

Pour un GRENELLE de la Réparation



*Vous êtes tous des
“Consommateurs”*

SOMMAIRE

03

EN GUISE
DE RÉSUMÉ



20

DANS L'UNIVERS
DES ÉCO-ORGANISMES.



49

DANS L'UNIVERS
DES RÉPARATEURS, AU CŒUR
DE LA COMPAGNIE
DU SAV.

04

EN GUISE
D'INTRODUCTION



33

DANS L'UNIVERS D'ARTISANS
INDÉPENDANTS ASSOCIANT
VENTE DE PRODUITS ET SOLUTION
DE RÉPARATION ?



68

DANS L'UNIVERS
DES GROSSISTES
EN PIÈCES DÉTACHÉES.



88

POUR UN GRENELLE
DE LA RÉPARATION.

07

DANS L'UNIVERS
DE L'ÉCONOMIE
SOCIALE ET SOLIDAIRE.



41

DANS L'UNIVERS
DE LA GRANDE
DISTRIBUTION.



80

DANS L'UNIVERS
DES ASSOCIATIONS
DE CONSOMMATEURS.

EN GUISE DE RÉSUMÉ.

Un tiers des gros équipements électriques dont les ménages se débarrassent pourraient être aisément réparés et non finir en déchets. Les effets de mode comptant peu dans ce constat, il est ici question de l'équation économique du secteur de la réparation.

Le différentiel de coût entre une réparation et une nouvelle acquisition est insuffisamment incitatif, quand la facture de réparation représente le tiers de la facture d'un produit neuf, la balance penche le plus souvent en faveur d'un nouvel achat. L'équation économique de la réparation se doit donc d'être améliorée, ou pour être plus précis **le coût de la réparation doit se réduire pour les ménages**, c'est là une impérieuse nécessité, et **c'est possible**. Démarrons ensemble cette nouvelle phase.

A travers différents voyages chez les principaux acteurs de la filière réparation, je vous propose d'étudier les fondamentaux de leurs modèles économiques, d'analyser les forces et faiblesses et surtout de cibler les lieux où la productivité est à même de s'améliorer.

Dans ces voyages, nous analyserons entre autres les montants des forfaits réparation qui lient les industriels ou les distributeurs aux acteurs de la réparation, nous décortiquerons en détail les composantes du prix de la réparation, nous examinerons longuement l'évolution des prix des pièces détachées, nous évoquerons le désamour fréquent des réparateurs dans la population, nous insisterons sur le fonds réparation prévu dans la loi sur l'économie circulaire afin de faire de ce dernier une arme redoutable dans la reconquête de la réparation ... Bref, nous essayerons de ne rien cacher sous le tapis.

Pour mener à bien ces améliorations, que l'on peut synthétiser par l'objectif "d'exfiltrer" un demi-million de gros équipements électrodomestiques du flux des déchets pour les "infiltrer" dans le flux réparation, je propose à ceux qui en ont le pouvoir de mettre en place un *Grenelle de la réparation* avec un plan détaillé dont je suggère quelques grands traits concrétisés par des actions précises.

Je tiens à remercier Bernard Heger pour l'aide à la rédaction de ce texte.

EN GUISE D'INTRODUCTION.

Alerte sur l'environnement ! Alerte sur un métier !

Alerte est un bien joli mot.

Il vient de l'italien *all'erta*, *erta* signifiant hauteur. Alerte est celui qui prend de la hauteur pour mieux voir, pour réfléchir plus intensément.

Puis ce mot a vécu, évolué. Au moyen-âge, en France, ce mot est devenu à *l'herite*, pour définir celui qui demeure sur ses gardes.

Aujourd'hui, ces deux sens coexistent. Alerte est une interjection prévenant d'un danger immédiat, mais aussi un adjectif reflétant une attitude positive d'un individu devant les difficultés.

Mon métier m'amène à constater tous les jours un insupportable gâchis, une destruction de valeurs avec des impacts environnementaux, sociaux, économiques colossaux.

On jette des produits alors que dans de nombreux cas la réparation est non seulement possible mais surtout souhaitable, tant pour le portefeuille des consommateurs que nous sommes tous que pour l'environnement martyrisé sans vergogne, sans scrupule.

Avant d'aller plus avant, permettez-moi de me présenter. Je m'appelle Laurent Falconieri, je dirige *la Compagnie du SAV*. Avec ses 300 salariés et plus de 2 millions d'interventions réalisées depuis sa création, la Compagnie se positionne comme le 3ème opérateur sur le marché de la réparation en France et le 1er en tant qu'indépendant. Notre métier est uniquement tourné vers la réparation des biens Electro domestiques et plus spécifiquement les gammes de produits Electroménagers ;

Je suis partie prenante de toutes les réflexions et actions menées par l'administration ... et croyez-moi elles sont nombreuses et chronophages.

Je suis en liaison avec des associations telles que HOP (*halte à l'obsolescence programmée*), les *Amis de la Terre*, *France Nature Environnement*, *Emmaüs*, *Envie*, les associations de consommateurs, avec les enseignes de distribution, les industriels et les syndicats qui les représentent, les stockistes de pièces détachées, les éco-organismes en charge du recyclage ... Bref je parle avec tout le monde.

Je m'appelle Laurent Falconieri et je suis en colère !

Je suis en colère car collectivement nous ne sommes pas assez déterminés face aux enjeux environnementaux. Certains ont plus ou moins conscience des

impacts et d'autres ne se sentent guère concernés !

Les intérêts commerciaux sont privilégiés au détriment de la réparation et de l'environnement par des acteurs qui s'emploient à démontrer l'inverse.

Feu, le président Chirac avait raison de dire que « *Notre maison brûle et que nous regardons ailleurs* ». Cette phrase a été prononcée en 2002 ! Depuis, qu'avons-nous fait ?

Parler de ce qu'il fallait faire sans guère mener réellement des actions concrètes.

Si on ne s'y attèle pas tous, dans les plus courts délais, chacun à son niveau (et le niveau de certains étant bien plus significatif et important que le niveau d'autres) il ne restera bientôt plus grand chose de notre maison. Nous risquons, par incurie, de causer nous-mêmes notre propre expropriation.

Alors, modestement mais avec toute ma détermination, j'essaye non seulement d'alerter mais aussi de proposer des pistes d'action pour les consommateurs, pour les industriels et les distributeurs, les éco-organismes mais aussi pour ceux qui nous gouvernent aujourd'hui et demain, car les actions devront durer dans le temps afin d'inverser totalement cette tendance de gâchis et de ravages.

Avant tout, il importe de fonder nos propos sur une base solide, c'est-à-dire de vous présenter la réalité de la situation.

Si je propose cette démarche consistant à rencontrer les spécialistes de ces sujets, c'est pour vous informer avec précision, car certains prennent beaucoup de libertés avec la description de ce qui se passe vraiment, mais aussi pour éviter que ce que nous dirons ici puisse être remis en cause.

Ne croyez pas que je souhaite ici imposer mes idées ou manquer de modestie sur des sujets essentiels et que je sors de mon chapeau des analyses, des idées que personne avant moi n'avait eues. Ce sont près de vingt années de travail dans la réparation, vingt ans de difficultés à quotidiennement résoudre, vingt ans de discussions et de négociations avec tous les partenaires économiques et avec la galaxie de la société civile, vingt années à m'impatisser devant ce que nous pourrions améliorer et que faute de *vision* stratégique globale (ou plus égoïstement de part de gâteau coûte que coûte pour chacun à défendre) nous ne faisons pas.

Bref, dans cet ouvrage j'en appelle à un *Grenelle de la réparation*, à la mise en place d'un plan, seul à même de faire ressurgir une dynamique positive, tant pour le consommateur et l'environnement que pour l'emploi (et son indispensable compétence) voire la reconquête de l'activité dans nos régions. Mais il importe que ce *Grenelle* ne soit composé que de ceux qui poursuivent le même enjeu avant tout environnemental et social. Il importe que ce Grenelle soit principalement animé par les acteurs indépendants de la réparation qui poursuivent le même objectif : la réparation pour un environnement préservé et un retour des réparateurs indépendants dans toutes les régions de France.

Si l'objectif, le pourquoi, est pour moi (et j'espère pour vous), évident, c'est le comment qui m'a posé problème.

Je n'ai pas, loin de là, le talent d'une Élise Lucet (la pugnacité si) et de ses équipes pour montrer les dérives de certains acteurs de la réparation.

Je n'ai pas le moyen de faire partager à des millions de téléspectateurs la perte de certains réparateurs qui poussent à l'achat d'un nouveau produit alors que l'ancien est tout à fait réparable (allant même jusqu'à casser certaines pièces indispensables) ainsi que l'a démontré le reportage *Tout Compte Fait*¹ sur France 2 ou *Envoyé Spécial* sur France 2².

Bien plus modestement, je vous propose de cheminer à mes côtés, de rencontrer et de discuter avec quelques-uns des grands intervenants du domaine de l'environnement et de la réparation.

Avec eux, nous distinguerons les grands enjeux, nous prendrons conscience des problématiques d'ensemble mais aussi commencerons à profiler quelques pistes concrètes d'amélioration.

Que vous soyez professionnels ou particuliers je leur poserai en votre nom des questions que vous vous posez certainement.

Donc, sans plus tarder, commençons notre voyage. La première étape que je vous propose, notre première rencontre, aura lieu en banlieue de Lille dans les locaux industriels de la société *Envie*³.

¹ Tout compte fait : *Service Après-Vente : comment éviter la galère* d'Octobre 2018 (France 2)

² Envoyé spécial : *SAV, si les clients savaient...* du 7 février 2019 (France 2)

³ Les entreprises du réseau Envie œuvrent à une société plus inclusive, plus solidaire et plus soucieuse de son environnement. C'est notre raison d'être et notre mission que nous poursuivons au travers de l'insertion par l'activité économique. Celle-ci, parce qu'elle conjugue activité économique et mission sociale, est l'un des leviers les plus pertinents et les plus puissants pour dessiner les contours d'une société plus inclusive. L'insertion par l'activité économique se distingue par sa capacité à proposer une autre façon de créer de la valeur, en partant du potentiel de chaque personne, en développant les compétences, en s'ancrant dans les territoires ou en stimulant de nouvelles filières économiques et écologiques.



**Dans l'univers
de l'ÉCONOMIE
sociale
et solidaire.**

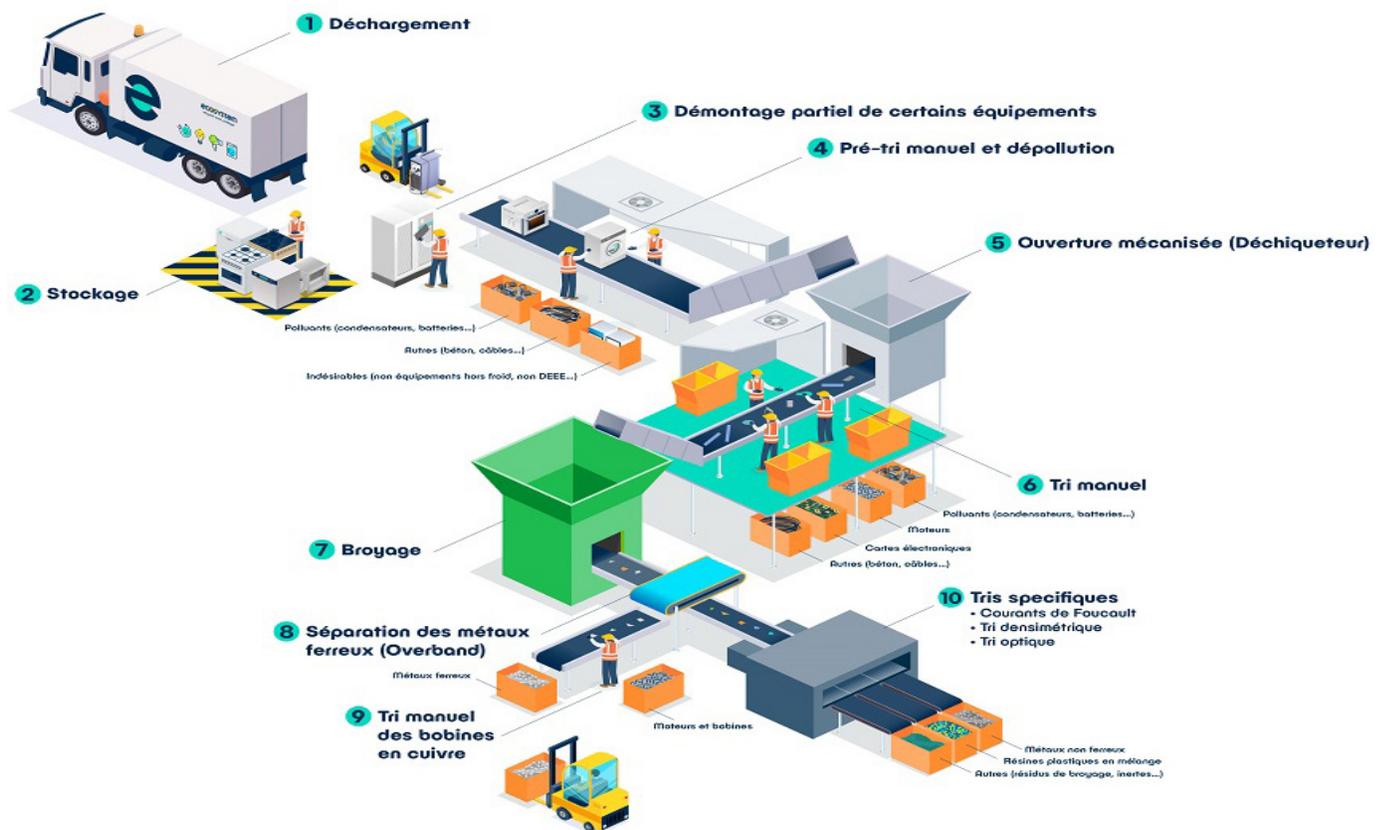
Ma démarche : commencer, si l'on peut dire, presque par la fin, là où échouent les appareils dont les consommateurs ne veulent plus.

Ou, plus exactement, par une des alternatives possibles.

Malgré une progression notable de la collecte ces dix dernières années, un grand nombre de produits sont encore broyés sans que l'on se préoccupe en quoique ce soit de les dépolluer afin qu'ils ne nuisent pas à l'environnement, et encore moins d'extraire toutes les valeurs (autres parfois que métalliques, notamment les métaux dits stratégiques) de ces derniers. Gâchis environnemental, gâchis économique !

Les autres produits en fin de vie vont subir une transformation. La question va être de savoir quel type de transformation ?

Flux principaux d'une chaîne de valorisation et de traitement :



Tout en bas de l'échelle, le retrait "sauvage" des métaux non-ferreux et des cartes électroniques sans préoccupation aucune de dépollution et de recyclage des matières dangereuses (dont les plastiques bromés).

Un récent reportage diffusé sur *France Télévision* a été réalisé au Ghana dans la décharge tristement d'Agbogbloshie, dans la banlieue d'Accra⁴.



Cet excellent reportage nous propose un tableau effrayant et d'une certaine manière la dérive environnementale dans laquelle nous sommes.

Plus de 40 000 tonnes provenant des pays développés de matériaux sont entassés à même le sol.

Pour vous donner une idée cela correspond à 4 500 tours *Eiffel*.

Si le scandale à vos yeux n'était pas suffisant, une idée de l'espérance de vie des travailleurs ou plutôt des malheureux qui y travaillent : 33 ans !

L'indécence est plus grande encore quand on sait que ce type d'activité a une double rationalité économique.

Pour le pays qui procède à cette transformation il pourra être extrait quelques maigres centimes d'euros (au mieux 2 ou 3 euros) par exemple pour une unité centrale en fin de vie, mais le grand gagnant est le pays qui a exporté ces stocks de produits, en profitant des failles législatives.

Ce reportage met en exergue que l'Allemagne en procédant à des envois massifs dans ces pays dévastés par la pauvreté économic (par non-traitement sur place dans des conditions décentes) plus de 600 millions d'euros par an. Pour être plus précis ce n'est pas l'Allemagne qui économise, mais ses

⁴ Reportage France 2 : *le Ghana, cimetière des ordinateurs* du 16/04/2017 (France 2)

industriels). Pour les Etats-Unis c'est en milliards qu'il faudrait compter.

D'un réfrigérateur, il va être extrait les parties ferreuses et non-ferreuses (commercialisées ultérieurement sur le marché des matières premières recyclées) sans aucunement se préoccuper de tous les aspects liés là encore à la dépollution. Sur ce point les fluides frigorigènes sont le principal fléau de l'impact environnemental quand ils ne sont pas pris en charge par la filière. Un réfrigérateur ainsi (mal) traité engendrera un revenu de dix euros environ (voire davantage) et une dégradation forte de l'environnement (pour un lave-linge le "gain" financier sera presque du même ordre).



Au-delà du fait que ces décharges sauvages coûtent cher aux collectivités, les impacts sur l'environnement sont terribles.

La décharge non contrôlée regroupe des déchets de différentes natures dont la biodégradabilité est variable dans le temps (métaux, verres, plastiques, composants électroniques, etc.). Au-delà de ces matières et de leur impact s'ajoute l'effet du temps qui accélère les effets chimiques nocifs pour l'environnement (pluie, variation de températures et chaleurs notamment).

Les flux d'eau observés alors, notamment du fait de la pluviométrie, vont par les ruissellements diffusés se charger de substances polluantes. Ces micro-organismes chargés en pollution vont venir contaminer les nappes phréatiques et polluer ainsi l'eau que nous consommons, du milieu marin.

Autres conséquences de ces décharges, les rongeurs et autres insectes, du fait de la fermentation, mais aussi les émanations de gaz toxiques.

En France, en raison de la réglementation, ces gestions sauvages sont interdites et donc des flux seraient dirigés et réalisés en Belgique et en Espagne. Ces flux n'ont rien de marginaux, ainsi sur les autoroutes du nord et de l'est de la France, environ 1 camion bâché sur 5 transporterait des produits en fin de vie sommairement écrasés, sans la moindre dépollution et mélangés le plus souvent à de la ferraille à destination des ferrailleurs wallons.

En France, la valorisation des produits est menée sous la férule des éco-organismes (créés par une loi de 2005), sorte d'organismes à but non lucratif dotés d'un objectif d'intérêt général.

Là, le travail est bien fait.

Toutefois, deux failles, et non des moindres, sont à constater : sur les 21,3kg/habitant rejetés en moyenne seuls 15 kilos sont disponibles pour les éco-organismes. Le reste des kilos étant notamment "pris en charge" par les acteurs des filières non-agrées décrites précédemment ou encore mal triés par les ménages – et pouvant terminer leur vie en mélange avec les ordures ménagères pour les petits appareils ou avec la ferraille pour les gros.

Sur cette valorisation sur la quarantaine de métaux et composants présents dans ces produits uniquement une petite trentaine donneront lieu à traitement sélectif.

Un sous-traitant important des éco-organismes est l'entreprise *Envie (Envie 2e Vitamine T⁵)* qui est à la fois acteur de la collecte et également des opérations de valorisation. Originalité de cette société, son appartenance à la galaxie des entreprises d'insertion, celle des entreprises sociales et solidaires les *ESS*⁶.

Ces entreprises ont notamment pour finalité de donner à une nouvelle chance professionnelle à des personnes en difficulté et par là même une compétence

⁵ *Envie2e* a été créée en 2005 pour répondre aux évolutions légales concernant l'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Le site a été l'un des premiers à pouvoir traiter les quatre types d'appareil : écrans à tube cathodique, gros électroménager froid, gros électroménager hors froid, petits appareils. *Envie 2e* est la première plateforme de traitement complet des DEEE au nord de Paris. Près de 200 000 tonnes de DEEE ont été collectées depuis la création d'*Envie 2e*. La plate-forme de Lesquin a été conçue en partenariat avec le Groupe *Renewi* (ex *Van Gansewinkel*), leader de la gestion des déchets au Bénélux. La plate-forme est classée ICPE (installation classée pour la protection de l'environnement). Sa politique Qualité-Sécurité-Environnement est reconnue par certification (ISO 9001, 14001, OHSAS 18001).

⁶ L'économie sociale ou économie sociale et solidaire désigne la branche de l'économie regroupant les entreprises et les organisations qui cherchent à concilier activité économique et équité sociale.

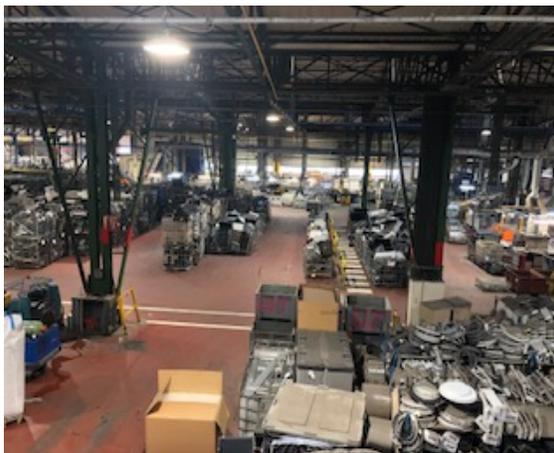
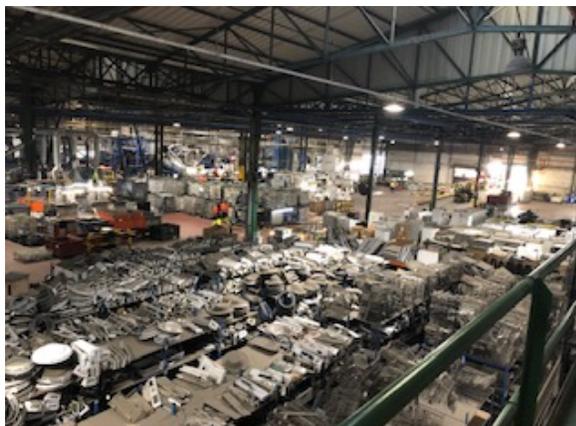
leur permettant de retrouver un emploi stable.

Dans ce premier entretien je voulais un peu mieux comprendre la spécificité de ce type d'entreprise mais surtout aborder quatre questions :

1. Dans les produits collectés, dits alors indûment en fin de vie, combien fonctionnent encore ?
2. Combien pourraient aisément être réparés ?
3. Combien en "combinant" les composants de deux ou trois produits usagés est-il possible de "recréer" d'appareils fonctionnels ?
4. Et enfin combien de pièces détachées encore utilisables pourrait-on remettre sur le marché (un peu à l'image des casses automobiles) ?

Ces quatre questions ayant comme point commun de confirmer (ou non) que des dérives existent et que des produits encore réparables pourraient participer à l'objectif d'allongement de la durée d'utilisation des produits.

Rendez-vous pris avec M. Christophe Louage, Directeur du site de Lesquin (appelé *Envie2e*) à deux pas de Lille. *Envie2e* fait partie du groupe *Vitamine T*, spécialisé dans l'insertion professionnelle depuis 1978 et aujourd'hui présidé par M. André Dupon (successeur de M. Pierre de Saintignon, décédé récemment,



le véritable “inventeur” de l’insertion par l’activité économique des plus démunis).

Première surprise, la taille : 14 500 m² couverts et 8 000 m² à ciel ouvert (en 1920, l’entreprise *Thomson* y produisait ses réfrigérateurs).

De plus, récemment un bâtiment de 10 000 m² a été acquis pour travailler sur de nouvelles activités : un espace pour les pièces détachées et un hangar dédié au stockage des produits froids en période de pic (juillet et août), des petits appareils ménagers en période de soldes et festives (décembre et janvier) et des téléviseurs lors des événements sportifs (coupe du monde de foot, jeux olympiques...), périodes de soldes, le plus gros pic subi a été le passage à la TNT, la collecte d’écrans a été multipliée par deux pour atteindre 8 000 tonnes/an en 2014 et 2015).

150 salariés – équivalent temps plein – participent aux activités de gestion des produits électriques et électroniques en fin de vie et se répartissent en trois métiers :

1. La logistique ; 25 camions qui font la collecte de ce que l’on appelle communément (et improprement) les DEEE (les déchets d’équipement électrique et électronique ménagers ⁷) auprès principalement des déchèteries et des distributeurs, sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais.
2. Le regroupement : massifier les volumes et les orienter (voire les renvoyer) vers les centres idoines de traitement
3. La dépollution et l’élimination en tant que tel des flux de DEEE collectés dans les départements proches, voire au-delà (de la Moselle, de l’Oise, de l’Aisne, de la Somme ou encore de la Seine Maritime) grâce à deux lignes de traitement d’une capacité de 15 000 tonnes/an de réfrigérateurs pour l’une et 7 000 tonnes/an d’écrans pour la seconde (complétées par de gigantesques centrales d’aspiration permettant une sécurisation des

⁷ La collecte des déchets d’équipements électriques et électroniques (DEEE) doit s’accompagner du tri, du traitement sélectif et de la valorisation des déchets. Elle est mise en œuvre par le producteur, ou confiée à des éco-organismes agréés.

