

Les ressources naturelles s'épuisent... les réparateurs aussi ?

Etude sur la promotion du secteur de la réparation des
biens en France

Septembre 2012

Contact :

Camille Lecomte – Chargée de campagne
Modes de production et de consommation
responsables

Tél : 33 (0)1 48 51 18 94

Fax : 33 (0)1 48 51 95 12

camille.lecomte@amisdelaterre.org



Les Amis de la Terre

2B rue Jules Ferry – 93 100 Montreuil
tél : 33(0)1 48 51 32 22 – fax : 33(0)1 48 51 95 12
www.amisdelaterre.org

Document édité par Les Amis de la Terre France en décembre 2012

Coordination et rédaction : Camille Lecomte - **Contributions et relecture** : Annelaure Wittmann
- **Communication et relations presse** : Caroline Prak (01 48 51 18 96 / 06 86 41 53 43)

La Fédération des Amis de la Terre France est une association de protection de l'Homme et de l'environnement, à but non lucratif, indépendante de tout pouvoir politique ou religieux. Créée en 1970, elle a contribué à la fondation du mouvement écologiste français et à la formation du premier réseau écologiste mondial – Les Amis de la Terre International – présent dans 76 pays et réunissant 2 millions de membres sur les cinq continents. En France, les Amis de la Terre forment un réseau d'une trentaine de groupes locaux autonomes, qui agissent selon leurs priorités locales et relaient les campagnes nationales et internationales sur la base d'un engagement commun en faveur de la justice sociale et environnementale.

Contact : Les Amis de la Terre France - 2B, rue Jules Ferry •93100 Montreuil

Tél. : 01 48 51 32 22 • **Fax** : 01 48 51 95 12 • **Mail** : france@amisdelaterre.org

Table des matières

Résumé.....	4
Introduction	5
Pourquoi cette étude ? - Contexte et objectifs de l'étude.....	5
Approche méthodologique.....	5
Périmètre et définitions - Qu'est ce que la réparation ?	5
Les enjeux de la réparation	5
I. État des lieux de la réparation en France : une nouvelle approche de l'offre de réparation	7
1. L'offre de réparation.....	8
2. La demande de réparation	10
II. Un secteur en difficulté : une activité en baisse et un déficit d'image	12
1. L'évolution de nos comportements d'achat : le problème du coût de la réparation par rapport au prix du produit neuf.....	12
2. Un secteur diversifié et concurrentiel	13
3. Un déficit d'image	14
III. Potentiel : les bonnes pratiques et les évolutions en cours.....	15
1. Des fabricants engagés en faveur de la réparation.....	15
2. Les acteurs de l'économie sociale et solidaire	15
3. Les pouvoirs publics et les collectivités.....	16
4. Les citoyens : développement des sites d'autoréparation.....	16
IV. Recommandations en matière de promotion du secteur de la réparation	18
1. Faciliter le recours à la réparation et réduire son coût	18
2. Visibilité : Accroître la visibilité auprès des consommateurs	19
Conclusion	21
Annexe 1: les structures et les personnes interrogées	22
Annexe 2: Grille d'entretien	23
Présentation de la structure.....	23
Bibliographie	24

Résumé

L'exploitation des ressources naturelles a augmenté de 50% dans le monde depuis 30 ans. Un seuil a été atteint en 1987, date depuis laquelle notre consommation s'élève à un niveau tel que les capacités de renouvellement des ressources sont compromises, dans le même temps notre production de déchets a explosé. Nous jetons plus de 594 kg de déchets par an et par habitant. Pour réduire notre empreinte écologique, l'allongement de la durée de vie de nos produits est une priorité.

Cependant, alors que la prévention des déchets appelle à une dynamique positive pour inciter les consommateurs à allonger la durée de vie de ses produits et de ne pas céder aux appels des stratégies marketing des entreprises, le secteur de la réparation un des piliers de l'allongement de la durée de vie des produits souffre d'une baisse régulière d'activité et d'un déficit d'image.

Le secteur de la réparation est-il entré dans un cercle vicieux tel que le geste de la réparation est amené à se perdre ou des dynamiques nouvelles tendent-elles à donner un second souffle ? En réaction aux difficultés que traversent le secteur de la réparation, des initiatives portées par les distributeurs, les constructeurs, les acteurs de l'économie sociale et solidaire ou encore les pouvoirs publics et les collectivités voient le jour. Pour concrétiser ces démarches volontaires, des recommandations demandent néanmoins à être portées.

Introduction

Pourquoi cette étude ? - Contexte et objectifs de l'étude

Cette étude s'inscrit dans la lignée des publications de l'ADEME sur le secteur de la réparation. Identifiée comme un élément clé dans la mise en œuvre du plan national de prévention des déchets de 2004, la réparation est l'objet d'un suivi régulier depuis 2007.

Dans le plan de prévention de production des déchets de 2004, la réparation est présentée comme un moyen de « prolonger la durée de vie [d'un produit] ou de lui offrir une deuxième vie dans le même usage » et donc de « réduire les flux de déchets à la charge de la collectivité »¹. Cependant, l'étude de l'ADEME de 2010 sur l'offre de réparation continue de mettre en évidence « une baisse significative de l'activité de réparation en France entre 2006 et 2009 »².

La priorité donnée à la prévention des déchets par la directive cadre sur les déchets et confirmée par le Grenelle de l'Environnement ne s'est donc pas traduite par un engouement en faveur de la réparation. Néanmoins, des initiatives pour redonner le réflexe de la réparation aux citoyens consommateurs voient le jour : des labels se créent, des annuaires locaux de la réparation sont réalisés et des journées de la réparation s'organisent.

L'offre de réparation revêt des réalités très diverses suivant les types de biens ou les acteurs. En effet, le garage de quartier, l'Entreprise d'Insertion spécialisée dans la réparation des téléphones portables, le centre technique ou l'entreprise familiale spécialisée dans la joaillerie et l'horlogerie participent tous à la remise en état de nos objets pour leur donner une seconde vie et composent cet ensemble hétérogène.

Approche méthodologique

Cette nouvelle étude vise à comprendre comment est structuré le secteur de la réparation en prenant en compte les freins et les atouts de ce secteur afin d'élaborer des pistes de recommandations pour améliorer l'accessibilité de l'offre de réparation en France. Elle a été rédigée à partir des précédentes études réalisées sur la thématique de la réparation et de la prévention des déchets. Pour compléter cette analyse bibliographique, les initiatives menées en Europe ont été étudiées. Enfin, des entretiens ouverts ont été réalisés avec les acteurs de la prévention des déchets et de la réparation afin de créer des conditions d'échanges favorables à la compréhension de dynamiques non perceptibles par des analyses de données et à l'élaboration de pistes de réflexions émanant de ces acteurs.

Périmètre et définitions - Qu'est ce que la réparation ?

Dans le sens courant, la réparation est la remise en état d'objet qui a subi un dommage ou une détérioration. Dans le domaine de la prévention des déchets, une distinction s'opère entre la réparation d'objet détenu par une personne ou une structure et la réparation d'objets abandonnés qui ont le statut de déchets. *Le lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets* réalisé par le Ministère de l'Ecologie précise : « la réparation n'est pas un critère distinctif de la réutilisation ou du réemploi. L'opération de réparation peut être associée selon les cas, au réemploi ou à la réutilisation. C'est le statut de déchet ou de produit qui spécifie si l'opération a la nature de réutilisation ou de réemploi »³.

Ainsi, les activités de réemploi et de réutilisation ont été prises en compte dans cette étude. De même, toutes les activités de réparation ont été prises en compte même si elles ne constituent pas l'activité principale de la structure et les activités des structures de l'économie sociale et solidaire ont été étudiées. Cette étude a ainsi un périmètre plus large que les tableaux de bord réalisés régulièrement par l'ADEME.

Les enjeux de la réparation

Le secteur de la réparation est l'objet d'attention car la réparation présente des avantages économiques, sociaux et environnementaux. « D'un point de vue économique et social, l'activité de réparation demande une main d'oeuvre importante, et représente donc une opportunité de création d'emploi et de formation. Une augmentation de la réparabilité favoriserait donc l'emploi local puisque les activités de réparation sont

1 Plan national de prévention des déchets, 2004.

2 ADEME, Actualisation du panorama de l'offre de réparation en France, septembre 2010, 46 p.

3 Ministère de l'écologie, *Lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets*, 2012.

difficilement délocalisables. »⁴ La réparation en allongeant la durée de vie de nos produits permet de réduire le volume des déchets à traiter annuellement. « Sur la base d'un potentiel de réduction des déchets de 17 kg par an affectés à la réutilisation, les collectivités pourraient réaliser, à l'échelle de la Région, une économie de 4 millions d'euros »⁵. En dépit de ses nombreux avantages, le secteur de la réparation est difficile à appréhender et à dynamiser.

4 ADEME, Etude sur la durée de vie des produits des équipements électriques et électroniques, mars 2012, 121 p.

5 Espace Environnement, *Mission d'accompagnement pour des actions de prévention de la production de déchets*, Région Nord-Pas de Calais, juin 2009, p. 73.

