

Sondage

La réparabilité et la durabilité comme critères influençant les décisions d'achat au Canada et au Québec.

1. Contexte

La réparabilité et la durabilité des biens sont une préoccupation de plus en plus présente au Québec. Selon un sondage réalisé en 2021, une majorité de la population québécoise appuie l'affichage d'informations sur la durée de vie des appareils électroménagers et électroniques (76%).

En 2023, le gouvernement du Québec a adopté la Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens. En 2024, il a publié sa Feuille de route en économie circulaire qui comprend deux mesures relatives à la réparabilité et la durabilité des produits électroniques et électroménagers, soit le déploiement de « mesures économiques, d'information, de sensibilisation et de formation facilitant l'accès à la réparation » ainsi que l'amélioration de « l'affichage environnemental pour favoriser la consommation responsable ».¹

C'est dans ce contexte qu'un sondage auprès de la population québécoise a été réalisé afin d'évaluer l'importance de la réparabilité et de la durabilité dans les décisions d'achat et de mesurer l'intérêt des consommateurs et consommatrices pour l'affichage d'informations sur la durabilité des produits. Deux catégories d'appareils ont été ciblées, soit les appareils électroménagers et électroniques.

1. Gouvernement du Québec. (2024). « Accélérer le développement de l'économie circulaire - Feuille de route gouvernementale en économie circulaire 2024-2028 ».



Méthodologie

Un sondage Web auprès d'un échantillon représentatif de 1003 Québécoises et Québécois a été réalisé du 26 au 28 avril 2024. Cet échantillon faisait partie d'un échantillon plus large de 2183 Canadiennes et Canadiens, afin de pouvoir comparer le Québec au reste du pays. Les résultats ont été pondérés en fonction du genre, de l'âge, de la langue maternelle, de la région, du niveau de scolarité, et de la présence d'enfants dans le ménage. La marge d'erreur maximale est de $\pm 2,1\%$, et ce 19 fois sur 20.

2. Critères influençant la décision d'achat

L'importance de certains critères d'achat a été évaluée en demandant aux personnes sondées de sélectionner les trois critères les plus importants parmi une série, et ce, pour un appareil électroménager et un ordinateur. Les tableaux suivants présentent le pourcentage de répondantes et répondants au Canada ayant sélectionné différents critères pour ces deux types de produits.²

2. Le total excède 100%, car les répondantes et répondants pouvaient sélectionner jusqu'à trois critères.

Électroménager

| Critère | Nombre de répondant(e)s (%) |
|---|-----------------------------|
| Prix | 67% |
| Fiabilité/durabilité | 53% |
| Marque (ex. Whirlpool, Electrolux, Samsung, LG, etc.) | 28% |
| Garantie du fabricant | 27% |

Ordinateur

| Critère | Nombre de répondant(e)s (%) |
|---|-----------------------------|
| Prix | 68% |
| Fiabilité/durabilité | 47% |
| Caractéristiques spécifiques (ex. mémoire vive, espace de stockage, etc.) | 39% |

| | |
|---|------|
| Caractéristiques spécifiques (ex. cycles de lavage proposés, format, etc.) | 19 % |
| Avis en ligne | 16 % |
| Caractéristiques environnementales (ex. quantité d'eau et/ou d'énergie consommée) | 13 % |
| Réparabilité | 11 % |
| Confiance envers le commerce | 7 % |
| Esthétique/apparence | 7 % |
| Avis d'une personne de confiance | 6 % |

| | |
|--|------|
| Marque (Apple, Lenovo, Dell, HP, etc.) | 37 % |
| Garantie du fabricant | 17 % |
| Avis en ligne | 14 % |
| Avis d'une personne de confiance | 12 % |
| Réparabilité | 8 % |
| Confiance envers le commerce | 8 % |
| Esthétique/apparence | 5 % |

Concernant les critères d'achat pour un **appareil électroménager**, quelques différences sociodémographiques sont à noter :

→ La fiabilité/durabilité est un critère d'achat plus important pour les personnes âgées de 55 ans et plus (59%) que pour les personnes de 35 à 54 ans (48%). Cet élément est également plus populaire au Québec (61%) que dans le reste du Canada (51%).

