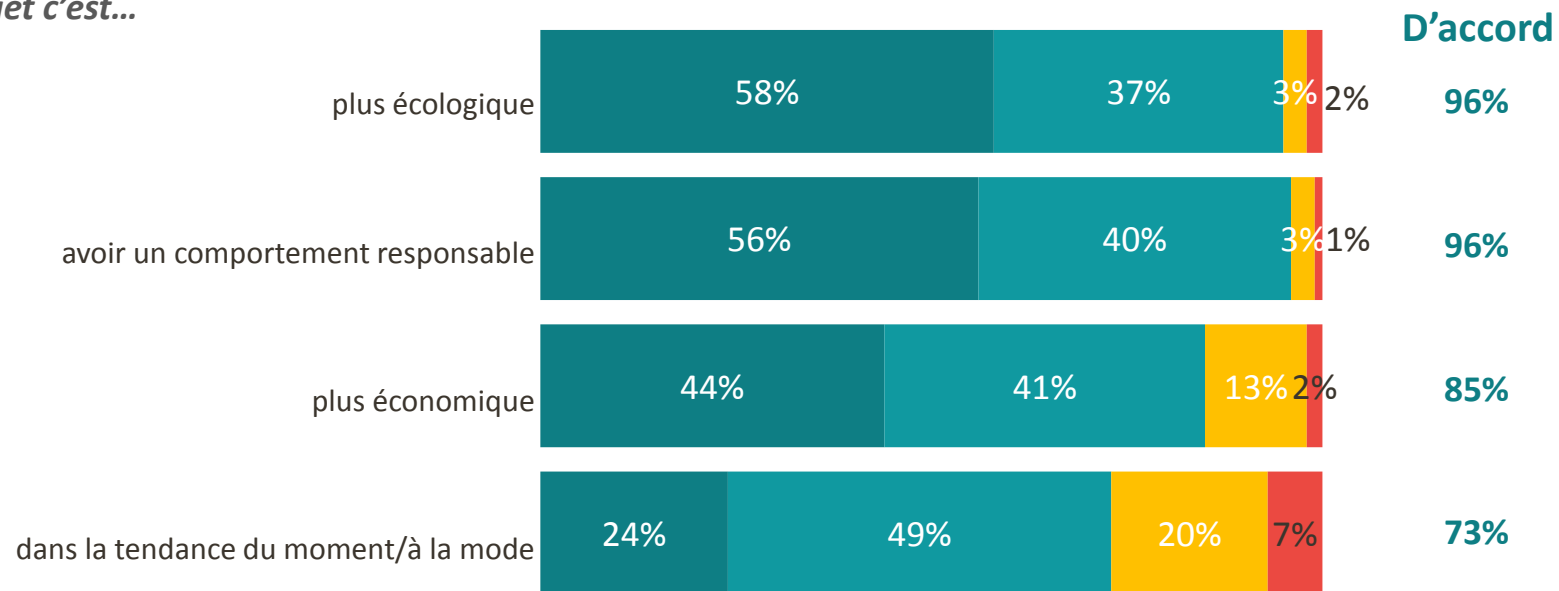
RÉPARER UN OBJET EST LOGIQUEMENT UN MOYEN DE FAIRE DES ÉCONOMIES, MAIS AUSSI UN GESTE ÉCOLOGIQUE ET RESPONSABLE

Q7 - POUR CHACUNE DES AFFIRMATIONS SUIVANTES DIREZ-VOUS QUE VOUS ÊTES TOUT À FAIT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT PAS D'ACCORD OU PAS DU TOUT D'ACCORD ?

■ Tout à fait d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Plutôt pas d'accord
 ■ Pas du tout d'accord