I. État des lieux de la réparation en France : une nouvelle approche de l'offre de réparation

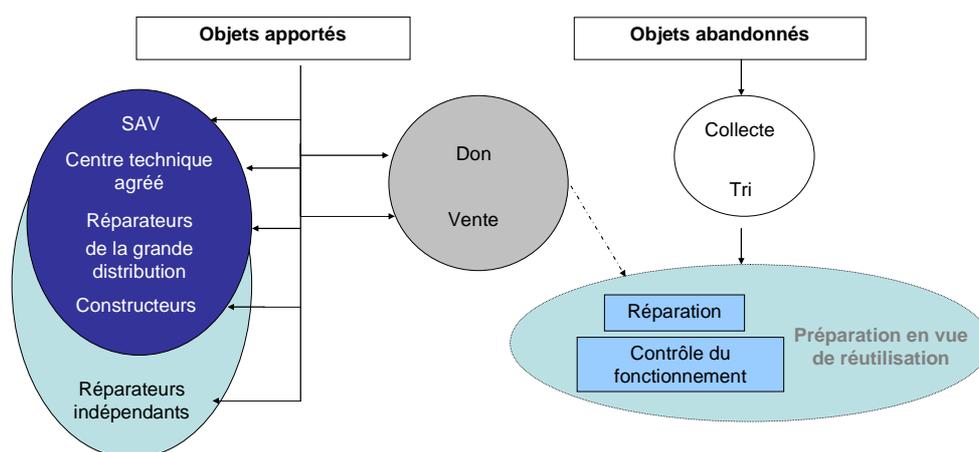
La réparation prise au sens large offre de multiples possibilités de donner une seconde vie des produits. Les nuances entretenues entre réemploi et réparation peuvent rendre complexes la compréhension de ce secteur déjà caractérisé par une grande diversité d'acteurs. Le *Lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets*, publié par le Ministère de l'écologie clarifie la place de la réparation au sein des activités de réemploi et de réutilisation.

La réparation est dans la législation européenne et française une option à privilégier pour réduire notre production de déchets. La directive cadre déchets 2008/98/CE du 19 novembre 2008 introduit une hiérarchie entre les modes de gestion des déchets et place en tout premier lieu la prévention notamment par le réemploi, puis la réutilisation, puis le recyclage, la valorisation et enfin l'élimination⁶. Le Grenelle de l'Environnement a mis en avant la nécessité de réduire notre production de déchets et a défini des objectifs dont la réduction des déchets à la source. Pour les atteindre, un axe consacré à la prévention des déchets comporte des mesures de sensibilisation et d'information à destination des citoyens et des collectivités locales⁷. L'ordonnance du 17 décembre 2010⁸ transpose en droit français la directive 2008/98/CE, appelée directive cadre sur les déchets. Elle précise et clarifie les notions de déchets, de prévention, de réemploi ou de recyclage. Elle privilégie la prévention de la production de déchets et confirme la hiérarchie, introduite par la directive européenne dans les modes de traitement et la priorité à la réutilisation au recyclage et à la valorisation⁹. Cette ordonnance distingue les termes de réemploi et de réutilisation :

- Le réemploi est « toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus » ;
- La réparation en vue de la réutilisation consiste en « toute opération de contrôle, de nettoyage ou de réparation en vue de la valorisation par laquelle des substances, matières et produits qui sont devenus des déchets sont préparés de manière à être réutilisés sans autre opération de prétraitement ».
- La réutilisation est « toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus déchets sont utilisés de nouveau »¹⁰.

De façon schématique, il est possible de représenter ainsi la différence entre le réemploi et la réparation :

Les activités de la réparation: réemploi et réutilisation



6 Ministère de l'écologie, *Lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets*, 2012.

7 Site du Ministère de l'Écologie, du développement durable, des transports et du logement <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Un-plan-d-actions-gouvernemental.html>

8 Ordonnance n°2010-1579 du 17 décembre 2010 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine des déchets <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023246111>

9 Site du Ministère de l'Écologie, du développement durable, des transports et du logement <http://www.developpement-durable.gouv.fr/L-ordonnance-du-17-decembre-2010.html>

¹⁰ Id.

Pour les objets apportés, le détenteur de l'objet est le même alors que pour les objets abandonnés ou vendus et donnés, le détenteur change. La caractérisation de la remise en état n'est pas la même : quand un objet est apporté par le consommateur à un réparateur, cet objet est en panne. Pour un objet abandonné ou apporté comme don ou vendu, cette règle n'est pas vraie : l'objet peut être en panne comme son ancien détenteur peut avoir choisi de l'abandonner car il ne correspondait plus à ses attentes. Cependant, au final, une deuxième vie est donnée à l'objet. Cette distinction invite à s'interroger plus précisément sur l'offre et la demande de réparation.

1. L'offre de réparation

a. Les activités de réparation des objets sans changement de propriétaire

L'ADEME depuis 2006 réalise un Panorama de l'offre de réparation en France. Ce tableau de bord permet de cartographier l'offre de réparation et de suivre son évolution. Cette étude est réalisée à partir des données INSEE et de celles des Pages Jaunes des Professionnels de Pages Jaunes Marketing Services.

La dernière actualisation a mis en avant qu'en 2009, le secteur de la réparation toute activité confondue comptait plus de 125 000 entreprises et employait près de 525 000 personnes¹¹. L'offre de réparation regroupe de nombreuses activités dont celles de la réparation automobile qui domine largement ce secteur. La réparation automobile et la plomberie sont les deux activités maîtresses du secteur de la réparation. Le secteur des articles personnels est relativement petit du point de vue économique : il ne représente que 30% des emplois et 35% des entreprises.

Le secteur de la réparation des articles personnels a un rôle plus significatif et plus important que sa taille économique ne pourrait le laisser supposer, notamment du point de vue de la prévention des déchets et c'est donc prioritairement vers ce secteur que sont orientés les plans et programmes de prévention des déchets des collectivités.

Ce secteur présente également un intérêt car ce sont pour ces biens que le consommateur est face au choix d'acheter un produit neuf ou de le faire réparer. Le choix d'acheter une voiture ou de faire installer une nouvelle salle de bain représente un investissement de long terme pour de nombreux foyers. C'est donc le secteur des biens et articles personnels qui est déterminant pour redonner le réflexe au consommateur de faire réparer.

Ce secteur appelle aussi une analyse plus fine. Nos consommations se sont en effet diversifiées et l'offre de réparation s'est adaptée à la diversification de nos consommations. L'offre de réparation des articles personnels et des biens domestiques regroupe ainsi les activités de motocycles et cycles, électronique, électroménager, vêtements, informatique, horlogerie et bijouterie, ameublement et autres. « *Les deux principales activités du secteur de la réparation des articles personnels et des biens domestiques sont la réparation de produits bruns et de produits blancs qui représentent à eux deux, en 2009, 30% du nombre d'entreprises et 60% du nombre d'emplois des secteurs de la réparation de biens domestiques* »¹².

La majorité des structures de réparations des articles personnels et des biens domestiques est constituée de très petits établissements avec une moyenne de 3,5 emplois par établissement, à l'exception des entreprises de réparation informatique. Constituée de nombreuses entreprises de petite taille, l'offre de réparation des biens domestiques tend à être éclatée, comme en témoigne l'étude réalisée par le GIFAM sur la réparation des produits blancs¹³.

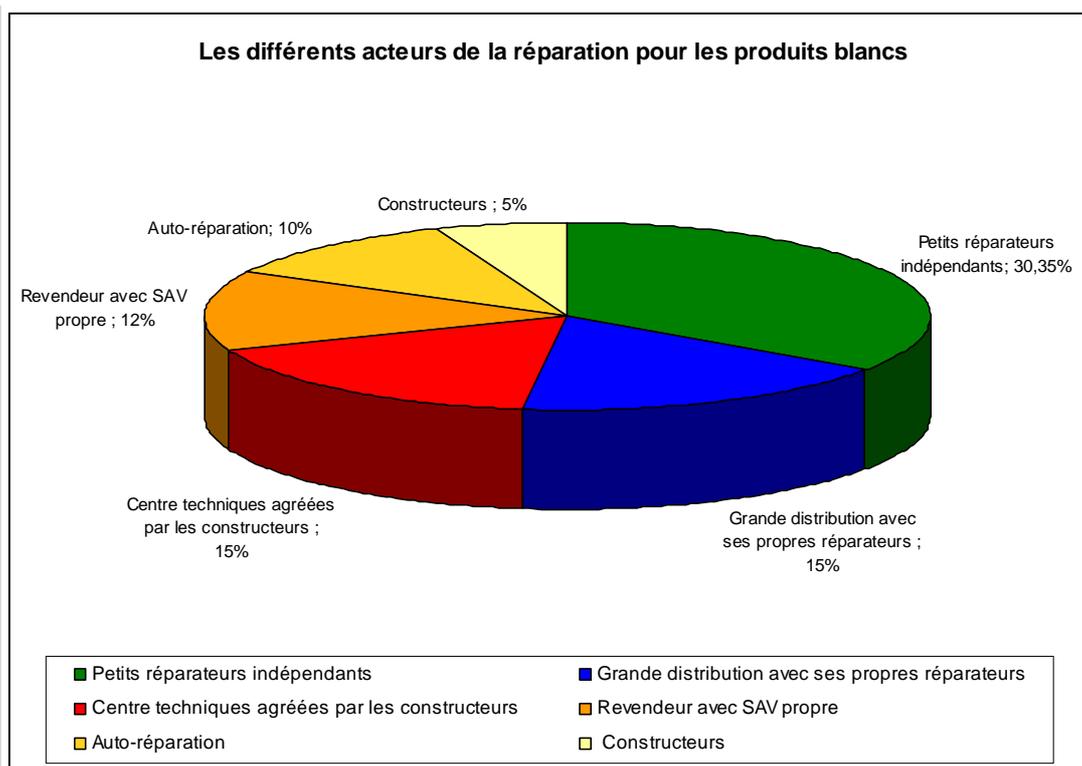
Le cas des produits blancs

La réparation des produits blancs a été étudiée par le Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'Équipement Électroménager, le GIFAM. Plus de 7 millions d'interventions sont effectuées chaque année par 6 000 techniciens pour un parc de 177 millions d'appareils de gros électroménagers. Ces réparations sont réalisées par différents acteurs de la réparation :

11 ADEME, Actualisation du panorama de l'offre de réparation en France, septembre 2010, p. 19.

12 ADEME, Actualisation du panorama de l'offre de réparation en France, septembre 2010, p. 20.

13 GIFAM, Les questions clés à se poser au moment de l'achat d'un appareil électroménager, p. 19.



Cette diversité des acteurs est une exception française. Alors qu'en Allemagne, les réparations sont majoritairement réalisées par les constructeurs et en Italie par des centres techniques agréés, en France, les distributeurs se sont positionnés sur ce marché. Cette situation a créé une ambiguïté car le distributeur peut être incité à orienter le consommateur vers le rachat du produit au lieu de sa réparation. De plus, le constructeur a un savoir-faire pour réparer ses propres produits dont il ne fait pas usage. Enfin, le constructeur n'a pas de contact avec les consommateurs et le distributeur ne lui fait pas toujours remonter les problèmes.¹⁴

Aujourd'hui, cette situation française est en train d'évoluer car les distributeurs se désengagent des services après-vente. Cette décision est économique et stratégique. La réparation multimarque et multiproduit représente un coût, des systèmes de détection et de réparation performants et des délais importants.

