



Bonus réparation : Retour d'expérience de consommateurs et réparateurs sur le fonds réparation des équipements électriques et électroniques (EEE)

Rémi Beulque, Helen Micheaux

► To cite this version:

Rémi Beulque, Helen Micheaux. Bonus réparation : Retour d'expérience de consommateurs et réparateurs sur le fonds réparation des équipements électriques et électroniques (EEE). Mines Paris - PSL. 2024. hal-04471382

HAL Id: hal-04471382

<https://minesparis-psl.hal.science/hal-04471382>

Submitted on 23 Feb 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Bonus réparation

Retour d'expérience de
consommateurs et réparateurs sur
le fonds réparation des équipements
électriques et électroniques (EEE)

Les auteurs



Rémi Beulque

Enseignant-chercheur en sciences de gestion à l'ISC Paris, chercheur associé au CGS-i3 de Mines Paris-PSL et à l'Institut territoires circulaires (ITC), ainsi que praticien de l'économie circulaire. Il effectue régulièrement des expertises auprès d'acteurs privés, publics ou issus de la société civile.



Flavie Vonderscher

Responsable de plaidoyer chez Halte à l'obsolescence programmée (HOP).



Helen Micheaux

Enseignante-chercheuse à AgroParisTech en sciences de gestion. Ses sujets portent sur la responsabilité sociale et environnementale des entreprises et leur transformation vers l'économie circulaire et la durabilité.



Laetitia Vasseur

Co-fondatrice et déléguée générale de Halte à l'obsolescence programmée (HOP).

Préface HOP

Le bonus réparation est une initiative remarquable et pionnière de la France, un effort colossal pour soutenir financièrement tous les ménages à réparer leurs objets, voulu par les parlementaires et le Gouvernement afin de favoriser une économie circulaire et réduire le gaspillage.

L'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP), qui a milité en faveur de ce dispositif innovant, salue les efforts des éco-organismes, ainsi que ceux des parties prenantes, pour penser et travailler à sa mise en œuvre. Malgré de grands progrès, l'association s'interroge sur les résultats obtenus, en faveur des citoyens et des réparateurs, en particulier pour les artisans.

Par la publication du présent rapport, l'association a cherché à mesurer de manière indépendante et scientifique, grâce au précieux concours de chercheurs, l'impact du bonus réparation, un an après son entrée en vigueur, au regard des objectifs escomptés de cette initiative : rendre la réparation plus attractive, grâce à un soutien financier simple, accessible et un label de confiance, afin d'accroître la demande de réparation, et in fine l'offre, pour tendre vers une économie plus circulaire, comptant de nouveaux emplois dans le secteur.

Le bonus est un outil qui s'inscrit dans un engagement plus large et cohérent de la loi Anti-Gaspillage et Économie Circulaire (AGEC).

En parallèle du fonds réparation, l'indice de réparabilité (qui devient un indice de durabilité dès 2024 sur plusieurs produits) permet quant à lui d'éclairer les consommateurs dans leurs choix d'achat grâce à une note sur 10, et ainsi objectiver la durabilité d'un objet neuf pour inciter à une consommation et une production plus soutenable. De ces outils innovants découlent d'autres initiatives intéressantes comme le projet d'éco-modulations des éco-contributions (finançant la gestion de la fin de vie des produits dans le cadre de la responsabilité pollueur-payeur) en fonction de la réparabilité des produits mis sur le marché par les fabricants. —>

Graphisme : www.bernatfont.com

Une étude réalisée pour



Avec le soutien du



En partenariat avec



Citation de ce rapport : Micheaux, H., Beulque, R., Vonderscher, F., Vasseur, L. (2024). « Bonus réparation : retour d'expérience de consommateurs et réparateurs sur le fonds réparation des équipements électriques et électroniques (EEE) », Rapport final, 62 pages.

L'Union européenne s'inspire des propositions de l'Hexagone. Elle s'est engagée à ce que la durabilité des produits devienne la norme et à donner plus de pouvoir aux consommateurs. Notamment avec l'encadrement des allégations environnementales qui ne pourront plus être utilisées comme argument de vente si elles ne sont pas fondées. De plus, un indice européen de durabilité sur les smartphones et tablettes, par exemple, devrait apparaître à partir de 2025 et se mettre en place progressivement, produit par produit. Si ces propositions peuvent maximiser l'impact positif en vue d'allonger la durée de vie des produits sur le marché européen, elles n'atteindront les objectifs attendus qu'à condition de garantir un niveau d'exigence au moins équivalent ou supérieur aux indices français.