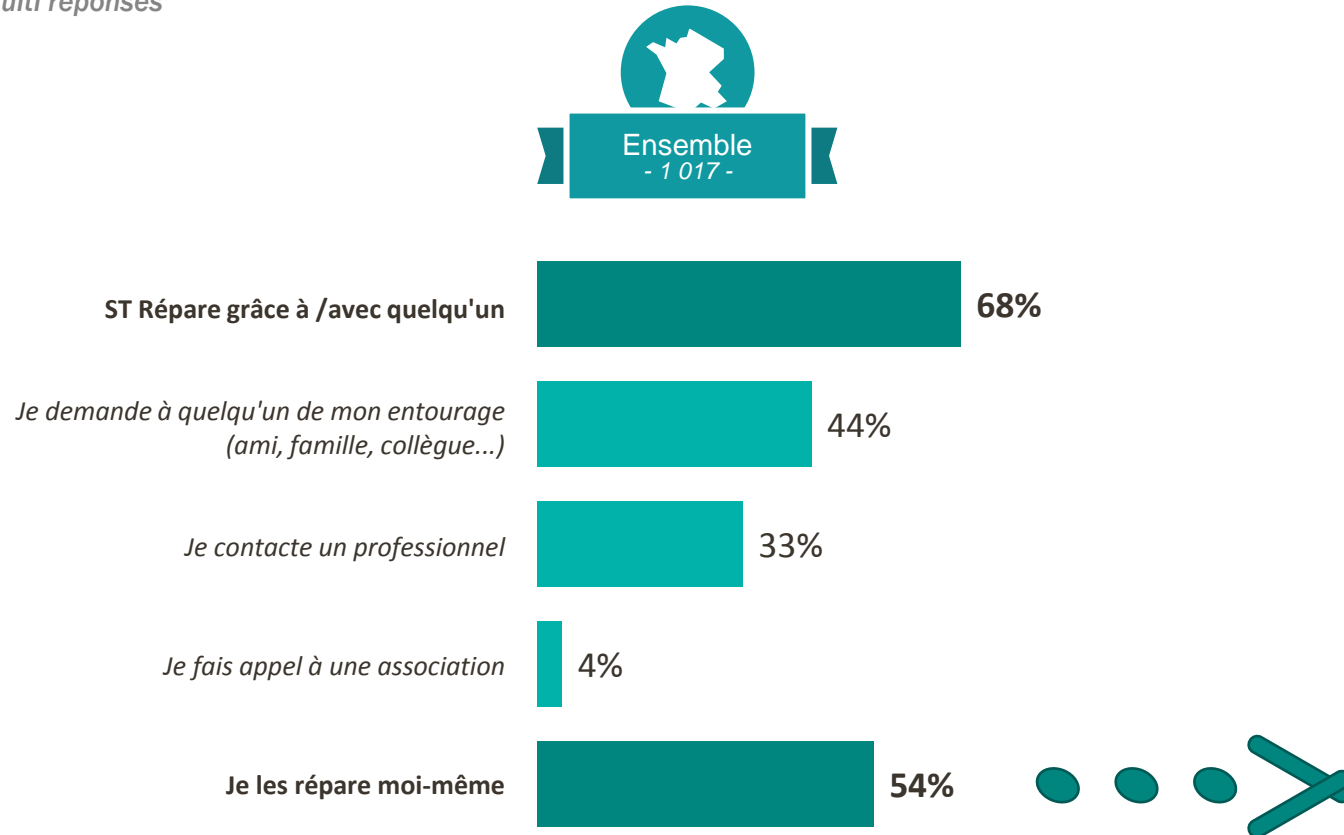
Réparer un objet c'est...



PLUS D'1 FRANÇAIS SUR 2 RÉPARE SES OBJETS LUI-MÊME, ET INTERNET EST UNE AIDE IMPORTANTE DANS CE CAS-LÀ.

Q8 - COMMENT AVEZ-VOUS L'HABITUDE DE RÉPARER VOS OBJETS ?

