

L'IMPACT DE LA REGLEMENTATION EUROPEENNE SUR LA REPARABILITE

UNE ANALYSE COMPARATIVE ENTRE
SMARTPHONES ET ASPIRATEURS SANS FIL



JUIN 2026



Créée en 1951, Que Choisir Ensemble (anciennement UFC-Que Choisir) est une association à but non lucratif qui agit, en toute indépendance, pour défendre les droits des consommatrices et consommateurs. Ses 140 salariés, basés au siège à Paris, publient des articles et enquêtes pour le magazine et le site internet « Que Choisir », conduisent des tests comparatifs, lancent des actions en justice, réalisent des études, et mènent des actions de plaidoyer pour éclairer et œuvrer à des décisions publiques permettant de rendre accessible à toutes et tous une consommation responsable, accessible et respectueuse des enjeux sanitaires, sociétaux et environnementaux. Que Choisir Ensemble, c'est aussi un réseau de proximité qui accompagne, défend et conseille sur le terrain. Près de 130 associations locales, animées par plus de 4 500 bénévoles, représentent, accueillent et aident les consommateurs dans plus de 90 000 litiges chaque année.

www.quechoisir.org

Editeur : Que Choisir Ensemble

Les informations contenues dans ce document correspondent à une analyse à jour à la date de publication le 30 juin 2026.

Ce document est soumis aux droits d'auteur mais peut être utilisé librement à des fins de campagne, d'éducation et de recherche moyennant mention complète de la source. Pour copie dans toute autre circonstance, réutilisation dans d'autres publications, traduction ou adaptation, une permission doit être accordée et des frais peuvent être demandés.

Contact : relationspresse@quechoisir.org

SOMMAIRE

RÉSUMÉ	4
Pourquoi ce rapport ?	4
Principaux constats	5
 1. METHODOLOGIE	6
 2. LES SMARTPHONES	8
2.1. Disponibilité des manuels de réparation	8
2.2. Disponibilité des pièces détachées	9
2.3. Prix des pièces détachées	10
2.4. Indice de réparabilité européen	11
 3. LES ASPIRATEURS SANS FIL	11
3.1. Disponibilité des manuels de réparation	11
3.2. Disponibilité des pièces détachées	12
3.3. Prix des pièces détachées	13
 4. CONCLUSION	13
 RECOMMANDATIONS A DESTINATION DES POUVOIRS PUBLICS	14
 RECOMMANDATIONS A DESTINATION DES MARQUES	16
 ANNEXES	17

RÉSUMÉ

POURQUOI CE RAPPORT ?

Les consommateurs français recherchent des produits réparables. Près de deux tiers d'entre eux (63 %) sont prêts à payer davantage pour des produits durables ou plus faciles à réparer¹. De plus, depuis l'introduction des indices de réparabilité en France en 2021 pour certains produits, une nette hausse des ventes des produits les mieux notés a pu être constatée².

Cette attente est structurelle : la réparabilité est un facteur essentiel pour prolonger la durée de vie des produits. Or, les appareils conçus pour être faciles à réparer seront utilisés plus longtemps, ce qui réduit le besoin de remplacements et donc le coût pour les consommateurs. Au-delà de l'expérience des consommateurs, la réparabilité contribue à renforcer l'autonomie stratégique du pays, soutenir la création d'emplois locaux et réduire la pression environnementale.

De nombreux textes législatifs, français comme européens, témoignent d'une volonté de promouvoir l'allongement de la durée de vie des produits, notamment à travers la réparabilité et la réparation. Ainsi, [le règlement révisé sur l'écoconception pour des produits durables](#) (ESPR) a élargi son champ d'application à l'allongement de la durée de vie des produits grâce à l'amélioration de leur réparabilité. En parallèle, [la directive sur le droit à la réparation](#)

– prochainement applicable en France – introduit des mesures promouvant la réparation, notamment l'obligation pour les fabricants de fournir des pièces détachées et des services de réparation pour certains produits à des prix raisonnables. En France, [la loi anti-gaspillage économie circulaire \(AGEC\)](#) de 2020 a également introduit la mise en place d'indices de réparabilité sur certains produits, ainsi qu'un bonus réparation pour certaines catégories de produits.

Malgré ces signes de progrès, l'accès à la réparation reste limité. **Les consommateurs se heurtent à des obstacles majeurs**, car la majorité des produits commercialisés dans l'UE ne sont pas encore soumis à des exigences de réparabilité. Cela se traduit par des **coûts de réparation élevés, une indisponibilité des pièces détachées et une conception complexe des produits**, rendant la réparation peu attractive³.

Afin d'évaluer la possibilité pour les consommateurs de réparer leurs équipements, Que Choisir Ensemble, en coordination avec le Bureau Européen des Consommateurs (BEUC), a réalisé la présente étude portant sur l'accès aux solutions de réparation proposées en France et dans d'autres marchés de l'UE sur les smartphones et les aspirateurs sans fil. L'étude vise également à évaluer l'efficacité des mesures d'écoconception pour permettre la réparation, en comparant deux catégories de produits, l'une faisant l'objet d'exigences européennes et l'autre non.

