

☀️ La réparation
des appareils
électroménagers
et électroniques:
Perspectives des
consommateurs et
consommatrices
au Québec 🌍 🔄

Équiterre[•]

18 OCTOBRE 2022

Contributions

RECHERCHE ET ANALYSE

Observatoire de la consommation responsable



RÉDACTION

Julie-Christine Denoncourt
Conseillère en recherche | Équiterre

RÉVISION

Amélie Côté
Analyste en réduction à la source | Équiterre

Hélène Gervais
Agente de développement industriel | RECYC-QUÉBEC

MISE EN PAGE

Stéphanie Gallien
Graphiste | Équiterre

SOUTIEN FINANCIER

Équiterre tient à reconnaître la contribution de RECYC-QUÉBEC à titre de partenaire principal pour la réalisation et le financement de ce rapport.



Table des matières

Listes des figures	05
Liste des tableaux	05
Faits saillants	06
1. Introduction	08
2. Méthodologie	10
3. Résultats du sondage	11
3.1 Habitudes d'achat et d'utilisation des AEE	11
3.1.1 Portrait de l'acquisition des AEE au Québec	11
3.1.2 Comportements d'achat et d'utilisation	12
3.2 État des lieux : la population québécoise et la réparation de ses AEE	15
3.2.1 Portrait des bris et pannes d'AEE	15
3.2.2 Le recours à la réparation	16
3.2.3 Perceptions sur la réparation et l'obsolescence programmée	20
3.3 Les motivations à la réparation	21

3.4 Les freins à la réparation	22
3.5 Les leviers à la réparation	22
4. Conclusion	27
5. Glossaire	28
6. Références	30
Annexe 1. Méthodologie détaillée et limites du sondage	32
Annexe 2. Composition détaillée de l'échantillon	33
Annexe 3. Acquisition d'AEE par les répondants et répondantes en 2020 et 2021	35
Annexe 4. Bris et pannes d'AEE déclarés par les répondants et répondantes en 2020 et 2021	37
Annexe 5. Différenciations sociodémographiques selon la méthode de réparation choisie	39
Annexe 6. Freins à la réparation et différenciations sociodémographiques	41
Annexe 7. Leviers à la réparation et différenciations sociodémographiques	42

Liste des figures

- Figure 1. Raisons de souscrire à la garantie prolongée
- Figure 2. Raisons de ne pas souscrire à la garantie prolongée
- Figure 3. Méthode de réparation choisie
- Figure 4. Informations recherchées sur la réparation
- Figure 5. Disposition de l'AEE brisé

Liste des tableaux

- Tableau 1. Types d'AEE acquis au Canada et au Québec parmi les répondantes et répondants en 2020 et 2021
- Tableau 2. AEE les plus acquis au Québec en 2020 et 2021
- Tableau 3. Âge de l'AEE lors du bris
- Tableau 4. Lieux d'informations consultés pour la recherche d'information sur la réparation
- Tableau 5. Niveau d'accord avec les bénéfices de la réparation
- Tableau 6. Niveau d'accord avec les freins à la réparation
- Tableau 7. Appui aux mesures à mettre en place par les fabricants et/ou les détaillants
- Tableau 8. Appui aux mesures à mettre en place par les gouvernements

Faits saillants

- 1 En 2020 et 2021, 91 % des personnes sondées au Québec ont acquis un ou plusieurs appareil(s) électroménager(s) et électronique(s). En ordre, les cinq appareils les plus acquis sont le téléphone intelligent, suivi de l'aspirateur, de la cafetière/machine à espresso, des écouteurs/casque audio et du grille-pain.
- 2 Le réemploi reste relativement peu populaire puisque 82,1 % des appareils ayant connu un bris ont été achetés neufs.
- 3 Une personne sur six souscrit à une garantie prolongée à l'achat.
- 4 La réparabilité est importante pour près des trois quarts des personnes sondées, ce qui est plus élevé qu'au Canada.
- 5 Près de 63 % des répondantes et répondants ont vécu au moins une panne ou un bris d'un de leurs appareils dans les deux dernières années. Les problèmes rencontrés sont plus fréquents pour les appareils électroménagers.
- 6 La courte durée d'usage avant le bris est manifeste, car la majorité des appareils ayant connu un dysfonctionnement avait moins de trois ans.
- 7 Les cinq appareils ayant connu le plus de bris dans les deux dernières années sont, en ordre : l'aspirateur, le téléphone intelligent, la cafetière/machine à espresso, le grille-pain et le micro-ondes.
- 8 Parmi les personnes ayant vécu un bris ou une panne de leur appareil, 25,1 % ont choisi la réparation, soit 6,5 % de plus qu'au Canada. La réparation professionnelle est l'option la plus populaire.
- 9 Le niveau de satisfaction de la réparation est assez élevé : 83,9 % des personnes sondées se disent satisfaites ou très satisfaites.

- 10 Les informations recherchées sur la réparation concernent majoritairement des questions financières, mais aussi la garantie, l'autoréparation ainsi que les coordonnées de spécialistes de réparation. Cette recherche se fait le plus souvent en ligne.
- 11 La moitié des individus sondés au Québec a une image assez positive du domaine de la réparation, soit 15,6 % de plus qu'au Canada. La confiance des Québécois et Québécoises interrogé(e)s envers le secteur de la réparation est toutefois modérée.
- 12 La perception du phénomène d'obsolescence programmée est assez élevée au Québec et plus présente qu'au Canada, car 50,9 % pensent que, dans la majorité des cas, les AEE sont conçus pour ne pas durer alors que cette proportion est de 46,4 % à travers le Canada.
- 13 Les motivations à faire réparer sont surtout environnementales, mais les bénéfices économiques d'une telle pratique arrivent en deuxième position.
- 14 En ordre d'importance, les deux principaux freins à la réparation des appareils électroménagers et électroniques selon les personnes sondées au Québec sont la perception de l'irréparabilité des produits, ainsi que les coûts de la réparation.
- 15 Tous les leviers à la réparation proposés reçoivent un niveau d'appui assez élevé, mais les actions à mettre en place par les fabricants liées à la conception des produits et aux coûts de la réparation récoltent le plus d'appui. Le niveau d'appui global aux solutions proposées est plus élevé qu'au Canada.

1. Introduction

À la suite de son étude en 2018 portant sur l'**obsolescence** des **appareils électroménagers et électroniques (AEE)** (1), Équiterre a identifié la **réparation** comme solution pour prolonger leur **durée de vie** et ainsi limiter les conséquences négatives de leur fabrication et consommation.

Par ailleurs, les bénéfices de la réparation sont multiples :

- La prolongation de la durée de vie des objets permet d'amortir leur empreinte environnementale sur une plus longue période. Par exemple, un téléphone intelligent **reconditionné** aurait entre 77 % et 91 % moins d'impacts environnementaux qu'un neuf (2).
- L'allongement de la **durée d'usage** des AEE permet aux ménages d'économiser de l'argent. Une étude américaine a démontré que cette pratique permettrait à chaque famille de sauver 330 \$ américains par année (3).
- Ce secteur d'activités crée davantage d'emplois que les autres domaines de la gestion des matières résiduelles. Selon diverses recherches, la réparation créerait entre 200 et 700 fois plus d'emplois que l'élimination pour chaque tranche de 1 000 tonnes de matières (4 et 5).

Malgré ces bénéfices indubitables, **le recours à la réparation demeure marginal** au Canada. L'étude d'Équiterre de 2018 (1) révélait que seulement 26 % des personnes sondées ayant vécu un bris de leur appareil

+ OBSOLESCENCE

Dépréciation prématurée d'un produit. Plusieurs types d'obsolescence existent :

- 1 l'obsolescence **économique** qui est liée au rapport qualité/prix du produit, à la baisse de son prix ou au prix des réparations ;
- 2 l'obsolescence **programmée** qui est un stratagème planifié par les fabricants dès la conception du produit pour en réduire la durée de vie ;
- 3 l'obsolescence **psychologique** ou **esthétique** qui est liée à l'image et aux changements de besoins des consommateurs et consommatrices. Cette perception est notamment influencée par la publicité ;
- 4 l'obsolescence **fonctionnelle** et **technologique** qui est liée aux améliorations des caractéristiques du produit. Par exemple, l'obsolescence **logicielle** - qui est liée à l'indisponibilité ou au dysfonctionnement d'un logiciel - est une forme d'obsolescence technologique.

L'obsolescence peut être absolue - si le produit cesse de fonctionner - ou relative - si le produit fonctionne encore.

¹Le rapport complet de l'étude pancanadienne est disponible [ici](#).

électronique l'avaient fait réparer et cette proportion s'élevait à 19 % dans le cas d'un électroménager.

+ APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS ET ÉLECTRONIQUES (AEE)

Large éventail de produits dotés d'un circuit ou de composants électriques avec une alimentation électrique ou une batterie (6). Exemples : laveuse, ordinateur, cafetière, appareil photo, micro-ondes, etc

+ RÉPARATION

Opération qui vise à remettre un produit en état de marche pour la même fonction afin d'allonger sa durée de vie (7).

+ DURÉE DE VIE

Période entre les moments où le produit sort de l'étape de fabrication et où il devient inutilisable. Une distinction est faite avec la durée d'usage, soit la période pendant laquelle le produit est utilisé, en état de marche et prêt à l'emploi (8 et 9). Ainsi, la durée de vie d'un produit peut ne pas avoir été atteinte à la fin de sa durée d'usage par son ou sa propriétaire.

+ RECONDITIONNEMENT

Remise d'un produit ou d'un composant à l'état neuf avec une garantie équivalente ou proche de celle du neuf (10). Le processus de reconditionnement complet comprend généralement la collecte, l'effacement des données (pour l'électronique) et la mise à niveau, la réparation pour la fonctionnalité et, ensuite, les retouches esthétiques (11).

+ DURÉE D'USAGE

Période pendant laquelle le produit est utilisé, en état de marche et prêt à l'emploi.

Dans ce contexte, Équiterre a mené une étude portant sur l'accès à la réparation des AEE au Canada en 2022. Cette étude inclut notamment un sondage pancanadien auprès des consommateurs et consommatrices qui visait à 1) approfondir la compréhension des pratiques de la population en termes de réparation et 2) connaître les freins et leviers à une telle pratique dans l'objectif de susciter une meilleure participation. En collaboration avec RECYC-QUÉBEC, des données complémentaires ont été collectées auprès de la population québécoise afin d'avoir un portrait de la situation dans cette province et de pouvoir comparer ces résultats avec les données canadiennes. Le présent rapport fait état des résultats de ce dernier sondage réalisé au Québec.