Les impacts environnementaux positifs de la réparation ne sont plus à démontrer. Faut-il encore réussir à dépasser le statu quo. Selon l'ADEME, seuls 10% des produits électriques et électroniques hors garanties sont réparés. Force est de constater que bien qu'il existe un tissu de réparateurs sur le territoire, les citoyens, qui semblent pourtant avoir l'envie de réparer, ne vont pas jusqu'au bout de la démarche. Près de 70% d'entre eux y renoncent à cause du prix ; nombreux citent également l'obsolescence programmée.

Malheureusement, réparer représente encore aujourd'hui, en général, un effort, une charge mentale plus importante que renouveler un bien. C'est pourquoi, pour l'association HOP, il est essentiel que le dispositif du bonus soit particulièrement simple et accessible pour les consommateurs. Ils n'ont aucun intérêt à changer de comportement (sauf moral), dans un monde où renouveler à neuf est si confortable, rapide, peu coûteux. Les réparateurs, eux, pourraient trouver un intérêt économique à fournir quelques efforts pour proposer un bonus réparation à leurs clients, en misant sur une augmentation de leur visibilité, de leur chiffre d'affaires, des gains d'attractivité et une stratégie de fidélisation de la clientèle, par exemple.

Cela étant dit, le processus de labellisation doit être accessible à tous, sans discrimination à l'égard des artisans réparateurs indépendants qui garantissent aux citoyens un fin maillage territorial, un savoir-faire important et des prix éventuellement plus attractifs. Ce rapport démontre que les freins administratifs et financiers restent forts pour les artisans ou TPE, et doivent être levés pour une adhésion massive des réparateurs au dispositif.

La force du fonds réparation, financé par les éco-contributions collectés par les éco-organismes, est qu'il peut s'appliquer à de nombreux produits et filières. Presque un an après les produits électriques et électroniques, le secteur textile est désormais concerné par un bonus sous l'impulsion de Refashion. Les jouets, les articles de sport ou de bricolage devraient également pouvoir être réparés moins cher grâce à un bonus prochainement. Toutefois, la faiblesse de ce déploiement par filière REP repose sur le manque de cohérence entre les dispositifs. HOP aspire à ce que le présent rapport et ses enseignements soient utiles pour l'ensemble des filières et que les bonnes pratiques soient partagées afin de maximiser l'efficacité du fonds et sa lisibilité pour les citoyens comme pour les réparateurs labellisés. Selon HOP, les bonus pionniers sur les produits électriques et électroniques s'astreint d'ailleurs à certaines règles vertueuses qu'il serait judicieux d'ériger en principes généraux pour toutes les filières comme le fait de ne pas avoir besoin de justificatifs d'achat, ne pas restreindre la réparation aux produits d'une marque en particulier, ou encore des critères de proximité de la réparation.

En particulier, nous retenons de cette étude que les montants des bonus, la proximité des réparateurs (notamment indépendants) et la communication représentent des points cruciaux de la réussite du dispositif.

Le rapport démontre la difficulté des réparateurs artisans d'accéder au label permettant d'offrir le bonus réparation et dresse des recommandations pour y remédier. Il serait troublant et inquiétant que les principaux bénéficiaires du dispositif (dans les acteurs labellisés) soient les metteurs sur le marché, au regard de leur influence dans la gouvernance des éco-organismes.

Dans une logique d'efficacité, il pourrait sembler plus opportun d'avoir des soutiens financiers incitatifs chez de nombreux réparateurs partout en France sur moins de produits, priorisés en fonction de leur réparabilité, leur taux d'équipement dans les foyers et leurs empreintes environnementales, par exemple, plutôt qu'une aide saupoudrée sur un large spectre de produits - parfois pas ou peu réparables-, disponible auprès d'un réseau restreint de réparation labellisé.

Afin d'approfondir ces réflexions avec l'ensemble des parties prenantes et évaluer la faisabilité des recommandations formulées par ce rapport, l'association HOP appelle le Gouvernement à réunir de manière régulière le Conseil National de la Réparation (CNR), et plus généralement repenser le fonctionnement des systèmes REP.

Allons au-delà d'une incitation économique. Elle est indispensable pour les citoyens, grâce au fonds réparation, et a le mérite d'exister. Cependant, pour répondre pleinement à l'objectif d'allonger la durée de vie des objets, HOP invite les décideurs politiques à inscrire leurs efforts dans une démarche plus systémique et prospective pour développer l'économie circulaire. Il s'agit de prendre à bras-le-corps d'autres enjeux critiques comme la formation des réparateurs, la sensibilisation à la maintenance dès l'école et les leviers pour réduire l'obsolescence marketing.