Sont concernés tous les équipements qui fonctionnent grâce à des courants électriques ou à des champs électromagnétiques, mais également les équipements de production, de transfert et de mesure de ces courants et champs.

La filière de traitement des DEEE est contrôlée à l’aide d’un registre des producteurs, qui recense les quantités d’EEE mis sur le marché et les modalités de traitement des déchets mis en place par les producteurs.

L’ADEME, Agence de la transition écologique, assure la gestion du registre des producteurs. Elle propose sur son site internet spécifique Syderep une présentation détaillée du registre DEEE, des guides pratiques et des contacts utiles, ainsi qu’une série de questions-réponses sur les DEEE

postes de travail).

On est loin ici de la petite entreprise artisanale, on est clairement dans le monde industriel et quasiment les mêmes règles de procédure et de productivité y sont appliquées.

L'ensemble du personnel qui compose *Envie2e*, quel que soit son positionnement hiérarchique, apparaît être attaché quasi viscéralement à ses missions, et ce dans des conditions pour le moins difficiles (car maniant des produits usagés, avec toutes les conséquences d'hygiène que l'on peut imaginer, lourds, avec des tâches répétitives).

Sur l'ensemble du personnel, on compte 40 % de permanents totalement investis, même plus que totalement, dans leur mission, avec un souci quotidien de transmission auprès des salariés en contrats d'insertion.

Avec précision, M. Louage répond à mes quatre questions concernant l'accroissement potentiel de la durée d'utilisation des produits.

Dans les produits collectés par *Envie2e* : 5 % fonctionnent encore et 30 % pourraient être aisément réparés (notamment les produits du froid, du lavage et de la cuisson). 46 000 tonnes en 2019 de DEEE (surtout du Gros Electroménager) auraient été confiés à l'ESS en vue du réemploi et 12 000 tonnes réellement réemployées.

Donc plus du tiers de ce qui va être détruit pourrait continuer non seulement à être utile mais aussi participer au respect de l'environnement (notamment par une moindre ponction de matières premières originelles).

Ce que l'on appelle la réutilisation des appareils, c'est-à-dire reconstituer un produit à partir d'éléments extraits de trois ou quatre produits dits en fin de vie, a surtout une finalité de transmission d'un métier bien plus qu'un objectif commercial. La part de marché des produits ainsi "reconditionnés", et qui participent à leur manière à l'allongement de la durée d'utilisation, est infime ; pour *Envie2e* guère plus de 6 000 appareils sont ainsi remis à la vente (notons que les anglo-saxons n'utilisent qu'un seul et même terme « *reuse* » pour définir les produits ainsi reconstruits et ceux qui bénéficient d'une seconde vie après avoir été « vérifiés » et dotés « d'une nouvelle jeunesse » - comme on le constate de plus en plus pour les téléphones mobiles).

Et enfin, dernière question, sur les pièces détachées encore fonctionnelles récupérées : sur les 550 000 tonnes de produits récupérés en France en 2019 via les déchèteries et les distributeurs, seul un nombre minime et aléatoire de pièces sont extraites sans organisation rationnelle et sans base de données comme cela peut exister sur les pièces détachées automobiles. Le reste des

pièces détachées issues de produits en panne suivent un circuit variable (pièces récupérées par des réparateurs ou des SAV, de clients...). Ces pièces seront pour la plupart des pièces mécaniques, plastiques mais rarement de l'électronique. Se posent pour ces dernières pièces les questions de garantie et de fiabilité.

Que dit la Loi AGECE sur ce sujet ? : la filière des pièces détachées issues de l'économie circulaire deviendra obligatoire à terme et devra être mise en place.

Pour ne pas rester avec des interrogations sur le cœur et aborder plus spécifiquement la réparation, je souhaitais quelques éclaircissements sur les différences entre réutilisation et réparation.

Pour M. Louage, les concepts sont clairs : *« la réparation peut éventuellement se faire à titre privé alors que la réutilisation sera réalisée par un tiers, qui "reconstruira" et revendra les produits avec des procédures, des tests et des garanties. Cette réutilisation est réalisée par des structures d'insertion mais, [me précise-t-il] des distributeurs et des nouveaux acteurs se lancent sur ce créneau ».*

Autre question qui m'intéresse : Dans quelle mesure allez-vous positionner *Envie2e* sur les métiers de la réparation ?

Là, également, pour M. Louage, les orientations sont précises :

« Envie2e est allée vers la réparation du fait des sollicitations grandissantes des consommateurs et des professionnels sur le secteur. Double intérêt, celui de participer modestement à la réduction des déchets et vendre de la réparation et des pièces, mais surtout de bénéficier d'un revenu financier supplémentaire, le nerf de la guerre, pour réaliser notre mission première : aider à l'insertion. L'entreprise pourra ainsi financer plus de formations, mieux travailler les projets professionnels avec les salariés et améliorer leurs conditions de travail ».

Un comptoir du SAV – service après-vente – accueille dorénavant principalement deux populations, les particuliers (plutôt des jeunes) qui souhaitent réparer eux-mêmes leurs appareils ou qui viennent avec l'appareil pour le faire réparer, les professionnels qui viennent quant à eux chercher de la pièce d'occasion car plus disponible, en rupture, ou trop onéreuse.

La pièce d'occasion est vendue 60% moins cher que les pièces neuves. L'idée fonctionne tellement bien, me précise M. Louage, qu'un espace plus large et une équipe supplémentaire seront prochainement mis à disposition. Un site en ligne, des tutoriels et de la documentation technique seront également disponibles.

Pour aller plus avant et développer l'activité de revente des produits

“reconstruits”, il existe de nombreux freins. Tout d’abord une frilosité psychologique sur l’achat en réemploi, les 6 000 appareils vendus chaque année par *Envie2e* sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais sont probablement aujourd’hui un maximum de ce que le marché local est capable d’absorber.

Sur la France entière, la commercialisation de ces produits (de froid, de lavage et de cuisson) de seconde main par *Envie* et *Emmaüs* pourrait avoisiner les 100.000 appareils avec un potentiel de croissance à moyen terme de +40 % selon M. Louage.

Le changement de mentalité qui semble s’opérer, et que l’on peut d’ores et déjà percevoir devrait permettre d’augmenter progressivement la taille du marché. Le frein principal à l’extension de cette activité est dû, selon l’expression de M. Louage, aux appareils dits « exotiques » (appareils fabriqués généralement à l’étranger en Asie principalement et dont la caractéristique 1^{ère} est le prix très bas ou appareils d’entrée de gamme).

Certains consommateurs considèrent en effet les produits comme des « consommables » et non plus comme des investissements.

Sur les suggestions destinées à améliorer le réemploi et la réparation, M. Louage propose deux pistes de réflexion, l’une concernant un développement de la logistique de vente des produits de réutilisation en partenariat avec les distributeurs (quelques rares enseignes nationales ont pour l’instant favorisé l’accès de réemploi sur leurs entrepôts logistiques), l’autre, bien compliqué car dépassant largement les frontières de notre pays, privilégiant des appareils conçus pour être réparés.

Retour sur Paris, retour du ballet des camions maintenant vides de tout contenu.

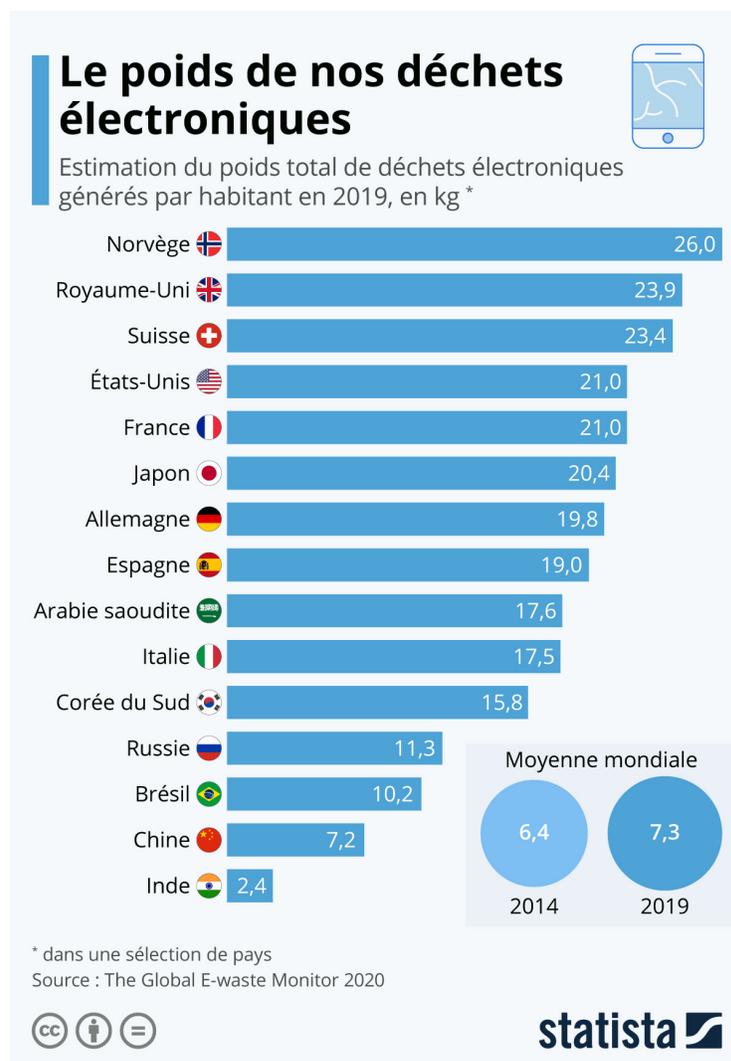
Je ne sais trop quoi penser de cette visite. J’ai été vraiment frappé par le gigantisme du site. J’ai été saisi par la dureté du travail et les odeurs parfois pestilentielles lors de l’ouverture de réfrigérateurs par exemple. Celui qui n’a jamais ouvert certains réfrigérateurs récupérés chez des clients dans les ateliers de réparation ne peuvent imaginer ce que cela signifie. Et ce n’est qu’un aperçu de la réalité vécue.

La détermination des responsables est totale malgré les contraintes qui ne manquent pas et une sorte de fuite en avant tant les déchets se déversent toujours davantage et l’engorgement est tellement évident.

Si assurément *Envie* est un incontournable de la collecte (environ le quart du total enlevé sous la férule des éco-organismes) et dans une moindre mesure

du traitement (peut-être le sixième du total), son rôle dans l'allongement de la durée d'utilisation m'apparaît, non pas minime, mais peu conséquent.

Quelques données visuelles pour comprendre le poids des déchets :



Le marché du réemploi est assez segmenté (et ne concerne principalement que le lave-linge, les réfrigérateurs, les lave-vaisselle) et surtout bien faible en regard des millions d'appareils neufs mis annuellement sur le marché.

D'ailleurs, rêvons un peu, un *corner* de ces produits "reconstruits" dans les

locaux des grands distributeurs serait peut-être à envisager ainsi que l'avait suggéré M. Louage (avec pour principales difficultés de mettre en concurrence ces produits rénovés avec les *MDD*⁸, les marques de distributeurs, souvent positionnées, eux aussi en entrée de gamme).

Au-delà de cette réutilisation, le positionnement de l'*ESS*, me semble marginal notamment sur la réparation. Donner des conseils de réparation et fournir les outils adéquats à un ménage ayant apporté son appareil défectueux dans les locaux de l'entreprise m'apparaissait ne concerner que les petits produits aisés à déplacer (et d'ailleurs peu compatible avec le cœur de cible d'*Envie*, plutôt positionné sur les gros et lourds appareils).

Vendre des pièces détachées de seconde main est certes une idée plus que séduisante, mais bien difficile à mettre en œuvre, en raison de problème de nomenclature et de fiabilité à garantir. Excellente idée, mais probablement surtout efficace pour les pièces détachées esthétiques, de façade (ce qui n'est pas rien, car souvent commercialisées à des prix élevés).

Bref, visite intéressante, très édifiante, mais qui me laissait sur ma faim.

Mon problème demeurait entier : comment accroître de manière conséquente la durée d'utilisation des produits, notamment par le recours à davantage de réparation et ainsi réduire le nombre de produits à recycler ?

Accroître la durée d'utilisation revient également arithmétiquement à diminuer le nombre de produits qui arrivent en fin de vie et donc à faciliter la tâche des éco-organismes.

Donc, logiquement, ma prochaine visite : un éco-organisme

⁸ Une marque de distributeur est une marque commerciale destinée à un produit dont les caractéristiques ont été définies par l'entreprise ou le groupe d'entreprises qui en assure la vente au détail et qui est le propriétaire de la marque sous laquelle il est vendu.



Les points à retenir :

- Un grand nombre de produits sont encore broyés sans que l'on se préoccupe en quoique ce soit de les dépolluer afin qu'ils ne nuisent pas à l'environnement, et encore moins d'extraire toutes les valeurs de ces derniers.
- Le retrait "sauvage" des métaux non-ferreux et des cartes électroniques sans préoccupation aucune de dépollution et de recyclage des matières dangereuses représente :
 - 4500 tours *Eiffel*
 - 40 000 tonnes provenant des pays développés de matériaux et entassés à même le sol
 - 1 camion bâché sur 5 sur les autoroutes du nord et de l'est de la France
- La valorisation des produits connaît deux failles : moins de 50% des appareils électriques et électroniques en fin de vie, rejetés par habitant ne sont pas collectés et valorisés. En phase de valorisation, 100% des métaux sont recyclés quand pour les matières plastiques et les métaux stratégiques le bilan est moins reluisant.
- Plus du tiers des produits collectés par *Envie2e* et qui vont être détruits pourrait continuer non seulement à être utile car réparable mais aussi participer au respect de l'environnement
- Sur les pièces détachées encore fonctionnelles récupérées : sur les 550 000 tonnes de produits récupérés en France en 2019 via les déchèteries et les distributeurs, seul un nombre minime et aléatoire de pièces sont extraites sans organisation rationnelle et sans base de données.
- Sur la France entière la commercialisation de ces produits (de froid, de lavage et de cuisson) de seconde main par *Envie* et *Emmaüs* pourrait avoisiner les 100.000 appareils avec un potentiel de croissance à moyen terme de +40 % selon M. Louage.
- Le marché du réemploi est assez segmenté (et ne concerne principalement que le lave-linge, les réfrigérateurs, les lave-vaisselle) et surtout bien faible en regard des millions d'appareils neufs mis annuellement sur le marché.



Dans l'univers des éco-organismes

Autre lieu, autre ambiance, proche de celle des *start-up*. Une moyenne d'âge autour de trente ans, des ordinateurs partout, tout est *clean*, feutré, réservé, silencieux.

Un éco-organisme est une entreprise à but non lucratif, financée par les industriels (ici on dit les metteurs sur le marché) mais avec une finalité d'intérêt général (inscrite dans la loi), celle de valoriser les produits arrivés en fin de vie, en couvrant notamment les frais de collecte et de traitement.

Quand un fabricant vend un produit, il doit concomitamment verser une partie de la somme acquise (appelée éco-contribution, visible et identifiable à l'achat) à l'éco-organisme afin que ce dernier puisse remplir sa mission.

Ainsi pour :

- Un lave-vaisselle d'une valeur de 270 euros, la somme à verser à l'éco-organisme pourra s'élever à une dizaine d'euros,
- Pour un téléviseur commercialisé à 350 euros, le montant de l'éco-contribution sera d'une dizaine d'euros.

Deux éco-organismes en charge de valoriser les produits électriques et électroniques usagés coexistent, le principal, *Ecosystem* avec un chiffre d'affaires annuel de l'ordre de 300 millions d'euros, le second, *Écologic* se situant plutôt aux alentours de 90 millions d'euros.

Les deux éco-organismes ensemble collectent et valorisent, directement ou indirectement, dans des conditions environnementales de bonne qualité un peu plus de la moitié des produits arrivés en fin de vie (11,5 kilos sur les 21,3 kilos de produits usagés en moyenne par habitant et par an). Pour nuancer ce résultat somme toute assez décevant, il importe de noter que sur les 21,3 kilos de déchets seuls 15 kilos sont réellement accessibles et disponibles aux éco-organismes. Avec cette nouvelle jauge le ratio de performance s'améliore très nettement et dépasse le seuil des trois-quarts.

Les autres kilos empruntant principalement les voies des filières illicites (notamment chez des ferrailleurs français sans contrat avec les éco-organismes) avec un traitement sauvage et pour le moins peu scrupuleux, quelque part en Belgique, en Espagne ou lointainement en Afrique. Ou encore, ainsi qu'indiqué précédemment, se retrouvant, principalement pour les petits appareils, dans les poubelles en mélange avec les ordures ménagères - notamment dans les grandes villes dépourvues ou faiblement équipées en déchèteries.

Rendez-vous pris avec un représentant de ces sociétés.

Les objectifs à terme des deux éco-organismes sont de collecter puis valoriser la totalité des produits électriques et électroniques usagés disponibles dont les ménages se séparent.

Trois voies principales participent à la collecte :

- Les déchèteries publiques (*Ecosystem* est pour se faire en contrat avec 600 intercommunalités, *Écologic* avec 200),
- Les enseignes de distribution (*Ecosystem* s'arrogeant, pour ces acteurs, la plus grande part),
- Les ferrailleurs sous contrat avec les éco-organismes représentent 25% du total.

Maintenir le haut niveau de collecte et surtout l'accroître est d'une difficulté extrême en raison d'une économie souterraine illégale qui tend à "aspérer" les produits en fin de vie afin d'en extraire une valeur faciale au détriment de tout traitement respectueux de l'environnement.

Les exemples sont quasiment visibles tous les jours. Si par exemple un chauffe-eau est déposé sur le trottoir (en infraction avec les règles en cours, hors les procédures mises parfois en place relatives aux encombrants), il n'y restera guère longtemps, des "maraudeurs" s'en empareront rapidement et souvent le "revendront" pour deux ou trois euros à un ferrailleur ou à un "réseau" qui le fera (mal) traiter dans un pays limitrophe (ou plus loin encore). Pire encore, les "disparitions" à l'intérieur même des déchèteries.

Ce combat pour une collecte permettant de valoriser, dans de bonnes conditions environnementales, les produits usagés, est de tous les jours. Ce combat est juridique, policier, douanier, économique.

Quand un éco-organisme gère un réfrigérateur cela lui coûte près de 20 euros, quand un ferrailleur *lambda* s'en occupe il peut gagner de manière illicite jusqu'à 25 euros.

L'écart entre les deux prestations se rapproche donc des 50 euros. Cet écart représente le coût du respect de l'environnement (ce qui justifie d'ailleurs la mise en place du mécanisme d'éco-participation).

L'estimation statistique du nombre de produits dont les ménages se débarrassent ainsi que leur âge moyen sont des données indispensables pour nous permettre de paramétrer le "stock" de produits qui, à travers la réparation (au lieu d'un rachat d'un produit neuf ou reconditionné), pourraient gagner en

durée d'utilisation.

Ces données ne font pas consensus entre les acteurs, ainsi l'ONG *HOP* indique-t-elle une durée d'utilisation pour le lave-linge de 7 années alors que par exemple les enquêtes des éco-organismes par campagne de prélèvement (fondées non sur du déclaratif mais sur du réel) positionnent l'âge moyen de la fin de vie plutôt aux alentours de 11 années (même de 15 années pour les réfrigérateurs et de 16 pour les congélateurs). La différence est donc loin d'être anecdotique !

A titre d'information et d'estimation, chaque année plusieurs centaines de millions d'appareils électriques et électroniques de grande consommation sont mis sur le marché (dont plus de 36 millions d'appareils de froid, de lavage et de cuisson). En poids, cela représente près de deux millions de tonnes.

Quant au parc installé de produits, il s'élève à plus de 200 millions de gros appareils électroménagers, à plus de 250 millions de petits appareils et à 150 millions d'équipement relevant de l'audiovisuel.

C'est par rapport à ces données qu'il importe de juger les performances des éco-organismes. En 2019, toutes catégories confondues ce sont plus de 775 000 tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers (hors le photovoltaïque) qui ont été collectées, dont 470 000 tonnes de gros équipements. C'est plus qu'honorable !

Le traitement respectueux de l'environnement, s'il permet une segmentation fine des composantes d'un produit en fin de vie, n'induit pourtant pas la possibilité de valoriser la totalité de ces dernières.

Il est en effet extrêmement complexe d'augmenter les recettes dues à la vente des fractions et des matières premières secondaires. Car souvent (presque toujours), la matière première secondaire est plus onéreuse à l'achat que la matière première originelle (celle sortie des mines), ceci en raison même de la manière dont sont constitués les prix.

Cet écart, souvent considérable, qui freine, voire empêche tout recyclage, a pour source le fait que dans le calcul du prix de la matière première originelle ne sont pas comptabilisées ce que les économistes nomment les externalités négatives⁹.

⁹ Une externalité négative existe lorsque la production ou la consommation d'un bien ou d'un service nuit à une tierce partie :

- coûts sociaux : travail dangereux sans contrepartie en prime de risque, trajet domicile-travail non payé, mobilité professionnelle ou précarité subie...

Il faut cependant prendre en compte la difficulté pour un fabricant d'utiliser des matières premières recyclées tout en s'assurant qu'aucune substance n'est dangereuse et qu'elle ne remet pas en cause les propriétés du produit dans sa durabilité et sa fiabilité. C'est ce qui limite souvent l'utilisation massive de matières recyclées (l'acier par exemple).

Ainsi, pour "réaliser" un kilo de cartes électroniques, il est nécessaire de faire sortir de terre 200 kilos de matières premières. Ainsi pour extraire de l'indium il est nécessaire de "sécuriser" la zone minière (les conflits armés pour le coltan également trouvent à leur source la volonté de certains de contrôler le filon extrêmement rémunérateur de cette matière)¹⁰.

Ainsi, les dégradations de l'environnement dues aux dégâts engendrés par l'extraction mais aussi par le transport maritime de ces matières premières originelles sont souvent ignorées.

Guillaume Pitron, journaliste spécialisé dans les extractions de matières premières, décrivait de la façon suivante les impacts sur l'environnement : « *Le bilan écologique de l'extraction des métaux rares est effectivement déplorable. La concentration de ces métaux rares dans la roche est si faible que les extraire paraît une tache complètement folle. Il faut broyer la caillasse, employer une kyrielle de réactifs chimiques mais aussi des quantités importantes d'eau. En Chine, plusieurs cas de pollutions ont été rapportés par les médias. En 2006, des tonnes de produits chimiques ont été déversées dans la rivière Xiang (province du Hunan) par des entreprises de production d'indium, un métal rare qui entre dans la fabrication des panneaux solaires* ».

Il est évident que, si tous les coûts des externalités négatives étaient réintégrés dans le prix, les fractions et les matières issues du recyclage seraient bien moins onéreuses que les matières premières originelles. Pour aller plus avant dans cette réflexion, je vous conseille vivement la lecture du passionnant ouvrage de Guillaume Pitron¹¹.

Il est essentiel d'agir sur ces sujets et de trouver rapidement des alternatives notamment en réduisant le flot de produits dont collectivement nous nous débarrassons, peut-être, assurément, trop rapidement. Est-ce possible ?

Et arrive logiquement, la grande question de l'obsolescence programmée : les industriels fabriquent-ils sciemment des produits amenés à dysfonctionner

•coûts écologiques : changement climatique, fumées, nuages toxiques, bruit, encombrement, dégradation des sites, disparition des espèces naturelles, épuisement du sol et du sous-sol...

¹⁰ Indium et Coltan : reportage *Du Sang dans nos Cellulaires*

¹¹ Guillaume Pitron : « *La Guerre des Métaux Rares* » publié par « *Les Liens qui Libèrent* ».

dans un temps donné ? Autrement dit, la fin de vie est-elle volontairement datée ? La littérature est abondante et peu consensuelle sur ce sujet.

Ceux qui doutent de la pertinence de cette notion s'appuient sur les principes de la production industrielle et mettent en avant une mauvaise qualité et non une volonté délibérée de faire dysfonctionner le produit en raison de la densité d'utilisation de ce dernier.

Ceux qui ne doutent pas de l'existence de ce concept prennent pour exemple "mythique" l'ampoule de la caserne des pompiers de *Livemore* (aux Etats-Unis) qui éclaire sans discontinuité depuis un siècle, le cartel de *Phoebus*, en passant par les analyses de l'économiste Galbraith¹².

Et surtout, à l'énervement que nous avons quasiment tous ressenti lors de l'utilisation d'une imprimante (qui incite à racheter une cartouche, alors même que le niveau d'encre est encore conséquent).

Il semble pertinent d'apporter une nuance à un jugement qui pourrait être trop à l'emporte-pièce. L'obsolescence programmée ne peut exister que dans certaines conditions précises.