2. Méthodologie

Un sondage web a été complété par un échantillon de 853 Québécois et Québécoises âgé(e)s de 18 ans et plus. Cette collecte de données a été réalisée en ligne entre le 13 et le 25 novembre 2021 et portait sur les comportements des deux dernières années. Les données sont donc valides pour les années 2020 et 2021. Divers critères et quotas sociodémographiques ont été appliqués afin de garantir une certaine représentativité de la population québécoise au sein de l'échantillon. Les détails de la méthodologie et des limites du sondage peuvent être consultés à l'annexe 1 et la composition détaillée de l'échantillon est présentée à l'annexe 2. Le même sondage ayant également été administré à travers le Canada, des comparaisons entre les deux échantillons ont pu être relevées et sont indiquées dans le rapport lorsque pertinent.

3. Résultats du sondage

3.1 HABITUDES D'ACHAT ET D'UTILISATION DES AEE

3.1.1 PORTRAIT DE L'ACQUISITION DES AEE AU QUÉBEC

En 2020 et 2021, 91 % des répondantes et répondants ont acquis un ou plusieurs nouveaux AEE. Les appareils électroménagers sont plus populaires, car ils constituent 60,4 % des AEE acquis alors que les appareils électroniques comptent pour 39,6 % de ces nouveaux appareils. Parmi les électroménagers, les petits appareils sont de loin les plus populaires. En effet, ils constituent 68,1 % de tous les électroménagers acquis dans les deux dernières années. Au Canada, les appareils électroménagers sont un peu moins populaires qu'au Québec, bien qu'ils soient également les plus acquis par les répondantes et répondants. Le tableau 1 résume

l'acquisition d'AEE au Canada et au Québec en 2020 et 2021.

Au Québec tout comme au Canada, l'appareil le plus acquis est le téléphone intelligent : près d'un tiers (29,3 %) des répondantes et répondants au Québec s'en est procuré un au courant des deux dernières années. Cette proportion est toutefois de 48,2 % au Canada. Le tableau 2 montre les 10 AEE les plus acquis en 2020 et 2021 et l'annexe 3 détaille tous les appareils acquis par les individus sondés au Québec. Ce palmarès québécois est très semblable au palmarès canadien.

Tableau 2. AEE les plus acquis au Québec en 2020 et 2021

Appareil	Pourcentage de répondant(e)s en ayant acquis
1. Téléphone intelligent	29,3 %
2. Aspirateur	28,5 %
3. Cafetière/Machine à espresso	25,1 %
4. Écouteurs/Casque audio	22,4 %
5. Grille-pain	19,5 %
6. Télévision	17,6 %
7. Réfrigérateur	16,6 %
8. Micro-ondes	15,6 %
9. Laveuse	15,2 %
10. Ordinateur	14,9 %

Tableau 1. Types d'AEE acquis au Canada et au Québec parmi les répondantes et répondants en 2020 et 2021

CANADA	
Électroménagers	Électroniques
55,9 %	
Petits électroménagers : 63,9 %	44,1 %
Gros électroménagers : 36,1 %	
QUÉBEC	
Électroménagers	Électroniques
60,4 %	
Petits électroménagers : 68,1 %	39,6 %
Gros électroménagers : 31,9 %	



3.1.2 COMPORTEMENTS D'ACHAT ET D'UTILISATION

Une forte majorité des répondantes et répondants ayant vécu un bris ou une panne de leur appareil avait acheté ce dernier neuf (82,1 %) et seulement 10 % l'avaient acheté usagé. Pour 6,6 % des personnes sondées, l'appareil leur avait été donné. Les autres l'avaient soit loué (0,7 %) ou emprunté (0,5 %). Ces chiffres révèlent que le réemploi des AEE reste encore relativement bas parmi la population québécoise.

Lors de l'achat, une personne sur six (16,2 %) a souscrit à une **garantie prolongée**, mais la grande majorité (79,5 %) n'y a pas souscrit². Les principales motivations de se procurer une telle garantie sont qu'elle a été proposée au moment de l'achat et qu'il s'agirait d'une

+ GARANTIE PROLONGÉE

Type de garantie payante offerte par le détaillant qui permet de prolonger la garantie du fabricant déjà offerte à l'achat.

²À noter que 4,4 % des répondantes et répondants ne se rappellent pas avoir souscrit ou non à la garantie prolongée.

bonne façon de se protéger en cas de bris ou de défectuosité. Il est également intéressant de noter que la moitié des individus qui ont souscrit à une telle garantie ne connaît pas d'autres moyens de se protéger en cas de bris, alors qu'il en existe (ex: **garantie légale** et **garantie du fabricant**). La figure 1 expose les raisons pour lesquelles les consommateurs et consommatrices interrogé(e)s ont souscrit à une garantie prolongée.

+ GARANTIE LÉGALE

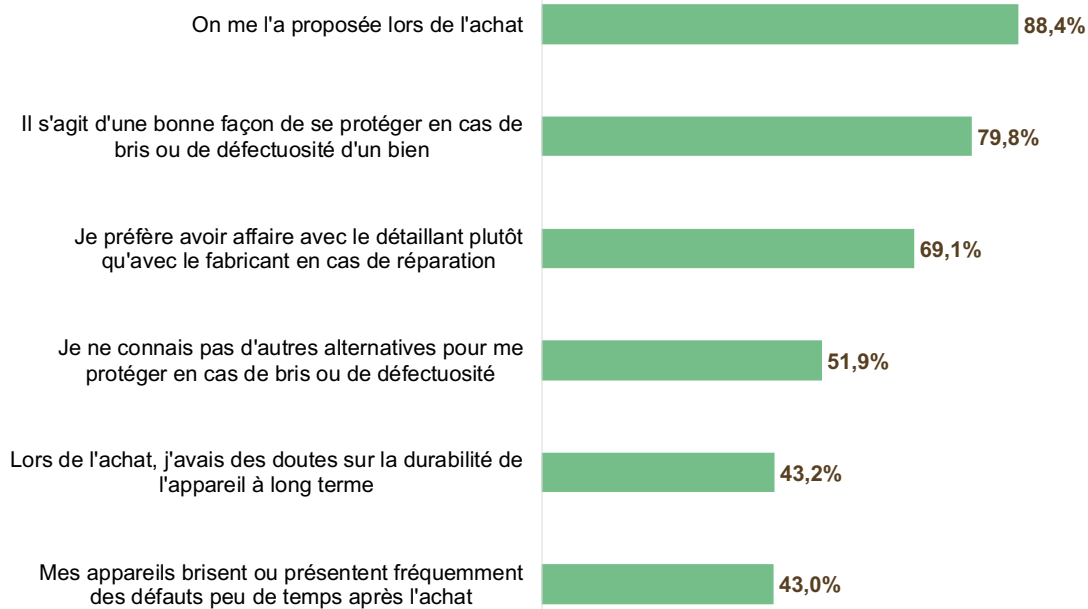
Protection minimale prévue dans la loi et applicable automatiquement à l'achat d'un bien. Elle permet un remboursement ou un remplacement du bien si ce dernier n'est pas de qualité, durable, sécuritaire ou conforme aux attentes créées par les représentations du vendeur. Elle protège également contre les défauts cachés. (12)

+ GARANTIE DU FABRICANT

Type de garantie offerte par le fabricant à l'achat d'un bien et définie selon certaines modalités qui peuvent inclure la possibilité de faire réparer l'objet, une garantie de remplacement de pièces ou de l'objet pour une durée définie, etc. Pour l'utiliser, il peut y avoir des frais à déboursier ou non. (13)

Pour celles et ceux n'ayant pas souscrit à la garantie prolongée, les deux principales motivations derrière ce choix sont la confiance envers la durabilité de l'appareil ainsi que le coût trop élevé de ce type de garantie.

Figure 1. Raisons de souscrire à la garantie prolongée



La figure 2 montre les raisons pour lesquelles les répondantes et répondants ont choisi de ne pas souscrire à une garantie prolongée.

La confiance envers la garantie prolongée est plus forte au Québec qu'au Canada. En effet, alors qu'un peu plus de la moitié des individus sondés au Canada (52,5 %) ne considèrent pas que la garantie prolongée est une solution adéquate pour se protéger en cas de bris, cette proportion n'est que de 38,3 % au Québec.

En ce qui a trait aux critères d'achat, bien que seule la **réparabilité** ait été prise en compte dans le cadre du sondage, elle semble être un aspect plus important pour les répondantes et répondants au Québec qu'au Canada. En effet, 74,8 % des personnes sondées au Québec croient que la réparabilité est très importante ou importante dans leur décision d'achat, alors que cette proportion

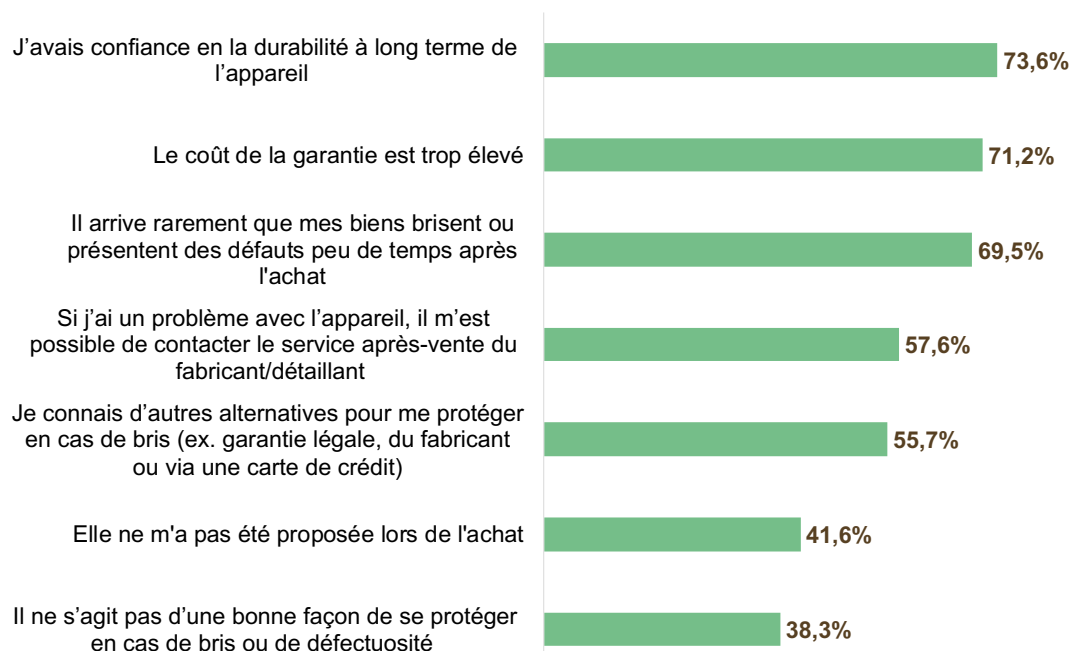
+ RÉPARABILITÉ

Caractère d'un produit qui peut être réparé relativement facilement.

est de 55,4 % à travers le pays. En plus, au Canada, la proportion d'individus qui affirment que la réparabilité n'est pas importante est beaucoup plus élevée qu'au Québec : 15,9 % contre 8,4 %.