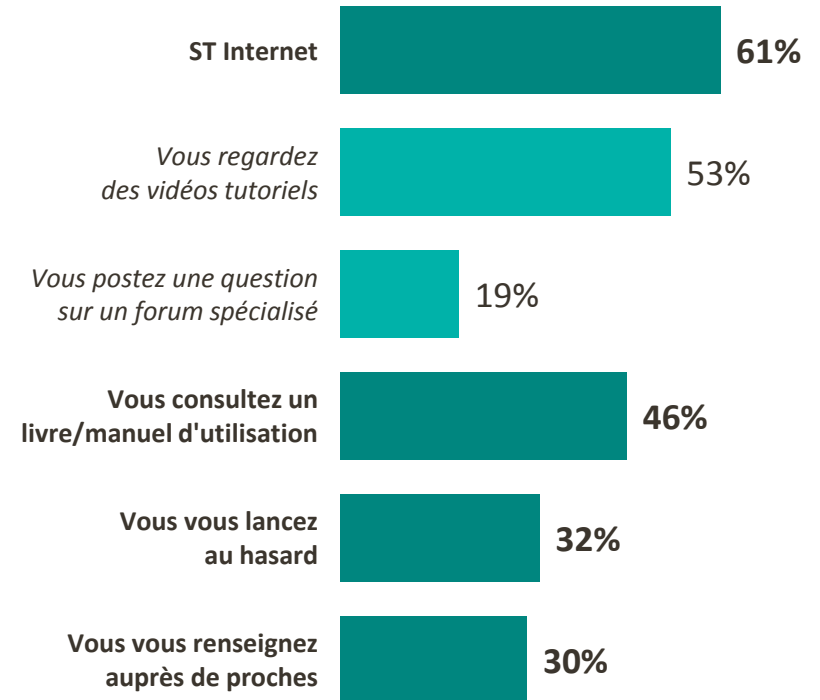
Multi réponses



Q8BIS - GÉNÉRALEMENT, COMMENT VOUS Y PRENEZ-VOUS LORSQUE VOUS RÉPAREZ LES OBJETS VOUS-MÊME ?

Base : ceux qui ont l'habitude de réparer eux-mêmes (551)

Multi réponses



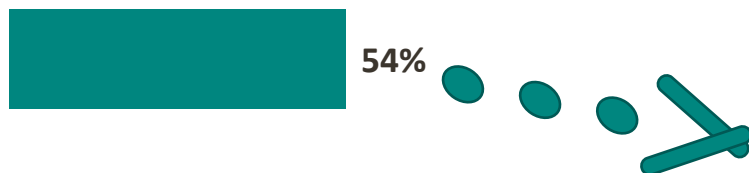
UN SENTIMENT DE FIERTÉ IMPORTANT LORSQU'ON RÉPARE SOI-MÊME UN OBJET

Q8 - COMMENT AVEZ-VOUS L'HABITUDE DE RÉPARER VOS OBJETS ?

Multi réponses

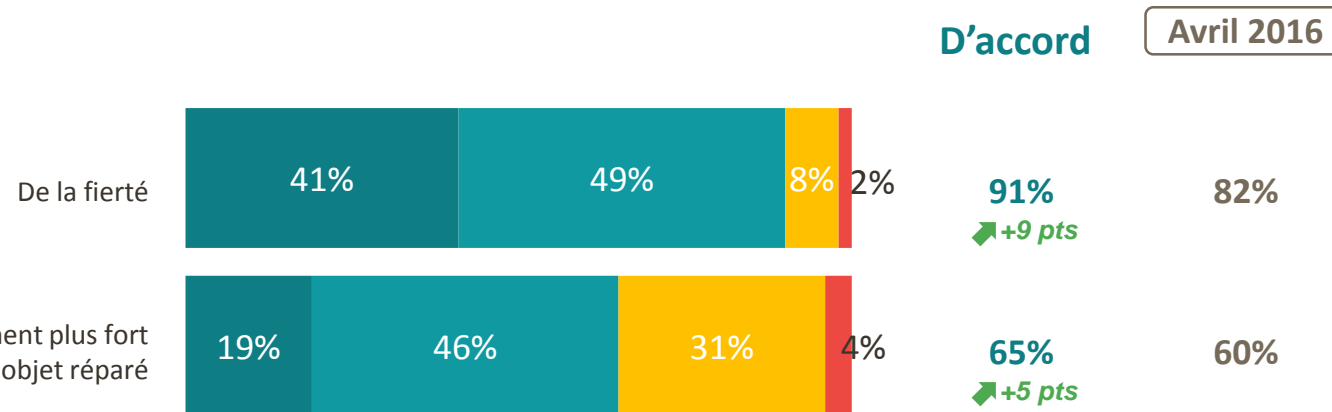
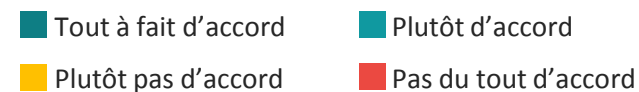