Imaginez cette notion d'obsolescence pour un lave-Linge : s'il tombe en panne et que je pense que la raison du dysfonctionnement provient d'une politique délibérée du constructeur (donc d'une obsolescence programmée par lui), après l'avoir maudit, mon futur achat de remplacement commencera par bannir cette marque et bien plus à la rayer de toutes mes futures acquisitions. Si en plus cette panne intervient peu de temps après la fin de la garantie alors ma certitude est totale et pourtant...

Quand il y a concurrence entre les industriels, toute politique d'obsolescence programmée serait mortifère pour celui qui souhaite s'y adonner et n'a donc que peu de sens.

N'en déplaise à certains il existe des fabricants responsables dans le gros électroménager dont l'objectif va au-delà de la simple vente d'un produit. Ils recherchent surtout à fidéliser les clients. Ces derniers souhaitent être présents

¹² Le Cartel Phœbus est un oligopole composé notamment de Philips, Osram et General Electric mis en place entre 1924 et 1939 dans le but de contrôler la fabrication et la vente des lampes à incandescence mais qui échoua finalement à contrer l'arrivée de compétiteurs mieux offrant.

Bien que peu étudié par les historiens de l'économie, ce cartel a fait l'objet d'un regain d'intérêt après avoir été mentionné dans des œuvres de fiction et des documentaires le dénonçant comme l'une des premières tentatives et donc l'échec d'application à grande échelle de l'obsolescence programmée, c'est-à-dire la planification industrielle pour sciemment limiter la durabilité des lampes en empêchant les progrès techniques qui auraient permis la fabrication de lampes plus durables. L'appellation « cartel de Phœbus » fait référence à la société anonyme spécialement créée pour contrôler le marché mondial des lampes à incandescence : Phœbus S.A. Compagnie Industrielle pour le développement de l'Éclairage, fondée à Genève le 15 janvier 1925.

à tous les points de contact clients (de la préservation des aliments au lavage de la vaisselle en passant par la préparation culinaire par exemple).

Certains pourraient objecter qu'il existe une entente entre les industriels (qui seraient ainsi une fois gagnant une fois perdant). Mise à part le fait que cette procédure est rigoureusement interdite, la simple constatation de l'équilibre des rapports de force au sein du monde de la production rend cette hypothèse peu crédible.

Ainsi, par exemple, dans le domaine des téléviseurs, deux marques dominaient outrageusement le marché dans les années 1990/2000, *Thomson* et *Philips*, aujourd'hui celles-ci peinent à exister dans le domaine de l'électronique grand public, face à *Samsung* et à *LG*.

Est-ce dire que l'obsolescence programmée n'existe pas ? Aucunement !

Cette dernière pourrait se constater quand une dépendance entre le produit et son « consommable » peut être avérée.

Prenons un exemple dans un autre secteur que le blanc (l'électroménager), le brun (l'électronique grand public) ou le gris (la téléphonie et les ordinateurs), celui des rasoirs mécaniques. Sur le rasoir par lui-même de nombreuses marques sont présentes dans les linéaires des distributeurs, mais sitôt que vous avez privilégié une marque précise, vous voilà dépendant de celle-ci, vous n'avez guère d'autres choix que d'acheter des lames de cette marque et là, il se peut que la qualité des lames puisse être mise en cause. On parlera ici de dépendance à une marque plus que d'une obsolescence.

Ce qui est vrai sur les liens rasoirs mécaniques peu onéreux/lames (dont les prix sont parfois indécents) l'est peut-être également sur la dynamique photocopieuse/cartouches d'encre. Idem pour les carafes d'eau avec les cartouches de filtration.

En poussant le trait, il serait même envisageable de fournir gratuitement le produit (en une fois) pour déclencher des achats réguliers de "consommables".

Un exemple légèrement dévié de cette tendance à l'obsolescence peut être également évoqué pour les ordinateurs, dans leurs liens avec la mise à jour des programmes et des applications. Ce sont alors des ajouts "immatériels" (le *soft*) qui vont pousser à ce que le produit (le *hard*) perde en performance. Certaines marques américaines étant championnes dans ces demandes, parfois utiles, souvent superflues, de réinitialisation.

L'exemple des *smartphones* est aussi pertinent ici avec non seulement le problème des mises-a-jour des OS mais également le business model des

opérateurs qui vous engagent souvent pour deux ans en vous poussant à renouveler votre mobile pour se réengager deux ans supplémentaires.

Davantage qu'obsolescence programmée, il pourrait s'avérer pertinent d'évoquer le terme d'obsolescence prématurée. La différence entre les deux termes n'est en rien anecdotique. Pourquoi ne pas mettre en place une durée de vie contrôlée pour lever ou confirmer des doutes ?

Il n'est guère envisageable de réparer un produit lorsque celui-ci est « frappé » d'obsolescence programmée, en revanche, la particularité de l'obsolescence prématurée étant la mauvaise qualité, allonger sa durée de vie par une opération de réparation, permet d'allonger sa durée d'utilisation.

L'obsolescence programmée est incurable, l'obsolescence prématurée est opérable.

Afin de réduire le flot de déchets en améliorant la durée d'utilisation des produits les éco-organismes ont déjà placé plusieurs cordes à leurs arcs, principalement aujourd'hui avec la société *Envie*.

Pousser au développement de produits reconditionnés (recréer un produit « rénové » à partir de plusieurs produits « anciens ») a permis « d'économiser » la mise sur le marché de 100 000 nouveaux produits tout en ayant une double action sociale : donner accès à des achats moins onéreux et redonner un emploi à une population en mal de travail.

De même que participer à l'expérience de captation de pièces détachées de seconde main pourrait permettre, non seulement d'amenuiser le coût de la réparation, mais aussi de donner accès à des pièces n'étant plus en stock chez les industriels ou les grossistes (à condition bien sûr que ces pièces ne soient pas à des prix indécents).

Certes, si ces actions vont probablement dans le bon sens (quoique je demeure sceptique sur les pièces détachées mécaniques et électroniques de seconde main), ce n'est là qu'une goutte dans l'océan et que le vrai problème est la réparation et non pas le reconditionnement.

Avec le reconditionnement on parle en milliers, avec la réparation, en millions d'appareils. C'est justement parce qu'il s'agit de millions d'appareils que cela pourrait s'avérer problématique pour les éco-organismes.

Ces sociétés commencent à s'intéresser au monde de la réparation. Cet intérêt prend sa source d'abord et principalement parce que l'action sur la réparation devient de plus en plus centrale et n'a jamais été autant portée par

les pouvoirs publics.

Leur intérêt passe également par une prise de conscience grandissante de la disparition progressive des réparateurs indépendants de plusieurs régions et le manque d'attractivité du métier de la réparation.

Restent donc des opérateurs adossés à des groupes avec des moyens financiers importants leur permettant de supporter des centres de coût à côté d'une myriade de petits artisans, qui ont toutes les peines du monde à joindre les deux bouts, ainsi que quelques grands indépendants, dont modestement ma société *la Compagnie du SAV* et, sans oublier les services dédiés des industriels (qui restent significatifs même si le nombre de techniciens a baissé au sein de ces organisations).

En synthèse, de nombreux intervenants pour autant de procédures (le sous-garantie, le hors garantie, l'extension de garantie, la dénonciation de garantie, les pièces couvertes par la garantie et d'autres sans les lister qui ne le sont pas, les centres d'appels, ...).

Bref, une somme de complexités pour le réparateur indépendant et pour le consommateur qui souhaite simplement que son appareil fonctionne de nouveau et que ça soit simple !

C'est justement parce que c'est complexe qu'il importe d'intervenir pour alléger les difficultés et rendre le parcours pour le réparateur et pour le consommateur le plus simple possible.

Nombreux sont ceux (dont moi) qui pensent que l'on pourrait ou plutôt devrait aller bien plus loin que les actions déjà menées et intervenir, dans un cadre précis sur LE levier le plus déterminant, celui du prix de l'intervention de réparation.

À l'Assemblée Nationale d'ailleurs, dans le débat sur l'économie circulaire¹³, les discussions et propositions sur cet aspect vont bon train.

La piste explorée, et sur laquelle je vais revenir du fonds réparation, a pour objectif de favoriser la réparation. Si la question de l'augmentation de l'éco-contribution était posée personne n'y serait opposé à la condition que l'effort financier soit réellement partagé entre les distributeurs et les fabricants.

Bercy voyant d'un mauvais œil des opérations d'aide mettant le budget de l'État à contribution.

¹³ L'économie circulaire est un nouveau modèle économique à vision systémique (étude d'objets dans leur complexité). Les notions d'économie verte, d'économie de l'usage ou de l'économie de la fonctionnalité, de l'économie de la performance et de l'écologie industrielle font partie de l'économie circulaire.

Le fonds réparation en quelques mots : la loi économie circulaire prévoit un fonds qui aidera financièrement la réparation de divers produits, notamment ceux électriques et électroniques. Les consommateurs bénéficieront ainsi d'une aide financière, grâce au fonds de réparation instauré par la loi économie circulaire votée en février 2020. La mise en œuvre réelle pour le consommateur devrait se faire en janvier 2022.

Le financement viendra des éco-organismes (*Ecosystem, Écologic*), qui financeront ce fonds grâce aux éco-contributions qu'ils reçoivent des acteurs industriels et commerciaux mettant les produits neufs sur le marché. Un des premiers concernés par ce nouveau fonds devrait être l'éco-organisme *Ecosystem*, qui prend en charge environ 80 % des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) valorisés en France (le solde allant à *Écologic*).

Les contours de ce dispositif sont en cours d'élaboration et il faut noter une grande dynamique de la part des éco-organismes autour de cet « outil » d'aide à la réparation.

En résumé, l'objectif est de réduire le coût de la réparation pour le consommateur lorsqu'il se rend chez un réparateur **labellisé**. Ces fonds pourront faire l'objet d'une mutualisation au sein d'une même filière et entre les filières. Le calendrier d'application sera propre à chaque filière.

Ce décret est, selon moi, une excellente chose qui aura un double bénéfice parmi d'autres :

- Encourager la réparation lorsque les appareils seront réparables en encourageant financièrement les consommateurs à cet acte citoyen,
- Défendre la pérennité des réparateurs indépendants en améliorant leur équilibre économique grâce aux revenus sur le Hors garantie.

Nous sommes au tout début d'une histoire et les acteurs s'emploieront à clarifier deux interrogations centrales :

- Quel montant d'aide allouée aux ménages via les réparateurs ?
- Selon quelles procédures décréter qu'un réparateur répond à un bon niveau de compétence ?

Il semble raisonnable d'estimer que le réel début de cette nouvelle histoire se situera pleinement en janvier 2022.

Il est grand temps d'orchestrer une nouvelle partition favorisant l'instrument de durabilité et de fiabilité des produits : **la réparation**.

Portons un regard sur les rapports (peut-être paradoxaux) entre les notions

de durabilité et de réparabilité.

Plus un produit est conçu pour durer, pour être "sûr", moins logiquement il sera nécessaire de procéder à des réparations, car les pannes seront par définition peu nombreuses. Ça, c'est la logique, mais parfois (souvent ?) la réalité a plus d'un tour dans sa besace et pour différentes raisons, tenant en partie à une utilisation peu adaptée de l'appareil du consommateur (un branchement inapproprié, un entretien défaillant...) un dysfonctionnement peut survenir, dans ce cas la réparation s'imposera.

Mais, dans certains cas, la durabilité, la fiabilité, l'évolutivité et la réparabilité ne feront pas bon ménage.

Ainsi, pour améliorer la liaison entre deux parties d'un produit, et renforcer par là-même sa sécurité, lors de la construction de l'appareil, un rivet peut être préféré à un simple vissage (rendant la disjonction difficile, voire quasi-impossible), de même l'adjonction d'une couche siliconée sur un module électronique (notamment pour lutter contre les détériorations dues à l'humidité) ne permettra pas une réparation à la pièce et nécessitera, lors de l'intervention, de changer toute la pièce (renchérissant alors le prix de l'intervention. Pour un élément défectueux qui ne coûte que quelques euros, voire quelques centimes d'euro, il faudra remplacer le module dans sa totalité, avec un accroissement du prix total pouvant varier facilement de 1 à 10).

Ne dit-on pas que le diable se cache dans les détails ?

Une seconde petite digression sur ce sujet, les fiches descriptives apparues cette année sur les produits électriques et électroniques de grande consommation un « indice réparabilité », avec une échelle variant de 0 à 10.

0 le produit n'est pas réparable, 10 le produit sera toujours réparable à un prix décent. Entre 0 et 10 il sera plus ou moins réparable.

Même si cela va dans le bon sens, celui d'une information plus complète pour le futur acheteur, j'espère un réel impact de cette mesure en faveur de l'environnement.

Entre des notes proches, la différence m'apparaît marginale, par ailleurs, et plus gênant, si par exemple vous avez acheté un produit noté 7, il pourra ne pas être réparable si vous êtes confronté aux critères des 3 points manquants (afin d'arriver à 10 et d'être alors assuré de la réparabilité, surtout s'il s'agit d'un manque de disponibilité des pièces détachées). Dans un proche avenir, il s'avèrerait pertinent de revoir la liste des critères dans sa hiérarchisation afin d'envisager des notes éliminatoires.

Sur cet indice de réparabilité, deux aspects, me semble-t-il, posent questions

1. N'aurait-il pas été souhaitable que les réparateurs indépendants puissent être davantage représentés en nombre ?
2. Comment envisager un indice de réparabilité si les réparateurs indépendants souffrent ou disparaissent de nos villes et campagnes du fait de forfaits sous garanties de réparation trop faible ?

Par ailleurs, une partie des critères retenus pour la notation correspond à l'activité d'autoréparation. Sous-entendu qu'il serait aisé pour un particulier avec l'aide d'un tutoriel de démonter le produit, d'acheter la bonne pièce détachée et de tout réparer.

Dire que nous serions tous capables de réparer nous-même relève d'une vie fantasmée ! Cela signifie que l'on n'aurait guère besoin d'une compétence particulière pour réparer un produit, les trois à quatre ans d'étude technique pour obtenir une qualification, les stages de mises à niveau, les années d'expérience, tout ça ne servirait à rien, il suffirait d'être simplement un peu bricoleur !

L'autoréparation concerne probablement moins de 5 % du total des réparations. Si en plus, on ajoute toutes les interventions menées dans le cadre des « repair cafés » on gagne peut-être 1 à 2 % de plus (sachant qu'ils sont surtout actifs sur le petit électroménager). On est donc bien loin d'être dans le cœur du métier, loin d'être dans des solutions accessibles à tous. Concluons simplement que c'est déjà mieux que rien !

Dans un autre domaine anecdotique, et malheureusement bien réel, si votre appareil connaît un dysfonctionnement sept ou huit ans après son acquisition le souvenir que vous avez de sa note de réparabilité pourrait se révéler légèrement flou.

En conclusion, beaucoup d'incertitudes et surtout une impérieuse nécessité de compléter cet indice de réparabilité par des outils beaucoup plus efficaces (notamment un indispensable indice de durabilité).

Je ressors de ces entretiens avec le sentiment que les choses commencent à bouger et que le mouvement est bien enclenché pour que la réparation, la grande laissée pour compte de toute l'activité de commercialisation des produits, puisse revenir en grâce.

Le Président Mao qui disait « *qu'il fallait compter sur ses propres forces* ».

Les réparateurs sont-ils prêts à relever le défi de la résurrection de leur métier ?



DANS L'UNIVERS DES ÉCO-ORGANISMES

Les points à retenir :

- Les deux éco-organismes en charge de valoriser les produits électriques et électroniques usagés (Ecosystem et Écologic) collectent et valorisent, directement ou indirectement, dans des conditions environnementales de bonne qualité environ la moitié des produits arrivés en fin de vie. Le reste suivant les voies des filières illicites avec un traitement sauvage ou se retrouve principalement mélangé avec les ordures ménagères (principalement pour les petits appareils)
- Maintenir le haut niveau de collecte et surtout l'accroître est d'une difficulté extrême en raison d'une économie souterraine illégale qui tend à "aspirer" les produits en fin de vie afin d'en extraire une valeur faciale au détriment de tout traitement respectueux de l'environnement pour différentes raisons :
 - le prix de la prise en charge par l'éco-organisme
 - le coût de la matière première secondaire (plus onéreuse à l'achat que la matière première originelle)
- Les éco-organismes commencent à s'intéresser au monde de la réparation et seront impliqués par la mise en place du fonds de réparation qu'ils financeront grâce aux éco-contributions qu'ils reçoivent des acteurs industriels et commerciaux mettant les produits neufs sur le marché.
- Les objectifs du fonds de réparation sont de réduire le coût de la réparation pour le consommateur lorsqu'il se rend chez un réparateur labellisé, d'augmenter la part des produits réparés en hors garantie et par extension de défendre la pérennité des réparateurs indépendants.
- La mise en place de l'indice de réparabilité est une avancée mais il y a beaucoup d'incertitudes et, surtout, une impérieuse nécessité de compléter cet indice de réparabilité par des outils beaucoup plus efficaces (notamment un indispensable indice de durabilité).



**Dans l'univers
d'artisans
Indépendants
associant vente
de produits
et solution de
réparation.**

Souvent, quand on est trop près des choses, trop concerné, trop passionné, on peut peiner à se faire une idée d'ensemble, comme d'habitude l'arbre cache la forêt !

Pour éviter cet écueil, pour décrire le secteur de la réparation, je vais donc me raccrocher à une étude de 2018 publiée par l'ADEME (l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie¹⁴, organe essentiel du gouvernement et de l'administration pour tout ce qui a trait de près ou de loin au domaine de l'environnement).

Guère aisé de se forger une opinion, car les analyses se fondent principalement sur des nomenclatures statistiques *Insee* cumulant parfois des métiers éloignés ou sur la prise en compte des *Pages jaunes*, qui elles aussi « ratissent » large. Il faut d'ailleurs préciser, qu'outre ces documents, il n'existe pas d'autre source globale.

Faute de mieux, j'essayerais d'introduire certaines de ces données dans mes descriptions du secteur, les autres informations proviendront des dires d'experts qui m'entourent ou du fruit de mes vingt ans d'activité dans ce métier.

Pour appréhender les évolutions, il importe de segmenter cet univers en quatre grands blocs d'acteurs : les artisans indépendants dans de petites structures, les réparateurs de la grande distribution, les grands réseaux de réparateurs indépendants, ainsi que les réparateurs rattachés aux marques industrielles.

Avant de poursuivre notre parcours de rencontre, il importe d'expliquer une caractéristique supplémentaire qui participe à la structuration du métier : le sous et le hors garantie. Caractéristique structurelle inhérente à la garantie, « *premier facteur de motivation* » qui encourage les consommateurs à privilégier la réparation de leur produit selon le rapport de l'ADEME¹⁵.

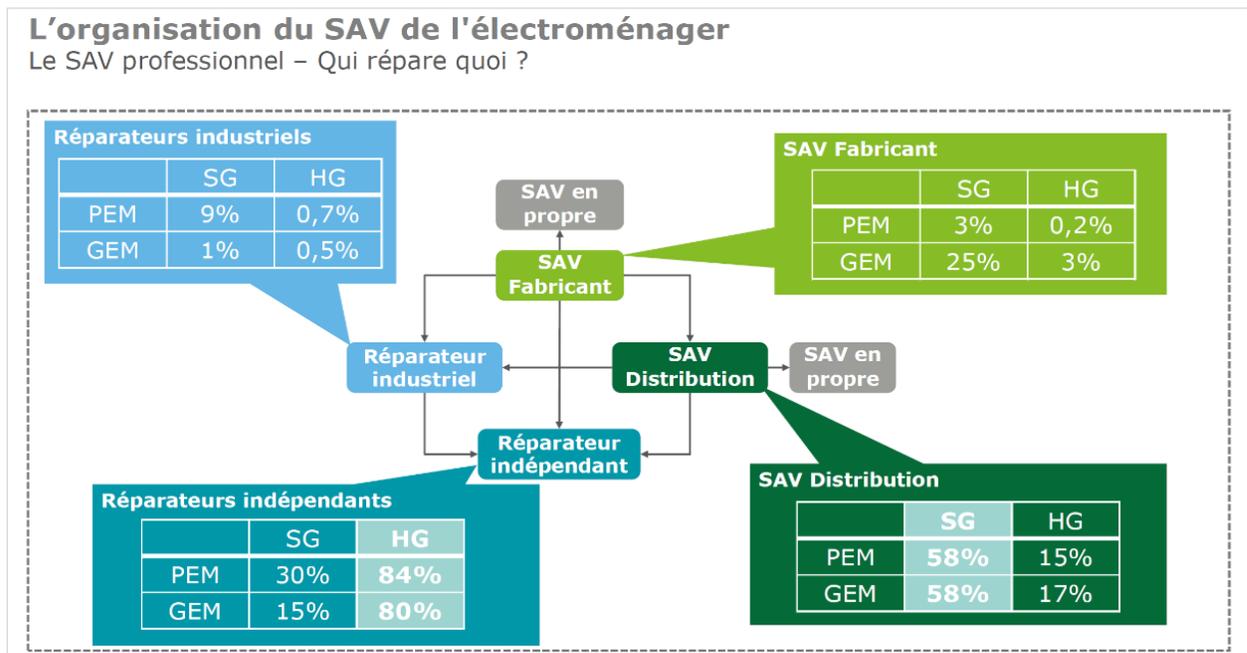
¹⁴ L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie est un établissement public à caractère industriel et commercial français créé en 1991. Il est régi par la loi n° 90-1130 du 19 décembre 1990 et le décret n° 91-732 du 26 juillet 1991

• Etude *Les Français et la Réparation* de Mars 2020

• Etude *Panorama de la Réparation* de « Le panorama de l'offre de réparation en France », et plus précisément aux pages 30 à 71 (qui concernent le périmètre électrique et électronique)

¹⁵ Rapport de l'ADEME, *Les Français et la réparation*, Perceptions et pratiques, Mars 2020 : Les consommateurs mentionnent la présence de cette garantie [sur la réparation effectuée] comme « le premier facteur de motivation » pour faire réparer son équipement.

Ci-dessous une information synthétique sur la répartition de la réparation sous-garantie (SG) et hors garantie (HG) en France selon les acteurs :



Extrait du rapport Deloitte, Etat des lieux du SAV dans sa relation au produit et à la filière. 2017

Quand vous achetez un produit celui-ci sera couvert par une sorte d'assurance (garantie légale de conformité de 2 ans).

La garantie commerciale : si le produit tombe en panne dans les deux ans après l'acquisition vous n'aurez bien souvent rien à déboursier, il reviendra à celui qui vous l'a vendu (le distributeur) de faire en sorte que vous puissiez gracieusement bénéficier de nouveau de l'apport fonctionnel de l'appareil (ce dernier pouvant soit être réparé, soit échangé contre un produit neuf selon les conditions proposées par le distributeur). La garantie peut être pièces et/ou main d'œuvre et/ou déplacement. A noter que des évolutions en cours prévoient un allongement de la garantie en cas de réparation.

Le remboursement de ces frais se fera entre le distributeur et le fabricant selon leurs accords.

Souvent la première année sera à la charge de l'industriel, la seconde à la charge du distributeur même si cela est variable selon les politiques service des marques (une plus grande participation d'un industriel aux coûts de SAV étant un élément de négociation pour prendre des parts de marché).

Notons que le terme « panne » n'inclut pas (dans la plupart des cas) la mauvaise utilisation, par exemple si suite à une durée prolongée dans l'eau,

votre *smartphone* dysfonctionne, la réparation ne sera pas couverte par la garantie.

Pour le réparateur, cette distinction sous et hors garantie est de toute première importance. Pour pouvoir intervenir (et être payé) quand les appareils sont sous-garantie, le réparateur doit être agréé par la marque, disposer des informations techniques des produits, être en mesure d'acheter les pièces sous garantie.

Une marque contracte avec des intervenants (la sélection devenant d'ailleurs de plus en plus complexe du fait de la disparition des réparateurs indépendants, souffrant dans nombre de cas de difficultés financières récurrentes).

La contractualisation entre le réparateur et le distributeur ou le fabricant, au niveau financier, repose sur la notion de forfait(s).

Quelle que soit la nature de l'intervention, le réparateur recevra le même niveau de dédommagement, à lui d'optimiser ses coûts pour tenter (même si c'est peine perdue) de rester proche du montant du forfait. Inutile de vous dire que les négociations sur le niveau du forfait sont complexes.

L'étude « *Le panorama de l'offre de réparation en France* » indique qu'il y aurait en électroménager "pur" (c'est-à-dire en GEM -gros équipement ménager- et en PEM -petit électroménager) 3 300 établissements dédiés à la réparation de cette catégorie de biens (dont 70 % n'auraient aucun salarié, et un peu plus de 15 % un seul et unique salarié). Pour l'électronique grand public, on compterait en France 2 600 établissements (dont 75 % n'auraient aucun salarié).