¹ Commission européenne, Eurobaromètre, [Les attitudes des Européens à l'égard de l'environnement](#), 2024.

² Notre-environnement, République française, [Quels impacts de l'indice de réparabilité sur les comportements des consommateurs ?](#), février 2024.

³ BEUC, [Improving consumers' access to product repair](#), 2023.

PRINCIPAUX CONSTATS

Nous avons constaté des différences nettes entre les deux catégories de produits sélectionnées, les smartphones et les aspirateurs. Les nouvelles règles d'écoconception applicables aux smartphones apparaissant comme un moteur essentiel de meilleures pratiques de réparation proposées par les marques.

Premièrement, nous avons constaté que les exigences d'écoconception en matière de réparabilité ont un impact important sur la disponibilité des pièces détachées et des instructions de réparation. Les smartphones, qui sont couverts par des exigences de réparabilité européenne, offrent de manière constante un meilleur accès aux pièces détachées et aux instructions de réparation, y compris pour certains modèles plus anciens. À l'inverse, les aspirateurs sans fil, qui ne sont pas encore soumis à de telles obligations, présentent une disponibilité limitée et inégale. Pour ces appareils, les pratiques varient fortement selon les marques.

Deuxièmement, lorsque les règles d'écoconception s'appliquent, les entreprises sont plus susceptibles de fournir des instructions utiles et réellement axées sur la réparation, tandis qu'en leur absence. Pour les smartphones, les instructions de réparation sont généralement complètes. Pour les aspirateurs sans fil, en revanche, les informations fournies se limitent généralement à l'entretien et au dépannage de base, bien que l'autoréparation de ces appareils soit techniquement moins complexe que celle des smartphones.

Troisièmement, le coût de la réparation demeure un obstacle majeur pour les deux catégories de produits. Pour les aspirateurs sans fil, la pièce détachée identifiée la plus chère – une batterie à 281 € – dépassait 50 % du prix d'origine du produit. Pour les smartphones, le composant le plus coûteux – un écran à 400 € – représentait environ 30 % du prix d'achat initial du produit. En effet, les consommateurs français considèrent comme acceptable un prix de réparation pour leurs équipements de 30 % en moyenne, entre 23 et 33 % selon les catégories de produits. En plus de ce seuil, deux autres limites psychologiques à la réparation ont pu être identifiées : si le prix de la réparation dépasse la valeur résiduelle du produit et/ou est supérieur à 100 €⁴. Des mesures supplémentaires sont donc nécessaires pour rendre la réparation plus abordable.

1. METHODOLOGIE

Cette étude, menée dans six États membres de l'UE (Autriche, Danemark, France, Slovénie, Espagne et Pays-Bas), a pour objectif de cartographier le parcours de réparation des consommateurs. Elle s'est concentrée sur la manière dont les marques les plus courantes dans chaque pays fournissent des instructions d'autoréparation et des pièces détachées. Ce rapport présente les principaux résultats au niveau français, et les met en regard des résultats dans les autres pays.

L'analyse porte sur deux catégories de produits : les smartphones et les aspirateurs sans fil. Les smartphones sont soumis à des exigences de réparabilité introduites par [le règlement \(UE\) 2023/1670](#) depuis la fin juin 2025, tandis que les aspirateurs ont été inclus comme catégorie comparable ne faisant pas l'objet d'exigences européennes en matière de réparation. Cette approche permet d'identifier l'impact de la réglementation sur les pratiques de réparabilité. Les produits suivants ont été échantillonnés :

Marque	Modèle	Année de sortie
Smartphone		
Apple	iPhone 17	2025
Apple	lphone 15	2023
Honor	Honor 400	2025
Motorola	G86	2025
Samsung	Galaxy S25	2025
Samsung	Galaxy S21	2022
Samsung	Galaxy A14	2022
Xiaomi	15T	2025
Xiaomi	Redmi Note 11	2022
Aspirateur sans fil		
AEG/Electrolux	AEG Ultimate 8000	2021
Bosch	BxS82xx Unlimited 8	2021
Dyson	V15 range	2021
Miele	Triflex HX1 range	2020
Philips	Philips XC83xx/xx Aqua Plus Série 8000	2020
Proline	Proline Multifree45	2020
Rowenta	RH99xxWO X-Force Flex 14.60	2021
Samsung	Jet 70 VS15T70xxxx range	2021
Silvercrest	SHAZ 22.2 D5	2022

LA RÉGLEMENTATION AU SERVICE DE LA RÉPARABILITÉ :

Comparaison entre smartphones et aspirateurs sans fil

Les marques et les modèles ont été identifiés à partir de données de marché collectées par Que Choisir Ensemble et des autres organisations de consommateurs européennes⁴. Bien que des efforts aient été faits pour évaluer les mêmes marques et modèles dans les six pays, certaines adaptations ont été nécessaires pour tenir compte des spécificités des marchés nationaux, en particulier pour les marques d'entrée de gamme, qui tendent à varier d'un pays à l'autre.