Pour ce qui est de l'utilisation des AEE, une majorité de répondantes et répondants au Québec (78,8 %) est d'avis qu'elle prend connaissance et applique adéquatement les conseils d'usage et d'entretien des fabricants. Cette pratique est croissante avec l'âge. Seulement 6,7 % des personnes interrogées affirment ne pas suivre ces consignes.

Figure 2. Raisons de ne pas souscrire à la garantie prolongée



3.2 ÉTAT DES LIEUX : LA POPULATION QUÉBÉCOISE ET LA RÉPARATION DE SES AEE

3.2.1 PORTRAIT DES BRIS ET PANNES D'AEE

Les bris d'AEE sont une réalité bien courante, car une majorité (62,8 %) de répondantes et répondants a mentionné avoir eu au moins un bris ou une panne d'un de ses AEE au courant des deux dernières années³. Ces dysfonctionnements ont été plus fréquents pour les électroménagers, surtout pour les gros appareils.



Selon les résultats du sondage, les 10 appareils qui ont le plus fréquemment fait défaut dans les 2 dernières années sont les suivants :

- 1 Aspirateur
- 2 Téléphone intelligent
- 3 Cafetière/Machine à espresso
- 4 Grille-pain
- 5 Micro-ondes
- 6 Laveuse
- 7 Réfrigérateur
- 8 Ordinateur
- 9 Lave-vaisselle
- 10 Sécheuse

La similarité de ce palmarès avec celui des AEE les plus acquis pourrait suggérer que les consommateurs et consommatrices ont tendance à racheter leur appareil lorsque

celui-ci cesse de fonctionner. Cependant, les données issues de cette étude ne permettent pas de confirmer une telle hypothèse de manière définitive. Il est possible que les appareils les plus achetés soient aussi les plus utilisés, et donc, logiquement, ceux qui brisent le plus souvent. Des recherches supplémentaires sont nécessaires afin d'examiner les raisons pour lesquelles ces AEE ont tendance à tomber en panne et pour lesquelles la population les achète couramment. Le nombre de bris et de pannes déclarés par appareil est disponible à l'annexe 4.

La courte durée d'usage des AEE avant le bris est manifeste, car les appareils ayant rencontré un problème avaient en moyenne 2,8 ans. La majorité des appareils qui ont connu une panne ou un bris avait moins de trois ans (59,5 %) et seulement 18,1 % des AEE avaient plus de sept ans. Le tableau 3 présente l'âge des différents AEE lorsqu'ils sont tombés en panne.

Tableau 3. Âge de l'AEE lors du bris

Âge de l'AEE au moment du bris	Pourcentage d'AEE
Moins de 1 an	25,3 %
Entre 1 et 3 ans	34,2 %
Entre 3 et 5 ans	12,4 %
Entre 5 et 7 ans	10,0 %
Entre 7 et 10 ans	7,6 %
Entre 10 et 15 ans	6,3 %
Plus de 15 ans	4,2 %

³ Les bris et pannes déclarés concernent l'ensemble des AEE que la population possède, indépendamment des acquisitions des deux dernières années.

3.2.2 LE RECOURS À LA RÉPARATION

Au Québec, la proportion de personnes ayant réparé ou fait réparer leur AEE est plus élevée qu'au Canada.

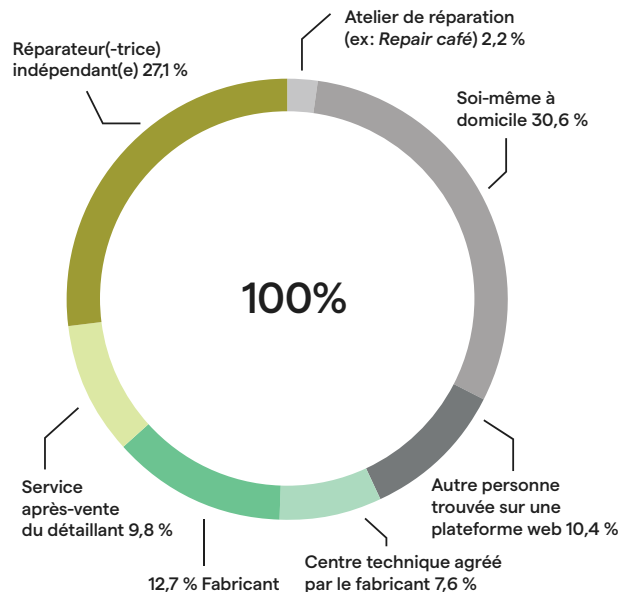
Dans la province, **un quart (25,1 %)** des répondantes et répondants ayant connu un dysfonctionnement de leur AEE a choisi la réparation alors qu'à travers le Canada, 18,6 % des personnes ayant connu un bris ont réparé ou fait réparer leur appareil. Au Québec, un peu moins d'une personne sur quatre (23,2 %) a également envisagé de le faire réparer.

Parmi les personnes ayant choisi de faire réparer leur appareil, un profil général ressort, soit des individus francophones, célibataires ou en couple sans enfant, détenant un diplôme universitaire, ayant un revenu annuel brut relativement élevé (entre 80 000 \$ et 100 000 \$) et employés à temps plein.

Parmi les méthodes de réparation possibles, les services professionnels sont les plus populaires. Néanmoins, l'autoréparation à domicile est également assez pratiquée, car près d'un tiers (30,2 %) ont choisi cette option. La figure 3 présente les méthodes de réparation choisies par les individus sondés ayant choisi la réparation de leur appareil. Selon les méthodes de réparation, certains profils ressortent :

- L'autoréparation à domicile et la réparation chez le **fabricant** sont plus populaires chez les hommes ;
- L'autoréparation dans un **atelier de réparation** est également davantage pratiquée par les hommes, mais aussi par les personnes âgées entre 25 et 29 ans, les anglophones, les diplômé(e)s universitaires et les individus ayant des revenus plus élevés ;

Figure 3. Méthode de réparation choisie



+ FABRICANT

Concepteur et manufacturier original du produit. Il s'occupe généralement de la réparation de ses produits sous garantie. Dépendamment du type de produit, le fabricant a la responsabilité de le récupérer et de le réparer dans son atelier, chez un partenaire ou directement chez la clientèle dans le cas des gros appareils. (7)

- Les **réparateurs et réparatrices indépendant(e)s** attirent davantage de personnes retraitées ;
- La réparation par le **service après-vente du détaillant** est plus populaire auprès des femmes et des jeunes (18 à 24 ans) ;
- Le **centre technique agréé par le fabricant** est plus prisé par les femmes, les personnes de 30 ans et plus, les retraité(e)s et les célibataires ;

→ La réparation par une autre personne trouvée par le biais d'une plateforme web est plus populaire chez les femmes, les jeunes (18 à 24 ans), les anglophones ainsi que chez les diplômé(e)s universitaires.

Les détails des différenciations sociodémographiques de chacune de ces méthodes de réparation peuvent être consultés à l'annexe 5.

+ ATELIER DE RÉPARATION

Lieu de réparation permanent ou ponctuel où des bénévoles possédant des compétences en réparation aident les citoyennes et citoyens à réparer leur objet brisé ou défectueux. Dépendamment du lieu, une grande variété d'objets peuvent y être réparés : AEE, vêtements, vélos, articles en bois, etc.

+ CENTRE TECHNIQUE AGRÉÉ PAR LE FABRICANT

Centre de services dédiée à la clientèle autorisé par le fabricant. Chaque fabricant en possède généralement plusieurs sur le territoire afin de desservir le plus de consommateurs et consommatrices possible. Les réparations s'y effectuent en utilisant des pièces originales fournies par le fabricant.

+ SERVICE APRÈS-VENTE DU DÉTAILLANT

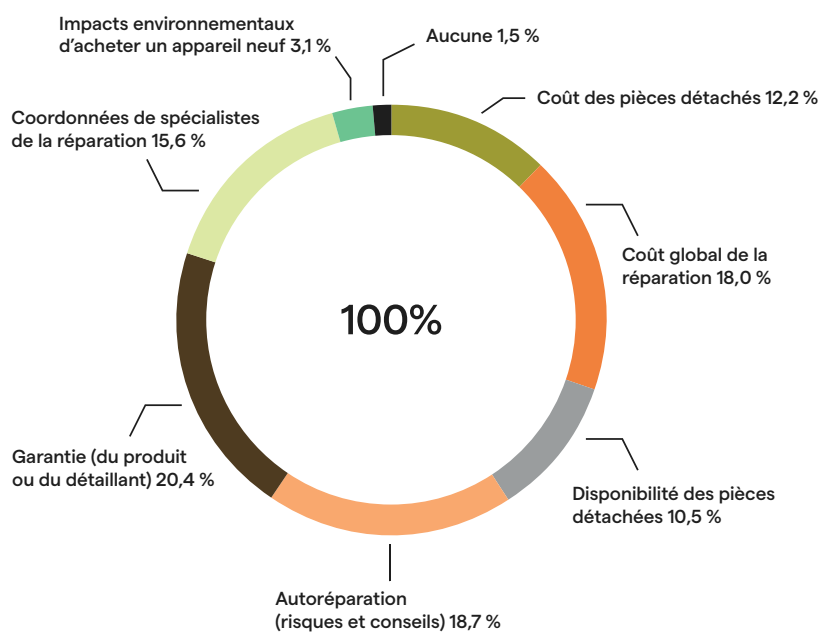
Service offert par le magasin ou commerce qui vend l'appareil. Il offre généralement des services de réparation pour les produits sous garantie des fabricants qui l'ont agréé. Le détaillant peut aussi offrir des services de réparation pour les produits sans garantie, toutes marques confondues, ou prendre en charge les produits sous garantie de fabricants qui ne l'ont pas agréé, mais en les sous-traitant à des partenaires. Les techniciennes et techniciens peuvent être présent(e)s de façon permanente en magasin, peuvent avoir un atelier mobile pour se déplacer chez la clientèle ou peuvent faire partie d'un grand atelier national. (7)

+ RÉPARATEUR ET RÉPARATRICE INDÉPENDANT(E)

Personne employée au sein d'une petite entreprise comptant généralement moins de cinq employé(e)s et ayant un rayon d'intervention très localisé. Ces spécialistes peuvent être agréé(e)s par un ou plusieurs fabricant(s) pour les réparations sous garantie ou non agréé(e)s, ce qui leur permet de réaliser des réparations hors garantie. (7)

Avant de se tourner ou non vers la réparation, certaines personnes ont cherché des informations afin de prendre une décision. Les informations recherchées sont très variées. La figure 4 démontre qu'elles concernent avant tout des préoccupations financières (30,2 %), la garantie, l'autoréparation et les coordonnées de spécialistes de la réparation. En revanche, les impacts environnementaux de l'achat d'un appareil neuf ne sont pas dans les priorités des personnes sondées lorsqu'elles envisagent la possibilité de faire réparer un AEE.