Il y aurait environ 7 000 réparateurs (salariés et non-salariés sommés) pour l'électroménager (le blanc) et à peu près autant pour le brun (téléviseurs).

Le chiffre d'affaires annuel réalisé dans les deux domaines est quasiment similaire et relativement stable, autour de 330 à 340 millions d'euros par an.

Si l'on raisonne en moyenne (qui couvre des situations très différentes), il faudrait un bassin de 10 000 ménages pour justifier un établissement de réparation.

Rendez-vous pris avec M. Jérôme Ferrand dans son magasin *Ondelec*. Beau magasin, les produits, surtout du petit électroménager, joliment mis en valeur, quelques lave-linge exposés, trois ou quatre fautes de place, quelques téléviseurs aussi.

M. Ferrand tient le magasin, répond au téléphone, fixe les rendez-vous ... et il est parfois assisté par une équipe qui le seconde pour ce qui concerne les

interventions d'installation ou de réparation.

Dans les années précédentes, il avait à ses côtés un réparateur à temps complet qui faisait un peu tout, cela allait de la pose d'antennes à de l'aide à la configuration du réseau internet chez les particuliers en passant naturellement par des interventions sur des appareils en panne. Il a pris sa retraite et n'a pas été remplacé, à la fois pour des raisons d'un niveau d'activité faible mais aussi, mais surtout, faute de candidature convaincante.

Pour son chiffre d'affaires, 70% provient des ventes, le reste des interventions.

M. Ferrand me décrit une de ses journées de travail moyenne (souvent six jours par semaine) : entre 4 et 6 déplacements, parfois pour une livraison et l'installation d'un GEM, parfois pour une réparation, toujours en hors garantie. Chaque jour ses déplacements représentent entre 100 et 200 km, sur un mois il fait donc, me dit-il, facilement ses 3 000 km.

Alors que l'installation d'un appareil n'engendre qu'un déplacement, dans la grande majorité des cas une réparation induira deux visites (la première pour détecter la source du dysfonctionnement, la seconde, une fois la pièce détachée à disposition, pour effectuer la réparation en tant que telle). En moyenne pour une réparation finalisée, il faut tabler sur une bonne heure et demie de transport.

À ma question de savoir si les difficultés pour détecter les causes de la panne s'accroissent, sa réponse me semble de bon sens : avec maintenant plus de vingt ans de métier derrière lui, il me dit « *sentir la panne* » et me précise que c'est un peu toujours les mêmes éléments qui sont en cause.

Nuançant ce jugement, il m'avoue être plus familier avec les pannes mécaniques qu'avec les pannes électroniques. Sur ces dernières quand ça ne marche pas, il change tout simplement le module, sans se poser trop de questions (il me fait part également de son malaise devant les outils numériques qu'il a dû acquérir et de leur maniement – c'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles il ne s'occupe pas d'électronique grand public, « *plus personne ici ne répare les télés* » ajoute-t-il).

Il n'a quasiment aucune pièce détachée en stock.

« *Chat échaudé...* », à un moment pour intervenir plus rapidement (et en une fois) sur une panne chez un particulier, il avait investi dans la constitution d'un petit stock de pièces détachées des différentes marques (celles qui revenaient le plus souvent), mal lui en a pris, au moment du bilan, il a frôlé le rouge, car les marques refusaient de lui reprendre les pièces détachées dont il ne s'était pas

servi.

« *Le déficit, ça été pour ma pomme, plus jamais ça !* » conclusion claire de M. Ferrand pour cette tentative.

Quand dorénavant M. Ferrand commande une pièce détachée, il fait appel au système *Agora*. C'est une société créée par quasiment l'ensemble des constructeurs, ceux-ci ayant ainsi décidé de mutualiser leurs systèmes de commande.

En pratique, c'est une sorte de guichet unique où un réparateur peut, sur un même site, avoir accès à toutes les pièces détachées d'une grande majorité de fabricants.

Autre service rendu par *Agora*, la mise à disposition via internet de la fiche technique des produits (afin de pouvoir effectuer l'intervention de réparation) - fiche non copiable et en général nécessaire à chaque intervention.

M. Ferrand utilise parfois les services des grossistes indépendants (c'est-à-dire non liés aux constructeurs) en pièces détachées. Le spectre de pièces détachées proposées étant alors plus large, notamment grâce aux pièces dites adaptables, nettement moins onéreuses que les pièces dites d'origine (c'est-à-dire les pièces commercialisées par les constructeurs).

Une pompe (la pièce la plus communément hors de fonction dans un lave-linge ou un lave-vaisselle) lui est vendu via *Agora*, selon les constructeurs, entre 11 € pour les moins chers et 145 € pour les plus onéreux.

« *En moyenne, [m'indique M. Ferrand], je facture une intervention, par exemple sur un lave-linge, autour de 110 à 140 €. Et ceci tout compris : la TVA, le temps de transport, mon temps de travail - et celui de mon apprenti - et la pièce détachée. Dire que je roule sur l'or et que je me fais du gras est loin, très loin, même à des années-lumière de la réalité* ».

« *Augmenter le prix de l'intervention, il ne faut même pas y songer, déjà à 110/140 €, ça a du mal à passer ! On trouve des appareils d'entrée de gamme à 250/300 € ! Acheter du neuf à crédit au lieu de réparer, à chaque fois le client y pense !* »

« *De plus, le doute et le scepticisme suite aux communications grand public (escroquerie, incompétence ...) viennent polluer la relation avec le client, voire engendrer une certaine agressivité.* »

Non sans amertume M. Ferrand de poursuivre :

« *Le manque de repères pour le client final sur le métier est important et les communications contradictoires, les vérités assénées sur le thème de la réparation*

par des sources loin de la réalité participent d'un manque de connaissance et d'éclairages pour le client final. »

Son sentiment sur le nombre de produits que l'on pourrait réparer et dont, pour une raison ou une autre, on se débarrasse tient en deux données : « *les produits impossibles à réparer faute de disponibilité de pièces détachées, environ 15%, les produits sur lesquels il n'y a pas intervention faute d'un accord sur le devis 15% également, voire un peu plus* ».

Selon les années, il estime réparer entre 500 et 700 appareils défectueux.

Ce qui navre le plus M. Ferrand, c'est que sa compétence, son savoir-faire est le plus petit élément dans le calcul du prix, c'est la seule variable d'ajustement sur laquelle il peut jouer s'il veut rendre le prix de l'intervention le plus attractif possible. Pour lui une certitude : la noblesse du mot service client n'existe plus.

Il n'a aucune prise sur les frais relatifs aux déplacements, et encore moins sur les coûts des pièces détachées (le coefficient multiplicateur qu'il applique pour les pièces les plus onéreuses, autour de 1,2/1,3, couvre à peine l'ensemble de ses frais administratifs).

C'est peu dire que M. Ferrand n'est guère optimiste sur l'évolution du métier d'artisan de la réparation « *les derniers des dinosaures !* ». Il n'entrevoit aucune piste d'amélioration possible, peut-être un peu plus d'activité si un de ses confrères ferme boutique.

« Le respect et la défense de l'environnement restent réservés aux discours, les gens sont persuadés qu'il faudrait faire quelque chose, mais le porte-monnaie et souvent l'attrait du neuf sont bien plus forts ! »

Sur la route du retour sur Paris, la phrase « *les derniers des dinosaures* » tourne en boucle dans ma tête. Les artisans réparateurs sont-ils une race en voie d'extinction ? D'ailleurs plus largement les artisans et le petit commerce sont-ils condamnés ? Les centres ville sont-ils amenés à disparaître au profit des immenses centres commerciaux de périphérie ? Les artisans seront-ils remplacés par de grosses structures aux procédures rationalisées ? Alors que je devrais être ravi de cette évolution, étant à la tête d'une de ces grosses structures, je ne peux m'empêcher d'être morose. Peut-être parce que je ressens la fin d'une période. Ou plus probablement car je n'arrive pas intuitivement à placer les pièces d'un puzzle, où chaque élément à sa place, règne la complémentarité et non (ou moins) la concurrence.

Ma prochaine visite sera pour analyser la réparation dans un univers où règne une concurrence : la grande distribution.



DANS L'UNIVERS D'ARTISANS INDÉPENDANTS ASSOCIANT VENTE DE PRODUITS ET SOLUTION DE RÉPARATION ?

Les points à retenir :

- Coexistent, dans l'univers de la réparation, quatre grands blocs d'acteurs : les artisans indépendants dans de petites structures, les réparateurs de la grande distribution, les grands réseaux de réparateurs indépendants, ainsi que les réparateurs rattachés aux marques industrielles.
- Pour le réparateur, la distinction sous et hors garantie est de toute première importance :
 - Pour pouvoir intervenir (et être payé) quand les appareils sont sous-garantie, le réparateur doit être agréé par la marque, disposer des informations techniques des produits, être en mesure d'acheter les pièces sous garantie.
 - Quelle que soit la nature de l'intervention, le réparateur recevra le même niveau de dédommagement, à lui d'optimiser ses coûts pour tenter (même si c'est peine perdue) de rester proche du montant du forfait.
- La gestion de la pièce détachée n'est pas aisée pour les réparateurs indépendants qui préfèrent parfois se doter de pièces détachées en utilisant les services des grossistes indépendants (c'est-à-dire non liés aux constructeurs) : Le spectre de pièces détachées proposées est alors plus large et moins onéreuses que les pièces dites d'origine.
- Afin de rendre le prix de l'intervention attractif, les réparateurs indépendants ont pour seule variable d'ajustement la compétence et le savoir-faire (qui sont le plus petit élément dans le calcul du prix).
- Il est difficile, pour les réparateurs indépendants, d'être optimistes sur l'évolution du métier d'artisan de la réparation : « *Le respect et la défense de l'environnement restent réservés aux discours, les gens sont persuadés qu'il faudrait faire quelque chose, mais le porte-monnaie et souvent l'attrait du neuf sont bien plus forts* ».



**Dans l'univers
de la grande
distribution.**

Cora, c'est plus de 17 000 salariés, près de cinq milliards d'euros de chiffre d'affaires. *Cora* c'est le plus petit des grands distributeurs.

Cora se rapproche davantage d'un *Carrefour* que d'une *Fnac/Darty*, la part de commercialisation de produits alimentaires en effet y est dominante. Pourtant *Cora* c'est plus d'un million de gros équipements ménagers commercialisés chaque année.

Cora, c'est une puissance considérable ! Et pour conforter cette dernière face à d'autres mastodontes, *Cora* doit adapter et améliorer en permanence sa politique produits et services pour fidéliser au maximum ses clients.

Au sein de cette politique service, le SAV prend une place centrale.

Intégrer les services réparation ou les sous-traiter (en totalité ou partiellement) est une interrogation permanente pour les grands de la distribution. Tous n'y répondent pas de la même manière.

Dans un plateau de la balance, posséder son propre réseau de réparateurs et communiquer sur ce dernier participe à rassurer le consommateur sur la pérennité de son achat et donc fortifie le lien entre l'enseigne et son client (en « travaillant » l'étude ADEME « *Le panorama de la réparation en France* » on peut estimer à plus de 3 000 le nombre de réparateurs salariés en direct par la grande distribution - blanc et brun mélangés).

Sur l'autre plateau, l'aspect financier pèse de tout son poids. En effet posséder son propre SAV pour un distributeur est source de coûts notables et nécessite d'avoir en *background* une organisation parfaitement structurée et totalement rationnelle. Le SAV va mettre en mouvement une chaîne d'interventions qui doit être "huilée" de bout en bout. Si un maillon est défaillant c'est toute la chaîne qui sera remise en cause (avec tous les éléments financièrement négatifs qui vont se cumuler et le bouche à oreille désastreux qui va se déchaîner sur les réseaux numériques).

Et des maillons qui peuvent être défaillants il y en a bon nombre, certains sont humains (comme le manque de polyvalence des techniciens) d'autres financiers (par exemple la mutualisation insuffisante entre les différents magasins, une gestion peu habile des coûts de réparation) ou encore organisationnels (coordination difficile avec les stations techniques, relations insuffisamment suivies avec les industriels, pertinence non maîtrisée entre le coût des réparations et les échanges de produits, etc.).

Le SAV est un élément de coût et en tant que tel, il n'est pas, ou que très rarement, directement rentable. Pas ou très rarement directement rentable ... mais indispensable pour tous les produits sous-garantie (rappelons-le d'une durée de deux ans après la date d'acquisition du produit) et utile pour fidéliser les ménages pour le hors-garantie.

En 2017, *Cora* a fait le choix de la sous-traitance. D'autres grands distributeurs, principalement les spécialistes, ont maintenu des choix inverses et souvent utilisé le SAV comme argument commercial majeur de différenciation.

Les configurations pratiques sont donc variées, mais le parcours réparation, dans la vraie vie, suit souvent le ou les chemins suivants :

- Le client final contacte le distributeur chez lequel il a acquis son produit afin de lui faire part d'une anomalie de fonctionnement de l'appareil,
- Si le distributeur possède ses propres techniciens, il envoie un de ses réparateurs effectuer la réparation. Dans la plupart des cas si le produit a été commercialisé dans l'année de vente du produit au client final, l'enseigne et le client bénéficient d'une année de garantie supportée par le fabricant. Cette garantie repose sur un périmètre variable (dépendant de la nature des accords de service négociée entre l'enseigne et la marque). Selon la marque, le produit, son positionnement prix, il peut s'agir d'une garantie d'un an pièces, voire d'un an pièces et déplacement. Si le distributeur sous-traite la réparation, il préviendra son prestataire afin que ce dernier intervienne (dans des conditions cadrées pratiquement et financièrement par contrat) sur la panne. Le sous-traitant facturera l'enseigne qui à son tour la répercutera à l'industriel (selon les modalités précisées dans les accords entre l'enseigne et le fabricant).
- D'autres formats se retrouvent également dans lesquels pour la seconde année de garantie ce sera l'enseigne de distribution qui sera l'unique garant financier du coût de la réparation.
- D'autres variantes concernent notamment les produits encastrables (des cuisinistes principalement) dont la garantie peut être supportée jusqu'à cinq ans par le fabricant.

Au centre des contrats et des agréments qui lient les enseignes aux industriels ou les enseignes à leurs sous-traitants : le coût de la réparation. Ce dernier se concrétisera le plus souvent, voire toujours, par un forfait par intervention.

Ce forfait est en moyenne de 65 € hors taxes par intervention dans le gros électroménager ; dans le petit électroménager les forfaits sont plutôt positionnés autour de 20 € hors taxes.

Pour être précis, dans la profession nous parlons plutôt de dossier et non d'intervention. En effet, un seul et même dossier peut se traduire par plusieurs interventions au domicile du client, voire, à l'opposé et dans le meilleur des cas par l'absence d'une intervention "physique" (dans 15 à 20 % une simple communication téléphonique permettant de résoudre le dysfonctionnement).

Indiquons que ces contrats vont pour le moins dans le détail des procédures et stipulent nombre d'aspects allant nettement au-delà du "simple" volet financier (celui-ci étant d'ailleurs souvent sous-segmenté par grand type d'intervention).

A titre d'exemple, sont décrits :

- La définition des modes opératoires liés à la panne de mise en service,
- La règle des 14 ou 21 jours (durée d'indisponibilité de la pièce détachée à partir de la date de la commande de pièce(s) pour un appareil sous garantie) avant les propositions de solutions commerciales déclenchant un échange du produit auprès du consommateur,
- La conservation des pièces et les retours produits pour analyse par les inspecteurs techniques de la marque,
- L'engagement sur la disponibilité des pièces détachées,
- Le nombre de pannes maximum sur le même produit avant demande de déclenchement d'une solution par la marque...

Un contrat couvre environ 20/25 pages. Il semble évident qu'un petit artisan réparateur, comme celui que nous venons de visiter, ne pourra que difficilement répondre à toutes ces exigences et devra s'y employer au travers d'outils informatiques et de *process* mis en place.

Cet état de fait est une des difficultés majeures du secteur de la réparation.

Selon différents critères, parfois le simple échange de produit sera privilégié à la réparation de l'appareil défaillant. Penchons-nous donc maintenant sur les modalités de calcul de ce fameux seuil économique de réparabilité ?

En forçant le trait et en simplifiant à l'extrême, les formules économiques retenues reposent sur le coût de production ou de distribution de l'appareil et les frais engagés autour de la réparation.

Prenons un exemple théorique, si un lave-linge est commercialisé 400 €, son réel coût de production doit être proche de 100 €, et l'enseigne de distribution l'aura acquis aux alentours de 250 €.

Si pendant la première année de garantie de l'appareil, son coût de réparation excède de beaucoup les 100 €, la rationalité économique pour l'industriel sera de préférer l'échange à la réparation (dans ce cas, il est évident que la logique économique entrera en conflit avec les exigences environnementales).

Avec les mêmes ratios, pour un produit de « petite » valeur (petit électroménager surtout), disons 60 €, son coût de production doit avoisiner les 15 €, sa propension à être réparé sera malheureusement des plus faibles.

Précisons que souvent pour la seconde année de garantie, fréquemment à la charge du distributeur, la jauge sera différente (fonction du prix d'acquisition du produit par ce dernier – dans notre exemple précédent de 250€).

Ce premier cadrage va être complété par un autre aspect économique : l'intégration du coût de la garantie dans le prix du produit.

Dans un univers complexe dans lequel les *pure-players*¹⁶, qui ne vendent que via des sites internet, tirent toujours plus les prix d'acquisition vers le bas, dans un univers où la concurrence est féroce, tous arrivent à la même conclusion : c'est trop onéreux. Il faut faire baisser les coûts de SAV.

Conséquence : une grande partie de la pression concurrentielle va être déportée et supportée par les réparateurs. Il faut qu'ils gagnent en productivité et en compétence.

Les décisions stratégiques de certains distributeurs sont changeantes voire brutales et impactent grandement la stabilité économique de réparateurs.

Cora se distingue particulièrement de ces comportements en ayant une relation « partenaire » avec des prestataires.

C'est probablement à l'aune de ce contexte que l'on doit esquisser les réflexions sur les extensions de garantie.

¹⁶ Un pure-player est une entreprise exerçant dans un secteur d'activité unique non diversifié. En France, l'expression s'est toutefois popularisée pour désigner les entreprises œuvrant uniquement sur Internet, et particulièrement les sites Web

Celles-ci recouvriraient deux aspects :

1. Certaines enseignes (principalement celles spécialisées dans la commercialisation de produits électriques et électroniques de grande consommation) proposent des extensions de garantie permettant à l'acquéreur, contre une somme équivalente à environ 15 à 30 % du prix de l'appareil, d'être assuré (et rassuré) sur le fait que son produit sera réparé (ou échangé) gratuitement dans les trois ans après la période de deux ans de garantie inscrite dans la loi ;
2. Le montant demandé de l'extension de garantie repose sur le type de produit et sur une sorte de calcul de probabilité quant à la survenue d'un dysfonctionnement sur les années 3/4/5 d'utilisation du produit comparée aux coûts des réparations (main d'œuvre et pièces détachées).

Il semble que la politique d'inciter l'acquéreur à souscrire cette extension soit financièrement très rentable pour l'enseigne comme pour les industriels qui la proposent. Les marges sur les produits ne sont pas aussi importantes qu'on l'imagine et il leur faut trouver d'autres revenus pour maintenir une rentabilité.

Notons en passant que fréquemment il existe un intermédiaire entre l'industriel ou le distributeur et le ménage qui a contracté une extension de garantie. Cet intermédiaire, cette sorte de courtier, souvent *package* les contours de l'extension de garantie et assure la gestion financière et pratique des interventions. Ces sociétés peu connues ont un impact grandissant sur le marché et peuvent parfois faire les grands titres négatifs des magazines ou des blogs d'associations de consommateurs ou de blogs de consommateurs.

À grands coups de serpe, il semble (en moyenne) que lorsqu'un ménage consacre par exemple 100 euros à une extension de garantie, la part qui revient à l'industriel ou au distributeur serait de l'ordre de 40 à 50 %, le courtier se rémunérerait aux environs de 7 à 8 %, à l'assureur resterait 40 à 45 % pour couvrir les opérations pratiques d'intervention.

Pour information notons que pour les grands réparateurs, ceux ayant pignon sur rue, les interventions en sous-garantie représentent aujourd'hui plus des trois quarts de leurs activités.

Certaines associations de consommateurs ou des ONG environnementales demandent à ce que la garantie légale soit portée à trois, voire à cinq ans. C'est probablement le type même de la mauvaise bonne idée.

Ce serait (en exagérant un peu, voire beaucoup) signer le décès des acteurs de la réparation (sans compter que cela impacterait de façon négative les

comptes de résultats des distributeurs comme des fabricants).

La politique de forfait, conséquence directe de la garantie légale, permet juste aux réparateurs de maintenir la tête hors de l'eau mais pour combien de temps ?

Passer de deux ans à cinq ans de forfait serait préjudiciable également pour la grande distribution comme pour les fabricants.

Les impacts pour les artisans indépendants le seraient tout autant réduisant ainsi l'activité hors garantie et donc une grande part de leur rémunération et de leur rentabilité.

Les impacts sur l'emploi, n'en doutons pas, seraient alors douloureux.

Cette évolution de la durée de garantie aurait des impacts douloureux également sur les fabricants et les distributeurs qui seraient pour certains certainement contraints de mettre en place des plans de restructuration. En effet l'impact sur la rentabilité de ces groupes serait très important.

Toutefois, il semble que, dans un avenir court, le poids du hors garantie puisse gagner en densité sous l'impact d'une meilleure prise en compte par les ménages des nécessités environnementales mais surtout par l'apport du "fonds réparation" qui amoindrira pour les consommateurs la facture de la réparation (favorisant ainsi cette dernière par rapport à l'acquisition d'un produit neuf).

La conséquence de cette tendance sera "arithmétiquement" de réduire (même si ce n'est qu'à la marge) le chiffre d'affaires vente des produits. De cela deux corollaires envisageables :

- Une concurrence renforcée entre les enseignes (de même qu'entre les industriels) afin de conserver le même niveau d'activité,
- Une propension accrue des enseignes de distribution à tenter de contrôler, d'une manière ou d'une autre, les flux de réparation hors garantie afin de capter une partie de la valeur ajoutée (et en plus de resserrer les liens avec leurs clients).

Il semble aujourd'hui délicat de profiler précisément ce qu'il en sera demain du réseau de réparateurs, quelle sera la place des réseaux intégrés aux enseignes (probablement très importante) ? Quelle sera la place dévolue aux indépendants ? Et parmi ceux-ci aux grands et aux petits, probablement déclinante à moins de gagner en efficience, c'est là tout l'enjeu !



Les points à retenir :

- Pour le distributeur, le SAV est un élément stratégique et une source de coûts notables et nécessite d'avoir en backup une organisation parfaitement structurée et totalement rationnelle puisqu'il met en mouvement une chaîne d'interventions qui doit être "huilée" de bout en bout tant les impacts financiers et en termes d'image peuvent s'avérer désastreux. De fait, certains distributeurs privilégient la sous-traitance de leur SAV.
- Le SAV n'est pas, ou que très rarement, directement rentable mais demeure indispensable pour tous les produits sous-garantie et utile pour fidéliser les ménages.
- Le coût de la réparation est au centre des contrats et des agréments qui lient les enseignes aux industriels ou les enseignes à leurs sous-traitants. Il se traduit notamment par un forfait par « intervention » (dossier).
- Les formules économiques contractuellement retenues reposent sur le coût de production ou de distribution de l'appareil et les frais engagés autour de la réparation.
- Une grande partie de la pression concurrentielle va être déportée et supportée par les réparateurs qui n'ont pas d'autre choix que de gagner en productivité et en compétence.
- Les décisions stratégiques de certains distributeurs sont changeantes voire brutales et impactent grandement la stabilité économique de réparateurs.
- L'augmentation de la durée de la garantie par une « extension de garantie » ou le passage de la garantie légale de 2 ans à 5 ans, serait préjudiciable pour les artisans indépendants car réduirait considérablement l'activité hors garantie et donc une grande part de leur rémunération et de leur rentabilité et aurait ainsi des impacts sur l'emploi mais aussi pour les distributeurs et les fabricants.
- Le fonds de réparation conjugué à la meilleure prise en compte par les ménages des nécessités environnementales devrait permettre une évolution du hors garantie.



**Dans l'univers
des réparateurs,
au cœur de la
compagnie du sav.**

Gagner en efficacité, en productivité est totalement indispensable, là est la clé de la pérennité de la filière réparation.

Derrière cette quasi-évidence économique se profile une constatation, certains diraient une aberration : la réparation d'un appareil quand ce dernier est encore sous garantie est bien moins rentable pour le professionnel de la réparation que lorsque ce produit est hors garantie. L'écart de facture peut aisément frôler les 40 %, voire bien davantage.