Je les répare moi-même



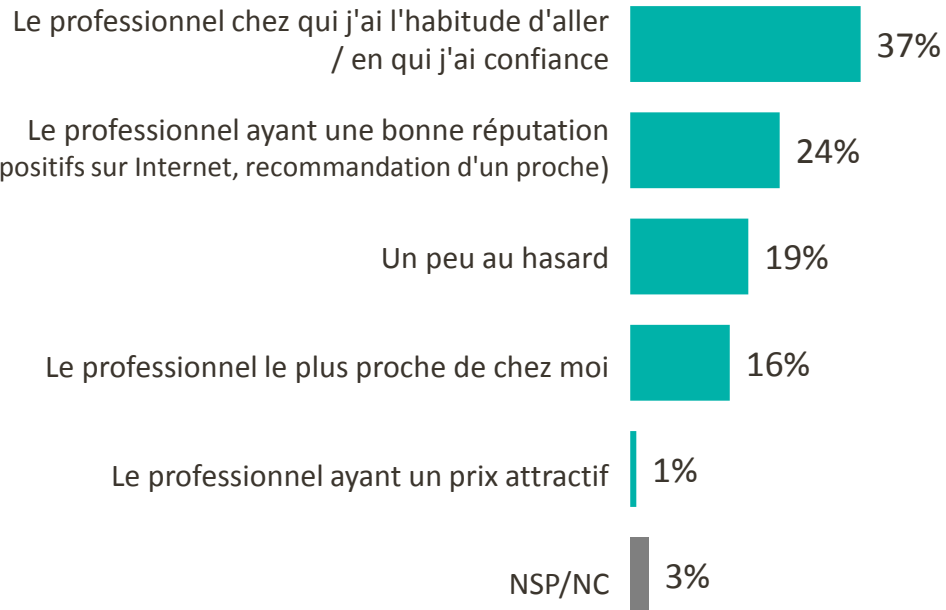
Q9 - LORSQUE VOUS AVEZ RÉUSSI À RÉPARER UN OBJET/APPAREIL SEUL, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ÉPROUVEZ ?

Base : ceux qui ont l'habitude de réparer eux-mêmes (551)



LE PROFESSIONNEL CHOISI EST LE PLUS SOUVENT CELUI EN QUI ON A CONFIANCE ET CHEZ QUI ON A L'HABITUDE D'ALLER.

Q11 - CONCERNANT LES OBJETS N'ÉTANT PLUS SOUS GARANTIE, LORSQUE VOUS OPTEZ POUR LA RÉPARATION CHEZ UN PROFESSIONNEL, QUEL EST VOTRE CRITÈRE DE CHOIX PRINCIPAL ?



| | Sexe | | Age | | | | | CSP | | | | Région | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|----------|---------------|------------|----------|-----------|---------|
| | Homme | Femme | 18-24 | 25-34 | 35-49 | 50-59 | 60+ | CSP A | CSP B | CSP C | Inactifs | Ile-de-France | Nord Ouest | Nord Est | Sud Ouest | Sud Est |
| Le professionnel chez qui j'ai l'habitude d'aller / en qui j'ai confiance | 43% | 32% | 24% | 21% | 33% | 39% | 54% | 31% | 37% | 29% | 46% | 31% | 39% | 40% | 26% | 44% |
| Le professionnel ayant une bonne réputation (avis positifs sur Internet, recommandation d'un proche) | 23% | 25% | 33% | 35% | 23% | 22% | 17% | 26% | 29% | 26% | 21% | 30% | 24% | 22% | 27% | 20% |
| Un peu au hasard | 15% | 22% | 25% | 23% | 24% | 17% | 10% | 21% | 16% | 24% | 15% | 20% | 17% | 20% | 22% | 16% |
| Le professionnel le plus proche de chez moi | 14% | 18% | 15% | 17% | 17% | 19% | 13% | 17% | 15% | 17% | 14% | 15% | 16% | 14% | 20% | 16% |
| Le professionnel ayant un prix attractif | 1% | - | - | - | - | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | - | - | - |
| NSP/NC | 3% | 2% | 3% | 4% | 1% | 2% | 4% | 3% | 2% | 2% | 3% | 3% | 2% | 3% | 4% | 3% |