Figure 4. Informations recherchées sur la réparation



Ces différentes informations ont surtout été recherchées en ligne, sur les sites internet généralistes (17,9 %) et sur le site internet du fabricant (16,5 %), mais plusieurs personnes se sont également tournées vers les services professionnels d'un réparateur ou d'une réparatrice (10,1 %). Le tableau 4 détaille les différents lieux consultés pour obtenir l'information recherchée sur la réparation.

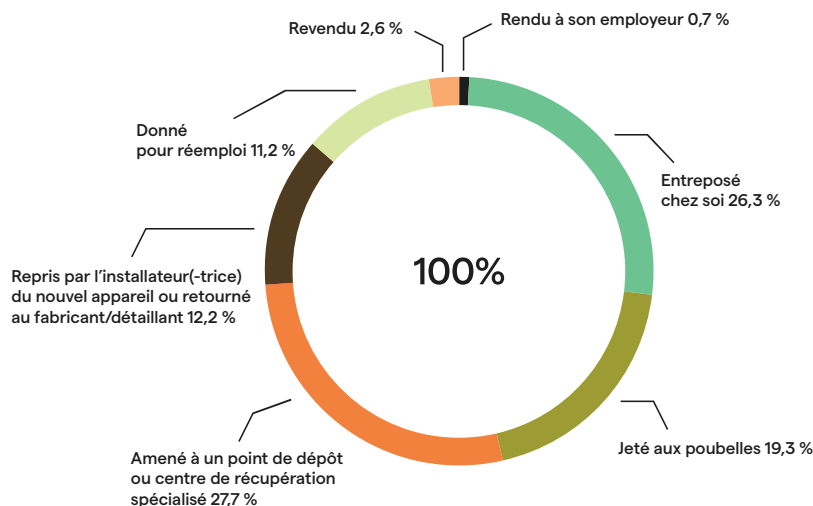
De manière générale, les répondantes et répondants jugent que la réparation de leur appareil demande un certain niveau de connaissances ou de compétences (43,4 %) ou un niveau élevé (39,7 %). Peu ont mentionné que la réparation de leur bien ne demandait aucune connaissance ou compétence (16,9 %).

Le coût moyen de la réparation du dernier AEE présentant un dysfonctionnement était de 262 \$. Quant à la satisfaction de la réparation du dernier AEE, elle est assez élevée, car **près d'un tiers des personnes ayant choisi la réparation se disent satisfaites (30,2 %) et plus de la moitié d'entre elles se disent très satisfaites (53,7 %).**

Tableau 4. Lieux d'informations consultés pour la recherche d'informations sur la réparation

Lieu	Pourcentage de répondant(e)s
Sites internet généralistes	17,9 %
Site internet du fabricant ou de la marque	16,5 %
Chez un(e) réparateur(trice)	10,1 %
Forums ou blogs	9,3 %
Site internet du magasin où le produit a été acheté	8,9 %
Bouche-à-oreille ou via l'entourage	8,6 %
Bottin téléphonique ou par téléphone	7,8 %
Médias sociaux ou presse	7,2 %
Magasin où le produit avait été acheté	5,5 %
Lieu dédié à la réparation (ex. Repair Café)	1,9 %
Brochure répertoriant les professionnel(le)s	1,9 %
Association	0,8 %
Aucun lieu en particulier	3,6 %

Figure 5. Disposition de L'AEE brisé



En ce qui concerne la fin de vie des appareils qui n'ont pas été réparés, la majorité ont été conservés au domicile de leur propriétaire (26,3 %) ou jetés aux poubelles (19,3 %). La figure 5 souligne que le réemploi est moins privilégié par la population pour se départir de son AEE, car seulement 13,8 % des répondantes et répondants qui n'ont pas réparé ou fait réparer leur appareil ont choisi cette option (don ou revente de l'appareil).

Toutefois, par rapport aux répondantes et répondants à travers le Canada, les individus sondés au Québec ont légèrement moins tendance à jeter leur appareil aux poubelles et ont davantage le réflexe de l'apporter dans un centre de récupération spécialisé.

3.2.3 PERCEPTIONS SUR LA RÉPARATION ET L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE

La moitié des individus sondés au Québec a une image assez positive du domaine de la réparation. En effet, 38,4 % ont une bonne image de ce secteur et 12,2 % en ont une très bonne image. Ainsi, la proportion d'individus qui ont une image positive de ce domaine est 15,6 % plus élevée qu'au Canada, où 35 % en ont une bonne ou très bonne image.

Également, seulement 18,6 % des Québécois et Québécoises sondé(e)s en ont une image négative, ce qui est un peu moins élevé qu'au Canada où cette proportion est de 21,2 %. Toutefois, près d'un tiers des répondantes et répondants au Québec (30,8 %) ont une image neutre du secteur de la réparation.

Une majorité de répondantes et répondants (86,2 %) au sein de la province est d'accord avec l'affirmation selon laquelle la réparation est une manière intelligente de consommer, ce qui est une proportion plus élevée qu'au Canada (71,7 %). Dans le même ordre d'idées, 68,8 % des personnes sondées au Québec sont d'avis que la réparation est un mode de consommation qui a de l'avenir. Également, 61,2 % sont en accord avec le fait que la réparation aide à la réinsertion de personnes en difficulté, contre 41,9 % des individus sondés à travers le Canada.

La confiance des Québécois et Québécoises interrogé(e)s envers le secteur de la réparation est toutefois modérée, soit 3,4/5 sur une échelle où 5 est le niveau de confiance le plus élevé. Le service de réparation indépendant et le centre technique agréé par le fabricant ont les niveaux de confiance les plus élevés.

À l'inverse, la personne pratiquant l'autoréparation obtient le niveau de confiance le moins élevé, en particulier chez les individus plus âgés et retraités. Les jeunes (18 à 24 ans) auraient davantage confiance en ce dernier acteur.

Un peu plus de la moitié des répondantes et répondants (53,8 %) est d'avis que la réparation est devenue facile grâce à internet, ce qui est moins élevé qu'au Canada où 60,9 % sont en accord avec cette affirmation. Également, une minorité (27,8 %) croit que cette activité est facilitée par les fabricants et les détaillants.

Les personnes sondées au Québec sont assez sceptiques sur la durabilité des AEE. La moitié de ces individus (50,9 %) pense que dans la majorité des cas, ces appareils sont volontairement conçus pour ne pas durer et 40,1 % croient qu'ils le sont dans certains cas. Ces proportions sont plus faibles au Canada

où elles sont respectivement de 46,4 % et de 38,6 %.

3.3 LES MOTIVATIONS À LA RÉPARATION

Bien que le quart seulement des personnes ayant vécu un bris de leur AEE ait choisi la réparation, les bénéfices potentiels d'une telle pratique semblent être bien connus. Le tableau 5 révèle le niveau d'appui des répondantes et répondants aux 10 énoncés présentant les avantages environnementaux, économiques et financiers de même que les bénéfices personnels de la réparation.

Parmi ces 10 énoncés présentant les avantages potentiels de la réparation, ceux mentionnant les bénéfices écologiques d'une telle pratique ont reçu le plus haut niveau d'appui des répondantes et répondants, soit une moyenne d'appui de 86 %. Cet appui est plus élevé chez les individus plus jeunes ainsi que les plus âgés. Au Canada, le niveau d'appui

Tableau 5. Niveau d'accord avec les bénéfices de la réparation

Catégorie de bénéfices	Énoncés et pourcentage de répondant(e)s en accord		Pourcentage d'accord moyen
1. Environnementaux	La réparation permet d'allonger la durée de vie des appareils.	87,7 %	86,0 %
	La réparation permet de réduire les déchets.	86,7 %	
	La réparation a un impact positif sur l'environnement.	83,7 %	
2. Économiques et financiers	La réparation permet de faire des économies.	77,1 %	69,8 %
	La réparation a un impact positif sur l'économie.	66,4 %	
	La réparation me procure plus de choses avec moins d'argent.	65,9 %	
3. Personnels	La réparation m'apporte un sentiment d'accomplissement personnel.	57,3 %	44,5 %
	La réparation me donne l'impression que j'utilise pleinement mes capacités personnelles.	47,0 %	
	La réparation me donne l'impression que je suis fait(e) pour ce type d'activités.	37,4 %	
	La réparation me permet de me différencier des autres.	36,4 %	

moyen à ces énoncés est de 78,8 %, démontrant qu'au Québec, les retombées positives de la réparation pour l'environnement font davantage consensus. La deuxième motivation à faire réparer son appareil est liée aux avantages économiques et financiers. Une moyenne de 69,8 % des personnes sondées est en accord avec les énoncés présentant les bénéfices potentiels de la réparation pour l'économie et leurs finances personnelles et ils sont légèrement plus populaires chez les femmes. Encore une fois, le niveau d'accord avec ces affirmations est plus élevé dans la province qu'au Canada, car une moyenne de 60,9 % des individus interrogés au pays sont d'accord avec ces avantages économiques et financiers.

Enfin, les avantages personnels sont la dernière motivation à se tourner vers la réparation de son AEE. Une moyenne de 44,5 % des individus sondés sont en accord avec le fait que la réparation procure de tels bénéfices. L'appui aux énoncés présentant ces avantages est plus élevé parmi les hommes et légèrement plus fort chez les jeunes et chez la communauté étudiante.

3.4 LES FREINS À LA RÉPARATION

Une variété de raisons peut expliquer le non recours à la réparation. En ordre d'importance, on retrouve la perception de l'irréparabilité des appareils, les obstacles financiers, l'accès aux pièces et aux outils, les freins informationnels, les freins temporels et logistiques et, enfin, certaines craintes et appréhensions de la population. Le tableau 6 montre le niveau d'accord des répondantes et répondants à divers freins. L'annexe 6 présente le niveau d'appui aux différents freins selon les profils sociodémographiques.

En comparaison avec le sondage mené au Canada, les freins sont légèrement moins importants pour les répondantes et répondants au Québec, ce qui pourrait expliquer le recours plus fréquent à la réparation des AEE dans la province qu'à l'échelle canadienne, ainsi que la meilleure image et confiance envers le secteur de la réparation.

3.5 LES LEVIERS À LA RÉPARATION

L'appui aux mesures pouvant faciliter la réparation des AEE est assez fort chez les Québécois et Québécoises sondé(e)s. Tout comme pour le sondage pancanadien, la population québécoise sondée est d'avis que la responsabilité des actions à mettre en place pour améliorer les pratiques de réparation est à partager entre les fabricants/détaillants et les autorités. Un appui légèrement supérieur aux mesures visant l'industrie, soit les fabricants et/ou les détaillants, a toutefois été noté.

Quelques différences sont à soulever entre les résultats québécois et canadiens. D'abord, l'appui général aux solutions proposées pour améliorer l'accès et les pratiques de réparation des AEE est plus élevé au Québec, avec une moyenne globale d'appui aux solutions de 65,5 % dans la province comparativement à 58,3 % au Canada.