→ Les caractéristiques environnementales sont plus importantes pour les femmes (15%), alors que les hommes y accordent moins d'importance (10%). Les personnes de 55 ans et plus (16%) s'y attardent également davantage, alors que ces caractéristiques ont moins d'importance pour les individus de 35 à 54 ans (10%).

→ Bien que la réparabilité ne soit pas un critère d'achat si populaire, elle est davantage prise en compte au Québec (15%) que dans le reste du pays (10%).

Du côté de **l'ordinateur**, certaines divergences sociodémographiques sont également intéressantes :

→ La marque de l'appareil a davantage de poids dans la décision d'achat pour les personnes âgées de 55 ans et plus (43%) alors qu'elle a moins d'importance pour la population âgée entre 18 et 34 ans (33%).

→ Tout comme pour un appareil électroménager, la réparabilité est plus importante au Québec (12%) que dans le reste du Canada (7%).



Bien que le prix soit le critère le plus important à la fois pour un appareil électroménager et électronique, la **fiabilité/durabilité** arrive en deuxième position pour ces deux catégories de produits. Ce critère arrive d'ailleurs assez loin devant le troisième critère, surtout pour un électroménager.

3. Influence de la réparabilité et de la durabilité sur la décision d'achat

Dans le cadre du sondage, les définitions suivantes ont été données aux participantes et participants :

Réparabilité

La capacité à pouvoir réparer un produit.

Fiabilité

La résistance d'un produit à l'usure et son niveau de défaillance potentielle.

Durée de vie

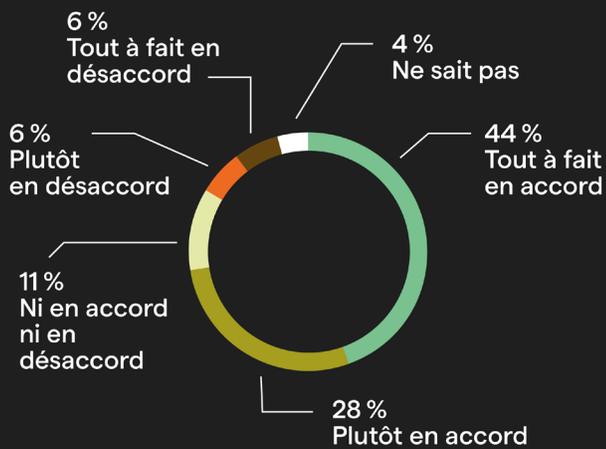
Période pendant laquelle un produit est fonctionnel (ex. nombre d'années, nombre de cycles pour une laveuse ou nombre d'heures d'utilisation pour une batterie).

Ces différents termes ont été testés afin de mesurer l'intérêt pour l'affichage d'informations sur la durabilité, et de mieux comprendre ceux qui auraient le plus d'impact dans les décisions d'achat de la population.

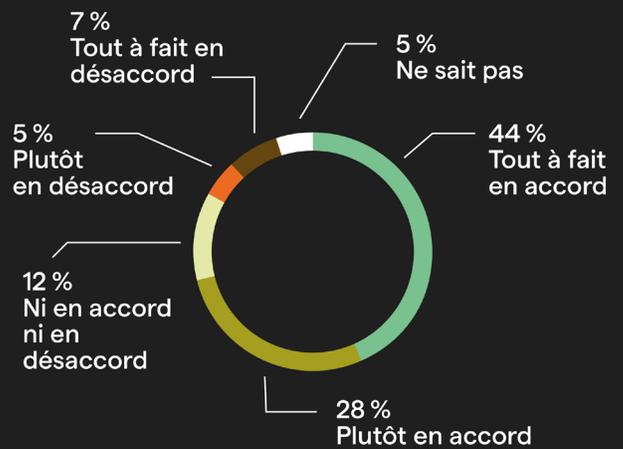
Les figures suivantes présentent le niveau d'accord avec ces énoncés.³