Deux manières de commenter cette différence, la première est de constater que le forfait résultant d'une réparation sous garantie est positionné à un niveau bien trop faible (fruit d'un rapport de force défavorable aux réparateurs), la seconde est de considérer que le coût de l'intervention en hors garantie est parfois élevé, trop élevé (principalement du fait des prix des pièces détachées et des coûts logistiques). Comme à l'accoutumée il y a du vrai dans ces deux options.

Avant d'aller plus avant sur les actions à mener concernant les déterminants de l'efficacité et de la productivité (afin de limiter les coûts d'interventions), il importe de s'interroger sur la nature des pannes. Dit autrement, peut-on envisager une sorte de logique de la panne et par exemple se demander si les dysfonctionnements d'un appareil sous garantie sont identiques aux dysfonctionnements lorsque ce produit devient hors garantie ?

À cette interrogation, la balance penche plutôt vers le oui. Il est ainsi possible de déterminer deux phases théoriques et temporelles successives :

- A court terme, un dysfonctionnement apparaissant dans les premiers jours ou dans les courts mois de la vie du produit (que l'on nomme parfois panne au déballage) qui a pour source une anomalie sur le produit lui-même, autrement dit endogène à ce dernier ;
- A moyen terme, une panne résultant davantage de l'utilisation.

Cette première césure devant être complétée par une distinction que l'on pourrait nommer fonctionnelle entre les composants immobiles (notamment tout ce qui relève de l'électronique) et les pièces en mouvement ou d'usure (celles qui tournent, qui chauffent...). Les secondes étant, par nature, bien plus exposées aux incidents.

En mixant ces critères, on peut conceptuellement imaginer qu'un téléviseur, une fois les pannes d'installation passées sera moins sujet à des dysfonctionnements génériques qu'un lave-linge par exemple qui « s'use quand

on s'en sert » (et qui s'use d'autant plus qu'on multiplie son utilisation, sans même ici évoquer les incidents dus à un entretien inadéquat – voire inexistant). Pour s'en convaincre il suffit de passer un moment dans les centres d'appels pour constater que ces cas sont légions.

Pour décrire dans le temps les taux de pannes, il faut faire référence à deux images, celle d'un devenir en forme de baignoire ou celle d'un profil proche d'un hameçon.

- Pour la baignoire, après un début où le nombre de dysfonctionnements peut se situer à un niveau appréciable, on s'aperçoit que rapidement le pourcentage décroît et qu'il finit par remonter à moyen/long terme.
- Pour l'hameçon, après un début où le nombre de dysfonctionnements peut se situer à un niveau appréciable, on s'aperçoit qu'après une légère décroissance la propension à la panne tend à remonter assez rapidement.

Les profils en baignoire seront fréquents dans les appareils de l'audiovisuel, les profils en hameçon seront majoritaires dans l'électroménager (où les pièces en mouvement et d'usure sont communes).

Toujours en incidente, ce sont probablement ces logiques de pannes qui peuvent asseoir un des éléments rationnels à la décision de souscrire ou non une extension de garantie (pour la période trois à cinq ans)

Huit aspects participent aux gains de productivité (quelle que soit d'ailleurs la nature de la panne), et sont donc directement parties prenantes de la réduction indispensable des coûts de réparation :

1. Un centre d'appel ultra compétitif avec un déroulé d'appel performant (ce que l'on appelle dans le jargon un *scripting* en forme d'entonnoir) et si possible accompagné d'un outil vidéo d'aide ;
2. Une massification des commandes de pièces détachées afin d'obtenir les meilleurs prix ;
3. La création d'une base importante de connaissance des sources des pannes, donc un partage d'expérience à grande échelle (qu'elle soit dans une version statistique ou mieux encore pour employer des termes à la mode en *machine learning* ¹⁷, donc dans l'univers de l'intelligence

¹⁷ Le Machine Learning est une technologie d'intelligence artificielle permettant aux ordinateurs d'apprendre sans avoir été programmés explicitement à cet effet. Pour apprendre et se développer, les ordinateurs ont toutefois besoin de données à analyser et sur lesquelles s'entraîner. De fait, le Big Data est l'essence du Machine Learning, et c'est la technologie qui permet d'exploiter pleinement le potentiel du Big Data

- artificielle¹⁸) ;
4. La mise en place d'une formation continue des personnels appelés ;
 5. La présence d'un outil d'optimisation de tournées ;
 6. La conception de procédures permettant des flux logistiques de pièces optimisés ;
 7. La sélection d'un logiciel dessiné autour du SAV ou ERP et spécifiquement dédié à cette activité (dans le cas de la Compagnie du SAV il s'agit d'ERP) ;
 8. La mise à disposition de documentations en ligne, d'articles informatifs etc... Permettant au consommateur qui le souhaite d'accéder à l'information avant d'appeler le centre d'appel. *Self learning* ou Auto-apprentissage, *self repair* ou auto-réparation, FAQ¹⁹, outil d'auto diagnostique, tutoriels....

Ces huit incontournables ont tous pour point commun : une massification nécessaire. La réparation est une activité à coûts marginaux décroissants. Plus la somme d'interventions est importante, plus le prix unitaire de chaque nouvelle intervention sera à la baisse.

L'Expérience ou les années d'expérience, liant le niveau cumulé d'activité à la diminution des prix, s'applique aussi au métier de la réparation.

Qu'est-ce qu'un centre d'appel ultra compétitif ?

D'abord, disons ce que ce n'est pas.

Ce n'est pas une ribambelle de 1, de 2 ou de 3 à taper sur son clavier de téléphone avant de déboucher sur le service concerné.

Ce n'est pas, en cas de nouvel appel, de devoir reprendre et répondre n fois la même chose quand l'interlocuteur change.

Ce n'est pas une attente interminable, avec une énervante musique d'ascenseur et un message qui finit par être crispant à force de répétition.

Ce n'est pas au consommateur d'être au service du centre d'appel, mais bien évidemment le contraire.

Le centre d'appel est une affaire humaine et technique.

Personne ne contacte un centre d'appel par plaisir, souvent la tension et le stress sont présents. Le conseiller client ou téléconseiller, ou encore ainsi qu'on le nomme plus communément le *hot liner*, doit avoir comme qualités premières

¹⁸ L'intelligence artificielle est « l'ensemble des théories et des techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence humaine ».

¹⁹ Une foire aux questions, par rétroacronymie à partir de l'acronyme anglais FAQ pour « frequently asked questions », est une liste faisant la synthèse des questions posées de manière récurrente sur un sujet donné

la bienveillance, l'écoute, la compétence. Et Dieu sait que ce n'est pas si fréquent. Ces attributions ne sont pas données à tous, ce métier est donc loin d'être ouvert à tous.

Téléconseiller est un métier difficile, c'est, pourrait-on dire, la pointe d'une pyramide inversée. Sur lui va reposer une grande partie du coût et de la rentabilité des interventions. Il va devoir, à partir d'un script, presque d'un scénario, définir précisément, très précisément, les causes du dysfonctionnement de l'appareil défectueux de son interlocuteur - ce dernier utilisant son propre vocabulaire - pour expliquer le dysfonctionnement.

Dans le meilleur des cas la défektivité pourra être résolue par téléphone (pour les dysfonctionnements d'installation notamment). Pour les autres configurations la précision du "script" devra conduire à faire en sorte qu'un seul et unique déplacement soit nécessaire pour mener à bien la réparation.

Le script sur lequel s'appuie le téléconseiller est en perpétuelle réécriture d'amélioration en fonction des retours terrain des réparateurs, des propres appréciations et sentiments des réceptionnistes, des modifications technologiques des produits. Chaque jour sont apportées précisions, modifications, clartés, nettetés, fluidité.

Pour qu'un script soit efficace, il doit nécessairement être œuvre commune, sans arrêt remis sur le métier. Un script, à la *Compagnie de SAV*, est au minimum co-rédigé par quatre services différents (le centre d'appel, la formation, le support technique et enfin les opérationnels). Plus il y a de modifications provenant des divers secteurs de l'entreprise, plus il y a d'approches croisées, meilleur et plus efficace est le scénario !

La qualité de ce dernier provient principalement de la masse de points de vue complémentaires. Le script est un concentré du savoir de l'entreprise et de l'expérience acquise quotidiennement.

Un téléconseiller doit répondre en moyenne à 60 à 70 correspondants par jour. Toujours en moyenne la durée d'un appel est de l'ordre de cinq minutes.

Dans 10 à 15% des cas le dysfonctionnement (surtout celui d'installation) peut être résolu par téléphone (dans les péréquations ultérieures pour se maintenir dans le cadre des faméliques forfaits, cet élément compte pour beaucoup). Ceci est d'autant plus important que le nombre de pannes dites exogènes, c'est-à-dire celles ne provenant pas d'un dysfonctionnement propre à l'appareil mais trouvant son origine dans son "environnement" (difficultés d'appairage, mise en route numérique complexe...) croît selon une pente quasi-exponentielle.

Selon son expérience, ses compétences, un téléconseiller peut devenir opérationnel après quatre semaines de formation.

Bien que le calcul soit éminemment complexe, (coût de la mise en place des scripts, coûts de formation...) le coût d'une réponse à un appel pourrait se situer autour de 5 €.

Question également fort complexe que la localisation des centres d'appel.

Certes l'aspect salarial pour gagner en productivité et en compétitivité n'est pas neutre. Sur le coût moyen de réponse à un appel, la part salariale compte à peu près pour moitié, ce n'est pas rien, c'est déjà significatif.

Soyons précis, ce poids, selon que l'on soit en France ou à l'étranger diffère. Le coût moyen de réponse en France est voisin de 5 € HT, au Maroc par exemple il est inférieur à 3 €. D'autres pays proposent également ce type de prestation.

Mais probablement, là n'est pas la principale, ou du moins, la seule cause d'une délocalisation des centres d'appel.

Ce n'est pas propre au métier de la réparation, cela relève d'une constatation générale, les activités de service sont disponibles quand les ménages ne le sont pas et fermés quand ces derniers sont libres de leur temps, c'est-à-dire le soir et une partie des week-ends et des jours fériés.

Délocaliser les centres d'appel permet d'accroître les plages horaires et de permettre ainsi aux ménages de les joindre plus aisément.

Répetons-le, ce n'est pas au consommateur d'être au service du centre d'appel, mais bien évidemment le contraire.

Précisons également que les robots conversationnels, ce que le monde anglo-saxon nomme les *chatbots* (autrement dit des machines qui "conversent" avec des humains) ne permettent encore aujourd'hui que de répondre de manière très parcellaire aux demandes d'intervention sauf pour des cas peu graves et de fréquence d'incidents extrêmement récurrents et connus (la compréhension du langage humain par la machine n'en est en fait qu'à un stade quasi-embryonnaire, des progrès considérables sont encore à réaliser dans ce domaine; certains comptent beaucoup sur l'intelligence artificielle pour améliorer les performances de ces robots conversationnels ... mais ce n'est probablement pas demain la veille que les machines remplaceront le téléconseiller ... et c'est heureux !).

Pour les réparateurs, la massification des commandes de pièces détachées auprès des stockistes est un incontournable dans la recherche des gains de productivité.

En pratique, trois systèmes de commande de pièces coexistent :

1. Le recours à la plateforme *Agora*, mise en place, ainsi qu'expliqué précédemment par les industriels (où le prix de la pièce détachée est fixe sans être lié à des paliers de quantité) ;
2. Les commandes en direct marques hors AGORA (MDD, marques des pays asiatiques)
3. Le recours à des stockistes avec lesquels il est possible d'obtenir des rabais et des ristournes (selon les quantités commandées souvent sur l'année ; ces ristournes pouvant être de 3 à 5 % du montant total des commandes). L'autre avantage d'un stockiste par rapport à un fabricant (ou à leur bras armé *Agora*) est que le premier vous rembourse dans de nombreux cas la où les pièces détachées que vous avez commandées mais pas utilisées (même si certains pratiquent un pourcentage de dévalorisation dans le remboursement de la pièce). Enfin, troisième avantage des stockistes c'est de mettre à disposition des réparateurs un panel large de nature et de prix de pièces détachées.

Notons que les stockistes se séparent en deux branches, l'une dédiée aux professionnels, l'autre davantage tournée vers les consommateurs (cette dernière, presque par définition ne donnant pas accès à des rabais).

La même pièce détachée peut être ainsi commercialisée, selon les différents systèmes, avec une différence de prix de l'ordre de 50%, voire davantage.

D'ailleurs, pour y voir plus clair dans l'univers de la pièce détachée, je me propose ultérieurement de m'entretenir avec un représentant de cette profession de stockiste.

La connaissance des sources de pannes peut être considérée comme la véritable bible du réparateur. C'est même le Graal, le point essentiel pour améliorer rentabilité et productivité.

Les retours du terrain quotidiens et individualisés par produit, à partir d'un même schéma d'interrogations des plus de 160 techniciens réparateurs de la *Compagnie du SAV* permettent de cumuler journallement tout le savoir sur toutes les interventions et ainsi d'analyser et de comprendre quasiment en temps réel tous les soubresauts (toutes les tendances, si tenues soient-elles) des dysfonctionnements.

Par ailleurs, l'analyse de toutes les demandes d'intervention qui transitent par les centres d'appel est un terreau de connaissance d'une immense richesse pour percevoir la "météo" des dysfonctionnements.

Chaque jour, la base de savoir, notre bible, s'enrichit ainsi de 200 données nouvelles.

Le savoir technique, pour être efficace doit nécessairement se partager avec toute la communauté de nos salariés et être validée par le service support technique et formation. Chaque réparateur, chaque téléconseiller, chaque collaborateur individuellement voit son travail et sa réflexion bonifiés par cette approche commune.

Comme un peu dans tous les secteurs la connaissance collective est bien supérieure à la somme des savoirs individuels. La massification de l'information est donc la condition indispensable pour la mise en place d'un outil de gestion et de prévision performant.

Cet outil s'avère également d'une grande utilité pour tout ce qui concerne la formation continue des personnels. Un stock de connaissance technique initiale est bien entendu totalement incontournable, mais il peut s'avérer indispensable de mettre en place une formation continue.

Parfois de toute urgence quand la base de données permet de détecter une sorte de panne virale, qui donnera lieu à de nombreuses sollicitations aux centres d'appel et à moult interventions sur le terrain. Parfois de manière davantage planifiée, quand une marque commercialise de nouveaux produits avec lesquels les personnels techniques doivent se familiariser.

Le coût du déplacement chez un particulier participe pour beaucoup dans le prix d'une réparation. Sur cet aspect également la massification, c'est-à-dire dans ce cas la centralisation des appels et des prises de rendez-vous, est un incontournable.

À *La Compagnie du SAV* nous avons mis au point un logiciel qui pour chaque technicien lui fournit quotidiennement son parcours de tournée le plus logique, le plus court, le plus optimisé et donc le moins cher.

Entre un parcours "approximatif" et une tournée "optimisée", le différentiel de temps et de coût peut être estimé autour d'une ou deux interventions de plus par jour. C'est absolument considérable !

Cette nette amélioration de la logistique, via un logiciel dédié, nécessite à un moment la mise en place "virtuelle" d'un lieu de centralisation des appels (ce n'est donc pas à chaque réparateur de préfigurer sa tournée, comme, ainsi que nous l'avons vu précédemment, le fait M Ferrand, l'artisan réparateur).

D'ailleurs, notons que la mise en relation de notre propre logiciel, avec les logiciels indiquant l'intensité du trafic ainsi que les éventuels accidents,

renforce encore la pertinence de travailler pour améliorer en permanence la logistique.

Il s'agit donc bien ici d'une gestion aussi industrielle que possible.

Autre point essentiel, l'approvisionnement en pièces détachées au plus près du technicien.

La pièce détachée est, au minimum, dans un cas sur deux, nécessaire à la réparation. La disponibilité de la pièce est donc un facteur déterminant à la satisfaction des clients et donc à la productivité.

En cas d'indisponibilité de la pièce, ce sont des rendez-vous à reprendre (alors que souvent le client a déjà eu toutes les difficultés du monde à se rendre disponible une première fois, alors une seconde fois, je ne vous décris pas son énervement !).

Pour le réparateur, une livraison de pièce qui ne se fait pas, c'est une partie de la journée de travail inefficace. Je vous laisse imaginer pour une entreprise comme la *Compagnie du SAV*, selon que nos 160 techniciens effectuent deux à trois interventions en moins par jour faute de livraison de la pièce détachée idoine, les pertes que cela engendre.

Notons que vu du réparateur, la rapidité et la fiabilité de livraison d'une pièce sont déterminantes pour le sous-garantie mais surtout pour le hors garantie. Dans le second cas en effet, un client n'hésitera pas à vous sanctionner, si vous ne pouvez tenir vos engagements, il annulera l'intervention sans vous rappeler.

Un autre point noir dans la livraison de pièces détachées tient au fait que parfois le réparateur de "terrain" se prémunie (suite à une précision insuffisante émanant du centre d'appels), et pour être certain d'avoir en sa possession la bonne pièce (pour éviter de devoir retourner chez le consommateur) il commande un "assortiment" de pièces détachées. S'il fallait donner une moyenne on se rapprocherait d'un rapport de 1 à plus de 2, pour une pièce détachée utilisée deux sont commandées.

Résultat : trop de pièces conservées ou mal remboursées ;

- Conséquence 1, un nombre de pièces non-utilisées (certaines de ces pièces, si le stockiste pièces accepte de les reprendre - ce qui n'est pas toujours le cas - subiront une dévalorisation lors du remboursement) ;
- Conséquence 2, en fin d'année un stock dormant, parfois difficile à réemployer ;
- Conséquence 3, une perte financière sèche pouvant dépasser plusieurs centaines de milliers d'euros (pour la *Compagnie du SAV*).

Seule la connaissance statistique des sources de pannes est à même de réduire ce “gâchis” économique et environnemental. Passer d’un rapport de 1 (utilisée) à 3 (commandées) vers 1 à 2 permettrait en effet, non seulement d’engendrer des économies considérables (et donc à amoindrir le coût des interventions pour les ménages) mais aussi serait un bienfait pour l’environnement, car fréquemment passée une période ces pièces détachées sont purement et simplement détruites. Ces pièces suivront dans de nombreux cas la filière de valorisation et de destruction mais pour les autres en cas de dépôts sauvage elles termineront dans des poubelles ménagères, dans la nature et auront l’impact négatif sur l’environnement décrit plus haut.

Le recours à l’IA (l’intelligence artificielle) serait probablement dans cette problématique d’un grand secours. Je vous renvoie à une étude sur le sujet menée par l’ADEME²⁰.

En résumé, cette étude contribue à éclairer le positionnement des acteurs des écosystèmes de l’électrodomestique et du numérique vis-à-vis de l’IA, et les contributions de l’IA au service de la durabilité et la réparabilité tout au long du cycle de vie d’un équipement, avec une ouverture sur son intégration dans une perspective d’économie circulaire.

Elle démontre que l’IA est avant tout utilisée par les metteurs sur le marché pour développer de nouvelles fonctionnalités produit au service de l’expérience utilisateur, en créant des écosystèmes d’équipements de plus en plus complémentaires et interconnectés. Les acteurs du SAV et de la réparation commencent à s’emparer des technologies de l’IA pour améliorer leur service au consommateur (par exemple via les *chatbots*, l’optimisation de la tournée des interventions des techniciens, etc.).

Les potentiels de l’IA se traduisent également au niveau de la maintenance curative, préventive personnalisée (dont l’entretien régulier du produit) et bientôt prédictive des équipements connectés, en permettant de mieux anticiper et prévenir les pannes en amont, ou d’identifier plus rapidement le type de panne et les pièces détachées nécessaires à sa réparation.

Enfin, ultime aspect impactant la productivité : un logiciel dessiné autour du SAV est l’ossature de l’organisation d’une société comme la nôtre. C’est lui qui va gérer l’ensemble des flux d’informations. C’est lui qui va “fluidifier” toutes les opérations de l’amont vers l’aval. Un tel outil (pour nous il s’agit d’un logiciel *ERP*) a un coût direct dépassant largement le million d’euros.

²⁰ Etude de l’Ademe de juin 2020 sur *l’Impact de l’Intelligence Artificielle sur la durabilité et la réparabilité des équipements de la maison connectée*

Les coûts indirects sont aussi colossaux pour intégrer cet outil. En effet, il est nécessaire de renseigner toutes les règles de garantie, de facturation, d'informations techniques propres à chaque client ou partenaires. Au-delà de ces paramétrages, il importe également de déployer une formation à chaque utilisateur ou client l'utilisant (malgré cette formation un service aide et support au quotidien est tout de même nécessaire).

Il est inconcevable aujourd'hui d'imaginer faire ce métier sans une informatisation totale de l'outil, ainsi que nous l'avons déjà indiqué c'est la gestion de la massification des données qui permet d'engranger toutes les sources de productivité.

Cette longue séquence sur les gains de productivité pour mettre en lumière ce que l'on pourrait appeler une césure (ou plus gentiment une complémentarité) entre les petits artisans réparateurs indépendants pour lesquels les améliorations potentielles internes sont difficiles et les réparateurs intégrés à des réseaux totalement interconnectés sur tous les aspects du métier qui eux sont à même, par un simple effet d'échelle, de profiter des apports du collectif.

Maintenant, arrive ce que je redoutais depuis le début de rédaction de cet ouvrage, la partie cadrage statistique du nombre de réparation.

Ce qui est compliqué, ce ne sont pas les données sur mon entreprise, que je vais d'ailleurs vous présenter sous peu, mais bien les statistiques globales, tant les écarts entre les différentes sources sont importants, voire gigantesques.

Entre un *HOP*, Halte à l'obsolescence programmée, et un *GIFAM*, le syndicat professionnel des industriels de l'électroménager, alors même qu'ils évoquent des périmètres identiques, les statistiques sont différentes !

Prudemment, commençons par quelques chiffres.

Le podium sur 100 interventions place les lave-linges en première place, avec plus de 30 % des demandes, suivis par le lave-vaisselle avec 15% et le réfrigérateur avec près de 10%, les 45% restants se partageant entre les sèche-linges, les fours et les combinés avec 7 à 8% des demandes, puis les cuisinières, les tables de cuisson, le froid « *US* », les congélateurs, pour 3 à 5% des demandes.

Sur les interventions en hors garantie, les appareils en dysfonctionnement avaient été acquis, en retenant une base totale égale à 100, pour 40% d'entre eux trois ans avant la panne, pour 27%, après trois ans et avant quatre, pour 23%, après quatre ans et avant cinq. Les interventions sur des produits ayant plus de cinq ans d'âge, 10%, étant, du moins pour ma société, l'exception (probablement cette exception pour ma société doit correspondre au principal

de l'activité des petits réparateurs indépendants).

Autre quasi-certitude pour le lave-linge notamment, le parc installé de produits ne croît plus qu'à la marge (ce qui est peut-être moins le cas sur d'autres matériels comme le lave-vaisselle ou les sèche-linge). Logiquement, la quantité de produits qui rentre sur le marché correspond à la quantité de produits qui en sort (dont les ménages se débarrassent).

Les statistiques ci-après tentent de profiler à dans les grandes tendances les données principales sur la réparation sur le segment précis des lave-linges.

	Pyramide des âges du parc	Nombre de pannes	Nombre de pannes réparées	Nombre de pannes non réparées	Nombre de pannes irréparables
Sous-garantie années 1 et 2	5,2 millions d'appareils	300 000	250 000	25 000	25 000
Hors garantie années 3 à 5	7,8 millions d'appareils	500 000	375 000	70 000	55 000
Années 6 à 8	7,8 millions d'appareils	600 000	315 000	150 000	135 000
Années 9 et plus	8 millions d'appareils	900 000 et plus	200 000	250 000	450 000 et plus

(Tableau 1 : Nombre de pannes, nombre de réparations. Source : experts interrogés)

Que nous apprend ce tableau très brut de fonderie, qui d'ailleurs mériterait d'être segmenté par gamme de prix d'acquisition et nuancé par marque (entre les grandes marques des industriels, celles commercialisées par les distributeurs, les *MDD* –marque de distributeurs - et celles vendues sur les *market places* appelées également *no-name* ; en effet l'écart entre les « bonnes » marques en propre et les moins bonnes les marques de distributeur dont les prix de vente moyen sont sensiblement inférieurs peut facilement générer un différentiel de volume de pannes de réparations de plus ou moins 50 %

Il met tout d'abord en lumière l'évolution des taux de pannes (ici calculés comme étant le rapport entre le nombre de pannes comparé au parc installé et à l'âge de ce dernier) selon la date de mise sur le marché du produit.

Quand l'appareil est sous garantie le taux de pannes est compris entre 5 à 6%, et grimpe de 1% supplémentaire dans les années 3 à 5 (avec une « nature »

différente de dysfonctionnement), dans les années 6 à 8, le taux tangente les 8%, avant de bondir vers les 11%, voire bien plus.

Deuxième enseignement : ce tableau indique que le volume annuel de réparations (sur le seul segment des lave-linge) dépasse largement le million d'interventions.