Cette diversité de professionnels et de possibilité de recours pour faire réparer uniquement les produits blancs est une illustration de la diversité de ce secteur. Il faut de plus remarquer que le GIFAM recommande explicitement aux consommateurs de s'adresser en priorité au fabricant ou à l'enseigne dans laquelle ils ont acheté le produit¹⁵. Pour d'autres produits, la répartition entre les différents acteurs de la réparation peut donc être plus marquée.

Dans ce schéma, les structures de l'économie sociale et solidaire n'apparaissent pas. Or, des structures dont le réseau Envie et Emmaüs se sont aussi spécialisées dans la réparation des produits blancs.

b. Les activités de réparation avec changement de propriétaire

A partir de la collecte d'objets, de nouvelles filières de réparation se créent. En plus des structures de l'économie sociale et solidaire comme Envie, spécialisée dans la remise en état des objets depuis 1984, de nouvelles sociétés se spécialisent dans le rachat, le reconditionnement et le recyclage d'objets comme les téléphones portables ou les ordinateurs.

Ces structures remettent en état et revendent les biens qu'elles ont acheté, collecté ou que des éco-organismes, dans le cadre de partenariat leur ont réservé. Les principales structures pour la remise en état

¹⁴ Entretien avec Bernard Planque, directeur du GIFAM, entretien réalisé le 1er juin 2012 dans les locaux du GIFAM.

¹⁵ GIFAM, *Les questions clés à se poser au moment de l'achat d'un appareil électroménager*, p.19.

du gros électroménager sont Envie, Emmaüs et les recycleries : Envie est le leader du réemploi des équipements électriques et électroniques avec 29 ateliers pour 62 000 appareils réparés par an¹⁶. Depuis 2 ans, Emmaüs a développé un outil de suivi des réparations du gros électroménagers : 100 structures ont mis en place cet outil et 26 000 appareils ont été réparés¹⁷. Dans le secteur de la téléphonie mobile et autres produits bruns, une dizaine de structures existe. Toutes ces structures n'ont pas la même démarche sociale et environnementale : certaines revendent les appareils reconditionnés en France d'autres uniquement à l'étranger. Il faut donc être vigilant dans la promotion de ces structures. De plus, toutes ne partagent pas les valeurs de l'économie sociale et solidaire. Les meubles et le textile sont également deux activités importantes pour les structures de l'économie sociale et solidaire et pour ces deux activités des ateliers de réparation ou de « customisation » se développent. Ces produits sont en effet souvent réemployables sans action de remise en état, cependant pour être revendus, ils demandent de plus en plus à être remis au goût du jour. La communauté d'Emmaüs de Saint Omer a ainsi mis en place un atelier de menuiserie dédié aux meubles. De même, la recyclerie Le Boulon a créé une « Braderie vintage » où sont « *en vente des vêtements de marques, chaussures, accessoires avec des présentations autour de la customisation de vêtements* »¹⁸.

L'activité de réemploi et de réutilisation étant récente, il est difficile de développer des statistiques en rapport avec la taille du secteur en terme de nombre et de types d'emploi, de participation ou de poids économique. De plus, les spécificités des territoires ont un impact fort sur la réussite d'une activité : une structure en milieu rural peut proposer davantage de biens et des biens plus volumineux qu'une structure en milieu urbain. De même, selon l'activité les contraintes logistiques ne sont pas les mêmes : pour les activités de réparation de petits produits bruns (téléphones, smartphones, tablettes, ordinateurs portables), les contraintes sont moindres : la communication se fait principalement sur Internet via des sites attrayants¹⁹, les objets sont envoyés directement par le consommateur par voie postale aux centres de réparation.

2. La demande de réparation

L'offre de réparation dépend fortement de la demande de réparations et donc des consommateurs. Le consommateur est le premier acteur de la réparation. Dès l'acte d'achat, le lieu, l'enseigne où il achète sont déterminants : un produit acheté sur Internet ou à l'occasion de promotion ou de déstockage sera plus difficilement réparable qu'un produit acheté dans une enseigne spécialisée. Récemment, les discussions autour de la loi Chatel ont mis en évidence que mêmes sous garantie les produits achetés sur Internet et tombés en panne sont rarement réparés faute de recours auprès des sites de vente en ligne²⁰.

Le lieu d'achat n'est pas le seul critère, le prix l'est aussi. Ce seul critère débouche la plupart du temps sur des objets de piètre qualité. Acheter des biens chers ne rime pas forcément avec robustesse. Un produit de qualité est un bien qui résiste à l'épreuve du temps et des usages. Cela peut justifier un prix supérieur à des produits de moins bonne qualité, un retour sur investissement est attendu : un produit plus solide et durable aura moins de risques de tomber en panne et en cas d'avarie, il sera réparable. Aujourd'hui, peu de consommateurs intègrent cette notion de durabilité.

La notion de durabilité, dans l'esprit du consommateur est trop souvent associée à celle de la garantie. Or, tous les produits vendus en France doivent être conformes aux obligations de la directive européenne sur la garantie. Cette garantie est toutefois difficile à faire jouer car « le succès de cette action est conditionné par les preuves qui doivent être rapportées par l'acheteur (expertise nécessaire). L'acheteur doit en effet démontrer que le défaut caché était en germe au moment de l'achat, ce qui a raccourci la durée de vie normalement attendu du produit en cause²¹. Les consommateurs en cas de panne ne font ainsi jouer que la garantie commerciale. Cette garantie commerciale est un atout de vente pour les distributeurs et les constructeurs. Certains services après-vente ou assureurs ont ainsi habitué les consommateurs à avoir un produit neuf si le premier tombé en panne. Ainsi des SAV avec des modèles économiques propres ont laissé le système de l'échange à neuf prospérer. En effet, l'échange à neuf est un argument commercial qui permet aux consommateurs d'espérer avoir un produit neuf aux termes de la garantie. Cette pratique reste cependant limitée et le lien entre garantie et réparation reste fort. En effet, si le produit est encore sous garantie quand une panne survient, les démarches du consommateur sont plus aisées dans le sens où il sait

16 Site Envie : www.envie.org/

17 Intervention de Stéphanie Mabileau dans le cadre des 12^e Assises de la Prévention des déchets.

18 Site La recyclerie La Boulon <http://eco-sol-brest.net/braderie-vintage-par-la-Recyclerie.html>

19 Quelques exemples de sites Internet : www.monextel.com/ ; www.love2recycle.fr ; www.magicrecycle.com/

²⁰ Centre de ressources pédagogiques en économie numérique du CEFAC, La loi Chatel.

²¹ Les Amis de la Terre, Etats des lieux de la législation française et communautaire ainsi que l'évolution jurisprudentielle relative à la garantie des produits d'équipements électriques et électroniques, réalisée par Annabelle Gantelmi d'Ille, juin 2012, p. 9.

à qui faire appel et il a peu de craintes quant au prix de la réparation. Cependant, les restrictions dans les conditions de garanties laissent parfois croire qu'un produit n'est pas réparable alors que c'est la cause de la panne qui n'entre pas dans les conditions de la garantie. L'oxydation des appareils est une des meilleures illustrations de ce cas. Quand le produit n'est plus sous garanti, le consommateur renonce plus facilement à la réparation faute d'information sur les possibilités de réparer et de peur de se lancer dans des démarches longues et complexes. Ainsi, seuls 44% des appareils qui tombent en panne sont réparés²². Selon, le GIFAM, en région Ile de France, 45% des réparations concernent des produits hors garantie et de l'aveu même du GIFAM, ce taux tend à baisser car le consommateur est incité à renouveler ses biens pour réaliser des économies d'eau et/ou d'énergie.²³ Le coût de la réparation a aussi son importance : un consommateur fera ainsi davantage réparer son bien si le coût de la réparation représente moins d'un tiers du prix du neuf²⁴. Cependant, il semble que le consommateur continue de penser que son bien a de la valeur, même si le produit ne lui est plus utile ou a perdu de son attrait, comme en témoigne le gisement de biens donnés ou vendus à des structures ou à des particuliers pour lui donner une seconde vie.

La prise en considération de la valeur du produit se traduit aujourd'hui par un engouement pour le marché de l'occasion. Les sites de mise en relation pour la vente et l'achat de produits de seconde main foisonnent de même que les boutiques type Cash Converters qui sont de plus en plus présentes en milieu urbain. Cette tendance laisse à penser que le secteur de la réparation peut lui aussi bénéficier de cet engouement si ce secteur parvient à avoir bonne presse aux yeux du consommateur. Par ailleurs, le développement des éco-organismes s'est accompagné de campagnes de communication qui ont incité le citoyen consommateur à recycler ses biens plutôt que de les conserver.