Il est aussi à souligner que les actions liées à l'environnement semblent intéresser davantage les Québécois et Québécoises que la population canadienne interrogée, même si elles ne sont pas prépondérantes par rapport aux autres solutions qui leur sont proposées.

Tableau 6. Niveau d'accord avec les freins à la réparation

Catégorie de freins	Freins et pourcentage de répondant(e)s en accord		Pourcentage d'accord moyen
1. Perception de l'irréparabilité des AEE	Les appareils sont de plus en plus irréparables.	73,0 %	73,0 %
2. Financiers	Le coût de la réparation est trop élevé par rapport à l'appareil neuf.	66,0 %	57,4 %
	Le coût des pièces détachées est trop élevé.	62,5 %	
	Il y a un manque de transparence sur le coût des réparations.	58,5 %	
	À long terme, il est financièrement plus avantageux d'acheter un appareil neuf que de réparer l'ancien.	42,5 %	
3. Accès aux pièces et aux outils	Les pièces détachées sont difficiles à trouver.	59,8 %	56,2 %
	Les outils (physiques ou logiciels) nécessaires à la réparation ne sont pas mis à la disposition par les fabricants.	52,5 %	
4. Informationnels	Je n'ai pas les connaissances pour réparer un appareil moi-même.	62,8 %	44,0 %
	Je ne sais pas où trouver les informations sur les manuels, les pièces détachées ou les schémas d'assemblage de l'appareil.	36,4 %	
	Je ne sais pas où trouver des services de réparation.	32,9 %	
5. Temporels et logistiques	Les démarches à faire pour la réparation sont trop longues.	46,6 %	42,6 %
	Les délais pour la réparation sont trop longs.	44,3 %	
	Il n'y a pas de service de réparation à proximité accessible.	36,9 %	
6. Craintes et appréhensions des consommateurs et consommatrices	Je n'ai aucune garantie sur la qualité des réparations réalisées.	47,9 %	38,3 %
	J'éprouve certaines craintes à faire réparer un appareil.	41,3 %	
	Je trouve que les services de réparation manquent de professionnalisme.	25,7 %	



Il existe donc un certain paradoxe entre la motivation principale à la réparation - les bénéfices environnementaux - et les solutions appuyées, qui sont davantage d'ordres économique et réglementaire. L'annexe 7 présente l'appui aux diverses solutions selon certaines caractéristiques sociodémographiques.

Du côté des actions à mettre en place par les fabricants et/ou les détaillants, la moyenne d'appui est de 69 %, ce qui est plus élevé qu'au Canada où l'appui moyen pour ces actions est de 60,8 %.

Le tableau 7 présente le niveau d'appui des répondantes et répondants au Québec à diverses solutions proposées qui pourraient être mises en place par l'industrie.

Pour quelques solutions à mettre en place par l'industrie, l'appui des répondantes et répondants au Québec est beaucoup plus élevé qu'au Canada :

- Une meilleure qualité/fiabilité des AEE (81,9 % d'appui au Québec contre 70,8 % au Canada) ;
- L'information sur la durée de vie des AEE (ex. sur le site web des fabricants, sur

Tableau 7. Appui aux mesures à mettre en place par les fabricants et/ou les détaillants

Mesures spécifiques	Pourcentage de répondant(e)s en accord
Une meilleure qualité/fiabilité des AEE.	81,9 %
Des prix de réparation plus bas.	80,1 %
L'information sur la durée de vie des AEE (ex. sur le site web des fabricants, sur l'étiquette du produit, etc.).	75,8 %
Des pièces détachées accessibles dans le temps (au moins 10 ans).	74,8 %
Des services après-vente plus performants.	73,8 %
Une reprise plus facile des AEE en fin de vie par les fabricants et/ou les détaillants.	69,3 %
L'information sur la disponibilité de pièces détachées.	69,2 %
Une conception écoresponsable des AEE mise en avant (ex. affichage/étiquette environnementale).	68,1 %
Des extensions de garantie moins onéreuses proposées par les détaillants.	67,7 %
Une garantie de trois mois sur les réparations proposée par les détaillants.	64,8 %
L'information sur la façon dont vous pouvez réparer vos AEE (ex. sur le site web des fabricants, sur l'étiquette du produit, etc.).	64,1 %
L'information sur les impacts environnementaux générés par les AEE (ex. sur l'étiquette).	63,5 %
Plus de produits reconditionnés (c'est-à-dire remis à neuf) proposés par les détaillants.	59,7 %
Une assurance sur les réparations proposées par les détaillants.	53,3 %

- l'étiquette du produit, etc.) (75,8 % contre 60,5 %) ;
- Des services après-vente plus performants (73,8 % contre 63,4 %)
 - Une reprise plus facile des AEE en fin de vie par les fabricants et/ou les détaillants (69,3 % contre vs 58,9 %)
 - Une conception écoresponsable des AEE mise en avant (ex. affichage/étiquette environnementale) (68,1 % contre 57,1 %)
 - L'information sur les impacts environ-
- nementaux générés par les AEE (ex. sur l'étiquette) (63,5 % contre 52,2 %)
- Plus de produits reconditionnés (c'est-à-dire remis à neuf) proposés par les détaillants (59,7 % contre 46,9 %)
- Du côté des solutions relevant de la responsabilité des gouvernements, le niveau d'appui moyen des Québécois et Québécoises sondé(e)s est de 67,1 %, alors que celui à travers le Canada est de 55,8 %. Le tableau 8 présente le niveau d'appui pour chacune des mesures à mettre en place par les autorités.

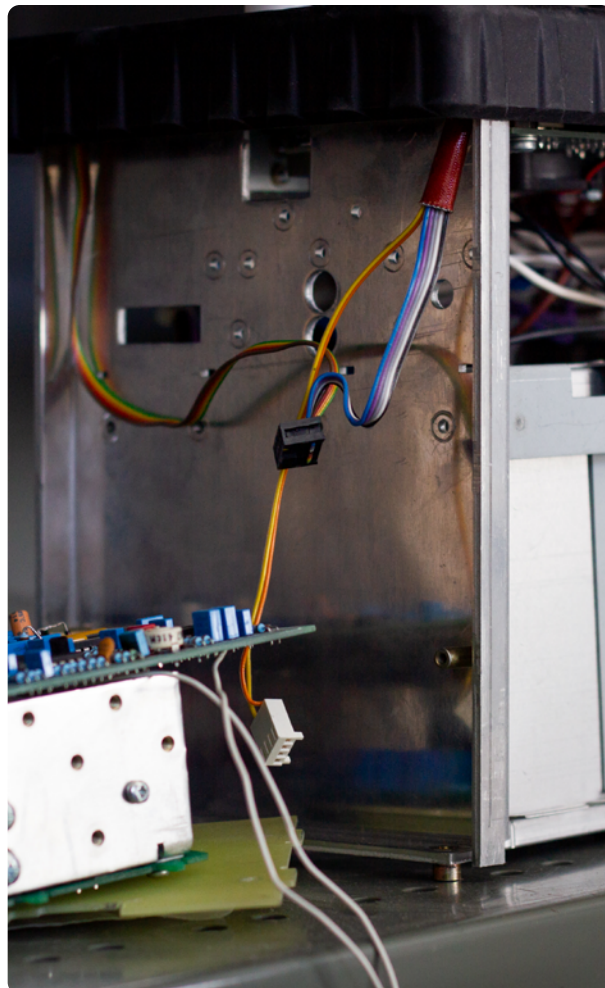
Tableau 8. Appui aux mesures à mettre en place par les gouvernements

Mesures spécifiques	Pourcentage de répondant(e)s en accord
Une loi qui rendrait les fabricants responsables de l'ensemble du cycle de vie de leurs produits.	77,3 %
Une loi contre l'obsolescence programmée qui permettrait de sanctionner les entreprises qui rendent volontairement leurs appareils obsolètes.	75,8 %
Un classement annuel canadien des fabricants d'AEE qui rendent volontairement leurs appareils obsolètes.	72,2 %
Un logo/label unique pour identifier les produits les plus durables ou réparables.	71,6 %
Un incitatif (ex. crédit d'impôt) pour les fabricants qui conçoivent des appareils plus durables.	71,6 %
Une réduction de taxes sur la réparation d'appareils.	70,4 %
Un indice de réparabilité permettant de comparer les différents produits sur le marché.	69,5 %
L'information sur les services de réparation professionnels à proximité (ex. annuaire de la réparation).	66,7 %
Un crédit d'impôts sur les frais de réparation.	66,0 %
L'information sur l'impact environnemental en fin de vie des AEE.	61,9 %
L'information sur la façon de se départir de ses AEE (ex. don à des associations, revente sur des sites de particuliers, reprises payantes ou gratuites, etc.).	61,0 %
Une taxe imposée aux fabricants afin de permettre de lutter contre l'obsolescence programmée.	60,5 %
L'information sur l'existence de circuits d'occasion pour la seconde vie de ses appareils.	58,2 %
L'information pour apprendre à réparer soi-même ses appareils.	57,1 %

Cinq actions à mettre en place par les gouvernements récoltent un niveau d'appui beaucoup plus important au Québec qu'au Canada :

- Un classement annuel canadien des fabricants d'AEE qui rendent volontairement leurs appareils obsolètes (72,2 % d'appui au Québec contre 57,6 % au Canada) ;
- Un logo/label unique pour identifier les produits les plus durables ou réparables (71,3 % contre 56 %) ;
- Une réduction de taxes sur la réparation d'appareils (70,4 % contre 59,5 %) ;
- Un indice de réparabilité permettant de comparer les différents produits sur le marché (69,5 % contre 56,6 %) ; et
- Un crédit d'impôt pour les fabricants qui conçoivent des appareils plus durables (66 % contre 60,1 %).

Ces derniers résultats démontrent **un grand appétit de la population québécoise pour un accès plus facile à la réparation**. Toutes les actions proposées reçoivent un niveau d'appui assez élevé, suggérant la mise en place d'une variété de solutions. Il faut tout de même noter qu'une meilleure qualité et fiabilité des AEE constituent la solution qui reçoit le plus d'enthousiasme - avec un peu plus de 8 personnes sur 10 qui sont en faveur - et que la perception de l'irréparabilité des AEE est le frein le plus important. L'aspect financier de la réparation est également à ne pas négliger, car il s'agit du deuxième obstacle à la réparation selon les personnes interrogées et 80 % d'entre elles sont en faveur de prix de réparation plus bas.



4. Conclusion

Cette enquête révèle que la consommation d'AEE au Québec est élevée et que **seulement une personne sur quatre fait réparer son appareil lors d'un bris**. Selon les résultats de ce sondage québécois, ce faible recours à la réparation est principalement dû à la croyance de la population selon laquelle les appareils sont irréparables ainsi qu'aux coûts trop élevés de la réparation, le plus souvent par rapport au prix d'un bien neuf. D'un autre côté, la réparation serait surtout motivée par les bénéfices environnementaux qu'elle procure, suivi des avantages financiers. La réparation des AEE est tout de même plus populaire au Québec qu'au Canada.