Avec un taux de réparations (ici calculé en tant que rapport entre nombre de réparations et nombre de pannes) fortement évolutif ; de 85% en sous garantie, à 75% durant les années 3 à 5, pour décroître fortement à 50% entre l'année 6 et l'année 8, avant de s'effondrer autour de 20% et moins ultérieurement.

Troisième enseignement, peut-être, certainement le plus important : le taux de « perte » (calculé comme étant le nombre de produits non réparés – alors qu'ils auraient pu l'être – comparé au nombre de pannes) ; d'un niveau de 14% pour les années 3 à 5, de 25% pour les années 6 à 8, il approche les 30% et plus ultérieurement.

Ce sont près de 500 000 produits qui auraient pu être réparés... et qui ne l'ont pas été ! Pour vous rendre compte de ce à quoi cela correspond il y a environ 500 000 habitants à Lyon.

Ce que ne dit pas le tableau ce sont les causes qui permettent d'expliquer ces « pertes ».

Elles sont au nombre de cinq :

1. Principalement le prix de la réparation par rapport à celui d'une nouvelle acquisition (des événements comme le black Friday, avec leurs incroyables ristournes, sont de véritables incitations à la non-réparation). Certaines études d'opinion confirment que lorsque le prix de la réparation représente 30 à 40% du prix du neuf, la bascule vers une nouvelle acquisition est quasiment irrémédiable (ce qui fait d'ailleurs que gagner en productivité pour réduire les coûts des interventions est une ardente obligation) ;
2. Marginalement (ou plutôt de façon moins importante) l'indisponibilité des pièces détachées ; dans les années 3 à 5, ce cas est peu fréquent. Les années suivantes ce taux tend à augmenter (notons que fréquemment sur les appareils d'entrée de gamme le stock disponible de pièces détachées est plus que réduit – s'il existe) ;
3. De l'absence d'une documentation technique du produit peut également résulter une difficulté voire une impossibilité de procéder à une réparation ;

4. L'innovation qui s'est accélérée ces dernières années avec de nouvelles fonctionnalités attrayantes en GEM est de nature à changer son ancien produit plutôt que de le réparer... autodose, vapeur, cycles basse température, sondes de cuissons, ...
5. Marginalement également, l'impossibilité physique de réparer (l'appareil étant conçu à la base pour ne pas l'être).
6. Les effets de mode peuvent parfois inciter à un nouvel achat plutôt que de choisir la solution réparation. Pour les gros équipements ménagers ces tendances agissent vraiment peu, uniquement à la marge, et ne représentent en fait qu'une petite niche (ce qui n'est pas le cas pour les produits de l'audiovisuel ou ceux de la téléphonie où le rééquipement « qualitatif » est plus fréquent).

Ce que ne dit pas non plus le tableau, c'est ce qu'on pourrait appeler une sorte de spécialisation. Les interventions sur les produits jusqu'à 5 ans d'âge seront plutôt menées par les « gros » acteurs (les SAV de la distribution et les réseaux intégrés), sur les produits plus "âgés" ce seront davantage les petits artisans indépendants qui seront à la manœuvre.

Par ailleurs une "nouveau" tend à se développer, ainsi que nous l'avons déjà indiqué précédemment, celle d'une implication de plus en plus visible, dans la filière réparation, de grands acteurs financiers ou encore, sur certains domaines, des « grands » du monde numérique.

Le modèle économique des grands acteurs financiers est "d'acheter" au taux le plus bas les extensions de garantie proposées par les distributeurs, les industriels, les grandes compagnies d'assurance et de faire réaliser les interventions par les réparateurs. En fait, le métier de ces acteurs se rapproche énormément de celui de courtier.

La conséquence de cette massification des extensions de garantie est de donner une puissance de négociation considérable à ces intermédiaires financiers. Ou pour le dire autrement, sur les interventions des produits défectueux ayant souscrit une extension de garantie, le travail est le fait des réparateurs, les bénéficiaires engrangés, quant à eux, vont directement dans les "poches sans fond" de ces nouveaux acteurs financiers.

La rentabilité pour le réparateur quand le produit sur lequel intervenir est en sous-garantie est, ainsi que nous l'avons indiqué, soit inexistante soit très faible.

Sur cette activité d'extension de garantie les prix sont libres (forfait et pièces). Si la décision de la réparation revient finalement à celui qui décaisse (l'assureur) la marge reste positive pour le réparateur en cas d'acceptation du

devis.

On évoque de plus en plus fréquemment des extensions de garantie au-delà des 5 ans !

Les conséquences de cela seraient une mise en danger de la filière de la réparation.

Ne faisons pas non plus l'impasse sur le fait qu'il existe, parfois, une sorte de contradiction dans la hiérarchie des "bienfaits" environnementaux.

Pour les produits les plus anciens, il s'avère de temps à autre que la non-réparation, donc l'acquisition d'un nouvel appareil, soit bénéfique à certains aspects de l'environnement ce qui est confirmé dans une étude de l'Ademe (cf étude sur les déchets économie circulaire n°125).

Une moindre consommation à venir d'électricité et d'eau pouvant venir compenser notamment des extractions supplémentaires de matières premières (ainsi que des consommations de différents entrants lors du processus de production) dus à l'achat d'un nouveau produit.

Selon certains fabricants, si les impacts environnementaux résident dans la phase de production une partie non négligeable le serait à l'usage des produits (consommation, durée de vie etc...). Ce point est confirmé dans une étude de l'Ademe n°127 relative à l'économie circulaire.

S'il fallait se fixer un objectif rapidement atteignable ce serait celui de la reconquête en termes de réparation des interventions non réalisées sur les produits ayant moins de 8 ans d'âge (et qui étaient pourtant potentiellement réparables), en se focalisant principalement sur la tranche 6 à 8 ans.

Sur le segment des lave-linges spécifiquement, il s'agirait donc de « réintégrer » dans le domaine de la réparation, dans un premier temps entre 150 000 et 200 000 appareils.

Généralisé au domaine plus large du gros équipement ménager, l'objectif minimum de court/moyen terme, que l'on pourrait appeler le *RER* – reconquête des réparables – serait de réintégrer annuellement dans la filière réparation 600 000 appareils.

Cet objectif environnemental est d'ampleur raisonnable.

Il correspondrait à une diminution des ventes de produits neufs de l'ordre de 4 à 5%. La filière serait-elle prête pour une cause environnementale à cet

effort ?

D'une certaine façon, on se situerait alors dans la théorie de la décroissance. Il importe toutefois de nuancer ou plutôt de segmenter les différentes natures de décroissance.

La décroissance économique serait mesurée car la diminution de la commercialisation d'appareils neufs serait compensée en partie par un regain de l'activité réparation.

La décroissance « environnementale », serait, elle, certes modérée mais déjà réelle, par un moindre recours à l'extraction de matières premières et à une moindre génération d'atteinte à l'environnement lors des processus de production.

Pour donner chair et sang à cet objectif, il importe nécessairement que tous les acteurs entreprennent des efforts considérables et réduisent pour certains la voilure de stratégies certes rentables mais préjudiciables et pour d'autres se mettent en position de gagner en productivité.

Pour parler clair, les réparateurs ne doivent pas uniquement attendre que la solution vienne de l'extérieur à travers des politiques d'aide et de soutien, ils doivent faire une grande partie du chemin et optimiser leurs prestations.

Pour parler tout aussi clair, il reviendra aux metteurs sur le marché, les industriels et les distributeurs, de mettre la main à la poche et de participer d'une façon ou d'une autre à la diminution du prix de la réparation payé par les ménages.

Il reviendra aux courtiers de voir leurs stratégies mieux réglementées.

C'est la jonction de ces trois politiques qui sera le meilleur garant pour réussir l'objectif des 600 000 produits.

Avant d'aller plus avant et de proposer des pistes concrètes, qui pourraient être cristallisées dans un "plan réparation", je vous convie à pousser nos réflexions afin d'appréhender l'économie de la pièce détachée.

Mais auparavant, un aveu, j'ai fait quelques impasses sur certains acteurs de la réparation, je n'ai ainsi évoqué ni les réparateurs salariés des marques pas plus que les professionnels agréés par les industriels et regroupés dans des entreprises appelées communément *CTA*, centres techniques agréés.

Cette impasse ne reflète pas une quelconque volonté de ma part de faire silence sur les activités de réparateurs à même de contrarier mes analyses mais bien plus d'éviter les répétitions et les doublons, ces univers n'étant en fait que

des variantes selon moi des comportements décrits précédemment.

Ces derniers vivent selon moi les mêmes contraintes et aspirent à ces actions courageuses afin d'inverser les tendances et leur assurer une juste pérennité.

Pour éviter de les occulter, en quelques mots, qui sont ces acteurs ?

D'abord, pour les réparateurs des marques, notons qu'en France ils relèvent d'une originalité par rapport à ce qui est coutumier dans d'autres pays européens.

En Allemagne, par exemple, ce sont, dans la très grande majorité des cas, les réparateurs des marques qui assurent les interventions (les enseignes de distribution s'abstenant par exemple d'agir pleinement dans le domaine de la réparation). Dans ce pays les réparateurs des marques se comptent donc en milliers, en France ce serait plutôt par centaines, voire par dizaines (ainsi même pour les marques les plus réputées, il n'y a au mieux qu'une cinquantaine de réparateurs directement salariés par chacune d'entre elles – chaque professionnel couvrant une partie du territoire). Cet écart entre la France et l'Allemagne trouvant probablement son explication dans une disparition sur le sol français des centres industriels de production.

Les CTA, les centres techniques agréés (parfois appelés centres de service agréés) sont des entreprises employant environ entre 5 et 10 salariés, entreprises avec lesquelles les marques ont contracté pour une sorte de "service +", les salariés sont formés aux procédures spécifiques à la marque et utilisent lors des interventions – le plus souvent en atelier - des pièces détachées d'origine.

L'entreprise leader en électronique grand public et de plus en plus puissante en électroménager a ainsi passé ce type de transactions avec plus de 70 entreprises disséminées sur tout le territoire. D'autres marques industrielles ont préféré avoir une assise plus large et contractée avec souvent plus de 200 établissements.

Une même entreprise peut être agréée par différentes marques (d'ailleurs tant pour les produits défectueux en sous-garantie qu'en hors garantie). On peut estimer que le nombre de sociétés répondant à ces caractéristiques pourrait avoisiner les 400 à 450 établissements de toutes tailles.

Une description plus détaillée de ces acteurs est disponible dans l'excellente étude publiée par l'ADEME "*l'Impact du développement de l'Intelligence Artificielle sur la Durabilité et la Réparabilité des Équipements de la Maison Connectée*".

Les rouages de la formation des coûts de l'intervention, la localisation des potentiels gains de productivité sont à peu près similaires à ce qu'ils sont pour les acteurs de la réparation décrits précédemment... de même que les insuffisances et les difficultés.

Voilà, c'est chose faite, j'ai tenté de parler de l'ensemble des intervenants.



DANS L'UNIVERS DES RÉPARATEURS, AU CŒUR DE LA COMPAGNIE DU SAV

Les points à retenir :

- La rentabilité pour le professionnel de la réparation d'intervenir sur un appareil hors garantie est de l'ordre de 40% vs le sous-garantie. Il est ainsi indispensable que les réparateurs indépendants soient le plus productif possible afin de réduire au maximum les coûts liés à la réparation.
- La réparation est une activité à coûts marginaux décroissants. Plus la somme d'interventions est importante, plus le prix unitaire de chaque nouvelle intervention sera à la baisse.
- 8 aspects participant aux gains de productivité et qui sont directement parties prenantes de la réduction indispensable des coûts de réparation :
 - Un centre d'appel ultra compétitif ;
 - Une massification des commandes de pièces détachées ;
 - La création d'une base importante de connaissance ;
 - La mise en place d'une formation continue des personnels appelés ;
 - La présence d'un outil d'optimisation de tournées ;
 - La conception de procédures permettant des flux logistiques de pièces optimisés ;
 - La sélection d'un logiciel dessiné autour du SAV ;
 - La mise à disposition de documentations en ligne, d'articles informatifs etc. permettant au consommateur qui le souhaite d'accéder à l'information avant d'appeler le centre d'appel...
- Au regard des coûts inhérents à l'organisation du SAV, indispensable pour le réparateur indépendant afin d'être le plus productif possible, les conséquences de l'augmentation de la durée de la garantie seraient une mise en danger de la filière de la réparation car les interventions sous garantie n'étant pas rentables, elles ne permettent pas de couvrir l'ensemble des frais engagés.
- Pour atteindre l'objectif visant à réintégrer 600 000 appareils par an (reconquête des réparables) qui diminuerait la vente de produits neufs de l'ordre de 4 à 5% pour une cause environnementale,
 - les réparateurs doivent faire une grande partie du chemin et optimiser leurs prestations,
 - les metteurs sur le marché, les industriels et les distributeurs, doivent participer d'une façon ou d'une autre à la diminution du prix de la réparation payé par les ménages (fonds réparation notamment),
 - les courtiers devront voir leurs stratégies mieux réglementées.



**Dans l'univers
des grossistes
en pièces
detachées.**

« *Le prix moyen d'une pièce détachée est de 25 euros hors taxes* », avec M. Desgrippes, Directeur général de SDS, les choses ne traînent pas.

SDS bénéficie aujourd'hui d'une position de stockiste co-leader en France dans la distribution de pièces détachées et d'accessoires pour l'électroménager blanc (grand et petit électroménager), brun (les matériels d'antennes et de réception) et gris (téléphonie).

Quelques chiffres :

- 2,3 millions articles référencés, livrables en moins de 24 heures sur toute la France,
- 30.000 références disponibles immédiatement sur stock (dont 23.000 dédiées au GEM –gros équipement ménager),
- 2 500 colis qui partent chaque jour,
- deux entrepôts de 6000 m² en France et Belgique,
- un partenariat avec la plupart des marques industrielles,
- une base client de 5 000 réparateurs,
- près de 50 millions d'euros de chiffre d'affaires (dont 70 % réalisés en France). Le GEM représentant environ la moitié de ce résultat,
- plus 150 salariés en Europe dont 100 dans notre pays.

L'activité de l'entreprise est nettement orientée pour ce qui concerne le GEM vers le hors garantie, à près de 90 % (en effet dans les contrats sur le sous garantie les marques imposent, comme indiqué précédemment, pour les pièces détachées dans la grande majorité des cas une relation directe entre elles et leurs sous-traitants).

Le savoir du métier consiste notamment à stocker prioritairement les pièces les plus susceptibles d'être commandées, d'où des règles de rotation pour caractériser ces pièces stratégiques. En nombre de références, ces pièces représentent un tiers des stocks et la moitié du chiffre d'affaires.

Le taux de disponibilité à jour J sur des pièces détachées GEM est de 88-90 % et atteint les 95 % sur les pièces à forte rotation.

À ma demande, M. Desgrippes me précise quelques-unes des pièces détachées d'origine (c'est-à-dire émanant des industriels metteurs sur le marché) faisant l'objet des plus importantes commandes ainsi que les prix moyens (de vente aux réparateurs) de ces dernières.

POMPE DE CYCLAGE (FOURCHETTE) :

BRANDT	60€ HT	150€ HT
BSH	70€ HT	200€ HT
MIELE	208€ HT	345€ HT

TABLEAU DE COMMANDE CYCLAGE (FOURCHETTE)

BRANDT	28€ HT	50€ HT
BSH	50€ HT	100€ HT
MIELE	200€ HT	450€ HT

En fait, il y a deux éléments que je tentais de cerner : la courbe “de vie” des commandes d’une pièce détachée (ainsi que sa fréquence de commandes) et l’évolution du prix de la pièce détachée d’origine, était-elle :

- De moins en moins chère ?
- De plus en plus onéreuse ?
- À prix égal dans le temps ?

Par ces indiscretes questions, je souhaitais me faire une idée sur l’évolution du rapport dans le temps entre le prix “véral” du produit (par exemple un lave-linge), le prix d’une pièce détachée acquise par un réparateur (une pompe) et les conséquences sur la facture consommateur.

Par valeur vénale de l’appareil, il faut entendre une sorte de prix de revente du produit selon sa date d’achat (un peu comme l’argus automobile, qui définit une échelle de dévalorisation du prix en fonction notamment de la date de mise sur le marché).

Avec les hypothèses suivantes, prix d’un lave-linge 350 € (avec un pourcentage annuel de dévalorisation de l’ordre de 10 %), un prix pièce, égal dans le temps, de 25 € sur lequel est appliqué par le réparateur une marge de 30 % (pour la facture au consommateur) dès la troisième année le “poids” de l’acquisition d’une pièce détachée représente déjà près de 14 % du prix véral du produit avec une progression rapide vers les 20/25 %.

Il ne faut pas être grand clerc pour imaginer qu’en sommant ce coût avec celui du déplacement du réparateur et celui du dédommagement pour le travail accompli lors de l’intervention, on parvient à un montant qui incite le consommateur à s’interroger sur l’acquisition d’un nouveau produit plutôt que d’envisager la réparation de l’ancien (même si alors, sa base de réflexion prend également en compte le montant d’achat d’un produit neuf, ici 350 euros).

Tout cela pour dire que la pièce détachée d’origine est très onéreuse.

Les actions autour de l'extension de la durée de disponibilité des pièces détachées pourront avoir une incidence défavorable sur le prix des pièces en obligeant les fabricants notamment et étendre leur capacité de stockage.

Cette remarque va nous conduire à nous intéresser, même de façon succincte, aux mécanismes de formation des prix de la pièce détachée.

Globalement, coexistent deux "natures" de pièces détachées, celle à forte et celle à faible rotation.

En pratique, les augmentations concernent davantage les pièces à faible rotation (les fabricants appliquant fréquemment des hausses de tarif sur celles-ci).

En revanche, ce qui limite l'inflation des pièces à forte rotation (donc les plus fréquemment utilisées) est principalement la commercialisation par les stockistes de pièces dites adaptables.

En effet, il existe fréquemment trois types de pièces détachées ayant les mêmes fonctionnalités : les pièces d'origine constructeur (impératives pour les interventions sous-garantie), les pièces adaptables (sur plusieurs châssis d'appareils de marques différentes), les pièces dites OEM (*original equipment manufacturers*) sorte de copié/collé des pièces d'origine.

L'achat de pièces adaptables est un savoir essentiel pour le stockiste, LE savoir principal ! La difficulté réside tout d'abord dans la connaissance et le choix des pièces qui peuvent s'adapter à différents châssis, puis dans l'appréciation des quantités à commander (car d'une certaine façon il n'existe pas de statistiques globales sur la commercialisation des pièces détachées, et de plus, il importe de se projeter dans un univers mixant l'achat par palette - pour être en position de force dans les négociations - à la commande au détail - pour éviter les stocks dormants). Ces commandes sont souvent contractualisées avec des entreprises situées dans l'est européen.

La pièce détachée adaptable est en général 30 à 40% moins onéreuse que la pièce dites d'origine. Les pièces OEM se positionnant autour de - 10 % par rapport aux pièces adaptables (mais avec une éventualité marquée de dysfonctionnement, aux vues des contrôles qualité souvent "légers").

Notons que si un industriel constate que les ventes de ses propres pièces détachées (celles d'origine) sont en déclin par rapport à la perception qu'il se fera d'un bon dynamisme de commercialisation des pièces adaptables, probablement alors sa stratégie prix le conduira à une réduction de ses tarifs.

La concurrence devenant alors un excellent régulateur de prix !

Cette mise en avant fréquente de l'adaptable nécessite également une transparence totale (notamment vis-à-vis du réparateur mais aussi, mais surtout du ménage) quant à la provenance de la pièce détachée.

La traçabilité sur l'origine de la pièce au travers de logos/pictogrammes entre pièces d'origine, pièces adaptables et pièces dites *OEM* s'avère indispensable.

L'expérience du secteur automobile où le garagiste en cas d'intervention doit interroger le consommateur sur sa préférence quant à l'origine de la pièce détachée (avec une répercussion non négligeable sur le coût de l'opération) est riche d'enseignements et gagnerait à être appliquée aux interventions dans l'électroménager comme le suggère la loi anti gaspillage pour une économie circulaire.

D'une manière détournée, je demande à M. Desgrippes si les pièces détachées ont le même coût selon les pays ?

La réponse est clairement non. La différence peut aller jusqu'à 40%.

En revanche, on constate actuellement une certaine harmonisation ou cohérence des tarifs appliqués (notamment ceux des industriels) ; les écarts entre pays tendent en effet à se réduire.

Pour M. Desgrippes, la « cascade » prix des pièces détachées d'origine est la suivante :

COÛT DE PRODUCTION DE LA PIÈCE	BASE 100€ HT	
PRIX DE VENTE AUX FABRICANTS	130€ HT	+ 30%
PRIX DE VENTE PAR LE FABRICANT AUX GROSSISTES	260€ HT	+100%
PRIX DE VENTE PAR LE GROSSISTE AUX REPARATEURS	340€ HT	+75%
PRIX FACTURE AUX CONSOMMATEURS	400€ HT	+15%

Je ne vous cacherai pas, après en avoir discuté avec mes experts, que je trouve cette progression légèrement trop politiquement correcte.

Non seulement en raison de la distinction à appliquer entre pièces à forte et à faible rotation, mais aussi en raison d'une distinction à mener entre les stratégies prix des marques industrielles. En effet souvent les marques européennes, au moins certaines, sont nettement plus sensibles à la rentabilité des pièces détachées que des industriels ayant leurs sièges sociaux en extrême Orient.

S'il fallait estimer le rapport entre coût de la pièce détachée d'origine (donc

le plus en amont possible) et prix facturé aux consommateurs (donc le plus en aval), il se rapprocherait selon moi davantage de 1 à 8, que de 1 à 4.

Bref, tout cela pour indiquer que la rentabilité de la filière pièce détachée d'origine se situe clairement en amont, au stade de la première mise sur le marché par l'industriel. Certes, on ne peut pas prétendre que les industriels se font des marges conséquentes, pas plus ne peut-on soutenir le contraire.

Tout cela également pour indiquer, que lorsque cela est possible, l'alternative de la pièce détachée adaptable est une solution qui apparaît totalement logique.

Avec M. Desgrippes, nous commençons à élaborer quelques pistes de réflexion autour d'une sorte de *New Deal* du prix des pièces détachées, afin d'amenuiser ce dernier.

Bien sûr, abaisser le niveau de la TVA vers les 5 %.

C'est là un grand classique des demandes, et ce quel que soit le secteur. L'expérience faite dans la restauration alimentaire n'a guère été concluante, les effets d'aubaine ayant vite fait d'annihiler toute démarche positive. C'est d'ailleurs un grand classique en permanence refusé plus que fermement par Bercy. Mieux vaut donc oublier.

Développer des références de pièces adaptables est également une piste, LA piste de loin la plus intéressante (ce qui se fera si les pièces compatibles sont plus nombreuses entre les appareils des différents fabricants). Mais là, il nous faut constater que dans l'ensemble chaque marque veut rester maîtresse chez elle et rechigne le plus souvent à tout travail collaboratif.

Remarquons toutefois que dans certains secteurs, Bruxelles commence à favoriser des approches fonctionnelles communes (notamment sur les connexions). Pourquoi ne pas aller dans ce sens pour les principales pièces de l'électroménager (à l'image de ce que réalisent de plus en plus fréquemment les constructeurs automobiles) ?

Les enjeux environnementaux conduiront-ils la filière et le politique à aller dans ce sens ?

Obtenir des fabricants qu'ils réduisent le prix des pièces détachées (comme l'a fait récemment de 30% une grande marque française de petits appareils ménagers) serait un vrai tournant ! Il faudrait alors qu'ils puissent obtenir des compensations et ne soient pas les seuls à faire cet effort.

En revanche, les inciter à faire décroître le prix de leurs pièces détachées au même rythme que celui de la dévalorisation vénale des produits serait déjà un petit pas (cela reviendrait en quelque sorte à stabiliser le prix de la pièce

détachée à un maximum de 5 à 7 % par exemple de la valeur vénale du produit).

Mutualiser les achats de pièces détachées de la part des réparateurs est gage d'obtenir des meilleurs prix, donc quasi garantie de gains de productivité (ainsi que nous l'avons vu précédemment).

C'est là, un grand projet !

Toutefois, la faible organisation collective des réparateurs est un frein important pour mener à bien ce projet. Probablement une aide administrative serait à même d'inciter les réparateurs à se fédérer et à prendre ainsi avec plus de fermeté et de conviction leur sort entre leurs mains.

La mise en place d'un observatoire du prix des pièces détachées, certes même si cela ne paie pas trop de mine, serait fort utile en tant qu'outil de transparence (tant pour l'administration que pour les réparateurs et le grand public – représenté notamment par les organisations de défense des consommateurs). Les informations recueillies participeraient à freiner, voire à contenir les débordements.

Dans le même esprit d'ailleurs, cet observatoire pourrait également prendre en charge le suivi des prix des interventions de réparation.