22 ADEME, Panorama de l'offre de réparation en France, 2007, p. 41.

²³ Bernard Planque, directeur du GIFAM, entretien réalisé le 1er juin 2012 dans les locaux du GIFAM.

24 ADEME, Panorama de l'offre de réparation en France, 2007, p. 41.

II. Un secteur en difficulté : une activité en baisse et un déficit d'image

« En quelques dizaines d'années, les foyers se sont équipés d'un nombre impressionnant de biens de consommation. Ce nombre a plus que décuplé en moins d'un siècle. En effet, une famille de 4 personnes qui possédaient entre 150 et 200 objets en détient aujourd'hui 2000 à 3000 »²⁵. Plus nombreux, nos biens sont aussi plus divers, ils subissent les effets de mode et les évolutions technologiques auxquels les réparateurs doivent s'adapter. Dans le même temps, leur activité est plus contrainte : le prix du neuf avec l'évolution de nos modes de productions ne cesse de diminuer alors que le coût des réparations est lui stable quand il n'augmente pas. Pour relever ces défis structurels, le secteur de la réparation est mal armé : leur poids est faible face aux constructeurs. La profession connaît aussi des difficultés conjoncturelles : les consommateurs mais aussi les repreneurs sont peu nombreux pour continuer à faire vivre ce secteur. De plus, les pratiques de certains réparateurs font que ce secteur souffre d'un déficit d'image.

1. L'évolution de nos comportements d'achat : le problème du coût de la réparation par rapport au prix du produit neuf

Le coût de la réparation est le principal frein évoqué par le consommateur dont le consentement à payer est faible. Or le prix du neuf baisse pour de nombreux produits. Pour le gros électroménager qui est le produit domestique le plus réparé, le GIFAM évalue la baisse des prix à 15% en 15 ans²⁶. Le phénomène de remplacement du produit par un produit neuf plutôt que de recourir à une réparation risque donc de se poursuivre voire de s'accroître. Le prix du neuf diminue pour différentes raisons parmi lesquelles : la délocalisation des chaînes de production dans des pays à bas salaire ou leur automatisation, le recours à des matières premières moins chères par exemple en substituant le plastique à l'acier. Cette course à une production à moindre prix contribue par ailleurs à rendre nos produits moins réparables. Les pièces détachées sont moins accessibles, les produits plus difficilement démontables et les pièces plus fragiles.

La mise sur le marché par les constructeurs de produits techniquement réparables est donc une priorité pour donner un second souffle à la réparation et au réemploi. La disponibilité et l'accessibilité aux pièces détachées sont un des problèmes évoqués par les réparateurs. Cependant, pour chaque secteur, la situation est différente. Par exemple, pour le gros électroménagers, les plates formes de pièces détachées n'ont pas de difficultés avec les constructeurs. En revanche, la situation n'est pas la même pour les constructeurs de petits électroménagers vendus dans des magasins discount ou à l'occasion de promotion pour lesquels les circuits d'approvisionnement en pièces détachées sont inexistantes. Pour le secteur des nouvelles technologies, la situation est ambiguë : alors que de nombreux témoignages mettent en avant la difficulté de s'approvisionner en pièces détachées auprès des constructeurs ou de plateformes, toutes les pièces détachées sont disponibles sur différents site Internet. Des filières de pièces détachées se mettent en place : certaines sont neuves d'autres d'occasion mais elles ne sont généralement pas garanties par les constructeurs. Les constructeurs n'ont aucune obligation de mettre à disposition des pièces détachées. L'article L 111-2 du code de la consommation prévoit uniquement « une obligation pour le vendeur professionnel de biens meubles d'indiquer au consommateur la période pendant laquelle il est prévisible que les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché »²⁷. Des constructeurs s'engagent cependant à mettre à disposition les pièces détachées de leurs produits pendant 8 à 10 ans mais cela représente un coût également pour eux, notamment un coût de production et de stockage.

Le coût des réparations tend également à augmenter en raison des évolutions technologiques. D'une part, nos biens évoluent et les réparations de certains appareils ne sont donc plus uniquement mécaniques mais également électroniques. Les cartes électroniques de ces appareils sont par ailleurs peu accessibles. D'autre part, nos biens se diversifient : les Smartphones, tablettes et netbooks n'existaient pas il y a encore quelques années. Pour ces produits dont le prix d'achat est encore élevé, le consommateur est demandeur de réparations. Les réparateurs doivent se former et acquérir de nouvelles compétences pour réparer nos biens ce qui a pour conséquence d'augmenter le coût de la main d'œuvre.

Le recrutement d'une main d'œuvre qualifiée est aussi un problème pour ce secteur. La profession des réparateurs indépendants vieillit et peu trouvent de repreneurs, les jeunes générations ne souhaitant plus travailler dans ce secteur. Les formations pour devenir réparateurs ne trouvent ainsi plus de public et de nombreux cycles de formation disparaissent. Pour les structures de l'économie sociale et solidaire dont la remise en état des objets est un support pour leur activité d'insertion, il est difficile de concilier l'accueil d'un

25 Thierry Kazazian, *Design et développement durable – Il y aura l'âge des choses légères*.

26 Entretien avec Bernard Planque, directeur du GIFAM, entretien réalisé le 1er juin 2012 dans les locaux du GIFAM.

27 Site du Sénat : <http://www.senat.fr/questions/base/2008/qSEQ080203498.html>

public en difficultés avec des cycles de formations de plus en plus techniques.

Par ailleurs ; « à l'aspect financier, s'ajoute également la notion de coût immatériel qui englobe toute une série de désagréments : recherches, attente, manque, énervement, conflit avec le réparateur, litige »²⁸. Faire réparer a un coût et demande aussi du temps. Or de nombreux produits nous semblent de plus en plus indispensables et peu de consommateurs acceptent de ne pas avoir de téléphones par exemple le temps de la réalisation d'un devis, de commande et de livraison des pièces et enfin de réparation.

De manière générale, le consommateur manque d'informations sur la durée de vie de son produit ce qui pourrait lui permettre d'orienter son choix vers des produits de qualité, sur la disponibilité des pièces détachées, même si cette information est obligatoire, elle est peu appliquée car aucun dispositif de sanction n'a été prévu, et sur les possibilités de faire réparer. Le geste de la réparation en conséquence se perd.

2. Un secteur diversifié et concurrentiel

Le secteur de la réparation est très divers : les services après-vente des distributeurs, les centres techniques agréés côtoient les réparateurs indépendants. Une des conséquences de cette diversité est la difficulté pour les réparateurs et notamment les réparateurs indépendants de se regrouper, d'unir leurs forces. Des fédérations de représentants de réparateurs existent et ont des revendications mais elles éprouvent donc des difficultés à s'imposer face au pouvoir public ou aux constructeurs. D'autant plus que les structures de l'économie sociale et solidaire défendent également leurs intérêts pour poursuivre leur travail d'insertion.

La baisse d'activité du secteur de la réparation est une constante pour les réparateurs indépendants depuis plusieurs années. Les fédérations de représentants de réparateurs sont en alerte. Elles ont identifié différents leviers pour inverser la tendance : la baisse de la TVA sur les activités de réparation et une aide à la formation des jeunes via l'apprentissage. Cependant, ces mesures à l'heure actuelle n'ont pas abouti et les artisans réparateurs continuent de subir la concurrence des services après vente de la grande distribution qui ne souffrent pas des mêmes problèmes et qui proposent des prix moindres²⁹. Dans un contexte de crise, les consommateurs se tournent vers le marché de l'occasion pour revendre leurs biens ou s'équiper moins cher, les structures de l'économie sociale et solidaire et les réparateurs indépendants subissent cette nouvelle concurrence, ainsi que celle des sites d'autoréparation qui donne des conseils pour réparer soi-même leurs biens.

Par ailleurs, l'application du principe du pollueur-payeur a contraint les structures de l'économie sociale et solidaire à s'adapter pour continuer à récupérer des biens des particuliers. La création de filières de collecte sélective, de recyclage ou de traitement des déchets, prévue dans le cadre de la mise en œuvre de la responsabilité élargie du producteur qui oblige les producteurs à prendre en charge la fin des produits mis sur le marché, a réduit dans un premier temps le gisement des structures de l'économie sociale et solidaire. Depuis, des partenariats et la révision des cahiers des charges des éco-organismes a permis une meilleure cohabitation entre ces activités de recyclage et de réemploi. Cependant, les structures de l'économie sociale et solidaire, et notamment Emmaüs continue de craindre l'extension des filières et l'arrivée de nouveaux acteurs.

Parallèlement, la législation pour les activités de réutilisation est plus nombreuse, la gestion de déchets nécessitant davantage de rigueur et des installations de traitement classées. Ces autorisations diffèrent selon les activités, les principales sont les déclarations pour l'exercice de l'activité de transport par route de déchets non dangereux et dangereux ; les déclarations pour l'exercice de l'activité de négoce et de courtage de déchets et les autorisations ou déclarations au titre des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement. En plus des exigences réglementaires en vigueur, les structures peuvent s'engager dans des démarches volontaires qui encadrent aussi l'activité de ces structures et notamment la certification ISO 14001. Ce système de management environnemental favorise la mise en place d'une démarche d'amélioration continue. Ces exigences réglementaires et démarches volontaires peuvent être vues comme un frein au développement des activités de réparation. Elles sont pourtant une garantie visant à gérer nos déchets de façon la plus responsable et elles pourraient être un levier pour améliorer l'image du secteur de la réparation.

