



Plus que de simples spécifications

L'impact de la qualité,
de la fiabilité et de la
durabilité sur la confiance

RAPPORT COMPLET

Mars 2025

DELL Technologies

intel

Sur un marché où les caractéristiques des ordinateurs portables sont souvent similaires d'une marque à l'autre, les acheteurs recherchent des facteurs de différenciation plus significatifs, en particulier autour des performances à long terme et de l'expérience produit. La qualité, la fiabilité et la durabilité deviennent des facteurs déterminants qui distinguent les grandes marques d'ordinateurs portables des autres.

Dans une étude quantitative réalisée par Illuminas à la demande de Dell Technologies en mars 2025, il s'avère que si de nombreuses marques offrent des performances comparables sur le papier, Dell se démarque toujours sur les aspects qui ont le plus d'importance à long terme.



Concrétiser les attentes

Ce que les acheteurs apprécient le plus

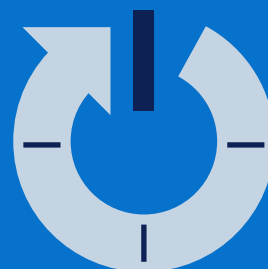
Les acheteurs d'ordinateurs portables commencent souvent par une liste de caractéristiques : taille de l'écran, type de processeur, RAM, autonomie de la batterie. Mais ce qui influence vraiment la fidélité à la marque et incite les clients à racheter ne figure pas toujours sur une fiche technique : les performances de l'appareil, jour après jour. L'étude confirme que les caractéristiques suivantes sont tout particulièrement appréciées des acheteurs particuliers et professionnels :



Des performances régulières et constantes au fil du temps



Des appareils résistants à l'usure physique



Des systèmes capables de démarrer rapidement et de fonctionner sans interruption, avec un minimum d'interventions

Pour les consommateurs, la fiabilité des produits est synonyme de tranquillité d'esprit. Les PME, quant à elles, privilégient la continuité de service, la baisse du nombre de tickets auprès du support technique et la réduction du coût total de possession.

Des définitions qui ont leur importance

Une définition claire des attributs essentiels

Interrogés sur leur perception de la « qualité », les participants à l'étude n'ont pas seulement évoqué les matériaux et la construction ; ils ont tout particulièrement insisté sur l'expérience que leur procure les appareils en termes de confiance, de productivité et d'accompagnement. L'étude Dell révèle l'importance des situations réelles dans la perception qu'ont les utilisateurs de la qualité : comment l'ordinateur portable réagit-il à la pression ? Est-il capable de tenir au fil du temps ? À quel moment de son cycle de vie rencontre-t-il des problèmes ?

★ **Conclusion** : l'expérience personnelle a été citée comme le principal facteur influençant le choix d'une marque. Les acheteurs qui ont déjà possédé un appareil Dell fiable sont bien plus susceptibles de réinvestir dans un produit Dell, ce qui témoigne clairement de la confiance à long terme envers la marque.

« [Dell] offre constamment d'excellentes performances, des options de garantie, des matériaux de haute qualité et des mises à jour logicielles régulières. »

CONSUMMATEUR US

« Dell est la seule marque que j'utilise ; ses produits sont très fiables et fonctionnels. »

CONSUMMATEUR US

« D'après mon expérience, Dell est une excellente marque reconnue pour la qualité, la fiabilité et la durabilité exceptionnelles de ses produits. »

PME AUX ÉTATS-UNIS

« Mes précédents ordinateurs portables Dell ont duré en moyenne une dizaine d'années et je n'ai eu à les remplacer qu'une fois que leurs batteries ne pouvaient plus tenir la charge. »

CONSUMMATEUR US

« J'ai utilisé des produits Dell aussi bien à titre personnel que dans ma vie professionnelle, et les ordinateurs ont toujours très bien fonctionné et tenu leurs promesses. »

PME AUX ÉTATS-UNIS

« Je pense que les ordinateurs portables Dell figurent parmi les meilleurs grâce à leur conception de haute qualité, à leurs performances élevées dans différentes gammes de prix, à leurs options de configuration polyvalentes, à leur excellente autonomie de batterie et à leur design élégant. »

