



Une enquête UFC-Que Choisir de la Sarthe

« L'indice de réparabilité »

Conférence de presse du 18 octobre 2024



La loi sur l'indice de réparabilité est-elle respectée ?

Pour 8 catégories de produits, les vendeurs doivent :

1. afficher la note de l'indice, à proximité du prix

=> en magasin, affichage du pictogramme pour chaque article

=> sur Internet, présence du pictogramme sur les pages d'achat de l'article

2. mettre à disposition le détail de l'indice

=> en magasin, le fournir sur demande

=> sur Internet, le rendre accessible sur la page du prix de l'article





Les critères de notation

La loi prévoit que la grille détaillée des critères de notation d'un produit soit communiquée au consommateur, en étant mise à disposition en ligne et fournie à la demande pour un achat en magasin.

Critère	Sous-critère	Note du sous-critère sur 10	Coefficient du sous-critère	Note du critère sur 20	Total des notes des critères sur 100	
CRITÈRE 1 : DOCUMENTATION	1.1 Durée de disponibilité de la documentation technique et relative aux conseils d'utilisation et d'entretien	8,1	2	16,2	65,2	
CRITÈRE 2 : DÉMONTABILITÉ, ACCÈS, OUTILS, FIXATIONS	2.1 Facilité de démontage des pièces de la liste 2*	8,3	1	15,8		
	2.2 Outils nécessaires (liste 2)	5,0	0,5			
	2.3 Caractéristiques des fixations entre les pièces de la liste 1** et de la liste 2	10,0	0,5			
CRITÈRE 3 : DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES	3.1 Durée de disponibilité des pièces de la liste 2	2,0	1	3,3		
	3.2 Durée de disponibilité des pièces de la liste 1	0	0,5			
	3.3 Délais de livraison des pièces de la liste 2	2,5	0,3			
	3.4 Délais de livraison des pièces de la liste 1	2,5	0,2			
CRITÈRE 4 : PRIX DES PIÈCES DÉTACHÉES	4. Rapport prix des pièces de la liste 2 sur prix de l'équipement neuf	6,5	2	13,0		65,2
CRITÈRE 5 : CRITÈRE SPÉCIFIQUE	5.1 Informations sur la nature des mises à jour	10,0	1	17,0		
	5.2 Assistance à distance sans frais	4,0	0,5			
	5.3 Possibilité de réinitialisation logicielle	10,0	0,5			
Note de l'indice sur 10					6,5	



Notre enquête

Du 18 mai au 1^{er} juin 2024,
nos enquêteurs ont visité **18** magasins et consulté **11** sites internet.

En magasin, le protocole prévoyait une observation et une demande d'information auprès d'un vendeur pour 5 catégories de produits (lave-linge, lave-vaisselle, tondeuse, aspirateur et nettoyeur haute-pression). Plus de **300** articles ont été observés.

Sur internet, le protocole prévoyait la recherche d'informations pour 3 catégories de produits (smartphone, téléviseur, ordinateur portable).
55 articles ont été observés.



Les enseignes enquêtées

Enseigne		catégorie observée
BUT	72100 Le Mans	Lave vaisselle
TRUFFAULT	72190 SAINT PAVACE	Tondeuse filaire/batterie/robot
BRICOMAN	YVRE LE VEQUE	Nettoyeur haute pression
BOULANGER	72650 La Chapelle St-Aubin	Aspirateur
BUT	72230 Mulsanne	Lave vaisselle
DARTY	72650 La Chapelle St-Aubin	Aspirateur
CARREFOUR	72100 Le Mans	Lave-linge hublot et top
LECLERC	72500 MONTVAL SUR LOIR	Lave-linge hublot et top
ELECTRO DÉPÔT	Ruaudin	Aspirateur
CASTORAMA	72000 Le Mans	Nettoyeur haute pression
AUCHAN	La Chapelle Saint Aubin 72150	Lave-linge hublot et top
CONFORAMA	ZI Nord Le Mans	Lave vaisselle
LECLERC	72400 Cherreau	Lave-linge hublot et top
LEROY MERLIN	Mulsanne	Tondeuse filaire/batterie/robot
LECLERC	72700 Allonnes	Lave-linge hublot et top
DARTY	72400 La Ferté-Bernard	Aspirateur
DARTY	72170 BEAUMONT	Aspirateur
LECLERC LES FONTENELLES	72000 Le Mans	Lave-linge hublot et top