28 Espace Environnement, *Mission d'accompagnement pour des actions de prévention de la production de déchets*, Région Nord-Pas de Calais, juin 2009, p. 63.

29 Espace Environnement, *Mission d'accompagnement pour des actions de prévention de la production de déchets*, Région Nord-Pas de Calais, juin 2009, p. 63.

3. Un déficit d'image

Au-delà de la méconnaissance des consommateurs des possibilités et des acteurs de la réparation, ce secteur souffre d'un problème d'image. Les clichés sur certains professionnels sont nombreux : « *les garagistes sont des voleurs* », « *il vaut mieux acheter un nouveau produit que le faire réparer* ».

La perception des consommateurs a été étudiée dans le cadre de la mission d'accompagnement de la Région Nord-Pas de Calais pour des actions de prévention des déchets. Trois profils de consommateurs ont été mis en évidence : le bricoleur qui va tenter de réparer lui-même, le consommériste qui va remplacer le produit tombé en panne par un produit neuf sans essayer de la faire réparer et la victime. La victime est le profil-type du consommateur lambda : « *a priori, il éprouve un certain nombre de préjugés à l'égard des réparateurs et se montre très méfiant vis-à-vis d'eux. Il vit la réparation comme épreuve difficile car il se sent démuni face à cet univers* »³⁰. Ce sentiment de défiance à l'égard des réparateurs est alimenté par les pratiques peu scrupuleuses de certains professionnels : absence de devis ou facture peu transparente. Cette situation est aggravée par le matraquage publicitaire dans les boîtes aux lettres auquel se livrent certains professionnels en utilisant des symboles de la République française (figure de Marianne, couleur de l'étendard). Par ailleurs, les contraintes qui pèsent sur les réparateurs déjà évoquées comme la difficulté de s'approvisionner en pièces détachées, de détecter une panne sur un produit qui peut avoir un problème mécanique ou technique, contribuent à laisser croire que les réparateurs sont des bidouilleurs que des professionnels compétents. La place du SAV en France parmi les acteurs de la réparation crée aussi une ambiguïté quant à la position du réparateur qui peut avoir un intérêt commercial à vendre un nouveau produit plutôt que de réparer le précédent. Le consommateur dans tous les cas n'a pas les moyens de s'opposer au diagnostic du professionnel.

Ce sentiment de défiance à l'égard de la réparation tend à s'accroître quand le bien à réparer n'est plus sous garantie. Le taux de panne des produits est représenté par une courbe en U. Les pannes qui surviennent dès les premiers temps d'utilisation donnent très souvent lieu à une réparation : la présence d'une garantie est une des principales raisons évoquées par les consommateurs pour expliquer le recours à la réparation. Pour les pannes survenues après la fin de la durée de garantie, un devis est nécessaire, le rapport entre le prix du neuf et de la réparation sera un critère déterminant pour le consommateur.

Par ailleurs, l'argument écologique est un nouvel argument de vente et le consommateur a de plus en plus de doutes sur le fait que la réparation est écologique. En 2009, le GIFAM publiait un court livret intitulé « *L'innovation, le choix gagnant, 10 ans d'amélioration des performances environnementales* » grâce auquel on apprend que « *le renouvellement des 25 millions d'appareils électroménagers de plus de 10 ans par des appareils récents performants permettrait d'économiser 5,7 milliards de kWh, soit la consommation annuelle électrique des Parisiens !* »³¹. Cette étude est toutefois à fortement relativiser car le GIFAM compare ce qui se fait le pire en terme de performance environnementale en 1999 avec le meilleur de 2009 mais c'est avant tout la classe énergétique qui compte. En effet :

- Un congélateur de classe A++ de 2009 consomme 60% de moins qu'un congélateur de classe D de 1999.
- En 2010, un appareil de classe A+++ consomme jusqu'à 60% de moins qu'un appareil de classe A.

Finalement l'âge de l'appareil a donc peu d'impacts mais l'axe de communication choisit par le GIFAM porte pourtant sur l'âge de l'appareil. Ainsi, de nombreux appareils qui fonctionnent encore ou dont la panne est réparable sont mis au rebut³². De même, pour soutenir la consommation, les pouvoirs publics ont mis en place des mesures comme la prime à la casse pour le secteur de l'automobile. Cela a également pour conséquences de favoriser le renouvellement rapide des biens de consommation et d'ancrer dans les esprits que les produits vieux ont un impact négatif sur l'environnement. Pourtant, des études réalisées en Europe sur différentes catégories de produits (produits blancs et produits bruns) ont toutes conclu que d'un point de vue environnemental, il était plus bénéfique d'allonger la durée d'utilisation des appareils. Cela s'explique par la prise en compte des impacts des phases de fabrication et de gestion de la fin de vie des produits³³ et également par des critères plus larges que ceux uniquement relatifs à la consommation énergétique³⁴.

30 Espace Environnement, *Mission d'accompagnement pour des actions de prévention de la production de déchets, Région Nord-Pas de Calais*, juin 2009, p. 61-62.

31 GIFAM, *L'innovation, le choix gagnant !*, 2009.

³² GIFAM, *Durabilité des appareils électrodomestiques*.

33 Wuppertal Institute, *Digital Europe-Virtual dematerialisation : Ebusiness and factor X*, 2003.

34 Etude ESU-Services, *Timely replacement of white goods-Investigation of modern appliances in a LCA*, 2005.

III. Potentiel : les bonnes pratiques et les évolutions en cours

Les réparateurs et artisans conservent néanmoins des atouts certains dans un contexte de crise économique et environnementale. La réparation est un service de proximité, ce secteur emploie une main d'œuvre locale et contribue à faire vivre des savoir-faire et également à créer du lien social. A cette dynamique s'ajoute de nombreuses initiatives tant françaises qu'européennes portées par les différents acteurs de la réparation : constructeurs, acteurs de l'économie sociale et solidaire, collectivités ou citoyens. Tous ces acteurs contribuent à donner un second souffle aux activités de la réparation.

1. Des fabricants engagés en faveur de la réparation

La société AGORA et le réseau STAR (Services Techniques de Réparateurs Agréés) ont été créés à l'initiative des constructeurs d'appareils électroménagers pour aider le secteur de la réparation à surmonter ces principales difficultés.

Née il y a plus de 10 ans, la société AGORA est une réponse aux problèmes de l'accessibilité et de la disponibilité des pièces détachées et documents techniques. AGORA est en effet un portail professionnel, une plateforme en ligne qui centralise les documents techniques et facilite la commande de pièces détachées. Plus de 3200 structures de réparation dont des distributeurs, des centres techniques agréés ou des réparateurs indépendants utilisent ce service. Pour compléter cette offre, quatre constructeurs se sont associés pour encourager le tissu local de la réparation. Les évolutions techniques et technologiques imposent aux réparateurs de se former régulièrement or dans le même temps les professionnels sont confrontés à des difficultés financières liées à la hausse du prix des réparations et à l'absence de repreneurs potentiels. Des déserts de la réparation se forment.

Le but du réseau STAR est de recréer des structures de réparations sur l'ensemble du territoire. « La démarche n'est cependant pas de faire de la quantité mais de la qualité »³⁵. Une démarche de qualité appelle à être vigilant dans le suivi des réparateurs. Un label STAR a ainsi été créé. Pour être labellisé, un réparateur doit répondre aux différents critères du cahier des charges. Parmi ces critères, certains portent sur l'accueil des clients (logo, signalétique) et d'autres sur des aspects environnementaux : les réparateurs labellisés doivent par exemple avoir l'agrément Eco-systèmes pour récupérer les pièces détachées. Financé par les constructeurs, le réseau STAR permet aux réparateurs de se former et de mutualiser des besoins communs (déplacement ou téléphone). Cette offre ne s'adresse qu'aux professionnels qui ne font qu'exclusivement de la réparation (pas de vente). En région Nord-Pas de Calais, 80 % des réparateurs interrogés faisaient de la réparation et de la vente³⁶. 117 réparateurs ont néanmoins été labellisés répartis dans 68 départements et de 112 villes et leur chiffre d'affaire est de 63 millions d'euros.

D'autres initiatives sont également en cours : les magasins Décathlon ont ainsi créé le Label Qualité Atelier. Ce label s'adresse avant tout au client qui est au cœur de la démarche. Les principaux critères à respecter pour les ateliers de réparation des magasins Décathlon sont : « *la disponibilité et l'amabilité des techniciens ; la qualité du diagnostic et la pertinence de la proposition de travaux ; les conseils apportés ; et le respect des engagements prix et délais* »³⁷. Ce label vise donc à répondre à la fois à la demande des clients de bénéficier de produits de qualité et à leur méfiance quant aux services de réparation (peur du prix de la réparation, manque d'informations, contrainte du temps d'attente). Cependant, cette recherche de la satisfaction du client a un impact sur l'ensemble de la démarche de l'entreprise. En effet, pour que le client soit satisfait il faut que la réparation soit rapide et efficace, les produits doivent donc être plus facilement réparables.

2. Les acteurs de l'économie sociale et solidaire

En Belgique, les recycleries sont à l'origine de la création du réseau Komosie. Ce réseau, né il y a 10 ans, structure les activités de réutilisation et de réemploi de 31 recycleries dont une dizaine a un centre de réparation. Les recycleries du réseau Komosie emploient 5000 personnes dont les 4/5 sont en insertion pour collecter, trier, réparer et vendre ou recycler 60 000 tonnes de déchets par an³⁸. Le réseau Komosie est

35 Entretien avec François Terrasse, responsable du Réseau STAR, réalisé le 1er juin 2012 dans les locaux du GIFAM.

36 Espace Environnement, Mission d'accompagnement pour des actions de prévention de la production de déchets, Région Nord-Pas de Calais, juin 2009.