PME AUX ÉTATS-UNIS

« Leurs produits sont de très haute qualité et surpassent tous les autres appareils que j'ai eu l'occasion d'utiliser. »

PME AUX ÉTATS-UNIS

Pour pouvoir répondre à l'enquête sans la moindre ambiguïté, les participants ont reçu des définitions précises :



Qualité

« Qualité d'exécution globale de l'appareil, couvrant à la fois les performances, les caractéristiques, et l'adéquation et la finition des matériaux utilisés. »



Fiabilité

« Exécute correctement les fonctions prévues, de manière constante et sans défaillance. Démarre rapidement, exécute les applications de manière fluide et ne rencontre pas de problème de blocage ou de plantage fréquent. »



Robustesse

« Résiste à l'usure, à la pression et aux dommages au fil du temps. Résiste aux dommages physiques causés par des chutes ou des chocs. Les composants peuvent supporter une utilisation prolongée sans détérioration significative. »

Les participants ont été invités à évaluer la marque compte tenu de leurs attentes réelles quant au comportement d'un ordinateur portable au quotidien, sans se limiter à l'apparence de l'appareil le jour de son lancement.

Comparaison avec la concurrence

Qualité, fiabilité et durabilité



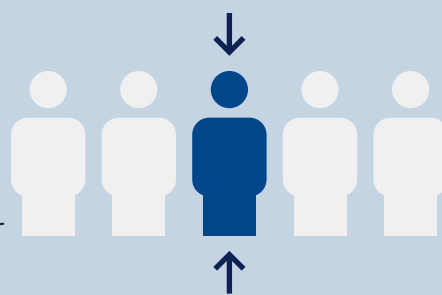
La confiance ne se gagne pas à coup de campagnes marketing. Elle s'acquiert par l'expérience. L'étude a révélé que de nombreux consommateurs ont appris à connaître les produits Dell en utilisant un ordinateur portable de la marque sur leur lieu de travail. Les expériences positives en environnement de travail encouragent souvent les achats à titre personnel. En fait, parmi les participants ayant attribué une bonne note à Dell, 1 consommateur sur 5 a précisé que son opinion était fondée sur un ordinateur portable reçu d'un employeur. Pour les PME, la fiabilité de Dell ne se limite pas aux appareils individuels. Les équipes IT ont souligné des taux d'incidents plus faibles, une gestion plus simple du parc et un meilleur retour sur investissement à long terme. Avec Dell, ils savaient à quoi s'attendre et connaissaient les pièges à éviter.

Ce niveau de confiance repose sur l'engagement constant de Dell Technologies à fournir des produits fiables, durables et de qualité. Dell a affiché des performances supérieures ou égales à celles de ses principaux concurrents (HP et Lenovo) pour tous les indicateurs clés :



Auprès des consommateurs et des décideurs de PME, Dell a toujours obtenu d'excellents scores pour sa capacité à fournir des ordinateurs portables durables, fiables et perçus comme étant de bonne qualité.

Un consommateur sur cinq a cité son expérience d'un ordinateur portable Dell fourni par son employeur comme principale motivation à évaluer positivement la marque.

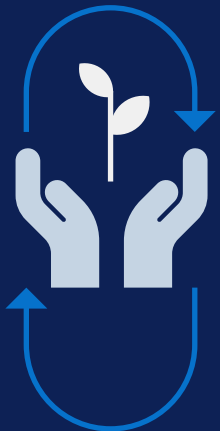


Pour les PME, la solide réputation de Dell en matière de qualité des produits a été citée plus de deux fois plus souvent que HP ou Lenovo.

Bien que de nombreuses marques aient obtenu des scores favorables, l'étude a révélé des différences notables sur le plan statistique parmi les consommateurs :

RAISONS JUSTIFIANT L'ÉVALUATION DE LA MARQUE **Pratiques éthiques et durables**

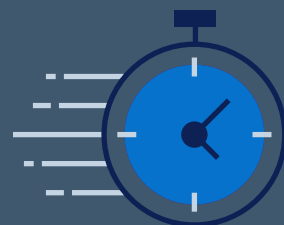
Dell a très largement devancé Lenovo en ce qui concerne l'influence des pratiques éthiques et durables sur la perception positive de la marque auprès des consommateurs.