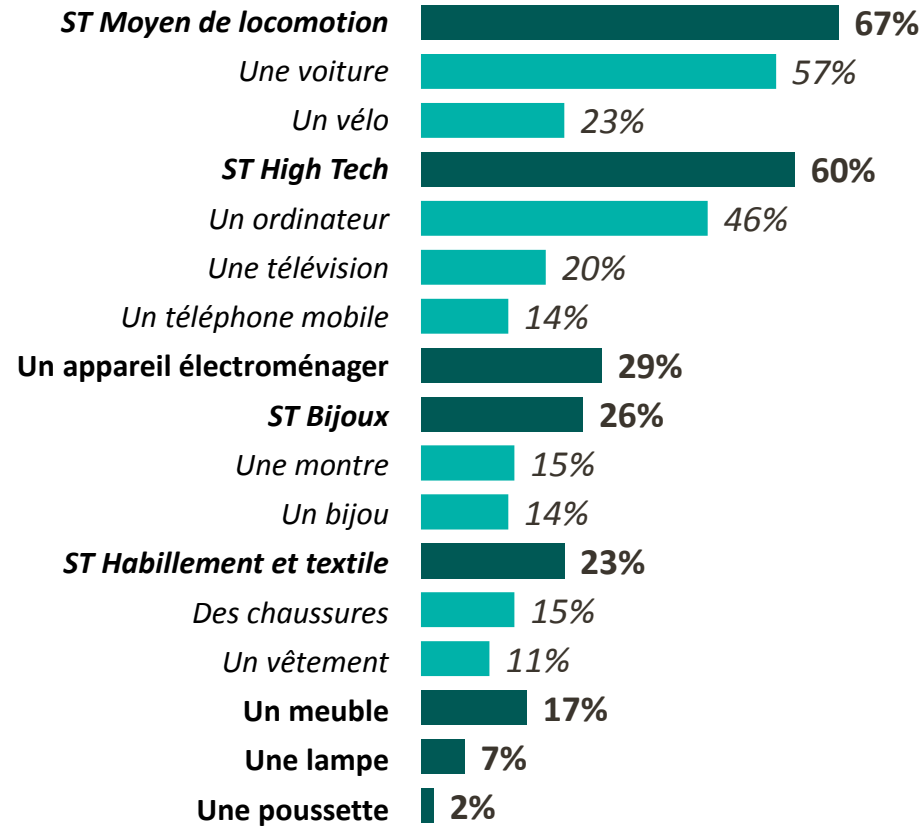
LA RÉPARATION EST PRIVILÉGIÉE LE PLUS SOUVENT POUR LES MOYENS DE LOCOMOTION MAIS AUSSI POUR LES PRODUITS HIGH TECH

Q12 - POUR QUEL(S) TYPE(S) D'OBJETS PRIVILÉGIEZ-VOUS NATURELLEMENT LA RÉPARATION ?