37 Site du Label Qualité Atelier de Décathlon : <http://atelier.decathlon.fr/>

38 50% des tonnages sont réutilisés ou revendus, 46% recyclés (ferraille, textiles...) et les 4% restant sont des déchets.

puissant en Flandres notamment grâce au soutien du gouvernement de Flandres.

Le réseau Komosie a développé un label qualité qui définit une procédure pour chaque étape de la collecte, à la formation, en passant par le contrôle qualité et la vente. Pour les structures de l'économie sociale et solidaire, l'accès au gisement de produits de qualité est un des principaux freins au développement de leur activité. La mise en place d'une procédure pour encadrer la collecte via un cahier des charges a ainsi permis récemment à une recyclerie de répondre à un appel d'offre pour être chargée de la collecte. Cette offre a été acceptée. La recyclerie propose des taux de réemploi sont bien plus élevés que les autres structures : taux de réemploi autour de 5% alors qu'auparavant il était compris entre 0,2 et 2% selon les opérateurs. Seuls les membres qui ont le label Revisie peuvent devenir opérateur de collecte. Les recycleries membres ont effet mis en place différents cycles de formation. La formation et l'expérience du personnel des recycleries via le label sont donc un gage de confiance pour les producteurs qui adhèrent aux éco-organismes ou pour les pouvoirs publics. Dans les centres de réparation, les objets sont également contrôlés, étiquetés pour obtenir le label qualité. Les pièces détachées sont des pièces soient réutilisées soient neuves, dans tous les cas le produit est garanti de 1 à 2 ans. Le consommateur est ainsi rassuré : il peut acheter un produit de seconde main avec moins d'appréhension. Pour permettre aussi la comparaison entre les performances énergétiques d'un produit de seconde main et un produit neuf, un second label a été créé : Ecoscol. De façon générale, l'application de règles strictes pour les ressourceries favorise leur crédibilité, de même la mise en place de contrôle des procédures par un cabinet d'audit externe participe à la confiance qui entoure le réseau Komosie.

3. Les pouvoirs publics et les collectivités

Dans le cadre de la prévention des déchets, la réparation est une priorité. La prévention des déchets a été introduite dans la loi française dès 1975. Le premier Plan national de prévention des déchets établi par le Ministère chargé de l'écologie en 2004 a donné un premier élan. Depuis la législation européenne et française n'ont cessé de réaffirmer la priorité à la prévention des déchets, au réemploi et à la réutilisation en matière de gestion des déchets. La directive 2008/98/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 relative aux déchets³⁹ établit une hiérarchie entre les différents modes de gestion des déchets. La prévention des déchets et le réemploi sont les premières options à privilégier. Les plans d'élimination des déchets ménagers et assimilés et les plans climats territoriaux dont les objectifs sont pour les collectivités d'améliorer leur efficacité énergétique et de réduire leurs émissions de gaz à effet de serre renforcent la priorité donnée aux produits de seconde main. L'ACR+ qui est l'association des cités et régions pour le recyclage et la gestion durable des ressources, a estimé à 17 kg par habitant et par an, le potentiel des déchets qui pourraient être évités grâce à la réutilisation des encombrants, soit un potentiel de 57 kg de CO₂⁴⁰. Le Grenelle de l'environnement a donc impulsé une dynamique en faveur du secteur de la réparation.

Les collectivités ont un rôle important à jouer pour dynamiser localement le secteur de la réparation. La mise en place de démarches d'exemplarité dans les politiques d'achat durable ou de seconde main est une possibilité à encourager, ainsi que de collectes préservantes par les collectivités. Une collecte préservante est la collecte des déchets d'origine «encombrants ménagers» avec l'idée de préserver leur état, afin de pouvoir envisager une valorisation par réemploi. Des collectivités se mobilisent aussi pour aller plus loin dans la mise en place d'actions de soutien au secteur de la réparation dans son ensemble, par exemple :

- Les collectivités du Syndicat mixte des Ordures Ménagères de la Vallée de Chevreuse soutient un projet de recyclerie et s'est engagé à améliorer sa collecte des « encombrants ménagers ».
- La Région Nord-Pas de Calais, dans le cadre du Schéma régional de formation, continue elle de maintenir des cycles de formation aux métiers de la cordonnerie afin de perpétuer le savoir-faire de cette activité.
- Le Conseil général de la Dordogne se mobilise pour que le geste de la réparation ne se perde pas et communique à ce sujet. Deux journées de la réparation ont déjà été organisées et les partenariats entre les acteurs locaux sont favorisés.

4. Les citoyens : développement des sites d'autoréparation

Les citoyens se mobilisent également. Sur Internet, des forums d'entraide se créent pour apprendre à réparer ses propres objets parmi lesquels on peut citer : commentreparer.com qui est généraliste, toutelectromenager.com, spécialiste du gros électroménager ou des produits High-tech macgeneration.com.

39 Directive 2008/98/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 relative aux déchets <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:312:0003:0030:fr:PDF>

40 Espace Environnement, Mission d'accompagnement pour des actions de prévention de la production de déchets, Région Nord-Pas de Calais, juin 2009,

Le consommateur peut ainsi avoir accès à des conseils de professionnels ou de passionnés en posant leurs questions ou en lisant les guides pratiques et en regardant les vidéos. Ces sites d'auto-réparation sont nombreux et favorisent la mise en ligne des documents techniques et l'accessibilité des pièces détachées. « *L'auto-réparation permet de faire entrer la réparation dans le quotidien des Français* »⁴¹.

Aujourd'hui, de plus en plus de consommateurs ont tendance à aller sur Internet pour réparer soi-même un objet ou pour trouver un réparateur près de chez lui. Enfin, en déjouant les astuces de certains constructeurs pour contraindre la réparation de leur produit, ces sites sont aussi de puissants acteurs de la lutte contre les stratégies d'obsolescence programmée. Mieux informés, le consommateur pourra ainsi être plus vigilant à la prise en compte de la durabilité des produits.

41 Entretien avec Marie Hervier, réalisé par téléphone le 24 juin 2012.

IV. Recommandations en matière de promotion du secteur de la réparation

L'objectif de cette partie est de lister les recommandations en matière d'organisation du secteur de la réparation. Ces recommandations ont été élaborées à partir des initiatives mises en œuvre par les différents acteurs de la réparation. Les pouvoirs publics ont pour mission d'encadrer ces démarches volontaires et d'impulser une réelle dynamique. Le consommateur a en effet des difficultés à changer ses comportements, il doit donc bénéficier d'une information fiable sur les bénéfices sociaux, économiques et environnementaux du secteur de la réparation et être aidé pour y parvenir.

1. Faciliter le recours à la réparation et réduire son coût

a. Mesures pour des produits durables et réparables dans le cadre des garanties

La réduction du coût de la réparation passe avant tout par un encadrement des produits mis sur le marché et des pièces détachées et consommables nécessaires à la réparation de nos biens. La mise sur le marché par les constructeurs de produits techniquement réparables est une priorité pour donner un second souffle à la réparation et au réemploi. Des constructeurs ont pris des engagements dans ce sens. Des entreprises ont développé un modèle économique qui repose sur la durabilité des produits en proposant des durées de garantie plus longues que celles légales ou en proposant un service après-vente très performant⁴². Ces exemples montrent la faisabilité et l'efficacité d'un modèle économique qui repose sur la durabilité.



Des produits garantis à vie

Les briquets de la marque Zippo sont garantis à vie et cette garantie s'applique sans conditions, ni contrepartie financière. Les briquets peuvent tous être réparés gratuitement en les envoyant directement au service après-vente de la marque, situé en région Ile-de-France. A l'inverse, le autre grand fabricant de briquets produit des briquets jetables et a un modèle économique qui repose sur le renouvellement fréquent des objets.

Les metteurs sur le marché doivent mettre sur le marché des produits réparables. Le consommateur saura ainsi que son produit est réparable et sera davantage incité à le faire que de perdre son temps à solliciter des devis qui attesteront l'impossibilité de réparer ou à des tarifs prohibitifs. La « réparabilité » doit être inscrit comme un des premiers critères pour l'éco-conception. Une révision de la directive 2005/32/CE doit intégrer la priorité donnée à la « réparabilité ». Obtenir la révision d'une directive, malgré l'entrée en vigueur de l'« initiative citoyenne » début avril 2012 est une démarche longue et complexe.

La présence d'une garantie est le « premier facteur de motivation » pour faire réparer son bien pour le consommateur. La garantie dite légale est encadrée par la directive 1999/44/CE du 25 mai 1999 qui prévoit que le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance⁴³ qui a été transposé dans le code de la consommation. L'article L211-2 du code de la consommation doit être modifié et la durée de garantie allongée de deux à dix ans. Une extension de la durée de garantie légale est conforme à la directive 1999/44/CE du 25 mai 1999 car elle offre une protection supérieure pour le consommateur. Des mesures incitatives doivent également être mises en place pour pousser les constructeurs et distributeurs à allonger la durée de la garantie commerciale.

b. Des mesures pour la disponibilité des pièces détachées et l'accessibilité au gisement de produits à réparer

D'après l'article L 111-1 du code de la consommation, le fabricant ou l'importateur de biens meubles doit informer le vendeur professionnel de la période pendant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation des biens seront disponibles sur le marché. Cette information est obligatoirement délivrée au consommateur par

42 Parmi ces constructeurs, on peut citer le fabricant d'électroménager Miele qui garantit ses produits 10 ans ou encore le fabricant de vêtements et d'accessoires Patagonia qui incite ses clients à faire réparer leurs produits de la marque plutôt que d'en acheter des neufs.