Ce sondage souligne aussi le **fort appui des Québécois et Québécoises à diverses solutions** pour favoriser la réparation. Les actions qui récoltent le plus d'appui répondent aux deux principaux freins - le caractère irréparable des produits et le coût de la réparation - et relèvent davantage de la responsabilité de l'industrie, bien que les solutions à mettre en place par les gouvernements fassent également assez consensus. Ces résultats démontrent ainsi un appétit de la population pour un accès plus facile à la réparation.

La nécessité d'opérer des changements pour permettre à la population de reprendre le pouvoir sur ses objets est donc inévitable. Les fabricants/détaillants, les gouvernements ainsi que les citoyennes et citoyens ont tous et toutes leur rôle à jouer pour soutenir la réparation.

Du côté de l'industrie, l'**écoconception** doit être privilégiée, en s'assurant par exemple

+ ÉCOCONCEPTION

Stratégie de conception de produit qui vise à prendre en compte les impacts environnementaux potentiels durant tout le cycle de vie du produit en cherchant à les minimiser (14).

que les produits soient durables, facilement démontables et réparables et que les éléments nécessaires à la réparation soient disponibles. La réparation doit aussi être privilégiée au remplacement de l'appareil.

Des mesures structurantes, en s'inspirant notamment de celles déjà mises en place ailleurs sur la planète, peuvent être implantées par les gouvernements. Plusieurs exemples en Europe ont récemment vu le jour : indice de réparabilité, subventions pour la réparation et répertoire d'entreprises de réparation. Des campagnes d'information, de sensibilisation et d'éducation doivent aussi être créées afin de faire connaître les impacts environnementaux et socioéconomiques néfastes de la consommation d'AEE et les bénéfices de la réparation. Ces mesures à mettre en place par les autorités connaissent d'ailleurs un fort niveau d'appui parmi les personnes sondées au Québec.

Enfin, les consommateurs et consommatrices doivent se tourner vers la réparation et favoriser des biens durables et réparables à l'achat. **Le réflexe de la réparation doit s'installer à nouveau dans les habitudes de la population.**

5. Glossaire

Appareils électroménagers et électroniques (AEE) : large éventail de produits dotés d'un circuit ou de composants électriques avec une alimentation électrique ou une batterie (6). Exemples : laveuse, ordinateur, cafetière, appareil photo, micro-ondes, etc

Atelier de réparation : lieu de réparation permanent ou ponctuel où des bénévoles possédant des compétences en réparation aident les citoyennes et citoyens à réparer leur objet brisé ou défectueux. Dépendamment du lieu, une grande variété d'objets peuvent y être réparés : AEE, vêtements, vélos, articles en bois, etc.

Autoréparation : action de réparer un appareil défectueux soi-même. Elle peut entre autres se faire à l'intérieur d'ateliers de réparation ou grâce à des ressources en ligne.

Centre technique agréé par le fabricant : centre de services dédiée à la clientèle autorisé par le fabricant. Chaque fabricant en possède généralement plusieurs sur le territoire afin de desservir le plus de consommateurs et consommatrices possible. Les réparations s'y effectuent en utilisant des pièces originales fournies par le fabricant.

Durabilité : qualité d'un bien qui a une longue durée de vie, afin d'optimiser l'utilisation des ressources qui sont utilisées pour le produire.

Durée de vie : période entre les moments où le produit sort de l'étape de fabrication et où il devient inutilisable. Une distinction est faite avec la durée d'usage, soit la période pendant laquelle le produit est utilisé, en état de marche et prêt à l'emploi (8 et 9). Ainsi, la durée de vie d'un produit peut ne pas avoir été atteinte à la fin de sa durée d'usage par son propriétaire.

Écoconception : stratégie de conception de produit qui vise à prendre en compte les impacts environnementaux potentiels durant tout le cycle de vie du produit en cherchant à les minimiser (14).

Fabricant : concepteur et manufacturier original du produit. Il s'occupe généralement de la réparation de ses produits sous garantie. Dépendamment du type de produit, le fabricant a la responsabilité de le récupérer et de le réparer dans son atelier, chez un partenaire ou directement chez la clientèle dans le cas des gros appareils. (7)

Garantie du fabricant : type de garantie offerte par le fabricant à l'achat d'un bien et définie selon certaines modalités qui peuvent inclure la possibilité de faire réparer l'objet, une garantie de remplacement de pièces ou de l'objet pour une durée définie, etc. Pour l'utiliser, il peut y avoir des frais à déboursier ou non. (13)

Garantie légale : protection minimale prévue dans la loi et applicable automatiquement à l'achat d'un bien. Elle permet un remboursement ou un remplacement du bien si ce dernier n'est pas de qualité, durable, sécuritaire ou conforme aux attentes créées par les représentations du vendeur. Elle protège également contre les défauts cachés. (12)

Garantie prolongée : type de garantie payante offerte par le détaillant qui permet de prolonger la garantie du fabricant déjà offerte à l'achat.

Obsolescence : dépréciation prématurée d'un produit. Plusieurs types d'obsolescence existent :

- 1 l'obsolescence économique qui est liée au rapport qualité/prix du produit, à la baisse de son prix ou au prix des réparations ;
- 2 l'obsolescence **programmée** qui est un stratagème planifié par les fabricants dès la conception du produit pour en réduire la durée de vie ;
- 3 l'obsolescence **psychologique** ou **esthétique** qui est liée à l'image et aux changements de besoins des consommateurs et consommatrices. Cette perception est notamment influencée par la publicité ;
- 4 l'obsolescence **fonctionnelle** et **technologique** qui est liée aux améliorations des caractéristiques du produit. Par exemple, l'obsolescence **logicielle** - qui est liée à l'indisponibilité ou au dysfonctionnement d'un logiciel - est une forme d'obsolescence technologique.

L'obsolescence peut être absolue - si le produit cesse de fonctionner - ou relative - si le produit fonctionne encore.

Reconditionnement : remise d'un produit ou d'un composant à l'état neuf avec une garantie équivalente ou proche de celle du neuf (10). Le processus de reconditionnement complet comprend généralement la collecte, l'effacement des données (pour l'électronique) et la mise à niveau, la réparation pour la fonctionnalité et, ensuite, les retouches esthétiques (11).

Réparabilité : caractère d'un produit qui peut être réparé relativement facilement.

Réparation : opération qui vise à remettre un produit en état de marche pour la même fonction afin d'allonger sa durée de vie (7).

Réparateur ou réparatrice indépendant(e) : personne employée au sein d'une petite entreprise comptant généralement moins de cinq employé(e)s et ayant un rayon d'intervention très localisé. Ces spécialistes peuvent être agréé(e)s par un ou plusieurs fabricant(s) pour les réparations sous garantie ou non agréé(e)s, ce qui leur permet de réaliser des réparations hors garantie. (7)

Service après-vente du détaillant : service offert par le magasin ou commerce qui vend l'appareil. Il offre généralement des services de réparation pour les produits sous garantie des fabricants qui l'ont agréé. Le détaillant peut aussi offrir des services de réparation pour les produits sans garantie, toutes marques confondues, ou prendre en charge les produits sous garantie de fabricants qui ne l'ont pas agréé, mais en les sous-traitant à des partenaires. Les techniciennes et techniciens peuvent être présent(e)s de façon permanente en magasin, peuvent avoir un atelier mobile pour se déplacer chez la clientèle ou peuvent faire partie d'un grand atelier national. (7)

6. Références

- 1 Équiterre. (2018). «Obsolescence des appareils électroménagers et électroniques, quel rôle pour le consommateur ?». 32 pages, URL : https://legacy.equiterre.org/sites/fichiers/fr_rapportobsolescence_equiterremai2018.pdf
- 2 Gustavi, Raphaël. (2022). «Impact environnemental des smart-phones : le reconditionné fait de 77 à 91 % mieux que le neuf». The Conversation. URL : <https://theconversation.com/impact-environnemental-des-smartphones-le-reconditionne-fait-de-77-a-91-mieux-que-le-neuf-174976>
- 3 DeBellis, Alex & Nathan Proctor. (2021). «Repair Saves Families Big». U.S. PIRG. pages. URL : https://uspirg.org/sites/pirg/files/reports/RepairSavesFamiliesBig/Repair-Saves-Families-Big_USP_Jan2021_FINAL1a.pdf
- 4 Gaïa. (2021). «Zero waste and economic recovery : the job creation potential of zero waste solutions». 27 pages. URL : <https://zerowasteworld.org/wp-content/uploads/Jobs-Report-ENGLISH-2.pdf>
- 5 RREUSE. (2021). «Job Creation in the Re-use Sector: Data Insights from Social Enterprises». 10 pages. URL : <https://www.rreuse.org/wp-content/uploads/04-2021-job-creation-briefing.pdf>
- 6 Forti, Vanessa, Cornelis Peter Baldé, Ruediger Kuehr et Garam Bel. (2020). «The Global E-waste Monitor 2020: Quantities, flows and the circular economy potential.». Université des Nations unies, Institut des Nations unies pour la formation et la recherche, Union internationale des télécommunications et SWANA, Bonn/Genève/ Rotterdam. 119 pages.
- 7 ADEME & Harris Interactive. (2020). «Les Français et la réparation : Perceptions et pratiques». 189 pages. URL: https://librairie.ademe.fr/dechets-economie-circulaire/248-francais-et-la-reparation.html#/44-type_de_produit-format_electronique
- 8 ADEME, Erwann Fangeat & Clément Chauvin. (2016). «Allongement de la durée de vie des produits», 56 pages. URL : <https://www.actu-environnement.com/media/pdf/news-26412-rapport-Ademe-allongement-duree-vie.pdf>

- 9 Den Hollander, Marcel C., Conny A. Bakker & Erik Jan Hultink. (2017). «Product design in a circular economy: Development of a typology of key concepts and terms». *Journal of Industrial Ecology*, Volume 21, Numéro 3, pages 517-525. DOI: 10.1111/jiec.12610
- 10 King, Andrew M. & al. (2006). «Reducing waste: repair, recondition, remanufacture or recycle?» *Sustainable development*, Volume 14, numéro 4, pages 257-267. DOI: 10.1002/sd.271
- 11 Oakdene Hollins et Dillon. (2021). «Étude socioéconomique et environnementale du secteur canadien de la refabrication et des autres processus de conservation de la valeur dans le contexte de l'économie circulaire». Préparé pour Environnement et Changement Climatique Canada. 209 pages. ISBN: 978-0-660-39171-7
- 12 Éducaloi. (2022). «La garantie légale». URL : <https://educaloi.qc.ca/capsules/la-garantie-legale/>
- 13 Éducaloi. (2022). «La garantie conventionnelle: une protection supplémentaire». URL: <https://educaloi.qc.ca/capsules/la-garantie-conventionnelle-une-protection-supplementaire/>
- 14 Québec circulaire. (2019). «Stratégies de circularité». URL: <https://www.quebeccirculaire.org/static/strategies-de-circularite.html>

Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE ET LIMITES DU SONDAGE

Le questionnaire du sondage a été construit par l'Observatoire de la consommation responsable à l'aide des conclusions de la revue de la littérature de l'étude pancanadienne et du sondage mené en 2016-2018 dans le cadre de l'étude d'Équiterre sur l'obsolescence. Le questionnaire a été développé en français et en anglais et a été validé par Équiterre ainsi que par le comité aviseur de l'étude pancanadienne.