EXPÉRIENCES PERSONNELLES POSITIVES

Résolution rapide des problèmes liés aux produits

Dell a obtenu auprès des consommateurs un score nettement plus élevé que ses concurrents (HP et Lenovo) en ce qui concerne l'influence de la rapidité de résolution des problèmes liés aux produits, sur le choix de la marque.



EXPÉRIENCES PERSONNELLES POSITIVES

Résolution efficace des problèmes liés aux produits



Dell a obtenu auprès des consommateurs un score nettement plus élevé que Lenovo en ce qui concerne la résolution des problèmes liés aux produits, sur le choix de la marque.

RAISON INFLUENÇANT LE CHOIX DE LA MARQUE POUR LES FUTURS ACHATS **Service et support client irréprochables**

Dell a également obtenu des résultats nettement plus élevés que Lenovo sur le plan de son service et de son support client, jugés irréprochables.

Ce classement a été effectué auprès des consommateurs qui ont choisi Dell comme marque n° 1 pour leur prochain ordinateur portable.



PRINCIPALE RAISON INFLUENÇANT LE CHOIX DE LA MARQUE POUR LES FUTURS ACHATS

J'ai confiance dans cette marque



Dell a également obtenu des scores nettement plus élevés que Lenovo en ce qui concerne la confiance dans la marque.

Ce classement a été effectué auprès des consommateurs qui ont choisi Dell comme marque n° 1 pour leur prochain ordinateur portable.

Dell n'a jamais reçu de notes statistiquement inférieures à celles de ses concurrents dans l'une des trois catégories évaluées : qualité, fiabilité et durabilité.



De la même manière que pour les consommateurs, l'étude a également révélé des différences notables sur le plan statistique parmi les décideurs IT de PME :

RAISONS JUSTIFIANT L'ÉVALUATION DE LA MARQUE



Pratiques éthiques et durables

Dell a très largement devancé HP en ce qui concerne l'influence des pratiques éthiques et durables sur la perception positive de la marque auprès des consommateurs.

PRINCIPALES RAISONS JUSTIFIANT L'ÉVALUATION DE LA MARQUE

Réputation de la marque

Dell a très largement devancé Lenovo en ce qui concerne l'influence de la réputation de la marque sur la perception positive de la marque auprès des consommateurs.



RAISON INFLUENÇANT LE CHOIX DE LA MARQUE POUR LES FUTURS ACHATS

Meilleur rapport qualité/prix



Dell a très largement devancé HP en ce qui concerne l'influence du rapport qualité/prix sur la perception positive de la marque auprès des consommateurs.

PRINCIPALE RAISON INFLUENÇANT LE CHOIX DE LA MARQUE POUR LES FUTURS ACHATS



Service et support client irréprochables

Par rapport à d'autres concurrents, Dell a également obtenu des résultats nettement plus élevés que Lenovo sur le plan de son service et de son support client, jugés irréprochables.

Ce classement a été effectué auprès des décideurs IT qui ont choisi Dell comme marque n° 1 pour les prochains ordinateurs portables de leur organisation.

PRINCIPALE RAISON INFLUENÇANT LE CHOIX DE LA MARQUE POUR LES FUTURS ACHATS

Qualité

Par rapport à d'autres concurrents, Dell a également obtenu des résultats nettement plus élevés que HP et Lenovo en termes de perception de produits de la plus haute qualité.

Ce classement a été effectué auprès des décideurs IT qui ont choisi Dell comme marque n° 1 pour les prochains ordinateurs portables de leur organisation.



Ces résultats montrent que la régularité des performances de Dell constitue un avantage concurrentiel clé.

Conçu pour la confiance

L'approche de Dell en matière de durabilité

Dell a bâti sa réputation autour d'une approche de développement de produits qui privilégie la préparation aux situations réelles. Les ordinateurs portables Dell sont conçus et testés pour fonctionner sous pression, aussi bien au bureau que dans un sac de voyage.