Je profite de la visite au pas de charge des ateliers et des entrepôts pour dérouler l'ensemble des interrogations qui me tiennent à cœur.

L'indisponibilité des pièces détachées est-elle fréquente ? Et si oui à partir de quelle date d'ancienneté des appareils ?

« Difficile de répondre à cette question simplement » m'indique M. Desgrippes « car souvent les réparateurs prennent la peine, avant de passer commande, de vérifier sur le catalogue si la pièce détachée est disponible. D'une manière intuitive, je dirais que cela peut probablement concerner 2 % à 3% des éventuelles demandes voire moins sur des produits GEM (gros électroménager) d'âge mur de 20 ans d'âge et plus [à titre d'informations sur les près de 52 milliers de pièces détachées commandées par nos clients en 2019, un peu moins de 500 étaient épuisées]. Toutefois et toujours intuitivement pour 5 % à 10% des produits, surtout en entrée de gamme, il n'existe quasiment pas de pièces détachées en raison de la faible valeur du produit (cela se traduit plus par une volonté de la marque de ne pas livrer de pièces détachées pour une question de coût, la marque préférant alors, quand le produit est encore sous garantie, l'échange pur et simple de l'appareil). Par ailleurs certaines marques ne commercialisent leurs pièces

détachées qu'au compte-goutte et dans des conditions particulières. Par exemple nous n'avons aucune pièce de certains grands constructeurs américains ».

Autre question : quid des pièces détachées « soft » ou électroniques ?

« C'est un segment de commercialisation qui se développe fortement. Si l'on parle des modules programmables, nous achetons selon les marques des modules vierges que nous programmons à la demande des réparateurs, par exemple quand il s'agit d'Electrolux. Pour la plupart des autres marques, nous sommes cependant obligés d'acheter le module programmable mais "programmé en usine" sur commande ».

Le défilé des questions se poursuit autour de l'interrogation sur la solidité des pièces détachées, ne va-t-on pas vers l'ère du moins lourd et du plus fragile ?

« Les pièces ne sont pas plus fragiles mais la conception des appareils, qui intègrent beaucoup plus de soft (cartes électroniques), les rend plus sujet à des pannes (surtensions, humidité...) ».

Puis vient une question qui me tient particulièrement à cœur, celle de la documentation. Pour M. Desgrippes, il importe d'être particulièrement précis dans la réponse d'abord sur la documentation technique des marques. Ces dernières sont grandement réticentes, et c'est peu de le dire, à confier leur documentation reliant les appareils avec les plans éclatés et les pièces s'y rattachant. Cette difficulté d'accès à la documentation est un gros frein à la réparabilité.

Ce partage permettrait pourtant aux réparateurs d'identifier beaucoup plus facilement les pièces nécessaires à l'intervention. Le recours à un abonnement *Agora*, alors seule solution, est non seulement coûteux mais implique en plus très souvent des recherches et des extractions compliquées à mener – le système *Agora* ne permettant pas d'extraction massive mais uniquement des consultations à l'appareil - ce qui induit également un coût important (les vues éclatées n'étant d'ailleurs que juste consultables).

Rappelons qu'*Agora* a été créée par huit fabricants majeurs afin de commercialiser, outre les pièces détachées, les indispensables documentations techniques ainsi que les vues éclatées des produits.

Faire en sorte que les marques fournissent les plans éclatés à tous les grossistes revendant leurs pièces détachées, et pas seulement à *Agora* (*Agora* est à ce jour l'une des rares plateforme de commandes de pièces) serait pour M. Desgrippes une idée particulièrement pertinente et efficace, à même de faire

décroître le prix final de la réparation. S'il n'y avait d'ailleurs qu'une seule idée à retenir, ce serait celle-là !

Face à cette collaboration des marques, et un peu comme l'indique la vieille légende de Lagardaire (film de 1967), « *si les marques ne viennent pas aux réparateurs, SDS vient vers le réparateur* » SDS est en train d'organiser une base de données universelle permettant de relier appareils/plans/pièces, avec diverses innovations, comme de présenter la bonne désignation des pièces (une même pièce pouvant en effet apparaître selon les dates avec des références différentes) avec des photos de qualité et de proposer des pièces adaptables moins chères afin d'impacter le prix de la réparation hors garantie.

Ceci m'apparaît être une excellente initiative ! « *Coûteuse, très coûteuse, et chronophage* » me précise M. Desgrippes.

Autre excellente initiative, dans un domaine proche, M. Desgrippes souhaite également organiser la gestion d'un stock centralisé des pièces non utilisées et dormantes chez les réparateurs (sous un format proche d'un dépôt vente virtuel) permettant d'avoir le maximum de pièces à disposition à un moment T pour tous les réparateurs du territoire.

SDS va également se positionner sur tout ce qui concerne les tutoriels d'aide à la réparation, du moins quand cette dernière entre dans la typologie de réparations simples. Pour les interventions plus complexes c'est la compétence et le savoir-faire du professionnel qui sont déterminants.

« *Votre avis sur les pièces détachées conçues via la 3D²¹ ?* » autre interrogation, afin de comprendre si cette "nouveau" (perçue comme étant un levier de dynamisation de la filière de la réparation et un moyen de rendre plus attractifs les métiers de la réparation du fait de l'image innovante qu'elle laisse paraître²²), est une vraie ou une fausse solution d'avenir.

« *Même si cela est attractif et moderne, cela nécessiterait d'avoir en base l'ensemble des plans de fabrication par les marques de ces pièces, ce qui paraît*

²¹ • Technologie 3D : L'impression 3D est une technique de fabrication dite additive qui procède par ajout de matière, contrairement aux techniques procédant par retrait de matière comme l'usinage. ... Le point de départ est un fichier informatique représentant l'objet en trois dimensions, décomposé en tranches.

• Pièces détachées 3D : Impression 3D, voici le nouveau procédé révolutionnaire qui peut permettre à n'importe qui de fabriquer un objet chez soi en l'imprimant. Certains grands fabricants français d'électroménager seraient aujourd'hui prêts à tenter le pari de commercialiser ce nouveau type d'imprimante.

²² Rapport de l'Ademe, *Les Français et la réparation*, Perceptions et pratiques, Mars 2020 : l'impression 3D peut faciliter l'accès aux pièces détachées de biens de consommation courante car en cas de pièce défectueuse, elle permet d'en fabriquer une nouvelle au plus près du besoin et à la demande. Elle pourrait ainsi permettre de « répondre au besoin du grand public en recherche de solutions de réparation et de plus en plus désireux de changer leurs habitudes de consommation »

très illusoire. Sur des pièces simples, cela est envisageable. Maintenant il faut savoir que des pièces « plastiques » injectées par grande série sont très peu onéreuses en production ordinaire. »

Cela serait un vrai plus sur des pièces qui ne sont plus sous garanties ou qui ne peuvent être facilement stockées. Cette fabrication sur mesure est à ce jour plus dans les mains des marques que dans celles des distributeurs ou réparateurs, et ces dernières, mise à part de rares exceptions, ne semblent pas déterminées à utiliser cette nouvelle technologie.”

Les imprimantes 3D ont des avantages mais aussi des limites :

- *Les avantages :*
 - *Fabriquer une pièce en rupture ou qui n'est plus produite,*
 - *Fabriquer une pièce qui, imprimée, reviendrait moins cher que celle vendue par le fabricant, qui, sachant la demande plus forte que l'offre, augmenterait de façon déraisonnable le prix de cette dernière.*
- *Les limites :*
 - *Ne fabriquer que les pièces en matière plastique, en séries limitées,*
 - *Esthétique : impossibilité d'avoir la même teinte et impossibilité d'ajouter par exemple une sérigraphie sur les boutons.*

« Votre avis sur les pièces détachées de seconde vie ? » Toujours la même problématique, faire baisser le prix de l'intervention.

« C'est une bonne idée mais ces pièces doivent repasser dans les mains de professionnels pour leur donner un véritable label de qualité. Ensuite se pose le problème de la logistique et du transport et les coûts associés.

Si une filière devait se mettre en place sur la récupération des pièces usagées, les associations de l'économie sociale et les filières de recyclage auraient le rôle principal à jouer, mais cela me semble bien compliqué ! ».

Cet entretien me conforte dans la certitude que le prix de la pièce détachée est certes un problème central mais qu'autour de celui-ci demeurent nombre d'autres difficultés, comme la **disponibilité gratuite de la documentation technique** en ce domaine.

Face à cette complexité bien heureusement il existe moult pistes d'amélioration possible rapidement passées en revue avec M. Desgrippes.

Je sors de cette rencontre avec la conviction que les actions à mener et les efforts pour accroître le taux de réparation des appareils devront être l'œuvre de tous, chacun devant mettre la main à la pâte, le consommateur, les industriels en direct et en indirect via les éco-organismes (dont les poches devront

s'ouvrir), les stockistes et sans oublier loin de là les réparateurs, les premiers concernés, qui devront passer à l'heure de l'intervention 2.0 (c'est-à-dire pour beaucoup se remettre en cause et réinventer leur métier ou du moins la manière dont il l'effectue).

Que signifierait pour les réparateurs que de passer à une intervention 2.0 ?

- *S'informatiser,*
- *Mettre en place des solutions informatiques (base de données) historisant les interventions passées pour ne plus douter sur la solution (pièce nécessaire ou pas) lors de pannes,*
- *Faire l'achat d'outils fabricants d'aide au diagnostic,*
- *Se former pour se mettre systématiquement à niveau,*
- *Prendre des apprentis et les former au métier à leur culture,*
- *(...)*

Tous ces points nécessaires posent un problème et de taille : le coût

Ne parlant que de la formation : comment se former et accepter de perdre le CA d'une ou plusieurs journées ?

L'outillage d'aide au diagnostic vendu par les fabricants a un coût.

Il est nécessaire et d'une évidence urgente d'aider les réparateurs dans l'acquisition de ces compétences et de ces outils.

Il faut les accompagner, les aider à monter en compétence et non comme le disait un représentant d'une marque récemment « aux réparateurs de se mettre au niveau ».

Cette adhésion nécessaire de toutes les parties prenantes, et je reviens sur cette idée centrale, pourrait se cimenter lors d'un Grenelle de la réparation sur une véritable mobilisation, avec un plan donnant à chaque acteur l'impérieuse nécessité d'agir pour le bien de la collectivité et le respect de l'environnement.

Ce Grenelle devrait être principalement et majoritairement composé des réparateurs indépendants et entourés de fabricants, distributeurs, grossistes pièces, déterminés à avancer. Ce Grenelle devrait également prendre en considération les équilibres financiers des acteurs qui composent la chaîne. Comment envisager des actions à long terme autour de la réparation si on ne garantit pas la pérennité des acteurs qui la font au quotidien ?

Avant de détailler quelques pistes d'action de ce Grenelle de la réparation, il me reste encore quelques rencontres à assurer, ce qu'en pensent les consommateurs.



DANS L'UNIVERS DES GROSSISTES EN PIÈCES DÉTACHÉES

Les points à retenir :

- Coexistent deux “natures” de pièces détachées, celle à forte et faible rotation. Les augmentations concernent, en pratique, davantage les pièces à faible rotation. Ce qui limite l’inflation des pièces à forte rotation (donc les plus fréquemment utilisées) est principalement la commercialisation par les stockistes de pièces dites adaptables.
- La pièce détachée adaptable est en général 30 à 40% moins onéreuse que la pièce dite d’origine.
- La rentabilité de la filière pièce détachée d’origine se situe clairement en amont, au stade de la première mise sur le marché par l’industriel. Ainsi, lorsque cela est possible, l’alternative de la pièce détachée adaptable est une option à envisager.
- La mise en place d’un observatoire du prix des pièces détachées serait fort utile en tant qu’outil de transparence.
- Donner accès gratuitement aux consultations des fiches techniques, schémas électriques, vues éclatées et références de pièces permettrait de baisser le prix final de la réparation.
- Les actions à mener et les efforts pour accroître le taux de réparation des appareils par le passage à l’intervention 2.0 notamment, devront être l’œuvre de tous : le consommateur, les industriels en direct et en indirect via les éco-organismes, les stockistes et les réparateurs.



**Dans l'univers
des associations
de consommateurs.**

À l'évidence, il y a une perte de confiance dans les réparateurs de la part de certains ménages, parfois presque un fossé ! Insuffisante compétence, manque d'éthique, coût d'intervention trop onéreux sont les principaux reproches.

Selon le rapport de l'ADEME ²³, « depuis 2014, l'image du secteur de la réparation a évolué très positivement que ce soit de manière globale, passant de 74% d'image positive en 2014 à 81% en 2019 ou sur le capital de confiance » (passé de 67% à 75%).

Les atouts sont liés à la préservation de l'environnement, (c'est un moyen de faire durer plus longtemps un objet, de lui donner une seconde vie et donc de lutter contre la surconsommation), à la dimension économique du secteur de la réparation (qui contribue à faire vivre l'économie locale, favorise la relocalisation des emplois et aide à la réinsertion des personnes en difficultés), et au dynamisme de la filière (les jeunes trouvant le métier plus attirant que leurs aînés).

De plus, le rapport met en avant le fait que les acteurs qui incarnent le mieux la réparation sont les commerçants ou réparateurs indépendants à hauteur de 50%) contre 44% pour les SAV de la grande distribution.

« Si la confiance envers le secteur de la réparation a progressé, on observe des différences selon les types de professionnels : depuis 2014, les acteurs de l'ESS sont davantage présents à l'esprit des consommateurs et ont progressé en termes de confiance (+5 points) alors que les réparateurs indépendants ont perdu en capital de confiance (-5 points) et les SAV de la grande distribution perdent tant en présence à l'esprit qu'en confiance (-6 points) ».

Ce serait faire un bien mauvais procès aux émissions de télévision qui reviennent régulièrement sur l'obsolescence programmée et les turpitudes de certains réparateurs, davantage motivés à faire acheter un nouvel appareil que d'intervenir sur l'ancien.

Pour les journalistes ce sont des sujets « marronniers ».

Mais si ces reportages rencontrent leur public, c'est malheureusement qu'ils reflètent une certaine vérité, certes une vérité probablement peu importante, mais une part de vérité tout de même.

Notons d'ailleurs que ce déferlement de défiance peut probablement se généraliser à nombre d'autres sujets, manque de confiance dans le message des

²³ Rapport de l'ADEME, *Les Français et la réparation*, Perceptions et pratiques, Mars 2020

industriels, dans les produits qu'ils mettent sur les marchés, dans la parole des vendeurs de la distribution, dans les affirmations, notamment environnementales.

Comment faire pour, à défaut de rétablir la pleine confiance des ménages envers les réparateurs, ce qui à l'évidence prendra du temps, essayer de faire en sorte que la réparation soit le réflexe premier du consommateur (et non pas l'acquisition d'un produit neuf – sur ce dernier aspect notons d'ailleurs que la littérature économique a déjà depuis longue date fait sienne une partie de cette préoccupation avec la théorie dite du *to keep up with the Jones*²⁴, l'achat d'un produit étant parfois considéré comme une sorte de marqueur social).

C'est autour de ces sujets que je souhaitais placer mon entretien avec Messieurs Praud (administrateur de l'UFC, en charge de l'environnement) et Musso (directeur de l'action publique).

Rappelons que *l'UFC/Que choisir* est une association totalement indépendante tant de l'administration que des industriels ou des distributeurs.

L'UFC/Que choisir ce sont plus de 150 associations locales, plus de 350 points d'accueils, plus de 100 000 litiges traités chaque année (par des bénévoles), plus de 150 000 adhérents.

L'UFC/Que choisir, c'est une puissance de frappe considérable !

Il était donc incontournable de m'entretenir avec eux et tout aussi indispensable pour moi d'analyser leurs publications autour des sujets de l'obsolescence programmée en général et de la réparation en particulier.

Heureuse surprise sur l'obsolescence programmée, je trouvais leur position presque nuancée et plutôt pragmatique.

Presque nuancée :

“Les fabricants conçoivent-ils des produits à la durée de vie volontairement limitée, afin d'inciter le consommateur à se rééquiper plus souvent ? Difficile de l'affirmer. En revanche, chacun constate régulièrement, au quotidien, diverses pannes sur ses équipements high-tech ou électroménagers, qui interviennent plus ou moins tôt dans la vie du produit. Trop souvent, réparer ne vaut pas le coup, et c'est l'appareil complet qui part au mieux au recyclage, au pire à la poubelle [...]. Plusieurs procédés contestables existent de la part des fabricants pour réduire

²⁴ Traduit de l'anglais-Garder le contact avec les Jones est un idiome dans de nombreuses parties du monde anglophone faisant référence à la comparaison avec son voisin comme référence pour la classe sociale ou l'accumulation de biens matériels.

artificiellement la durée de vie appareils obligeant à les remplacer plutôt qu'à les réparer (composants fragiles, pièces détachées indisponibles, pièces essentielles inaccessibles, obsolescence logicielle, etc.). Ces pratiques sont aussi préjudiciables à l'environnement qu'au pouvoir d'achat... ».

Plutôt pragmatique par la mise en place d'un observatoire des pannes :

« Grâce au recensement et à l'analyse de tous vos signalements, cet observatoire doit nous permettre [...] de détecter et d'agir contre l'obsolescence organisée/programmée des appareils. Nous vous aidons individuellement, nous agissons collectivement. Cela vous est-il déjà aussi arrivé ? Votre machine à laver, achetée il y a seulement 6 ans, présente un défaut et la pièce nécessaire pour la réparer est trop chère ».

C'est la dernière phrase qui pour moi est importante : *« Votre machine à laver, achetée il y a seulement 6 ans, présente un défaut et la pièce nécessaire pour la réparer est trop chère »*, elle représente un aspect déterminant de la problématique réparation (ainsi que nous l'avons évoqué précédemment et ainsi que le détaille dans son site l'association par un article du 19 décembre 2019 : « réparabilité » de nos appareils. Le nouveau défi des fabricants).

Pour l'association, quatre mesures permettraient d'améliorer la réparabilité et la durabilité des produits :

- 1. Une TVA réduite à 5,5 ou 10 %, contre 20 % actuellement, sur la réparation et les pièces détachées (comme c'est déjà le cas dans sept pays de l'Union européenne) ;*
- 2. L'obligation, pour les fabricants, de fournir gratuitement la documentation complète de leurs appareils aux consommateurs et aux réparateurs, ainsi qu'une transparence sur le prix des pièces détachées ;*
- 3. La réduction du délai de fourniture des pièces détachées (celui de trois semaines, adopté par la Commission Européenne impliquant des durées de réparation trop longues) ;*
- 4. L'interdiction de l'inamovibilité de certains éléments (tambour...).*

Pour ce qui concerne les propositions sur les pièces détachées, je ne peux être qu'en accord avec les vœux de l'UFC, bien qu'à mon avis les mesures présentées me semblent bien parcellaires, voire insuffisantes (par rapport à celles envisagées avec M. Desgrippes de SDS).

Sur la documentation technique, l'orientation me convient également parfaitement (peut-être avec un léger, très léger bémol sur la diffusion auprès du grand public, qui peut se révéler frustrante si le consommateur n'a pas la main "bricoleuse" et compétente).

La TVA réduite ? Quelle sera la position de Bercy ? Il faut être vigilants sur la vertu du dispositif et éviter les effets d'aubaine comme pour la TVA sur la restauration votée en 2009²⁵.

Interdire certaines pratiques de conception des produits empêchant ou réduisant la possibilité de réparation est une excellente initiative, mais bien théorique à l'encontre d'entreprises mondialisées dont les centres de décision et les sièges sociaux se situent rarement en Europe.

Certes, il faut aller en ce sens, mais soyons clairs les résultats ne se feront sentir qu'à long terme, alors que la question de l'aide à la réparation doit, elle, se résoudre dans les délais les plus brefs possible.

Après ces échanges d'analyses avec M. Musso, je voulais surtout recueillir son avis sur une piste de réflexion destinée à convaincre le consommateur de la compétence du réparateur.

Mon exposé de départ partait du constat que la filière réparation, à l'image d'une profession également extrêmement décriée comme celle des installateurs électriciens, aurait tout intérêt à mettre en place des procédures de qualification, permettant d'assurer au consommateur la compétence et l'éthique de l'intervenant.

Une définition des différents termes utilisés dans ce domaine peut se révéler utile pour s'y retrouver dans ce dédale de complexités.

- Le label est une reconnaissance "privée" ; par exemple ma société peut, à partir de critères propres, labelliser des partenaires sous son unique patronage et son unique responsabilité. Un label n'a donc rien "d'officiel".

²⁵ Décidée en 2009, la baisse du taux de TVA sur la restauration était censée faire baisser le prix des plats pour les clients. Selon une étude, ce sont les restaurateurs qui en ont principalement profité.

Il s'agissait d'une des aides aux entreprises parmi les plus coûteuses pour l'Etat : 3 milliards d'euros pour la seule année 2010, non loin des crédits à la recherche et au développement (4 milliards d'euros). Et pourtant, l'instauration en 2009 d'un taux de TVA réduit à 5,5% dans la restauration, est loin d'avoir tenu ses promesses, selon une étude de l'Institut des politiques publiques (IPP), un établissement spécialisé dans l'analyse et l'évaluation des politiques publiques.

Cette ristourne fiscale accordée aux établissements de restauration était accompagnée d'une contrepartie : le "contrat d'avenir". Ce dernier, instauré par le gouvernement de François Fillon exigeait que les gains réalisés soient répartis "équitablement" entre baisse des prix pour les clients, hausse des salaires et créations d'emplois, et enfin augmentation des marges des entreprises. Exigence visiblement non respectée puisque selon les auteurs de l'étude, les patrons de restaurants ont capté 55,7 % des gains réalisés, bien davantage que les 33% qu'ils étaient censés obtenir. De quoi ainsi augmenter de 24% leur bénéfice. Les salariés n'ont eux bénéficié que de 18,6 % de la baisse, soit une augmentation moyenne de 4,1% du coût des salaires. Quant aux clients, il n'a profité que de 9,7% des gains enregistrés, soit une baisse du prix de son assiette de...1,9%. "L'effet sur les consommateurs a été limité", précisent les économistes.

- Une certification reflète le fait qu'une entreprise répond à des spécifications conformes à des normes reconnues officiellement (ISO ...).
- Une accréditation (complément de la certification) permet de reconnaître que l'activité exercée est conforme à la déontologie et aux règles de l'art acceptées.
- La qualification est une reconnaissance donnée par un organisme accréditeur à une société assurant que cette dernière respecte la déontologie et les règles d'art du métier.

Avec l'organisation *Qualifelec*²⁶ par exemple, le "collectif" des installateurs électriciens a défini des règles précises de compétence des professionnels donnant accès à la marque *Qualifelec* (et donc à son utilisation commerciale en gage de qualité des intervenants et des interventions).

Pratiquement le "déroulé" est le suivant : Le *Cofrac* (*Comité Français d'accréditation*), organisme certificateur, a audité *Qualifelec* pour s'assurer de la pertinence de son travail. S'en étant assuré le *Cofrac* a accrédité *Qualifelec*. *Qualifelec*, organisme accréditeur a qualifié les entreprises, à partir de référentiels (déontologie, règles de l'art) leur donnant la possibilité de mettre en avant pour le consommateur la marque *Qualifelec*.

Donc par une sorte d'effet domino se prévaloir de la marque *Qualifelec* revient presque à pouvoir se prévaloir de la marque *Cofrac* (la plus importante dans la hiérarchie du respect des normes). Pour le consommateur c'est l'assurance maximum d'un travail bien fait.

Un acteur pourrait directement travailler avec le *Cofrac*, la facture serait alors très loin d'être négligeable. Traiter avec l'organisme accréditeur (dans notre cas *Qualifelec*) revient à une dépense nettement inférieure à mille euros pour quatre ans !

Pour le dire autrement les installateurs ont su s'organiser pour "trier le bon grain de l'ivraie" et ainsi mettre de l'ordre (au moins un minimum d'ordre) dans leur métier.

Pour le consommateur faire appel à un "certifié" est une assurance d'une intervention éthique et dans les règles de l'art (la marque *Qualifelec* étant notamment obtenue par la reconnaissance par ses pairs de la qualité des interventions à partir d'un "cahier des charges" très précis).

²⁶ *Qualifelec* est l'Association professionnelle et technique de qualification des entreprises du génie électrique et énergétique.

Pour l'*UFC*, la certification peut probablement être une piste intéressante mais qui dépend du sérieux et de l'indépendance de l'organisme, du cahier des charges et de la qualité du suivi. Et c'est là que le bât blesse !

Par exemple la certification RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) n'est, aux vues des retours terrain qui affluent à l'association de la part de consommateurs mécontents, aucunement synonyme de compétence des professionnels ni de qualité des travaux, loin de là, et encore moins de la déontologie de la démarche commerciale.