Enfin, l'échantillon comprenait à la fois des modèles de produits récents et plus anciens, ainsi que différentes gammes au sein des marques. Cette approche visait à saisir les éventuelles différences de pratiques selon la date de mise sur le marché et le segment, et à évaluer si les pratiques de réparabilité varient entre les modèles d'entrée de gamme et les modèles haut de gamme.

Compte tenu du nombre limité de marques et de produits examinés, l'exercice ne vise pas à produire des résultats statistiquement représentatifs de l'ensemble du marché. Il fournit plutôt un aperçu qualitatif des pratiques actuelles du marché et met en évidence les principaux obstacles auxquels les consommateurs sont confrontés lorsqu'ils souhaitent réparer leurs équipements.

La collecte des données dans chaque pays a été réalisée par les associations de consommateurs suivantes, au cours des mois de janvier et février 2026 :

- France : Que Choisir Ensemble
- Autriche : Arbeiterkammer (AK) Wien
- Danemark : Forbrugerradet Taenk
- Slovénie : Zveza Potrošnikov Slovenije (ZPS)
- Espagne : Organización de Consumidores y Usuarios
- Pays-Bas : Consumentenbond

L'étude a consisté à naviguer sur les sites officiels des marques sélectionnées. Nous avons évalué trois éléments clés des offres de réparation proposées par les marques sélectionnées, conformément aux mesures de réparabilité existantes dans le cadre de l'écoconception :

- Disponibilité des instructions de réparation ;
- Accès aux pièces détachées suivantes :
 - **Pour les smartphones :**
 - Batterie
 - Coque arrière
 - Écran
 - Chargeur
 - Tiroir de carte SIM et de carte mémoire
 - Port de charge

⁴ Données récoltées par six associations de consommateurs, notamment via *International Consumer Research and Testing Organisation* (ICRT).

- **Pour les aspirateurs sans fil :**
 - Tube
 - Brosse principale
 - Filtre moteur
 - Réservoir / sac
 - Batterie
- Prix des pièces détachées indiqués sur les pages web des fabricants.

2. LES SMARTPHONES

Les nouvelles règles européennes d'écoconception et d'étiquetage énergétique applicables aux smartphones, qui incluent des obligations en matière de réparabilité, sont en vigueur depuis le 20 juin 2025. Le règlement sur l'écoconception introduit des exigences visant à rendre les pièces détachées et les manuels de réparation disponibles pour les utilisateurs finaux, ainsi qu'à améliorer la transparence sur le prix des pièces détachées. Les nouveaux smartphones doivent également afficher un indice de réparabilité européen.

Pour évaluer l'impact de ces nouvelles règles, nous avons examiné un échantillon de smartphones mis sur le marché après cette date, ainsi que des modèles plus anciens, afin de comprendre quels changements, le cas échéant, ont été entraînés par les nouvelles obligations. Les éléments recueillis grâce à cette étude suggèrent que les nouvelles règles commencent à produire des résultats, en particulier pour les appareils les plus récents, même si certains obstacles à leur mise en œuvre effective subsistent, notamment des parcours de navigation complexes pour trou-

ver les pièces détachées appropriées et les instructions de réparation associées.

2.1. DISPONIBILITE DES MANUELS DE REPARATION

Nous avons constaté que, pour les modèles de smartphones les plus récents, **la plupart des fabricants fournissent bien des manuels de réparation**. Toutefois, leur accessibilité reste inégale. Dans de nombreux cas, ces manuels sont difficiles à trouver sur les sites officiels et ne sont parfois disponibles qu'en anglais. Les parcours d'accès varient aussi fortement : certains fabricants proposent un accès relativement direct et intuitif aux instructions de réparation, tandis que d'autres imposent aux utilisateurs de suivre des chemins moins transparents, par exemple en saisissant des requêtes de recherche précises, en parcourant de longues pages ou en étant redirigés vers des plateformes tierces hébergeant les informations d'autoréparation. En outre, certains fabricants préfèrent mettre en avant leurs propres services de réparation payants plutôt que l'auto-réparation.

Des différences nettes apparaissent également lorsque l'on examine les modèles d'appareils plus anciens. Certains fabricants continuent de fournir des manuels de réparation détaillés pour des appareils sortis il y a plusieurs années. À l'inverse, d'autres **limitent le support des appareils plus anciens** en ne proposant que des conseils généraux de réparation, voire aucune documentation, même pour des modèles de moins de cinq ans.

La qualité des instructions de réparation est généralement meilleure pour les modèles de

LA RÉGLEMENTATION AU SERVICE DE LA RÉPARABILITÉ :

Comparaison entre smartphones et aspirateurs sans fil

smartphones haut de gamme. Les principaux fabricants de ce segment tendent à inclure des schémas éclatés détaillés, des visuels étape par étape et parfois des vidéos explicatives, autant d'éléments qui facilitent la compréhension des procédures de réparation. Malgré cela, l'accessibilité pratique reste limitée par **la complexité des procédures et le recours fréquent à des**

outils spécialisés. Même si ces outils peuvent souvent être achetés ou loués en ligne, ils entraînent des coûts supplémentaires et des contraintes logistiques. De telles conditions constituent un obstacle financier important, en particulier pour les consommateurs, les petits réparateurs et les initiatives de réparation communautaires comme les *repair cafés*.