Les appareils sont soumis à des tests de durabilité, à des évaluations de performance thermique et à des simulations réalistes pour garantir leur capacité à résister à une utilisation répétée dans des environnements difficiles. Les ordinateurs portables Dell sont donc réputés :



Pour les PME, cela se traduit directement par un gain de temps et par une réduction des pannes matérielles. Pour les particuliers, cela leur donne la garantie de posséder trois ans plus tard un ordinateur portable aussi solide que le premier jour.

Dell : un choix intelligent et peu risqué pour les acheteurs

Pour les particuliers, un ordinateur portable fiable est synonyme de tranquillité d'esprit, que ce soit pour le travail, l'école ou la vie privée. Pour les PME, cette fiabilité réduit le volume de tickets auprès du service d'assistance, limite les mauvaises surprises et libère davantage de temps pour les tâches importantes. Le coût total de possession d'un ordinateur portable Dell est souvent inférieur à ce qu'il semble être sur le papier. Les appareils durent plus longtemps, nécessitent moins de réparations et bénéficient d'un meilleur support. Résultat : un meilleur rapport qualité/prix et plus de confiance dans l'investissement. De plus, le cycle de vie plus long des appareils Dell contribue au développement durable en réduisant le volume de déchets électroniques et de remplacements inutiles. La durabilité et la fiabilité ne sont pas seulement avantageuses pour les entreprises, elles sont aussi bénéfiques pour la planète.

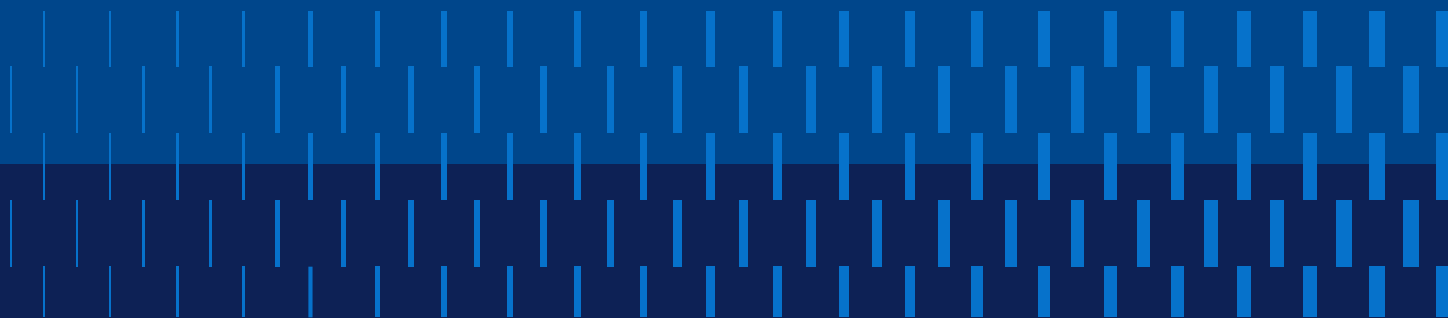
À une époque marquée par les lancements en grandes pompes et par des cycles de produits courts, Dell se concentre plus que jamais sur ce que les acheteurs apprécient le plus : des produits qui fonctionnent, qui durent et qui offrent des performances constantes. Cette étude réalisée en 2025 confirme ce que de nombreux utilisateurs savent déjà : Dell est une marque réellement digne de confiance.



À propos de Dell Technologies

Dell Technologies (NYSE : DELL) aide les organisations et les personnes à construire leur futur numérique et à transformer leur façon de travailler, de vivre et de se divertir. L'entreprise propose à ses clients la gamme de technologies et de services la plus complète et innovante du secteur à l'ère de l'IA.

DELLTechnologies



À propos de l'étude

Les résultats de l'étude sont basés sur une étude quantitative réalisée en mars 2025 par Illuminas à la demande de Dell Technologies. L'étude a été menée auprès de 2 004 utilisateurs d'ordinateurs portables, parmi lesquels des particuliers et des décideurs IT de PME. Les participants ont évalué les plus grandes marques d'ordinateurs portables (Dell, HP et Lenovo) en termes de qualité, de fiabilité, de durabilité et d'innovation. Les scores ont été recueillis sur une échelle de 5 points et analysés pour déterminer leur signification statistique à des niveaux de confiance de 90 % et 95 %.