La collecte de données a été réalisée en ligne auprès d'un panel web de consommateurs et consommatrices, entre le 13 et le 25 novembre 2021, par la firme MBA Recherche, spécialisée en études de marché. La population à l'étude est composée des résidentes et résidents de l'ensemble des régions du Québec, âgé(e)s de 18 ans et plus et pouvant s'exprimer en français ou en anglais. Des critères pour avoir un échantillon représentatif de la population du Québec ont été appliqués : genre, âge, lieu de résidence, scolarité, revenu, taille du ménage, nombre d'enfants, occupation principale, état civil, langue, lieu de naissance et statut de propriété. Un total de 853 Québécois et Québécoises ont répondu au sondage. Les données brutes de l'échantillon ont été pondérées selon l'âge, le sexe et le lieu de résidence. À titre indicatif, un échantillon représentatif de même taille aurait une marge d'erreur maximale de +/- 3 %, et ce, dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20). L'analyse des résultats a été faite avec le logiciel SPSS.

Comme le sondage a été rempli en novembre 2021 et qu'il portait sur les comportements des deux dernières années, les données sont valides pour les années 2020 et 2021.

Ce sondage ayant été réalisé durant la pandémie de COVID-19, les résultats peuvent avoir été influencés par cette réalité (ex : changements dans les comportements d'achat et dans les dépenses). Comme dans tout sondage, le biais de désirabilité sociale peut également être présent, notamment en ce qui concerne les comportements d'achat et d'utilisation des AEE.

L'analyse du sondage présente également certaines limites, car seules des analyses univariées ont été réalisées. Aucun croisement entre diverses variables n'a été fait, ce qui aurait pu permettre de soulever des corrélations. Les questions fermées du sondage sont également une limite, car elles ne permettent pas d'explorer en profondeur les comportements.

Annexe 2

COMPOSITION DÉTAILLÉE DE L'ÉCHANTILLON

Âge	
18 à 24 ans	11,0 %
25 à 29 ans	5,9 %
30 à 34 ans	10,0 %
35 à 39 ans	5,8 %
40 à 44 ans	10,2 %
45 à 49 ans	7,9 %
50 à 54 ans	12,2 %
55 à 59 ans	6,6 %
60 à 64 ans	10,4 %
65 à 69 ans	8,1 %
70 ans et plus	11,9 %

Genre	
Hommes	48,9 %
Femmes	51,1 %

État civil	
Célibataire	36,3 %
Conjoint(e) de fait	25,5 %
Marié(e)	26,4 %
Divorcé(e)	7,3 %
Veuf(-ve)	2,6 %
Séparé(e)	2,1 %

Dernier diplôme obtenu	
Universitaire - Deuxième ou troisième cycle	10,6 %
Universitaire - premier cycle (certificat ou baccalauréat)	32,2 %
Collégial	27,9 %
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	27,1 %
Aucun	2,2 %

Occupation principale	
Employé(e) à temps plein	49,2 %
Employé(e) à temps partiel	7,0 %
Étudiant(e) à temps plein	1,7 %
Étudiant(e) et employé(e)	5,2 %
Retraité(e)	25,4 %
Parent à la maison	2,4 %
Sans emploi	5,4 %
Autre	3,7 %

**Nombre de personnes
au sein du ménage**

1 personne	27,0 %
2 personnes	42,6 %
3 personnes	13,9 %
4 personnes	9,6 %
5 personnes	6,1 %
6 personnes	0,5 %
7 ou 8 personnes	0,3 %

**Nombre d'enfants de moins
de 18 ans au sein du ménage**

Aucun	79,2 %
1 enfant	9,8 %
2 enfants	7,8 %
Plus de 2 enfants	3,3 %

Statut de propriété

Propriétaire	54,3 %
Locataire	37,7 %
Autre (ex. relation parent-enfant)	8,0 %

Langue parlée à la maison

Français	85,7 %
Anglais	12,6 %
Autre	1,7 %

Langue maternelle

Français	84,4 %
Anglais	10,7 %
Autre	4,9 %

Lieu de naissance

Né(e) au Canada	88,8 %
Né(e) à l'étranger	11,2 %

Revenu familial annuel brut

180 000 \$ et plus	4,4 %
160 000 \$ à 179 999 \$	2,4 %
140 000 \$ à 159 999 \$	4,0 %
120 000 \$ à 139 999 \$	5,7 %
100 000 \$ à 119 999 \$	9,9 %
80 000 \$ à 99 999 \$	12,6 %
60 000 \$ à 79 999 \$	15,6 %
40 000 \$ à 59 999 \$	21,2 %
20 000 \$ à 39 999 \$	14,6 %
Moins de 20 000 \$	9,6 %

Annexe 3

ACQUISITION D'AEE PAR LES RÉPONDANTES ET RÉPONDANTS EN 2020 ET 2021

Appareil	Nombre de répondant(e)s en ayant acquis	Pourcentage de répondant(e)s en ayant acquis
Gros électroménagers		
Réfrigérateur	142	16,6 %
Laveuse	130	15,2 %
Sécheuse	111	13,0 %
Cuisinière	109	12,8 %
Lave-vaisselle	102	12,0 %
Four	73	8,6 %
Congélateur	66	7,7 %
Hotte de cuisine	47	5,5 %
Table de cuisson	10	1,2 %
Petits électroménagers		
Aspirateur	243	28,5 %
Cafetière / Machine à espresso	214	25,1 %
Grille-pain	166	19,5 %
Micro-ondes	133	15,6 %
Bouilloire électrique	119	14,0 %
Friteuse	101	11,8 %
Batteur	81	9,5 %
Mélangeur	71	8,3 %
Cuiseur à riz	66	7,7 %
Mijoteuse	61	7,2 %
Fer à repasser	57	6,7 %
Machine à gaufre / Panini	52	6,1 %
Machine à soda	47	5,5 %
Robot culinaire	44	5,2 %
Cuiseur	44	5,2 %
Extracteur à jus	31	3,6 %
Cellier	14	1,6 %

Appareil	Nombre de répondant(e)s en ayant acquis	Pourcentage de répondant(e)s en ayant acquis
Électroniques		
Téléphone intelligent	250	29,3 %
Écouteurs / Casque audio	191	22,4 %
Télévision	150	17,6 %
Ordinateur	127	14,9 %
Tablette intelligente	115	13,5 %
Console de jeux	104	12,2 %
Imprimante	102	12,0 %
Brosse à dents électrique	93	10,9 %
Hauts-parleurs / Système de son	88	10,3 %
Tondeuse à cheveux	67	7,9 %
Écran d'ordinateur	66	7,7 %
Rasoir électrique	58	6,8 %
Appareil photo	46	5,4 %
Tondeuse à gazon électrique	30	3,5 %
Caméra	28	3,3 %
Drone	17	2,0 %

Annexe 4

BRIS ET PANNES D'AEE DÉCLARÉS PAR LES RÉPONDANTES ET RÉPONDANTS EN 2020 ET 2021⁴

Appareil	Nombre de bris ou pannes par catégorie d'appareil	Pourcentage de répondant(e)s ayant vécu un bris ou une panne
Gros électroménagers		
Nombre total de bris ou pannes : 338		
Laveuse	65	7,6 %
Réfrigérateur	59	6,9 %
Lave-vaisselle	56	6,6 %
Sécheuse	54	6,3 %
Cuisinière	43	5,0 %
Four	35	4,1 %
Congélateur	18	2,1 %
Table de cuisson	4	0,5 %
Hotte de cuisine	4	0,5 %
Petits électroménagers		
Nombre total de bris ou pannes : 487		
Aspirateur	90	10,6%
Cafetière / Machine à expresso	75	8,8%
Grille-pain	71	8,3%
Micro-onde	66	7,7%
Bouilloire électrique	35	4,1%
Friteuse	25	2,9%
Batteur	21	2,5%
Mélangeur	16	1,9%
Fer à repasser	15	1,8%
Cuiseur à riz	15	1,8%
Cellier	13	1,5%
Mijoteuse	10	1,2%
Extracteur à jus	8	0,9%
Machine à gaufre / panini	7	0,8%
Machine à soda	7	0,8%
Robot culinaire	7	0,8%
Cuiseur	6	0,7%

⁴ Les bris et pannes déclarés concernent l'ensemble des AEE que la population possède, indépendamment des acquisitions des deux dernières années.

Appareil	Nombre de bris ou pannes par catégorie d'appareil	Pourcentage de répondant(e)s ayant vécu un bris ou une panne
Électroniques		
Nombre total de bris ou pannes : 448		
Téléphone intelligent	82	9,6 %
Ordinateur	57	6,7 %
Écouteurs / Casques audio	52	6,1 %
Imprimante	50	5,9 %
Télévision	44	5,2 %
Tablette intelligente	30	3,5 %
Brosse à dents électrique	23	2,7 %
Écran d'ordinateur	21	2,5 %
Rasoir électrique	19	2,2 %
Haut-parleurs / Système de son	17	2,0 %
Console de jeux	12	1,4 %
Tondeuse à gazon électrique	10	1,2 %
Appareil photo	10	1,2 %
Drone	10	1,2 %
Caméra	7	0,8 %
Tondeuse à cheveux	4	0,5 %

Annexe 5

DIFFÉRENCIATIONS SOCIODÉMOGRAPHIQUES SELON LA MÉTHODE DE RÉPARATION CHOISIE

Méthode de réparation	Pourcentage de répondant(e)s	Différenciations sociodémographiques
Soi-même à domicile	30,2 %	→ 54,6 % d'hommes et 45,4 % de femmes → 79,8 % sont francophones → 14,8 % ont entre 18 et 24 ans et 21,6 % entre 50 et 54 ans → 56,4 % sont propriétaires → 68,8 % sont célibataires ou en couple (sans enfant) → 2,1 % n'ont pas de diplôme et 55,3 % ont un diplôme universitaire → Le revenu annuel brut du ménage tourne autour de 80 000 \$ → 52 % sont employé(e)s à temps plein
Réparateur(-trice) indépendant(e)	27,1 %	→ 51,3 % d'hommes et 48,7 % de femmes → 83,8 % sont francophones → 15 % ont entre 18 et 24 ans → 60,4 % sont propriétaires → 72,5 % sont célibataires ou en couple (sans enfant) → 55,3 % ont un diplôme universitaire → Le revenu annuel brut du ménage tourne autour de 85 000 \$ → 45,1 % sont employé(e)s à temps plein et 30,1 % sont retraité(e)s
Fabricant	12,7 %	→ 53,7 % d'hommes et 46,3 % de femmes → 82,9 % sont francophones → 22,1 % ont entre 18 et 24 ans → 54,2 % sont propriétaires → 74,6 % sont célibataires ou en couple (sans enfant) → 41,3 % ont un diplôme universitaire → Le revenu annuel brut du ménage tourne autour de 80 000 \$ → 54 % sont employé(e)s à temps plein