Multi réponses



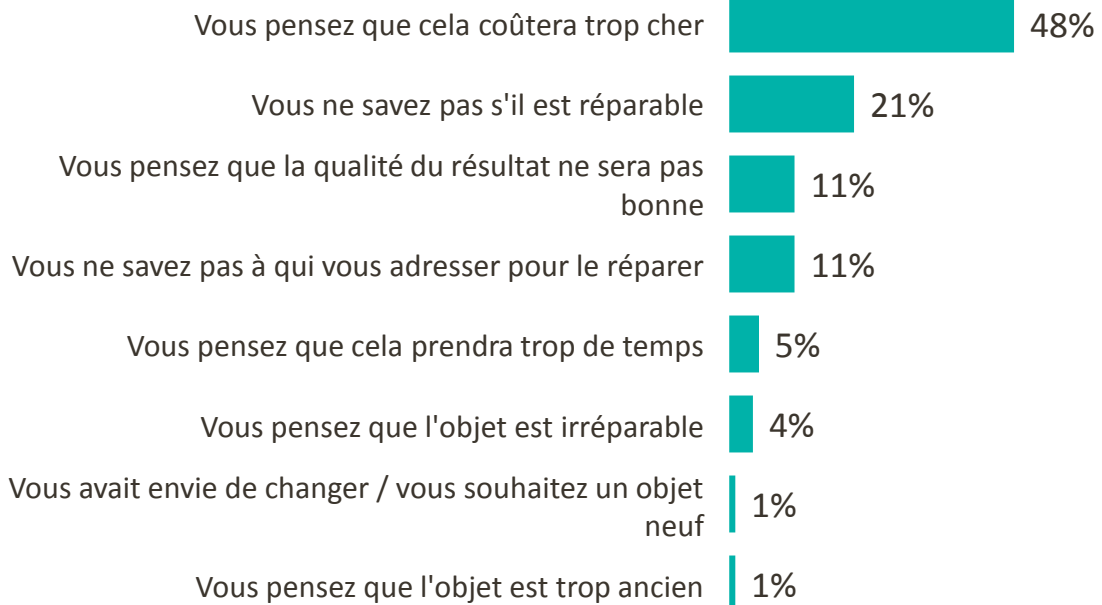
Avril 2016



| | |
|-----|-----------|
| 60% | ↗ +7 pts |
| 43% | ↗ +14 pts |
| 27% | ↘ -4 pts |
| 55% | ↗ +5 pts |
| 42% | |
| 17% | ↗ +3 pts |
| 12% | |
| 35% | ↘ -6 pts |
| 26% | |
| 15% | |
| 15% | |
| 27% | ↘ -4 pts |
| 14% | |
| 16% | ↘ -5 pts |
| 21% | ↘ -4 pts |
| 12% | ↘ -5 pts |
| 4% | ↘ -2 pts |

PREMIÈRE RAISON DE NON RÉPARATION : LE COÛT IMAGINÉ. PAR AILLEURS 2 FRANÇAIS SUR 5 DISENT NE PAS SAVOIR SI LE BIEN EST RÉPARABLE.

Q10 - EN GÉNÉRAL, LORSQUE VOUS CHOISISSEZ DE NE PAS FAIRE RÉPARER UN OBJET C'EST PARCE QUE :



| Sexe | Age | | | | | | CSP | | | | Région | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|----------|---------------|------------|----------|-----------|---------|
| | Homme | Femme | 18-24 | 25-34 | 35-49 | 50-59 | 60+ | CSP A | CSP B | CSP C | Inactifs | Ile-de-France | Nord Ouest | Nord Est | Sud Ouest | Sud Est |
| Vous pensez que cela coûtera trop cher | 46% | 50% | 46% | 38% | 50% | 53% | 50% | 48% | 45% | 51% | 47% | 48% | 50% | 47% | 58% | 43% |
| Vous ne savez pas s'il est réparable | 20% | 21% | 24% | 21% | 22% | 19% | 19% | 17% | 24% | 20% | 21% | 21% | 20% | 20% | 14% | 25% |
| Vous pensez que la qualité du résultat ne sera pas bonne | 14% | 9% | 13% | 12% | 10% | 9% | 12% | 11% | 10% | 11% | 12% | 9% | 12% | 10% | 14% | 11% |
| Vous ne savez pas à qui vous adresser pour le réparer | 10% | 11% | 8% | 15% | 11% | 14% | 7% | 15% | 14% | 10% | 9% | 10% | 11% | 10% | 10% | 11% |
| Vous pensez que cela prendra trop de temps | 5% | 5% | 7% | 10% | 6% | 2% | 2% | 7% | 5% | 5% | 4% | 5% | 6% | 6% | 5% | 3% |
| Vous pensez que l'objet est irréparable | 4% | 4% | 1% | 3% | 1% | 4% | 7% | 2% | 4% | 2% | 5% | 4% | 2% | 6% | 1% | 4% |
| Vous aviez envie de changer / vous souhaitez un objet neuf | 1% | 1% | - | - | 1% | 1% | 1% | 1% | - | 2% | 0% | 2% | 1% | 0% | - | 0% |
| Vous pensez que l'objet est trop ancien | 1% | 1% | 1% | - | - | 2% | 2% | 1% | - | 1% | 1% | - | 0% | 1% | 1% | 1% |

REPAIR WEEK 2017

QUESTIONS « FUN »



LE CHOIX DE VOULOIR « RÉPARER SON COUPLE » EST FAVORISÉ LORSQUE LES RELATIONS DE COUPLE SONT COMPLIQUÉES...

Q14 - DANS UNE RELATION AMOUREUSE COMPLIQUÉE QUELLE ATTITUDE ADOPTEZ-VOUS ?



J'essaie de tout mettre en œuvre pour réparer mon couple



67%

Je le/la quitte car je préfère être seul(e) que mal accompagné(e)