Enseigne Site internet		Produit
BOULANGER		Ordinateur portable
DARTY		Smartphone
ELECTRO DÉPÔT		Téléviseur
LDLC		Ordinateur portable
LECLERC		Smartphone
CARREFOUR		Téléviseur
FNAC		Téléviseur
Opérateurs téléphonie		
ORANGE		Smartphone
FREE		Smartphone
BOUYGUES		Smartphone
SFR		Smartphone



Les résultats en magasin

Sur 300 articles observés dans 18 magasins:

79 % d'affichage de l'indice,
6 magasins font un sans faute,
2 magasins n'affichent aucun indice.



Les meilleurs magasins

100 % affichage de l'indice	Bonnes connaissances et vrai engagement du vendeur
BUT Mulsanne	
LECLERC Fontenelles	LECLERC Fontenelles
DARTY La Chapelle Saint Aubin	
ELECTRODEPOT Ruaudin	
BOULANGER La Chapelle Saint Aubin	BOULANGER La Chapelle Saint Aubin
DARTY La Ferté-Bernard	
	DARTY Beaumont sur Sarthe



Les autres

Pas d'affichage de l'indice	Faibles connaissances et faible engagement du vendeur
Bricoman Pour les nettoyeurs haute pression	CASTORAMA Le Mans
	LECLERC Cherreau
	Darty La Ferté bernard
	CARREFOUR Le Mans



Les résultats sur Internet

Affichage très satisfaisant :

10 sites sur 11 affichent 100 % de l'indice.

Le 11^o l'affiche pour 4 articles sur 5.

Bonne lisibilité des informations.

Grille de détails de l'indice fournie
dans 9 cas sur 11



Les meilleures enseignes en ligne

Lisibilité des informations	Mise à disposition facile des détails de l'indice
BOULANGER	BOULANGER
BOUYGUES	BOUYGUES
DARTY	CARREFOUR
ELECTRODEPOT	DARTY
FREE	FNAC
ORANGE	FREE
	SFR
	ORANGE



Les autres enseignes en ligne

Lisibilité des informations à améliorer	Pas de mise à disposition des détails de l'indice
CARREFOUR	LDLC
SFR	LECLERC
FNAC	



Une évolution prochaine

À partir de 2025, [l'indice de durabilité](#) remplacera l'indice de réparabilité pour certaines catégories de produits, à commencer par les téléviseurs et les lave-linges (hublot et top).

Il comprendra de nouveaux critères, notamment relatifs à la fiabilité des produits.

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/tout-savoir-sur-lindice-de-durabilite>

L'INDICE DE DURABILITÉ

Une **NOTE SUR 10** qui sera déployée à partir de **2025**

Un outil visible sur **2 CATÉGORIES** de produits, en magasin et sur internet :

Une **MESURE DE LA LOI ANTI-GASPILLAGE** pour une **ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

Il indique si un produit est **PLUS OU MOINS DURABLE** :

Indice de durabilité	Indice de durabilité	Indice de durabilité	Indice de durabilité	Indice de durabilité
9.5 / 10	7.5 / 10	5.5 / 10	3.5 / 10	1.5 / 10

Grâce à plusieurs critères, notamment :

- La **DISPONIBILITÉ ET LES PRIX** des pièces détachées
- La facilité de la **MAINTENANCE** et de **L'ENTRETIEN**
- La **DÉMONTABILITÉ** du produit
- La **RÉSISTANCE** aux contraintes et à l'usure

L'objectif ?

- LUTTER CONTRE L'OBSOLETE** (programmée ou non)
- ÉVITER LE GASPILLAGE** des ressources

Plus d'informations sur l'indice de durabilité sur www.ecologie.gouv.fr/indice-durabilite