Marque et modèle	Informations de réparation disponibles sur la page de la marque	Nombre de clics pour accéder aux informations de réparation	Informations de réparation en français	Instructions de réparation faciles à comprendre	Vidéos descriptives disponible
Samsung Galaxy S21	Oui	5<8	Oui	Très facile	Oui
Apple Iphone 15	Oui	5<8	Oui	Très facile	Oui
Xiaomi Redmi Note 11	Non				
Samsung Galaxy A14	Non				Oui
Apple iPhone 17	Oui	5<8	Oui	Très facile	Oui
Samsung Galaxy S25	Oui	5<8	Oui	Très facile	Oui
Xiaomi 15T	Oui	<5	Non	Assez facile	Non
Motorola G86	Oui	<5	Non	Peu facile	Non
Honor Honor 400	Oui	<5	Oui	Assez facile	Non
Fairphone Gen 6	Oui	<5	Non	Très facile	Oui

A noter, pour les modèles de smartphones d'entrée de gamme, la disponibilité et l'accessibilité des instructions de réparation varient d'un pays à l'autre. Par exemple, pour le Xiaomi 15T, sorti en septembre 2025, la documentation de réparation était indisponible dans trois d'entre eux, mais accessible en France.

2.2. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

Bien que de nombreux fabricants référencent des pièces détachées sur leurs sites web, l'accès réel à ces pièces n'est pas toujours garanti. Dans plusieurs cas, des composants couramment nécessaires, comme les écrans ou les batteries, étaient **indiqués comme « en rupture de stock »**. Pour les pièces détachées disponibles en stock, **le délai moyen de livraison est de**

cinq à sept jours. Toutefois, certaines marques annoncent des délais nettement plus courts, d'un ou deux jours seulement, ce qui rend la réparation plus attractive pour les consommateurs.

Une distinction nette apparaît également entre les appareils haut de gamme et les appareils d'entrée de gamme en matière de durée de disponibilité des pièces. **Les modèles haut de gamme tendent à bénéficier d'une disponibilité prolongée**, même plusieurs années après leur sortie. À l'inverse, nous avons constaté que certains appareils à bas prix commercialisés aussi récemment qu'en 2022 disposaient de peu ou pas de pièces détachées.

Certaines marques montrent l'exemple. *Fairphone* continue de proposer des pièces détachées pour un appareil sorti en 2015, notamment des composants tels que des batteries, des appareils photo et des modules d'écran.

D'autres difficultés tiennent à la manière dont les pièces détachées sont distribuées et présentées aux consommateurs. **De nombreux fabricants s'appuient sur des prestataires tiers** plutôt que de proposer les pièces directement sur leurs sites web. Dans ces cas, il n'est pas toujours clair si les plateformes externes sont officiellement affiliées à la marque, ce qui peut créer de la confusion quant à la responsabilité en cas de non-livraison des pièces par exemple.

Dans de nombreux cas, il n'existe **aucun lien direct entre les listes de pièces détachées et les instructions de réparation correspondantes**. Par exemple, un consommateur souhai-

tant remplacer un écran peut trouver la pièce pertinente sur une page, mais devoir rechercher séparément le manuel de réparation. En outre, nous avons constaté que les codes des pièces mentionnés dans les manuels de réparation ne correspondent pas toujours à ceux indiqués sur le magasin en ligne de pièces détachées, ce qui peut rendre difficile l'identification du bon composant par les consommateurs.

2.3. PRIX DES PIÈCES DÉTACHÉES

Notre analyse indique que **le bloc écran est, en moyenne, la pièce détachée la plus chère pour les smartphones**, en particulier pour les modèles haut de gamme. Pour l'*iPhone 17*, le coût de remplacement de l'écran dépasse 400 €. Rapporté au prix moyen de vente initial de l'appareil⁵, cela représente environ 30 % de la valeur initiale, et bien plus si l'on considère la valeur résiduelle du téléphone au moment où la réparation est effectuée.

À l'inverse, les pièces détachées pour les appareils d'entrée et de milieu de gamme sont nettement plus abordables. Par exemple, le prix d'un écran de *Xiaomi 15T* est de 56 € (soit 10 % du prix du produit). Cette différence de prix importante illustre la manière dont l'accessibilité financière de la réparation varie selon le segment de l'appareil, les modèles moins chers présentant généralement moins d'obstacles financiers au remplacement de pièces. Toutefois, la disponibilité des pièces laisse à désirer pour certains de ces modèles d'entrée de gamme.

La batterie est généralement le deuxième composant le plus cher. Là encore, une distinc-

⁵ Dans notre analyse, nous nous référons au prix du produit lorsqu'il a été introduit sur le marché,

tel que référencé par *International Consumer Research and Testing* (ICRT).

LA RÉGLEMENTATION AU SERVICE DE LA RÉPARABILITÉ :

Comparaison entre smartphones et aspirateurs sans fil

tion nette apparaît entre les modèles haut de gamme et les modèles moins chers. Par exemple, la batterie d'un *iPhone 17* est vendue à 109 € (environ 10 % du prix initial du téléphone), tandis qu'un composant comparable pour un appareil de milieu de gamme est disponible entre 22 et 40 € (environ 5 % du prix initial du téléphone).