25%

Je le/la remplace par quelqu'un qui me correspond mieux

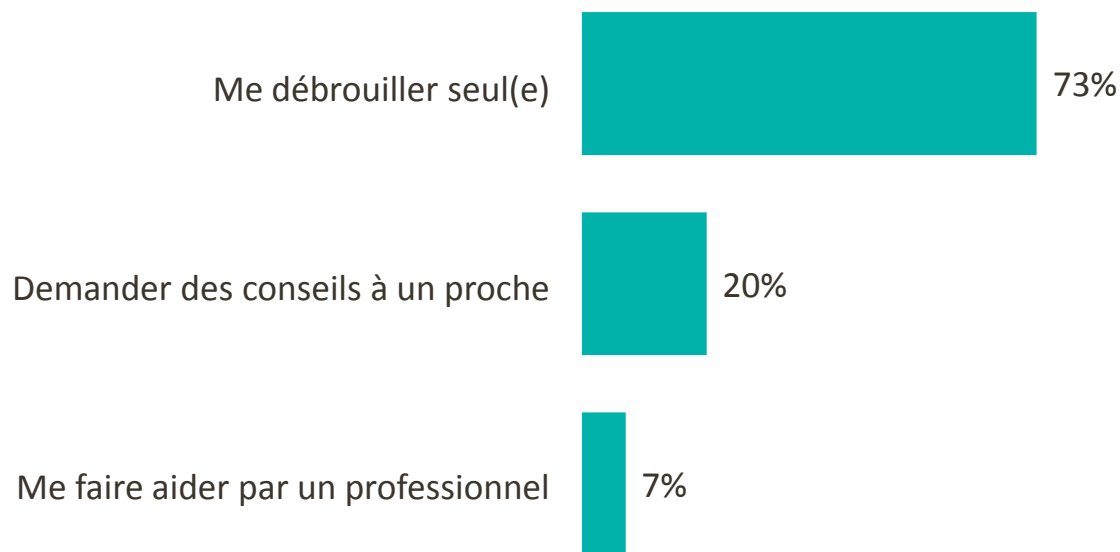


8%

| | Sexe | | Age | | | | | CSP | | | | Région | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|----------|-------------------|---------------|-------------|--------------|------------|
| | Homme | Femme | 18-24 | 25-34 | 35-49 | 50-59 | 60+ | CSP A | CSP B | CSP C | Inactifs | Ile-de-Franc e | Nord Ouest | Nord Est | Sud Ouest | Sud Est |
| J'essaie de tout mettre en œuvre pour réparer mon couple | 68% | 65% | 65% | 65% | 69% | 58% | 71% | 60% | 68% | 64% | 70% | 62% | 69% | 68% | 61% | 69% |
| Je le/la quitte car je préfère être seul(e) que mal accompagné(e) | 23% | 28% | 23% | 22% | 26% | 32% | 24% | 26% | 24% | 30% | 23% | 29% | 22% | 24% | 36% | 23% |
| Je le/la remplace par quelqu'un qui me correspond mieux | 9% | 7% | 12% | 13% | 5% | 10% | 5% | 14% | 8% | 6% | 7% | 9% | 9% | 8% | 3% | 8% |

...ET GÉNÉRALEMENT ON PRÉFÈRE RÉPARER SON COUPLE SEUL

Q15 - DANS LE CAS OÙ JE SOUHAITE SAUVER/RÉPARER MON COUPLE, J'AI TENDANCE À :



| | Sexe | | Age | | | | | CSP | | | | Région | | | | |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|----------|---------------|------------|----------|-----------|---------|
| | Homme | Femme | 18-24 | 25-34 | 35-49 | 50-59 | 60+ | CSP A | CSP B | CSP C | Inactifs | Ile-de-France | Nord Ouest | Nord Est | Sud Ouest | Sud Est |
| Me débrouiller seul(e) | 77% | 70% | 61% | 59% | 70% | 79% | 85% | 69% | 71% | 66% | 81% | 74% | 76% | 73% | 65% | 73% |
| Demander des conseils à un proche | 15% | 24% | 35% | 37% | 23% | 12% | 8% | 24% | 19% | 28% | 12% | 20% | 16% | 20% | 26% | 21% |
| Me faire aider par un professionnel | 8% | 6% | 4% | 4% | 7% | 9% | 7% | 7% | 10% | 6% | 7% | 6% | 8% | 7% | 9% | 6% |

ON SOUHAITE PLUS SOUVENT RÉPARER SA RELATION DE COUPLE QUE SA RELATION AVEC SON CHEF OU SA BELLE MÈRE...

Q16 - QU'EST-CE QUE VOUS SOUHAITERIEZ LE PLUS POUVOIR RÉPARER ?