Tant la définition du cahier des charges, issu des professionnels eux-mêmes, que le suivi des dossiers menés également par les professionnels sont indubitablement la faille de ces mécanismes.

Donc sans être farouchement opposée à cette démarche, l'*UFC* soulève et maintient ses fortes interrogations.

Les pistes que je suggère afin de tenter d'amoindrir ces réserves pourraient être de plusieurs ordres ;

- La présence des associations de consommateurs au sein des instances d'orientations et de décisions avec un poids nettement renforcé (droit de véto ?) représenterait une indéniable valeur ajoutée,
- La certification devrait être le garant d'une éthique concernant les niveaux des prix des interventions, à partir d'une grille issue de l'observatoire (à mettre en place) des facturations des réparations appliquées aux consommateurs,
- Un suivi drastique des manquements entraînant la radiation immédiate des "certifiés" pourrait devenir la règle.

Les interrogations demeurent (même si ces orientations vont dans le bon sens).

L'UFC restera vigilante et attentive.

Je suis favorable à cette démarche pragmatique car elle permet de remonter le niveau de compétence des professionnels, de redonner confiance aux ménages dans la déontologie des réparateurs et donc d'être le soubassement d'une "reconquête" de la réparation !



DANS L'UNIVERS DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Les points à retenir :

- Depuis 2014, l'image du secteur de la réparation a évolué très positivement que ce soit de manière globale, passant de 74% d'image positive en 2014 à 81% en 2019 ou sur le capital de confiance » (passé de 67% à 75%). Toutefois, si la confiance envers le secteur de la réparation a progressé, les réparateurs indépendants ont perdu en capital de confiance (-5 points) et les SAV de la grande distribution perdent tant en présence à l'esprit qu'en confiance (-6 points).
- La filière réparation aurait tout intérêt à mettre en place des procédures de qualification, permettant d'assurer au consommateur la compétence et l'éthique de l'intervenant.
- Afin d'amoindrir les réserves sur la certification, de remonter le niveau de compétence des professionnels et donc de redonner confiance aux ménages, les pistes pourraient être de plusieurs ordres ;
 - La présence des associations de consommateurs au sein des instances d'orientations et de décisions avec un poids nettement renforcé,
 - La qualification devrait être le garant d'une éthique concernant les niveaux des prix des interventions, à partir d'une grille issue de l'observatoire des facturations des réparations appliquées aux consommateurs,
 - Un suivi drastique des manquements entraînant la radiation immédiate des "certifiés" pourrait devenir la règle.



**Pour un grenelle
de la réparation.**

En rêve, me voilà au café *Le Bourbon*, juste en face de l'entrée de l'Assemblée Nationale, là, où tout le Paris politique se donne rendez-vous. Cadre plutôt feutré, presque bon enfant. Rendez-vous pris avec quelques députés particulièrement sensibles à l'approche environnementale.

Mon objectif était de les convaincre de la pertinence de mettre en place un *Grenelle* de la Réparation.

Non pas une n^{ième} conférence, pleine de bons sentiments, voire de trémolos dans la voix d'acteurs regrettant la faible place de la réparation, pleine de larmes, mais une véritable réunion de mobilisation, avec des mesures précises et atteignables (et non pas des objectifs chimériques pour des jours éventuellement meilleurs !). Une réunion dans laquelle les réparateurs indépendants auraient une place toute particulière et prépondérante.

Ce que j'allais leur décrire était un plan pragmatique, où chacun avait des pas à franchir. Tant les consommateurs, que les distributeurs de pièces détachées, aux réparateurs eux-mêmes revenait une large part et bien sûr aux metteurs sur le marché qui allaient devoir faire leur « mise à jour » afin de faire évoluer fortement leur pratique.

L'idée centrale est qu'il faut faire baisser la facture réparation pour le consommateur afin de l'inciter à faire réparer plutôt que d'acquérir un nouvel appareil. Cette diminution devant résulter de la somme de plusieurs sources.

Aux Distributeurs, aux Assureurs et aux Industriels il revient de faire une part importante du chemin. Non pas uniquement directement, mais également par l'intermédiaire des éco-organismes créés pour remplir collectivement leurs obligations individuelles en matière de collecte et de valorisation de leurs produits en fin de vie.

Ces éco-organismes pourraient voir leurs ambitions élargies. À eux de favoriser dorénavant la durabilité des produits (et donc par là-même l'amoindrissement des flux de déchets). Cet élargissement du périmètre de leurs objectifs se concrétiserait pratiquement par des actions de soutien à la réparation et au reconditionnement des produits.

Il y a actions et actions.

Favoriser l'économie sociale et solidaire dans des contrats de sous-traitance de collecte et de valorisation des produits en fin de vie, comme le font d'ores et déjà les éco-organismes, est louable, plus que louable, car induisant des coûts

supérieurs d'opérations de traitement (par rapport à des entreprises "privées" parfois économiquement mieux-disantes).

Mais aujourd'hui, il faut aller plus loin ! Il ne s'agit plus de tergiverser !

Participer uniquement aux journées (à la journée) réparation, aider à l'étude de faisabilité pour créer des stocks de pièces détachées de seconde main, mettre sur un site internet des sortes de *pages jaunes* listant les réparateurs est insuffisant.

Il importe d'accélérer si l'on veut vraiment être efficace.

Être efficace c'est, ainsi que je l'expliquais précédemment, exfiltrer 600 000 gros appareils électroménagers réparables du flux de déchets pour les infiltrer dans la filière réparation.

Souvenez-vous, ces 600 000 produits correspondent à des appareils ayant principalement entre six et huit ans de vie et donc n'ayant aucune raison de finir dans les flux dont on se débarrasse !

Être efficace c'est également exfiltrer plusieurs millions de petits appareils électroménagers trop souvent, par facilité, jetés par les consommateurs et les infiltrer dans la filière réparation.

Être efficace c'est également d'accroître la durée de vie d'une cohorte de produits audiovisuels.

Les éco-organismes financent la valorisation des produits en fin de vie, ils pourraient dorénavant ou plutôt devraient être partie prenante de la réduction de la facture réparation pour les consommateurs. C'est dans ce sens que le Fond de Réparation est sur le point d'être mis en place.

À juste titre, le législateur est allé en ce sens, l'orientation est donc donnée, ne reste plus qu'à mettre en œuvre, et ce n'est pas une mince affaire !

Mettons toutefois un petit bémol à cette orientation en soulignant que "mutualiser" financièrement les déchets relève d'une démarche pertinente (un kilo est un kilo) alors que mutualiser la réparation semble moins logique (les "bons" produits participant à la réparation des "mauvais"). Pour contrebalancer cet illogisme économique, aider à la réparation conduit arithmétiquement à réduire le flux de déchets.

Là aussi, pas de demi-mesures, pour être efficace il faut investir !

Une participation à la réparation par exemple de l'ordre de 25 à 50 euros par intervention (selon la catégorie d'appareils), serait déjà un geste plus que significatif.

Pour les éco-organismes, le coût de cette aide ne serait donc pas négligeable. Cela pèsera à l'évidence sur le montant de leurs entrées financières (le total des sommes récoltées des éco-contributions), ce sera "beaucoup" par rapport à leurs chiffres d'affaires, mais l'enjeu environnemental est de taille.

Estimer le coût total de cette aide à l'intervention (que la loi traitant de l'économie circulaire nomme le fonds de réparation) n'est guère un exercice facile, la jauge dépendant tant d'éléments économiques que de facteurs de volonté politique.

Il ne semble pas que des travaux statistiques aient été entrepris pour profiler les efforts financiers à mener et définir les scénarios possibles dans le temps. Si l'on me poussait dans mes retranchements et au risque de me tromper j'estimerai qu'assez rapidement le montant de 100 millions d'euros pourrait être atteint. Ce qui, avouons-le, est loin, très loin, d'être marginal et ferait de notre pays un véritable précurseur et un véritable champion dans la préservation des ressources naturelles.

Pratiquement, cette participation pourrait prendre différentes voies. Probablement, la plus simple serait d'utiliser l'outil *couponing*, à l'image de ce que font certaines marques pour rétrocéder aux consommateurs une partie du prix auquel ces derniers ont acheté un produit. Mais point noir, gros point noir, les opérations de *couponing* coûtent les yeux de la tête, plusieurs euros pour chaque demande !

Une piste qui est en cours d'élaboration (cf fonds réparation) sera de demander aux réparateurs de faire l'avance de trésorerie. Par exemple pour une intervention d'un coût de 150 €, le réparateur ne facturerait le ménage qu'à un niveau de 100 €, et demanderait à l'éco-organisme le complément de 50 €. Mais autre gros point noir, les réparateurs sont déjà financièrement exsangues, mettre sur leurs épaules ces avances de trésorerie est simplement impossible ! À moins d'être assuré d'être remboursé dans les quinze jours.

Si le Fond de Réparation devait participer à la mise en œuvre de ce point, que l'on avance vite, et que des réparateurs *qualifiés* puissent en bénéficier au plus vite.

Une règle clé et incontournable sur ce sujet : seul celui qui réalise la prestation doit être bénéficiaire du fonds de la réparation (n'oublions pas en effet que des réparateurs peuvent travailler comme sous-traitant pour des interventions sous-garantie ou hors garantie confiées par des assureurs, distributeurs ou fabricants). Il faut là encore pour s'assurer de la vertu du

dispositif d'éviter les effets d'aubaine ou de réparateurs qui peu scrupuleux augmenteraient leur coût de prestation.

Bien entendu, tout ceci serait à tester, à vérifier lors d'une rapide expérience-pilote permettant de « caler » toutes ces procédures (notamment celle de la mise en place concrète d'un système informatique chassant les effets d'aubaine et couvrant toutes les phases opératives, de l'amont – la caractérisation de l'appareil en panne – jusqu'à la dernière opération de l'aval – le paiement du réparateur) avec toutes les questions afférentes, par exemple qui décide qu'un produit est réparable ? Y a-t-il suffisamment de réparateurs compétents pour intervenir sur ces flux ?

Sur ce dernier aspect des réparateurs, et afin de s'assurer de leur compétence et de leur déontologie, l'imposition d'une procédure de qualification demeure totalement indispensable. Ainsi que je l'expliquais lors de ma visite à l'*UFC/Que choisir*, il faut que les réparateurs puissent indirectement, via la société accréditrice, se prévaloir de la "Qualification" du *Cofrac*.

Quelles seraient les grandes caractéristiques d'un réparateur qualifié ?²⁷

Autre expérience-pilote à mener de toute urgence, celle de mettre en place un site virtuel de vente de produits reconditionnés par toutes les entreprises de l'*ESS* (l'économie sociale et solidaire). Nous l'avons vu, un frein à la commercialisation des appareils reconditionnés tient à l'insuffisante mise en lumière des offres et aux difficultés "physiques" de la vente de ces produits.

À travers ce nouvel outil (pourquoi pas imaginé par les éco-organismes) se fixer, via des opérations fortes de communication, comme proche perspective

²⁷ Critères possibles de qualification d'un réparateur Electroménager :

- Une société et des réparateurs disposant d'au moins 5 ans d'expérience
- Une habilitation électrique
- Une reconnaissance des marques d'industriels voire un référencement
- Un stock résiduel de pièces détachées
- Un compte chez un stockiste reconnu et structuré de pièces détachées
- Un système informatique
- Un service administratif
- Un accueil téléphonique
- Une activité 6 jours sur sept sur des zones à forte concentration de population
- Des devis cohérents
- Une orientation principalement vers la réparation et non le rachat
- Des véhicules adaptés
- Un respect du droit social français
- Un outillage adapté : EPI (Gants anti-coupure, Chaussures de sécurité, Tenue de travail, Masque, Gel hydroalcoolique), Outillage standard (Caisse à outils boîtes de rangement et sacoche pour le 20/80, Jeu de clés plates, Clés à pipe débouchées de 7 10 et 13 mm, Coffret de douilles et d'embouts de tournevis (plats cruciformes Temper Torx) avec 1 à douille emmanchée + 1 clé à cliquer, Clé à molette, Pince coupante isolée, Pince multiprise isolée, Pince à bec isolée...) Outillage de mesure (Multimètre, Thermomètre et sondes thermocouples, Pince ampèremétrique, Enregistreur de température (Froid)), Outillage de programmation constructeur (Menwriter Whirilpool, Sidekick Electrolux,...), des Consommables (Pistolet et silicone blanc d'étanchéité, Colle haute température, Dégrippant, Frein filet,...) des Accessoires (Couverture de protection) ainsi que de l'Outillage spécifique FROID à domicile (Lunettes de protection, Pompe à vide avec Vacuomètre, Bloc de manomètres (HP BP et) et 3 flexibles, Flexible d'évacuation, Flexible de charge, Coffret de raccords rapides Hansen, Support bouteille, Balance (+ pile de rechange), Pince perforante (+ aiguille de rechange)...)...

d'atteindre une commercialisation annuelle de 150 000 appareils apparaît à portée de mains (avec les mêmes questions pratiques, techniques et économiques que celles évoquées précédemment pour le flux renforcé de réparations).

Les distributeurs ne doivent pas être en reste.

Les impliquer, c'est s'assurer que toute la chaîne des intervenants est partie prenante de la mobilisation générale à l'aide à la réparation, c'est les amener à une stratégie de sélection d'offres au profit de produits réparables et durables.

On ne peut que se féliciter des initiatives du gouvernement imposant prochainement l'affichage en rayon sur les principaux produits électriques et électroniques de grande consommation d'un indice réparabilité (sur une échelle de 0 à 10 les produits seront notés à partir d'une cohorte de questions – facilité de démontage, accès aux pièces détachées, prix de ces dernières, etc. ; plus la note sera élevée plus la réparation du produit sera possible et aisée).

Si certains produits notamment ceux vendus par les *market places* (appelés couramment les produits *no name*) sont parfois irréparables (ou que leurs notes de réparabilité s'avèrent médiocres) ou difficilement, il importera que soit alors précisé aux acquéreurs qu'ils ne seront aucunement éligibles à toute aide à la réparation.

L'indice durabilité, qui prendra dans les deux à trois ans à venir la suite de l'indice réparabilité (en l'intégrant) est une avancée de tout premier ordre dans la défense de l'environnement et dans le soutien au pouvoir d'achat des ménages.

Cet indice mettra en lumière la césure entre les produits jetables ou d'insuffisante qualité et ceux fiables, créés pour jouir d'une utilisation pérenne. Sans être trop emphatique, cet indice à venir est une arme commerciale atomique. Sur les quelques expériences pilotes (même si ces dernières sont encore mal ou insuffisamment renseignées) sur les produits "estampillés" durables, on constate une multiplication des ventes par dix sitôt l'indice exposé.

La définition de cet indice de durabilité, la manière de le concevoir, n'a rien d'évident, car il s'agit d'imaginer les conditions de vieillissement d'un produit, alors même que ce dernier n'est pas encore commercialisé. Cela va peut-être conduire à devoir prendre connaissance des tests de fiabilité mis en place par les industriels (et qui sont connus sous les noms de *MTTF* – *mean time to failure*, temps moyen d'arrivée d'une panne, et *MTBF* – *mean time between failure*, temps moyen entre les pannes).

Plus probablement, les réflexions pourront s'appuyer sur les travaux passionnants menés par la société coopérative toulousaine *Ethikis* dans le cadre de la mise en place de son label *Longtime*. L'originalité de la démarche est de s'adosser sur une démarche globale avec son triptyque conception/réparabilité/SAV ; par exemple pour la conception il s'agira de s'assurer de la robustesse des composants, de leur fiabilité..., pour la réparabilité de vérifier la possibilité et la facilité de démontage avec des outils non-propriétaires ..., pour le SAV de garantir sa bonne prise en compte.

En tout, une quarantaine de critères vérifiables et impartiaux (c'est-à-dire audités par une société accréditrice indépendante) permettant de "prédire" l'avenir de la durabilité du produit (notons incidemment que le label *Longtime* diffère ou plutôt complète celui mis en place par la *Fnac/Darty*, qui propose une indication sur un produit déjà commercialisé avec comme propriété celle de tomber rarement en panne).

Gageons que les discussions sur la construction de cet indice seront complexes. En effet il faudra s'assurer d'une totale objectivité de tous.

À terme, il sera évidemment pertinent de créer des passerelles entre le niveau de l'indice de durabilité et les montants d'aide à la réparation.

Pour les réparateurs, les démarches d'amélioration s'avèrent bien plus complexes, en raison de la dispersion de la profession.

Dans les principes de fonctionnement, il y a peu de points communs entre des réparateurs adossés à des réseaux nationaux ou à de grandes enseignes et des professionnels d'entreprise à taille réduite.

Les seconds n'ont guère de possibilité à court terme d'engranger le moindre gain de productivité, "les derniers des dinosaures" m'avait dit un distributeur et réparateur de la région Rhône Alpes. Certains de ces réparateurs ont disparu depuis et d'autres souffrent. Ils sont d'autant plus fragilisés que la venue dans le domaine de la réparation d'acteurs issus des assurances ou des activités numériques en offrant un service global va encore davantage les contraindre.

Probablement, à court terme, une des portes de sorties pourrait être de faire partie d'une association ou d'un réseau avec des avantages opérationnels sur le SAV et des moyens leur permettant d'améliorer leur productivité

Avec des si, on pourrait faire de grandes choses. Si les réparateurs de petite taille étaient davantage collectivement organisés, il serait possible d'envisager des regroupements pour aider à gagner en logistique, pour mieux négocier les prix des pièces détachées (à l'image de ce qui est la réalité pour l'achat des

produits, où la masse des commandes aux industriels permet de faire baisser unitairement le prix d'acquisition des appareils).

Pour les grands intervenants dans la réparation, agissant tant sur le sous-garantie que sur le hors garantie, les choses apparaissent tout de même avec une moindre complexité.

« *Même pas en rêve !* » comme disent les jeunes. Les metteurs sur le marché augmenteront difficilement et insuffisamment des forfaits d'intervention.

Il s'agit pour les grands réseaux de défendre leurs intérêts et d'optimiser tous les gains de productivité possibles. C'est notamment dans le domaine des pièces détachées qu'il y a encore un peu de marge de progression.

Le prix des pièces détachées proposées par les industriels onéreux, du moins pour la grande majorité des metteurs sur le marché (si un produit était reconstruit avec l'ensemble des pièces détachées vendues chez les distributeurs de pièces, le prix final serait bien supérieur à celui commercialisé chez les distributeurs – ce qui n'est d'ailleurs pas une originalité du secteur des produits électriques et électroniques de grande diffusion, pour l'automobile).

Il est clair qu'une pièce détachée produite en grande série sur des « châssis produits » (un châssis est une structure technique d'un produit commune à plusieurs références commerciales) largement vendus aura un coût plus faible à la production et donc à la vente. Il s'agirait là d'ouvrir la piste d'une rationalisation Industrielle. Les industriels y gagneraient le reste de la chaîne également. Le grand public doit malgré tout accepter que les produits ou pièces fabriqués à faible échelle auront des prix élevés.

Que l'ensemble de la filière s'entende sur une cohérence de marges et donc de prix.

Compliqué mais tellement nécessaire, tellement urgent. Les actions de sauvetage de la réparation imposent une promptitude sur les mesures à prendre.

Accroître la présence de pièces alternatives, adaptables à de nombreux châssis, serait une solution, LA solution à privilégier. Ainsi que nous l'avons vu lors de notre visite chez le stockiste SDS, le prix d'une pièce adaptable est d'environ 30 à 40 % moins onéreuse que son équivalent en pièces d'origine. Inciter les constructeurs à privilégier un travail technique en commun serait une action politique à fort rendement. Ce qui commence à se passer dans le secteur automobile sur les pièces détachées alternatives montre la voie !

Toujours sur la disponibilité des pièces détachées et même si une telle initiative a été mise en place récemment.

Développer la mise en place d'un système virtuel mutualisé de stocks invendus de pièces détachées mis à disposition d'un réseau de réparateurs agréés/certifiés respectant une éthique afin que ces derniers disposent d'un outil leur permettant "d'écouler" les stocks anciens de pièces détachées serait particulièrement pertinent (à la fois en termes de disponibilité des pièces mais aussi pour le *cash* des professionnels). Cela servirait les intérêts de tous et notamment des fabricants contraints de stocker les pièces durablement avec parfois des faibles rotations (*fiables rotations* ou pire *invendus* des stocks voués à la destruction).

Cette initiative serait à coupler avec la pérennisation des actions tendant à développer, à organiser et à professionnaliser un marché de la pièce détachée de seconde main extraite des stocks disponibles engrangés par les entreprises de l'économie sociale et solidaire (voire au-delà de ces dernières).

Restons un moment encore sur les rêves, la commercialisation uniquement de produits dont les pièces détachées seraient accessibles durant environ 10 ans représenterait un vrai + pour l'environnement et la réparation

Il faut que des efforts soient consentis sur l'accès gratuit à toutes les documentations techniques, à la consultation des pièces détachées. Comme le suggèrent des directives européennes avec l'obligation de fournir pendant 10 ans les pièces détachées et la documentation pour le Gros Electroménager.

Répercuter cette baisse de coût pour le réparateur et donc pour l'utilisateur dans sa facture de réparation engendrerait pour ce dernier une économie certaine.

La mise en place d'un observatoire des prix des interventions et des prix des pièces détachées serait indispensable, non seulement pour cibler les intervenants s'adonnant à des pratiques non éthiques (à travers notamment des intégrations dans les prix qu'ils facturent des éventuels effets d'aubaine), mais aussi pour permettre une juste qualification et une « protection » des professionnels RESPONSABLES de la réparation et du reconditionnement.

Une autre piste à étudier serait de normaliser ou plutôt de forfaitiser les interventions pratiquées sur le marché (sur des montants pourquoi pas définis en accord avec les associations de consommateurs) tout en garantissant des marges décentes pour tous, le fabricant, le distributeur, le stockiste pièces et le réparateur.

Ainsi un consommateur n'aurait pas à craindre une surfacturation de la réparation. Ce forfait devrait garantir les intérêts de tous du consommateur, de l'industriel et du réparateur.

La qualification des professionnels de la réparation et du reconditionnement est, ainsi que nous l'avons vu, un outil indispensable pour redonner confiance aux consommateurs sur la compétence et l'éthique des intervenants.

Cette qualification mise en place notamment par les professionnels indépendants de la réparation et les représentants des associations de consommateurs pourrait "segmenter" la filière en différentes strates en fonction de différents critères de formation des intervenants, de la nature des entreprises etc. (bien entendu tout "écart", notamment détecté par les associations de consommateurs engendrerait la perte de la qualification et l'exclusion du réseau).

Cette nécessaire qualification pourrait être mise en place conjointement par les administrations (aidées en cela par des organismes certifiés comme le *Cofrac*), les éco-organismes mais aussi par un syndicat de la filière réparation et reconditionnement (qui pour l'instant n'existe pas, ce qui engendre d'ailleurs une bizarrerie, par exemple dans les textes législatifs qui abordent les sujets de l'économie circulaire, il est fait fréquemment référence aux réparateurs sans que les réparateurs indépendants - donc non tentés par un conseil d'achat d'un nouvel appareil- aient été interrogés dans leur globalité et leur indépendance).

Pour l'instant, coexistent différentes petites structures associatives, qui ont d'ailleurs toutes en point commun une indépendance qui devrait être effective.

Notons d'ailleurs en passant que ce syndicat à "l'éthique indépendante" pourrait, à travers ses commissions techniques, donner, ou non, son blanc-seing aux nombreux tutoriels de réparation qui circulent sur le net, dont certains sont pour le moins "flous" voire parfois dangereux. Cette initiative est indispensable si l'on souhaite conforter l'autoréparation.

Redisons-le, l'autoréparation est une bonne chose ... mais jusqu'à un certain point. Il faut être clair, un non-professionnel n'est pas apte à tout réparer ! Les tutoriels labellisés par l'association des réparateurs indépendants, probablement avec l'apport et l'accord des associations de consommateurs qui ont en leur sein des spécialistes techniques pourraient ainsi éclairer les possibilités réelles d'autoréparation. Les limites seraient ainsi clairement définies (avec bien sûr des nuances selon la plus ou moins grand niveau de compétence de ceux pratiquant l'autoréparation).

Autre avantage potentiel de cette commission technique indépendante, fixer les critères de tri entre les produits réparables (ou sujets à "déconstruction" pour être ultérieurement reconditionnés) et ceux à considérer comme de réels déchets.

Toutes ces pistes de réflexions, ces propositions multi-acteurs peuvent, je le crains, donner une impression de patchwork, d'être parfois décousues, il n'empêche pourtant qu'elles peuvent être les bases d'un véritable renouveau de la filière réparation. Bref il ne suffit plus de dire, il faut le faire ! En avant vers un *Grenelle* de la réparation !



L'ouvrage « Pour un Grenelle de la réparation » est soumis à la licence
« Licence publique Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification ».

La licence est accessible sur le lien suivant :

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>



Photos : France 2 - Laurent Falconieri