2.4. INDICE DE REPARABILITE EUROPEEN

La plupart des modèles que nous avons examinés mis sur le marché après le 20 juin 2025 comportaient bien un score de réparabilité sur l'étiquette. Toutefois, **ce score n'était pas toujours immédiatement visible sur les sites web consultés**. Sur la plupart d'entre eux, **seule une petite icône indiquant la classe d'efficacité énergétique est affichée, et les utilisateurs doivent cliquer dessus pour consulter l'étiquette complète**. Par conséquent, le score de réparabilité reste largement dissimulé et a peu de chances d'influencer les décisions des consommateurs – en particulier en ligne – s'il n'est pas présenté de manière plus visible.

3. LES ASPIRATEURS SANS FIL

Le cadre actuel d'écoconception applicable aux aspirateurs n'impose pas d'exigences spécifiques aux fabricants en matière de réparabilité. Toutefois, ce cadre réglementaire est en cours d'évolution. La Commission européenne révisé actuellement les règles applicables et

devrait publier des propositions susceptibles d'introduire des obligations liées à la réparation comparables à celles déjà en vigueur pour les smartphones en 2026.

Pour notre analyse, cela crée une distinction notable entre les deux catégories de produits. Alors que les smartphones sont déjà soumis à des exigences de réparabilité harmonisées à l'échelle européenne, les aspirateurs restent pour l'instant en dehors d'un tel cadre. Les seules exceptions concernent des initiatives nationales limitées, notamment en France, avec la mise en œuvre d'un indice de réparabilité, qui ne comprend pas d'obligations mais une évaluation des pratiques par modèle⁶.

Ce contraste constitue une base utile pour notre analyse. En comparant une catégorie de produits déjà réglementée – les smartphones – avec une autre qui n'est pas encore soumise à des exigences équivalentes, il devient possible d'évaluer la manière dont les cadres réglementaires influencent les pratiques des fabricants.

3.1. DISPONIBILITE DES MANUELS DE REPARATION

L'évaluation des aspirateurs sans fil révèle une disponibilité limitée des informations de réparation pour les consommateurs. Pour la plupart des modèles examinés, les fabricants ne fournissent pas de manuels de réparation dédiés. À la place, ce qui est souvent présenté comme de la « **documentation de réparation** » **consiste principalement en des consignes d'entretien** ou des instructions de dépannage, et ne sont ainsi pas propre au modèle. Ces docu-

⁶ <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/indice-reparabilite>

LA RÉGLEMENTATION AU SERVICE DE LA RÉPARABILITÉ : Comparaison entre smartphones et aspirateurs sans fil

ments, tels que des arbres de décision de diagnostic, peuvent être utiles pour aider les utilisateurs à identifier et résoudre des problèmes mineurs. Toutefois, ils ne permettent pas une véritable réparation, car ils ne fournissent pas les indications techniques détaillées nécessaires pour démonter, diagnostiquer et remplacer des composants. Ainsi, même si ces informations sont essentielles pour prolonger le

fonctionnement des produits, elles ne facilitent pas réellement la réparation.

Marque et modèle	Informations de réparation disponibles sur la page de la marque	Nombre de clics pour accéder aux informations de réparation	Informations de réparation en français	Instructions de réparation faciles à comprendre	Vidéos descriptives disponible
Dyson	Non				
Miele	Non				
AEG/Electrolux	Non				
Rowenta	Oui	5<8	Oui	Très facile	Oui
Samsung	Oui	5<8	Oui	Peu facile	Non
Bosch	Oui	5<8	Oui	Peu facile	Non
Philips	Non				
Silvercrest	Non				
Proline	Non				

3.2. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

La disponibilité des pièces détachées pour les aspirateurs sans fil varie fortement selon les marques et les gammes de produits. **Des messages de rupture de stock apparaissent pour plusieurs des pièces détachées que nous avons examinées.**

Certaines marques fournissent des listes très complètes de composants, tandis que d'autres

limitent leur offre à une sélection plus restreinte d'accessoires, tels que les brosses, les bacs à poussière et les batteries. Si les catalogues complets de pièces détachées peuvent être utiles, ils peuvent aussi être difficiles à parcourir. Cela reste le cas même lorsque des outils de recherche assistés par IA sont disponibles. En particulier, l'existence de plusieurs versions d'une même pièce détachée – parfois jusqu'à dix variantes au sein d'une même gamme de produits – rend **difficile l'identifica-**

LA RÉGLEMENTATION AU SERVICE DE LA RÉPARABILITÉ :

Comparaison entre smartphones et aspirateurs sans fil

tion de la pièce compatible avec un produit donné.

Par ailleurs, la disponibilité d'un même composant peut différer selon le pays. Par exemple, la brosse du modèle *Dyson* est disponible aux Pays-Bas et en Autriche, tandis qu'elle est indiquée comme étant en rupture de stock en Slovénie et au Danemark. En France et en Espagne, la brosse complète du même modèle n'est pas disponible, mais certains composants internes, comme les roues ou les rouleaux, sont proposés séparément et disponibles. **Les délais de livraison des pièces détachées varient également considérablement selon les pays et les marques.** Par exemple, le moteur du modèle *Samsung* peut être livré en un peu moins de sept semaines en Autriche, en deux jours ouvrés en France et en cinq à huit jours en Slovénie.