Ensemble
- 1 017 -

Votre relation de couple



76%

Votre relation avec votre chef



17%

Votre relation avec votre belle-mère



7%

| Sexe | | Age | | | | | CSP | | | | Région | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|----------|---------------|------------|----------|-----------|---------|
| Homme | Femme | 18-24 | 25-34 | 35-49 | 50-59 | 60+ | CSP A | CSP B | CSP C | Inactifs | Ile-de-France | Nord Ouest | Nord Est | Sud Ouest | Sud Est |
| 79% | 72% | 68% | 70% | 70% | 79% | 85% | 65% | 73% | 73% | 83% | 72% | 75% | 78% | 81% | 75% |
| 15% | 19% | 23% | 20% | 21% | 13% | 11% | 25% | 20% | 19% | 11% | 20% | 21% | 12% | 9% | 19% |
| 6% | 9% | 9% | 10% | 9% | 8% | 4% | 10% | 7% | 8% | 6% | 8% | 4% | 10% | 10% | 6% |

REPAIR WEEK 2017

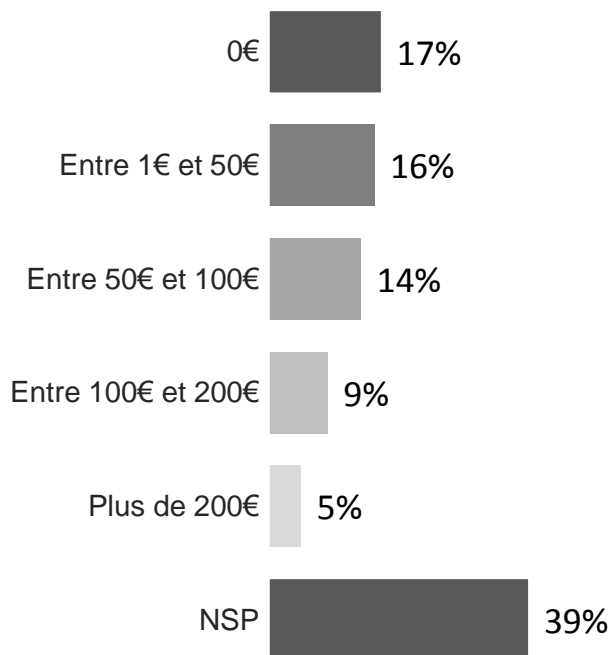
ANNEXES

ECONOMIES IMAGINÉES

Q5 - QUAND VOUS REPENSEZ AUX OBJETS QUE VOUS AVEZ JETÉS AU COURS DE L'ANNÉE PASSÉE, COMBIEN AURIEZ-VOUS PU ÉCONOMISER SI VOUS LES AVIEZ RÉPARÉS ?



Ensemble
- 1 017 -



| | Sexe | | Age | | | | | CSP | | | | Région | | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|----------|---------------|------------|----------|-----------|---------|
| | Homme | Femme | 18-24 | 25-34 | 35-49 | 50-59 | 60+ | CSP A | CSP B | CSP C | Inactifs | Ile-de-France | Nord Ouest | Nord Est | Sud Ouest | Sud Est |
| 0€ | 20% | 15% | 7% | 12% | 17% | 17% | 23% | 18% | 13% | 14% | 20% | 18% | 19% | 15% | 18% | 16% |
| Entre 1€ et 50€ | 13% | 18% | 17% | 17% | 14% | 16% | 17% | 9% | 15% | 18% | 17% | 12% | 17% | 19% | 18% | 15% |
| Entre 50€ et 100€ | 15% | 13% | 17% | 21% | 11% | 16% | 10% | 13% | 17% | 17% | 11% | 15% | 15% | 13% | 11% | 14% |
| Entre 100€ et 200€ | 10% | 7% | 9% | 9% | 10% | 9% | 7% | 17% | 8% | 8% | 7% | 11% | 7% | 11% | 6% | 8% |
| Plus de 200€ | 6% | 4% | 3% | 3% | 6% | 8% | 4% | 8% | 6% | 4% | 3% | 6% | 4% | 4% | 5% | 5% |
| NSP | 36% | 43% | 47% | 38% | 42% | 34% | 39% | 35% | 41% | 39% | 42% | 38% | 38% | 38% | 42% | 42% |

SUR LES AUTOMOBILES, LA RÉPARATION EST LE PLUS SOUVENT PRÉFÉRÉE AU REMPLACEMENT (SAUF POUR LES PNEUS OÙ LE REMPLACEMENT EST DE RIGUEUR)

Q13 - SUR UNE VOITURE, LORSQUE C'EST POSSIBLE, PRÉFÉREZ-VOUS RÉPARER OU REMPLACER ?