3. Certains totaux n'équivalent pas exactement à 100 % en raison d'arrondissements.

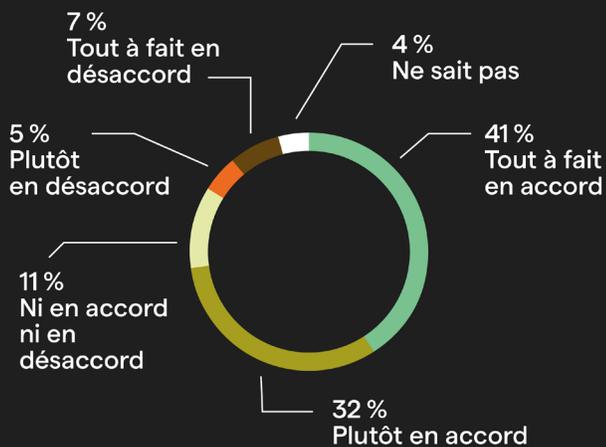
L'affichage d'une note évaluant la réparabilité, la fiabilité et la durée de vie influencerait ma décision d'achat.



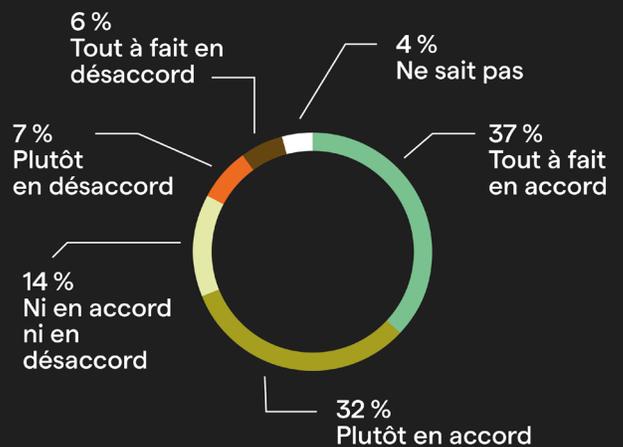
L'affichage d'informations sur la durée de vie influencerait ma décision d'achat.



L'affichage d'informations sur la durabilité influencerait ma décision d'achat.



L'affichage d'informations sur la réparabilité influencerait ma décision d'achat.



Ces figures permettent de constater que la **durée de vie** est une caractéristique qui suscite un intérêt particulier de la part des personnes répondantes, car les deux énoncés comprenant cet élément sont ceux récoltant le plus haut niveau d'appui (72%).

Également, la réparabilité semble avoir moins d'impact que l'affichage des autres caractéristiques proposées.

Ce dernier constat ainsi que les hauts niveaux d'accord avec l'affichage d'informations sur la durée de vie, la durabilité et/ou la fiabilité est cohérent avec les résultats concernant les critères d'achat où la fiabilité/durabilité arrivait en seconde place alors que la réparabilité n'était pas parmi les critères d'achat les plus importants.

Aucune différence statistiquement significative entre les différentes provinces n'a été notée pour ces énoncés. Enfin, les personnes de 55 ans et plus sont davantage intéressées par ces quatre propositions d'affichage (entre 76 et 80 % d'appui) et, à l'inverse, les individus âgés entre 18 et 34 ans le sont moins (entre 62 et 66%).

Les résultats de ce sondage révèlent l'importance de la durabilité et de la fiabilité dans la décision d'achat des populations canadienne et québécoise, de même que leur appétit pour davantage d'informations sur cette caractéristique au moment de l'achat.