43 Article L 221-4 du code de la consommation.

le vendeur, avant la conclusion du contrat. La loi impose au vendeur, en cas de litige, de prouver qu'il a exécuté ses obligations. Toutefois, la loi ne prévoit aucune sanction si cette information n'est pas communiquée. Il n'y a d'ailleurs aucune obligation de résultat pour le vendeur lorsqu'il a indiqué ladite durée au consommateur. La directive 2005/29/CE doit être modifiée pour obliger les vendeurs à informer les consommateurs sur la durée de disponibilité des pièces détachées et pour qu'une telle information soit explicitement qualifiée d'information substantielle. L'obligation de mettre à disposition des pièces détachées pendant une période de 10 ans doit aussi être introduite dans la législation française et européenne, et notamment dans le code de la consommation.

Pour réduire les coûts logistiques liés au stockage des pièces détachées et limiter le monopole des fabricants sur le marché des pièces détachées⁴⁴, l'utilisation de pièces détachées et de consommables (incluant les batteries) universels est à généraliser. La directive 2005/32/EC a introduit cette obligation pour les chargeurs de portable. Cette obligation doit être étendue à l'ensemble des pièces détachées et consommables.

Un marché des pièces détachées d'occasion est également à développer pour diminuer le coût des pièces détachées. Dans le domaine de l'automobile, la directive européenne 2000/53/CE du 18 septembre 2000 relative aux véhicules hors d'usage (VHU) prévoit « *la conception des véhicules davantage susceptibles d'être valorisés, la réduction de l'utilisation de substances dangereuses, des solutions qui facilitent le démontage et à promouvoir l'utilisation de matériaux recyclés* ». Cette directive fixe également des objectifs chiffrés « *d'un taux minimum de réutilisation et de recyclage de 85% en masse du VHU ; et d'un taux minimum de réutilisation et de valorisation de 95% en masse du VHU* »⁴⁵. En permettant la réutilisation de pièces détachées dans le domaine de l'automobile, cette directive présente l'intérêt de lever les doutes éventuels sur la sécurité de certaines pièces détachées usagées. Cette mesure de réutilisation des pièces détachées doit être généralisée à tous les produits d'équipements électriques et électroniques. Dans ce cadre, l'inscription du démantèlement des pièces détachées en vue de leur réutilisation doit être inscrite dans les cahiers des charges des éco-organismes.

Pour accroître les taux de réemploi et de réutilisation et ainsi être en conformité avec la directive cadre déchets 2008/98/CE, l'accès au gisement des substances, matières ou produits des structures de l'économie sociale et solidaire doit être encadrée. Les partenariats permettent un accès aux structures de l'économie sociale et solidaire d'accéder au gisement mais cette étape est contraignante pour les éco-organismes dans le sens où il est nécessaire pour eux de débarrasser les DEEE à la main et non à la machine. Aucun aspect financier ne les incite à réemployer même si cela est inscrit dans le contrat. Des objectifs chiffrés de réemploi et de réutilisation doivent être définis dans les cahiers des charges des éco-organismes. Sur le modèle du décret relatif à la gestion des déchets d'éléments d'ameublement, des modalités de reprise gratuite des déchets issus des activités de réemploi et de réutilisation des acteurs de l'économie sociale et solidaire doivent être prises en compte.

Une concertation entre les acteurs de la réparation doit enfin permettre la mise en place de base de données des pièces détachées disponibles⁴⁶.

Cette législation doit encadrer les pratiques des constructeurs et allonger la durée de vie de nos produits en favorisant le recours à la réparation. Ces mesures pour être pleinement efficace et permettre un changement durable de nos modes de production et de consommations doivent être accompagnées d'action pour accroître la visibilité de la réparation.

2. Visibilité : Accroître la visibilité auprès des consommateurs

Les réparateurs sont très peu connus des consommateurs pour pallier cette méconnaissance, des mesures sont à prendre afin que le secteur de la réparation sorte du cercle vicieux où il se trouve.

a. Charte de bonnes pratiques, labels et certifications

Le secteur de la réparation doit donner des garanties et inspirer confiance au consommateur qui se détourne trop souvent de la réparation par peur de se lancer dans des démarches complexes. L'amélioration de l'image du secteur de la réparation passe dans un premier temps par l'élaboration et l'adoption d'une charte de bonnes pratiques. Cette charte doit concerner tous les acteurs et secteurs de la réparation et également

44 ADEME, Etude sur la durée de vie des produits des équipements électriques et électroniques, mars 2012, p. 24.

45 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Vehicules-Hors-d-Usage-VHU,12759.html>

46 L'expérience en cours en Allemagne et en Autriche, BAG ARBEIT, peut servir de base à la discussion.

les différentes étapes de l'activité de réparation (accueil des clients, contrôles des réparations, traitement des déchets). Par la suite, une labellisation pourra être envisagée. A l'heure actuelle, le processus de la labellisation semble prématuré pour les structures de l'économie sociale et solidaire et les petits réparateurs. La labellisation, portée par les centres techniques ou les SAV des distributeurs, risquerait donc de créer de nouvelles divisions entre les acteurs de la réparation.

L'élaboration d'une charte de bonnes pratiques pour l'accueil des clients est un moyen d'offrir aux consommateurs plus de visibilité sur les grilles tarifaires en distinguant le coût des pièces détachées et de la main d'oeuvre, et sur les délais d'attentes. Cette charte doit néanmoins être élaborée avec des représentants de chaque structure de la réparation. Des services de prêts de produits pourraient être imaginés pour répondre à cette évolution du comportement du consommateur ; de même les liens entre réparation et réemploi sont peut-être à renforcer. Le consommateur achèterait comme dans le cas de l'économie de fonctionnalité un service plus qu'un bien. Les produits réparés doivent aussi être couverts par une garantie indépendamment de la structure qui a effectué la réparation et de l'utilisation de pièces détachées de réemploi ou non. La mise en place d'une procédure de contrôle des réparations doit permettre de rassurer les réparateurs quant à cette garantie. Pour parvenir à élaborer une charte de bonnes pratiques pour chacun des procédures, le partage des expériences de chacun est essentiel : les acteurs qui ont déjà élaborés une charte doivent être incités à la partager.

Des conseils pratiques quant à l'utilisation et l'entretien des produits doivent également être donnés aux clients. La mise en œuvre d'une signalétique ne suffit en effet pas le citoyen doit comprendre comment mieux utiliser ses biens mais aussi mieux acheter en privilégiant les produits réparables. Pour éviter toute dérive, ces communications devront être validées par des représentants des acteurs de la réparation et de la réparation des déchets.

b. Des outils pour faire connaître les gestes et les structures de la réparation

Une enquête réalisée en 2011 auprès des acteurs de la réparation a mis en avant que « 75 % des entreprises sont très favorables à la mise en place d'une action de communication pour faire connaître leur offre de service en terme de réparation. »⁴⁷. Parmi les actions pour accroître la visibilité des acteurs de la réparation, la réalisation d'annuaire à décliner par territoire est une priorité. Un annuaire de la seconde vie des produits comprend à la fois des conseils pratiques pour allonger la durée de vie et aussi un annuaire qui répertorie les adresses des acteurs du réemploi et de la réparation. Son objectif est de faire connaître au citoyen les gestes et les structures du réemploi et de la réparation à l'échelle d'un territoire. La réalisation de ces annuaires ont vocation à être locaux et appellent à la mise en place d'une démarche partenariale entre les différents acteurs du territoire. L'ADEME, les collectivités, les éco-organismes, les chambres consulaires et les associations ont tous leur rôle à jouer et un bénéfice à tirer de la réalisation d'annuaire⁴⁸. 89,1% des réparateurs sondés en région Aquitaine dans le cadre de l'enquête réalisée en 2011 par la Chambres des Métiers de l'Artisanat ont manifesté un intérêt pour cet outil⁴⁹.

La visibilité du secteur de la réparation dépend également de l'organisation d'événements ou de campagne de communication sur les possibilités de faire réparer un produit. Ces journées de la réparation peuvent être vues comme un préalable à la réalisation d'un annuaire ou comme un moyen d'inaugurer le lancement d'un annuaire. L'organisation de « journées de la réparation » permet à la fois de sensibiliser le consommateur au geste de la réparation et aussi de faire connaître les réparateurs locaux. Lors de ces journées, la diversité du secteur de la réparation doit être représentée. Les citoyens et les réparateurs locaux doivent aussi être incités à se réapproprier ces outils : en contribuant à la mise à jour des adresses répertoriées par l'annuaire et en co-organisant ces événements. La valorisation des métiers de la réparation passe nécessairement par de tels événements. De tels événements peuvent contribuer à la mise en relation des différents acteurs du territoire.

c. La mise en réseau des acteurs et la constitution de réseau de la réparation

La place de la réparation dans les plans de prévention des déchets a aidé à la prise de contacts entre les différents acteurs de la réparation, l'organisation d'événements y participe aussi. Ces opérations ponctuelles demandent à être pérennisées et la mise en réseau est une possibilité. Un des défis de la mise en réseau

47 Eude Chambre des Métiers de l'Artisanat, Action de réduction des déchets, Présentation des résultats de l'enquête des acteurs de la réparation, novembre 2011.

48 Pour en savoir plus : Les Amis de la Terre, Manuel pour la réalisation de guides locaux de la seconde vie des produits, juin 2011, 32 p.