3.3. PRIX DES PIÈCES DÉTACHÉES

Parmi les pièces détachées disponibles pour l'analyse, la brosse principale et la batterie apparaissent comme les composants les plus chers en moyenne. En particulier, **la brosse principale la plus chère identifiée atteignait 240 €** (soit 37 % du prix d'origine du produit) **pour le modèle de Miele, tandis que la batterie la plus chère était vendue 281 €** (soit 56 % du prix d'origine du produit) pour le modèle de Samsung.

Les produits d'entrée de gamme que nous avons examinés tendent généralement à présenter des prix de pièces détachées plus bas. Toutefois, leurs pièces détachées étaient souvent tout simplement indisponibles.

Comme pour les smartphones, **les prix des pièces détachées varient considérablement selon les marques pour des composants identiques.** Par exemple, le prix du tube varie entre 99 € pour l'aspirateur *Miele* et 27 € pour l'aspirateur *Rowenta*.

Les différences géographiques de prix étaient également notables. **Fait intéressant, lorsque les pièces détachées étaient disponibles, les prix les plus élevés étaient systématiquement observés en France.** Par exemple, la batterie de l'aspirateur *Samsung* était vendue 281 € en France, environ 145 € aux Pays-Bas comme en Autriche, et 208 € au Danemark. En revanche, la batterie de ce modèle n'était pas disponible en Espagne ni en Slovénie, ce qui illustre encore les incohérences en matière de disponibilité.

4. CONCLUSION

Notre étude met en évidence des différences importantes entre fabricants en matière de réparabilité, d'accès aux pièces détachées, tant pour les smartphones que pour les aspirateurs. Certaines marques rendent la réparation relativement accessible grâce à une documentation claire, des pièces détachées abordables et des services de réparation transparents, tandis que d'autres créent des obstacles pratiques, tels qu'une disponibilité limitée des pièces détachées, des prix élevés ou un accès difficile aux informations de réparation. *Fairphone* se distingue comme un exemple très positif en raison de son engagement en faveur de la durabilité et de l'autoréparation, avec des manuels clairs, des pièces détachées à prix raisonnable et une disponibilité à long terme des composants, y compris pour un modèle lancé en 2015. Dans le

secteur des aspirateurs, *Rowenta* présente également de bonnes pratiques avec des informations de réparation détaillées, notamment des dizaines de tutoriels vidéo montrant comment démonter et remonter les pièces détachées. De plus, la marque propose la réservation de réparations en ligne et des pièces détachées secondaires abordables.

À l'inverse, *Apple* représente un modèle moins favorable aux consommateurs : bien que la marque fournisse une documentation technique de qualité, les procédures de réparation restent fortement contrôlées au moyen d'outils spécifiques obligatoires et de pièces détachées très coûteuses, ce qui rend l'autoréparation difficile en pratique. De même, *Silvercrest* et *Proline* - deux marques de distributeur largement diffusées, positionnées sur l'entrée et le milieu de gamme - obtiennent de mauvais résultats dans la catégorie des aspirateurs en raison de l'absence de pièces détachées.

RECOMMANDATIONS A DESTINATION DES POUVOIRS PUBLICS

La réparation joue un rôle essentiel pour répondre aux attentes des consommateurs et réduire l'impact environnemental de leurs équipements¹¹. Les décideurs publics doivent identifier les possibilités de soutenir davantage la réparation.

Nos constats mettent en évidence des différences nettes entre les secteurs : les smartphones, déjà couverts par les exigences européennes de réparabilité dans le cadre de l'écoconception, obtiennent de bien meilleurs résultats

que les aspirateurs sans fil évalués. Cela démontre que des mesures réglementaires ciblées peuvent améliorer efficacement l'accès aux pièces détachées et aux instructions de réparation.

Compte tenu de ces constats, la Commission européenne devrait :

1. Avancer sans délai supplémentaire l'adoption des règles d'écoconception applicables aux aspirateurs, qui ont déjà été reportées de plusieurs années, retardant ainsi leurs bénéfices pour la réparation. La même urgence devrait s'appliquer aux autres réglementations d'écoconception spécifiques à certains produits encore en attente, notamment celles couvrant les imprimantes, les ordinateurs et les téléviseurs.

2. Faire progresser l'élaboration de mesures horizontales de réparabilité dans le cadre du règlement sur l'écoconception pour des produits durables (ESPR), pour les produits électroniques, les petits appareils ménagers et les moyens de transport légers. Ces mesures, en cours d'élaboration, devraient élargir l'accès à la réparation à un plus grand nombre de produits. L'adoption d'une approche horizontale est particulièrement importante, car elle permet d'appliquer simultanément à plusieurs groupes de produits des exigences communes de réparabilité, telles que l'accès aux pièces détachées, aux informations de réparation et la facilité de démontage. Cela peut accélérer considérablement le processus d'adoption et garantir que les consommateurs bénéficient plus rapidement de meilleures conditions de réparation sur l'ensemble du marché. Cette approche contribue également à créer davantage de cohérence et de clarté juridique pour les

LA RÉGLEMENTATION AU SERVICE DE LA RÉPARABILITÉ :

Comparaison entre smartphones et aspirateurs sans fil

fabricants, en réduisant la fragmentation entre catégories de produits et en simplifiant la conformité.