Méthode de réparation	Pourcentage de répondant(e)s	Différenciations sociodémographiques
Autre personne trouvée sur une plateforme web	10,4 %	→ 45,8 % d'hommes et 54,2 % de femmes → 36,4 % sont anglophones → 36,8 % ont entre 18 et 24 ans → 67,1 % sont propriétaires → 23,9 % sont célibataires ou en couple (sans enfant) → 71,1 % ont un diplôme universitaire → Le revenu annuel brut du ménage tourne autour de 80 000 \$ → 78,4 % sont employé(e)s à temps plein
Service après-vente du détaillant	9,8 %	→ 26,9 % d'hommes et 73,1 % de femmes → 85,4 % sont francophones → 22 % ont entre 18 et 24 ans → 63,8 % sont propriétaires → 67,4 % sont célibataires ou en couple (sans enfant) → Tous et toutes ont au minimum un diplôme d'études secondaires et 59,9 % ont un diplôme universitaire → Le revenu annuel brut du ménage tourne autour de 80 000 \$ → 51,7 % sont employé(e)s à temps plein
Centre technique agréé par le fabricant	7,6 %	→ 42,2 % d'hommes et 57,8 % de femmes → 82,8 % sont francophones → Tous et toutes ont plus de 30 ans → 71,2 % sont propriétaires → 80,3 % sont célibataires ou en couple (sans enfant) → Tous et toutes ont au minimum un diplôme d'études secondaires et 63,9 % ont un diplôme universitaire → Le revenu annuel brut du ménage tourne autour de 95 000 \$ → 36,9 % sont employé(e)s à temps plein et 42,8 % sont retraité(e)s
Atelier de réparation (ex. Repair Café)	2,2 %	→ 70,4 % d'hommes et 29,6 % de femmes → 29,6 % sont anglophones → 50,5 % ont entre 25 et 29 ans → 79,1 % sont propriétaires → 85,2 % sont célibataires ou en couple (sans enfant) → Tous et toutes ont au minimum un diplôme d'études secondaires et 80 % ont un diplôme universitaire → Le revenu annuel brut du ménage tourne autour de 100 000 \$ → 85,2 % sont employé(e)s à temps plein et 14,8 % sont étudiant(e)s et employé(e)s

Annexe 6

FREINS À LA RÉPARATION ET DIFFÉRENCIATIONS SOCIODÉMOGRAPHIQUES

Frein	Répondant(e)s en accord (%)	Différenciations sociodémographiques
Les appareils sont de plus en plus irréparables.	73,0 %	→ Plus d'appui chez les francophones, les propriétaires et les retraité(e)s → Appui croissant avec l'âge
Le coût de la réparation est trop élevé par rapport à l'appareil neuf.	66,0 %	→ Plus d'appui chez les personnes de 60 ans et plus, les propriétaires et les parents à la maison
Je n'ai pas les connaissances pour réparer un appareil moi-même.	62,8 %	→ Plus d'appui chez les femmes, les personnes âgées de 60 ans et plus et les personnes vivant seules
Le coût des pièces détachées est trop élevé.	62,5 %	→ Plus d'appui chez les francophones, les personnes de 60 ans et plus et les propriétaires.
Les pièces détachées sont difficiles à trouver.	59,8 %	Aucune distinction significative
Il y a un manque de transparence sur le coût des réparations.	58,5 %	Aucune distinction significative
Les outils (physiques ou logiciels) nécessaires à la réparation ne sont pas mis à la disposition par le fabricant.	52,5 %	→ Plus d'appui chez les francophones
Je n'ai aucune garantie sur la qualité des réparations réalisées.	47,9 %	Aucune distinction significative
Les démarches à faire pour la réparation sont trop longues.	46,6 %	Aucune distinction significative
Les délais pour la réparation sont trop longs.	44,3 %	→ Plus d'appui chez les propriétaires
À long terme, il est financièrement plus avantageux d'acheter un appareil neuf que de réparer l'ancien.	42,5 %	→ Plus d'appui chez les femmes.
J'éprouve certaines craintes à faire réparer un appareil.	41,3 %	Aucune distinction significative
Il n'y a pas de service de réparation à proximité accessible.	36,9 %	Aucune distinction significative
Je ne sais pas où trouver les informations sur les manuels, les pièces détachées ou les schémas d'assemblage de l'appareil.	36,4 %	Aucune distinction significative
Je ne sais pas où trouver des services de réparation.	32,9 %	Aucune distinction significative
Je trouve que les services de réparation manquent de professionnalisme.	25,7 %	→ Plus d'appui chez les francophones et les hommes

Annexe 7

LEVIERS À LA RÉPARATION ET DIFFÉRENCIATIONS SOCIODÉMOGRAPHIQUES

Mesure	Répondant(e)s en accord (%)	Différenciations sociodémographiques
Mesures à mettre en place par les fabricants et/ou les détaillants		
Une meilleure qualité/fiabilité des AEE.	81,9 %	→ Plus d'appui chez les francophones, les personnes plus âgées, les individus mariés et les personnes sans diplôme → Moins d'appui chez les étudiant(e)s
Des prix de réparation plus bas.	80,1 %	→ Plus d'appui chez les femmes, les francophones, les parents à la maison et les personnes sans emploi
L'information sur la durée de vie des AEE (ex. sur le site web des fabricants, sur l'étiquette du produit, etc.).	75,8 %	→ Plus d'appui chez les francophones et les personnes âgées de 45 ans et plus
Des pièces détachées accessibles dans le temps (au moins 10 ans).	74,8 %	→ Plus d'appui chez les personnes mariées
Des services après-vente plus performants.	73,8 %	→ Plus d'appui chez les personnes âgées de 50 ans et plus et les individus mariés. → Moins d'appui chez les étudiant(e)s
Une reprise plus facile des AEE en fin de vie par les fabricants et/ou les détaillants.	69,3 %	→ Plus d'appui chez les personnes âgées de 55 ans et plus
L'information sur la disponibilité de pièces détachées.	69,2 %	→ Plus d'appui chez les personnes mariées et les individus âgés de 45 ans et plus
Une conception écoresponsable des AEE mise en avant (ex. affichage/étiquette environnementale)	68,1 %	→ Plus d'appui chez les allophones
Des extensions de garantie moins onéreuses proposées par les détaillants.	67,7 %	→ Plus d'appui chez les femmes, les personnes âgées entre 25 et 29 ans et les personnes mariées
Une garantie de trois mois sur les réparations proposée par les détaillants.	64,8 %	→ Plus d'appui chez les francophones, les personnes âgées entre 25 et 29 ans et qui ont 55 ans ou plus. → Moins d'appui chez les individus célibataires et les étudiant(e)s
L'information sur la façon dont vous pouvez réparer vos AEE (ex. sur le site web des fabricants, sur l'étiquette du produit, etc.).	64,1 %	Aucune distinction significative
L'information sur les impacts environnementaux générés par les AEE (ex. sur l'étiquette).	63,5 %	→ Plus d'appui chez les locataires
Plus de produits reconditionnés (c'est-à-dire remis à neuf) proposés par les détaillants.	59,7 %	→ Plus d'appui chez les locataires

Mesure	Répondant(e)s en accord (%)	Différenciations sociodémographiques
Une assurance sur les réparations proposée par les détaillants.	53,3 %	→ Plus d'appui chez les personnes âgées entre 25 et 29 ans, les locataires, les parents à la maison et les individus sans emploi → Moins d'appui chez les personnes seules et les ménages comptant deux personnes et moins
Mesures à mettre en place par les gouvernements		
Une loi qui rendrait les fabricants responsables sur l'ensemble du cycle de vie des produits.	77,3 %	→ Plus d'appui chez les francophones → Moins d'appui chez les étudiant(e)s
Une loi contre l'obsolescence programmée qui permettrait de sanctionner les entreprises qui rendent volontairement leurs appareils obsolètes.	75,8 %	→ Plus d'appui chez les francophones et les propriétaires → Moins d'appui chez les personnes âgées entre 18 et 24 ans et les célibataires
Un classement annuel canadien des fabricants d'AEE qui rendent volontairement leurs appareils obsolètes.	72,2 %	→ Plus d'appui chez les propriétaires et les personnes mariées → Moins d'appui chez les personnes âgées entre 18 et 24 ans et les étudiant(e)s
Un logo/label unique pour identifier les produits les plus durables ou réparables.	71,6 %	→ Plus d'appui chez les francophones et les personnes âgées de 45 ans et plus
Un incitatif (ex. crédit d'impôt) pour les fabricants qui conçoivent des appareils plus durables.	71,6 %	→ Plus d'appui chez les femmes. → Moins d'appui chez les personnes célibataires
Une réduction de taxes sur la réparation.	70,4 %	Aucune distinction significative
Un indice de réparabilité permettant de comparer les différents produits sur le marché.	69,5 %	→ Plus d'appui chez les propriétaires et les personnes mariées
L'information sur les services de réparation professionnels à proximité (ex. annuaire de la réparation).	66,7 %	→ Plus d'appui chez les personnes âgées de 55 ans et plus
Un crédit d'impôt sur les frais de réparation.	66,0 %	→ Moins d'appui chez les étudiant(e)s
L'information sur l'impact environnemental en fin de vie des AEE.	61,9 %	→ Plus d'appui chez les personnes ne détenant pas de diplôme
L'information sur la façon de se départir de ses AEE (ex. don à des associations, revente sur des sites de particuliers, reprises payantes ou gratuites, etc.).	61,0 %	→ Plus d'appui chez les individus mariés, les parents à la maison et les personnes sans emploi
Une taxe imposée aux fabricants afin de permettre de lutter contre l'obsolescence programmée.	60,5 %	→ Plus d'appui chez les francophones
L'information sur l'existence de circuits d'occasion pour la seconde vie des appareils.	58,2 %	Aucune distinction significative
L'information pour apprendre à réparer soi-même ses appareils.	57,1 %	Aucune distinction significative



LA RÉPARATION DES APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS ET ÉLECTRONIQUES :
PERSPECTIVES DES CONSOMMATEURS ET CONSOMMATRICES AU QUÉBEC

18 OCTOBRE 2022