49 Eude Chambre des Métiers de l'Artisanat, Action de réduction des déchets, Présentation des résultats de l'enquête des acteurs de la réparation, novembre 2011.

est de réussir le défi de dynamiser les structures professionnelles sans nuire aux structures de l'économie sociale et solidaire. Chacun doit en effet trouver sa place et les structures leur complémentarité et ce sans que les réparations rentables soient pour les réparateurs professionnels et le reste pour l'économie sociale et solidaire. La mise en réseau des acteurs sous l'égide d'une structure locale reconnue peut contribuer à relever ce défi et créer un contexte favorable pour le développement des structures de la réparation et une meilleure prise en compte des enjeux environnementaux. Le réseau de la réparation de Vienne a été créé conjointement par la ville et une association de protection de l'environnement afin de renforcer le service de réparation et offrir une alternative à la culture du jetable, en facilitant les démarches du consommateur mais aussi en proposant de nouveaux services aux réparateurs. Ce réseau en plus de soutenir les activités locales de réparation permet de sensibiliser la population aux problématiques de la surconsommation, du gaspillage des ressources et de la prévention des déchets.

Cette mise en réseau doit également permettre aux structures adhérentes de faire connaître les revendications des réparateurs auprès des constructeurs et des pouvoirs publics. En Autriche, « le lobby du réseau et ses apports techniques ont conduit à la création d'un label national de la durabilité⁵⁰. De même, la mise en place de cycles de formation continue ou l'accueil d'apprentis peut être facilités par la création d'une « maison de la réparation ». La première étape de la mise en réseau reste l'élaboration d'une charte de bonnes pratiques partagées et respectées par un maximum d'acteurs locaux, ce réseau doit néanmoins être un réseau national contrôlé par une structure indépendante.

Conclusion

L'élaboration des plans et programmes de prévention des déchets a conduit à s'interroger sur les moyens d'allonger la durée de vie de nos produits et par conséquent à la crise qui touche le secteur de la réparation. Des initiatives existent, quelques unes sont présentées dans cette première note. Elles demandent à être complétées, des entretiens prévus ont en effet dus être reportés et d'autres appellent à être complétés au regard des premières conclusions de cette étude. Des secteurs particuliers sont aussi à étudier de plus près tels que la réparation de vélos qui est aujourd'hui portée par de nombreuses structures associatives locales en lien avec les collectivités. Un travail de réflexion avec les différents acteurs est aussi à initier avec les structures qui ont une implantation territoriale forte et qui travaillent au quotidien avec les consommateurs (associations de consommateurs ou régies de quartier), pour mieux considérer le secteur de la réparation. Les premières pistes de recommandation doivent être discutées avec les acteurs de la réparation et de la prévention des déchets et des dispositifs d'évaluation doivent être co-construits.

50 Espace Environnement, Mission d'accompagnement pour des actions de prévention de la production de déchets, Région Nord-Pas de Calais, juin 2009, p. 21.

Annexe 1: les structures et les personnes interrogées

Benoit Varin, Directeur Général en charge du Développement, Co-Fondateur responsable, Recommerce Solutions SA et Monextel, entretien réalisé par téléphone le 24 avril 2012.

Bernard Planque, directeur du GIFAM, entretien réalisé le 1er juin 2012 dans les locaux du GIFAM.

François Terrasse, Directeur des services BSH et Président de la commission SAV du GIFAM, entretien réalisé le 1er juin 2012 dans les locaux du GIFAM.

Gaëtan Maillet, Directeur Commercial Atelier France, entretien réalisé par téléphone le 18 avril 2012.

Zakaria El Hessni et Bernard Arru, Les Ateliers du Bocage, entretien réalisé le 2 avril 2012 dans les locaux des Ateliers du Bocage.

Nathalie Mayoux, Secrétaire générale, Réseau des Ressourceries, entretien téléphonique réalisé le 28 avril 2012.

Tim Wagendorp, responsable du projet Revisie, entretien téléphonique réalisé le 27 avril 2012.

Sébastien, Tout électroménager, entretien réalisé par téléphone le 4 avril 2012.

Marie Hervier, Service Filières REP et Recyclage, Direction Consommation Durable et Déchets, ADEME, entretien réalisé par téléphone le 24 juin 2012.

Sabine Vigneron, Chargée de mission, Service Environnement Espace Environnement, entretien réalisé par téléphone le 10 juillet 2012.

Annexe 2: Grille d'entretien

Présentation de la structure

Quelle est l'activité principale de votre structure ?

Définitions

Comment définiriez-vous l'offre de réparation en France ?

Comment qualifieriez-vous la demande de réparation ?

Évolutions

Quelles sont selon vous les forces et les faiblesses du secteur de la réparation ? Des évolutions sont elles en cours ?

Comment définiriez-vous les relations entre les acteurs de la réparation et ceux de la prévention des déchets ?

Quelles sont d'après vous les bonnes pratiques, les initiatives à encourager dans le secteur de la réparation ?

Quels sont au contraire les nouveaux freins au développement de l'offre de la réparation ?

Réglementation

Quels sont, selon vous, les lois ou règlements qui encouragent ou contraignent le développement de l'offre de réparation ?

Comment la révision de la directive cadre sur les déchets peut-elle favoriser le développement de l'offre de réparation ?

Selon vous, quel peut-être l'impact de l'affichage environnemental des produits de grandes consommations sur la réparation ?

Piste de recommandations

Que pensez-vous de l'affichage de la réparabilité ?

Dans quelle mesure la labellisation peut-elle favoriser la structuration du secteur de la réparation ?

Dans quelle mesure l'intégration d'objectifs chiffrés pour le réemploi dans les contrats des éco-organismes peut-elle favoriser la réparation ?

Quel peut-être l'impact d'une charte de bonnes pratiques (devis, accueil, temps d'attente) pour le secteur de la réparation ?

Que pensez-vous des sites d'auto-réparation ?

Pour aller plus loin

Comment voyez-vous le secteur de la réparation dans 10 ans ?

Avez-vous autre chose à ajouter ?

Bibliographie

Études, documents et articles

ADEME, Etude sur la durée de vie des produits des équipements électriques et électroniques, mars 2012, 121 p.

ADEME, Panorama de la deuxième vie des produits en France, synthèse, octobre 2010, 227 p.
http://www.reduisonsnosdechets.fr/pdf/Synthese_panorama_occasion_reemploi.pdf

ADEME, Tableau de bord, Prévention de la production des déchets, bilan 2010, 24p.

ADEME, Actualisation du panorama de l'offre de réparation en France, septembre 2010, 46 p.

Alternatives économiques, La consommation citoyenne, guide pratique n°26, novembre 2006, 176 p.

Assemblée Nationale, Rapport d'information sur la gestion durable des matières premières minérales, par M. Christophe Bouillon et M. Michel Havard, octobre 2011, 146 p.

Centre de ressources pédagogiques en économie numérique du CEFAC, La loi Chatel.

Chambre des Métiers de l'Artisanat, Action de réduction des déchets, Présentation des résultats de l'enquête des acteurs de la réparation, novembre 2011.

Espace Environnement, Mission d'accompagnement pour des actions de prévention de la production de déchets, Région Nord-Pas de Calais, juin 2009, 78 p.

ESU-Services, *Timely replacement of white goods-Investigation of modern appliances in a LCA*, 2005.

Thierry Kazazian, *Design et développement durable – Il y aura l'âge des choses légères*, 2003, 192 p.

La Revue Durable, *Briser un tabou : réduire la consommation*, « Petite revue de la réparation au Royaume Uni » par Tim Cooper, janvier 2005.

Les Amis de la Terre et le CNIID, L'obsolescence programmée, symbole de la société du gaspillage, septembre 2010, 28 p.
www.amisdelaterre.org/IMG/pdf/RAPPORT_OP_BDEF_2_.pdf

Les Amis de la Terre, Manuel pour la réalisation de guides locaux de la seconde vie des produits, juin 2011, 32 p.

Les Amis de la Terre, Etats des lieux de la législation française et communautaire ainsi que l'évolution jurisprudentielle relative à la garantie des produits d'équipements électriques et électroniques, réalisée par Annabelle Gantelmi d'Ille, juin 2012, 30 p.

Les Amis de la Terre, Les labels de la réparation, juillet 2012, 20 p.

Ministère de l'Ecologie, du développement durable, des transports et du Logement, Cadre national pour la prévention des déchets, avril 2012, 50 p.

Pôle R, le Pôle de compétences sur la consommation responsable, Les garanties apportées par la labellisation, avril 2012.

Région Ile de France, Plan régional de réduction des déchets en Ile-de-France 2010-2014, 116 p.

Tous sociétaires, *La pièces de réemploi : le maillon fort*, janvier 2012.

Wuppertal Institute, Digital Europe-Virtual dematerialisation : Ebusiness and factor X, 2003.

Textes législatifs

Code général des collectivités territoriales, art. L. 2224

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070633&idArticle=LEGIARTI00006390380&dateTexte=vig>

Directive 2008/98/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 relative aux déchets
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:312:0003:0030:fr:PDF>

Ordonnance n°2010-1579 du 17/12/10 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine des déchets

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023246111>

Plan national pour la politique des déchets de 2004.

Plan national pour la politique des déchets de 2009.

Loi Grenelle 2 du 12 juillet 2010, publiée au Journal officiel du 13 juillet 2010

Article L 221-4 du code de la consommation.

Les acteurs de la réparation

Le réseau Envie : www.envie.org/

Le Relais : www.lerelais.org/Les-Relais-en-France

Emmaüs : www.emmaus-france.org/vous_aider.section/pages/vous1BC147A081.html

Le réseau des Ressourceries : ressourcerie.fr/reseau/index.php/pages/Creer-une-Ressourcerie

<http://www.ordif.com/public/actualite/reemploi-quand-l'objet-devient-monnaie.html?id=15765&rub=10644>

Décathlon, Label qualité de l'Atelier : <http://atelier.decathlon.fr/>

GIFAM, Les questions clés à se poser au moment de l'achat d'un appareil électroménager, 24 p.

GIFAM, L'innovation, le choix gagnant, 20 p.