3. Veiller à ce que les futurs règlements d'éco-conception spécifiques aux produits et le nouvel acte délégué horizontal de l'ESPR sur la réparabilité soient rapidement ajoutés à l'annexe II de la directive sur le droit à la réparation, afin d'assurer une couverture complète et des obligations de réparation opposables pour davantage de produits. Cela est important, car certaines dispositions de la directive sur le droit à la réparation ne s'appliquent qu'aux produits pour lesquels la législation de l'UE, telle que l'écoconception, fixe déjà des exigences de réparabilité.

4. Veiller au respect et à l'application des nouvelles obligations d'information précontractuelle sur la réparabilité des produits. La directive visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique, applicable à partir du 27 septembre 2026, a introduit une obligation pour les professionnels d'informer les consommateurs de manière claire et complète sur la réparabilité des biens. Ainsi, la Commission européenne et les autorités nationales de contrôle devraient examiner de plus près la manière dont le score européen de réparation est présenté aux consommateurs afin de le rendre plus visible et plus facile à comprendre. S'il reste caché derrière des clics ou des pages secondaires, il est peu probable qu'il influence les décisions des consommateurs ni qu'il remplisse la nouvelle obligation d'information introduite par cette directive.

5. Améliorer la transparence des prix, afin que les consommateurs puissent facilement accéder au coût des pièces détachées, le comparer et l'intégrer dans leurs décisions d'achat. En outre, **favoriser une plus grande concurrence sur le marché des pièces détachées** est essentiel, notamment en permettant l'utilisation de composants tiers, qui peuvent être plus abordables, tout en veillant à ce que les fabricants fournissent les critères et spécifications de sécurité nécessaires applicables. Les mesures d'écoconception devraient empêcher les fabricants d'utiliser des techniques d'appairage et de sérialisation des pièces qui restreignent ou désactivent l'utilisation de composants tiers compatibles.

6. Donner la priorité aux exigences de conception favorables à la réparation. Des mesures telles que permettre certaines réparations sans outils – par exemple retirer certains couvercles de batterie sans vis – ou avec des outils de base uniquement peuvent faire une différence substantielle en pratique. Des processus de réparation complexes peuvent décourager à la fois les consommateurs et les réparateurs professionnels, tout en augmentant les coûts.

7. Lancer dès que possible la plateforme européenne en ligne pour la réparation afin de permettre aux consommateurs de trouver facilement le réparateur le plus proche, comme prévu par [la directive sur le droit à la réparation](#) et confirmé dans [l'Agenda du consommateur 2030](#).

RECOMMANDATIONS A DESTINATION DES MARQUES

Nous avons identifié plusieurs bonnes pratiques mises en œuvre par certaines marques, qui pourraient être plus largement adoptées afin de faciliter la réparation des produits par les consommateurs.

1. Fournir sur les sites web des indications claires sur la manière de trouver les pièces détachées et les instructions de réparation. Les instructions de réparation doivent être faciles à trouver et placées à proximité de la page des pièces détachées. Cela permet aux utilisateurs de localiser visuellement et de confirmer le composant exact nécessaire, sans devoir naviguer entre différentes pages. Il est également recommandé de fournir les instructions dans la langue locale. Certaines marques qui offrent une très bonne visibilité des instructions de réparation sur leur site web ne disposent pas de versions traduites dans certains pays, ce qui peut freiner la réparation pour les personnes ne parlant pas anglais.

2. Envisager de réduire le prix des pièces détachées afin que la réparation reste une option économiquement intéressante pour les consommateurs, et communiquer de manière transparente sur les sites web au sujet de la disponibilité et du prix des pièces détachées.

3. Etendre la disponibilité des manuels de réparation aux modèles plus anciens. Notre étude a montré qu'il n'est pas facile de trouver des manuels de réparation, surtout pour les modèles plus anciens. Pourtant, certaines marques de smartphones que nous avons examinées fournissent des instructions de répara-

tion pour leurs modèles anciens comme récents. Nous recommandons que cette bonne pratique soit généralisée à l'ensemble du marché.

4. Fournir des noms clairs et standardisés ainsi que des descriptions détaillées pour toutes les pièces détachées, afin de simplifier et d'améliorer le parcours des consommateurs. Les identifiants - noms ou codes - de chaque pièce détachée indiqués sur la page web doivent correspondre à ceux figurant dans les manuels de réparation.

5. Utiliser des composants standardisés dans les différentes gammes de produits, afin que les mêmes pièces détachées soient compatibles avec plusieurs modèles. Cela peut contribuer à résoudre les difficultés de gestion des stocks de pièces détachées tout en réduisant leur coût. En outre, les marques devraient donner la priorité à des pratiques de conception favorables à la réparation, par exemple en évitant les adhésifs ou colles difficiles à retirer et en limitant l'usage de vis inutiles.

6. Mettre à disposition des tutoriels vidéo guidant les utilisateurs étape par étape dans les opérations de réparation. Même si certaines réparations peuvent rester complexes, il demeure précieux de fournir des guides visuels clairs et progressifs. Ceux-ci peuvent également être utiles aux réparateurs indépendants et aux services de réparation communautaires, de plus en plus populaires auprès des consommateurs.

ANNEXES

SMARTPHONES

Marque	Pièce détachée	Prix (€)	Possibilité de commander la pièce détachée
Samsung Galaxy S21	Batterie	NA	Non
	Coque arrière	50,32	Oui
	Écran	98,99	Oui
	Chargeur	35,93	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	9,95	Oui
	Port de charge	NA	Non
Apple Iphone 15	Batterie	109	Oui
	Coque arrière	169	Oui
	Écran	338,99	Oui
	Chargeur	80	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	8,64	Oui
	Port de charge	NA	
Xiaomi Redmi Note 11	Batterie	NA	
	Coque arrière	NA	
	Écran	NA	
	Chargeur	29,99	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	NA	
	Port de charge	NA	
Samsung Galaxy A14	Batterie	NA	

Marque	Pièce détachée	Prix (€)	Possibilité de commander la pièce détachée
	Coque arrière	NA	
	Écran	NA	
	Chargeur	35,93	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	NA	
	Port de charge	NA	
Apple iPhone 17	Batterie	109	Oui
	Coque arrière	169	Oui
	Écran	405	Oui
	Chargeur	45	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	8,64	Oui
	Port de charge	NA	Non
Samsung Galaxy S25	Batterie	34,67	Oui
	Coque arrière	95,26	Oui
	Écran	97,79	Oui
	Chargeur	39,9	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	9,98	Oui
	Port de charge	25,07 / 40,01	Oui
Xiaomi 15T	Batterie	22,86	Oui
	Coque arrière	14,96	Oui
	Écran	56,23	Oui
	Chargeur	16,99	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	0,34	Non

Marque	Pièce détachée	Prix (€)	Possibilité de commander la pièce détachée
	Port de charge	5,02	Non
Motorola G86	Batterie	NA	
	Coque arrière	NA	
	Écran	NA	
	Chargeur	79,99	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	NA	
	Port de charge	NA	
Honor Honor 400	Batterie	27,26	Oui
	Coque arrière	25,89	Non
	Écran	89,56	Oui
	Chargeur	79,99	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	3,11	Non
	Port de charge	7,98	Oui
Fairphone Gen 6	Batterie	39,95	Oui
	Coque arrière	9,95 / 14,95	Oui
	Écran	89,95	Oui
	Chargeur	24,95	Oui
	Tiroir de carte SIM / carte mémoire	7,95	Non
	Port de charge	19,95	Oui

ASPIRATEURS SANS FILS

Marque	Pièce détachée	Prix (€)	Possibilité de commander la pièce détachée
Dyson	Tube	59,00 €	Non
	Buse principale	NA	
	Filtre moteur	45,00 €	Non
	Réservoir ou sac	49,17 €	Non
	Batterie	107,50 €	Non
Miele	Tube	98,99 €	Oui
	Buse principale	239,99 €	Non
	Filtre moteur	49,99 €	Oui
	Réservoir ou sac	80,89 €	Oui
	Batterie	133,99 €	Oui
AEG/Electrolux	Tube	74,90 €	Oui
	Buse principale	88,90 €	Oui
	Filtre moteur	22,90 €	Oui
	Réservoir ou sac	22,90 €	Oui
	Batterie	120,90 €	Oui
Rowenta	Tube	26,99 €	Oui
	Buse principale	NA	
	Filtre moteur	9,99 €	Non
	Réservoir ou sac	11,99 €	Oui

Marque	Pièce détachée	Prix (€)	Possibilité de commander la pièce détachée
	Batterie	114,99 €	Oui
Samsung	Tube	92,93 €	Oui
	Buse principale	191,13 €	Non
	Filtre moteur	49,73 €	Non
	Réservoir ou sac	35,39 €	Oui
	Batterie	281,51 €	Oui
Bosch	Tube	38,90 €	Oui
	Buse principale	180,84 €	Oui
	Filtre moteur	36,95 €	Oui
	Réservoir ou sac	74,39 €	Oui
	Batterie	109,99€	Oui
Philips	Tube	34,99 €	Oui
	Buse principale	NA	
	Filtre moteur	17,99 €	Oui
	Réservoir ou sac	43,99 €	Oui
	Batterie	NA	
Silvercrest	Tube	NA	
	Buse principale	NA	
	Filtre moteur	NA	
	Réservoir ou sac	NA	
	Batterie	NA	

Marque	Pièce détachée	Prix (€)	Possibilité de commander la pièce détachée
Proline	Tube	NA	
	Buse principale	NA	
	Filtre moteur	NA	
	Réservoir ou sac	NA	
	Batterie	NA	