Laetitia Vasseur

Déléguée générale et co-fondatrice de l'association HOP

Som maire

Page 06

1 _ Chiffres et enseignements clés

- 07 Un fonds réparation qui génère de premiers impacts positifs chez les consommateurs malgré son lancement récent
- 07 Un dispositif qui bénéficie encore à peu de consommateurs et de réparations
- 07 Une procédure d'accès au bonus à améliorer du point de vue du consommateur
- 08 Un bonus qui génère de premiers effets positifs et des attentes chez les réparateurs
- 08 Un dispositif qui doit encore évoluer pour répondre aux besoins des réparateurs et encourager une labellisation massive
- 08 Un périmètre à revoir
- 08 Des montants de bonus globalement insuffisants
- 08 Un dispositif qui doit évoluer en termes de transparence, de contrôle et de gouvernance
- 08 Un dispositif qui ne suffira pas à lui seul pour faire monter en puissance la réparation

Page 10

2 _ Contexte

- 11 Augmenter la durée de vie au travers de la réparation : un impératif environnemental
- 11 La réparation : une pratique encore limitée pour des raisons principalement financières
- 12 La lente émergence de politiques d'incitation financière à la réparation

Page 13

3 _ Le fonds et le bonus réparation

- 14 Fonctionnement de la responsabilité élargie des producteurs (REP)
- 14 Fonctionnement du fonds et du bonus
- 15 Les objectifs du bonus pour les équipements électriques et électroniques
- 15 Des premières critiques qui ont déjà abouti à une évolution du fonds
- 15 Une gouvernance élargie à un Conseil national de la réparation (CNR)

Page 16

6 _ Objectifs de l'étude

Page 18

5 _ Méthodologie et limites de l'étude

- 19 Phase 1 : cadrage de l'étude
- 19 Phase 2 : collecte des données
- 20 Phases 3 et 4 : analyse des données et rédaction du rapport

Page 21

6 _ Résultats de l'étude

- 22 Un fonds réparation qui génère de premiers impacts positifs chez les consommateurs malgré son lancement récent
- 22 Un dispositif qui bénéficie encore à peu de consommateurs et de réparations
- 24 *Recommandation 1*
- 26 Une procédure d'accès au bonus à améliorer du point de vue du consommateur
- 27 *Recommandation 2*
- 28 Un bonus qui génère de premiers effets positifs et des attentes chez les réparateurs
- 28 Un dispositif qui doit encore évoluer pour répondre aux besoins des réparateurs et encourager une labellisation massive
- 32 *Recommandation 3*
- 34 Un périmètre à revoir
- 36 *Recommandation 4*
- 38 Des montants de bonus globalement insuffisants
- 42 *Recommandation 5*
- 44 Un dispositif qui doit évoluer en termes de transparence, de contrôle et de gouvernance
- 46 *Recommandation 6*
- 48 Un dispositif qui ne suffira pas à lui seul pour faire monter en puissance la réparation
- 50 *Recommandation 7*

Page 52

7 _ Bibliographie

Page 54

8 _ Annexes

- 55 Annexe A : publicité pour le recyclage des ampoules et tubes usagés par ecosystem
- 55 Annexe B : mise en valeur de l'existence du bonus par Murphy
- 56 Annexe C : infographie de HOP visant à sensibiliser les consommateurs à la durabilité des produits
- 56 Annexe D : détails des nouveaux produits éligibles au fonds et des augmentations de bonus
- 57 Annexe E : analyse de l'impact des bonus réparation sur les prix moyens de réparation et prises en compte d'autres critères
- 60 Annexe F : questionnaire de CLCV



Chiffres et enseignements clés

Un fonds réparation qui génère de premiers impacts positifs chez les consommateurs malgré son lancement récent

88,4 % des personnes interrogées qui ne connaissaient pas le dispositif avant de répondre au questionnaire affirment que la connaissance du dispositif les encourage à se renseigner sur la possibilité de réparer leur produit en panne.

Le bonus commence à bénéficier à de premiers consommateurs, principalement concernant les gros électroménager hors froid (lave-vaisselle, lave-linge, etc.) et les équipements informatiques et de télécommunications (téléphones portables).

Un dispositif qui bénéficie encore à peu de consommateurs et de réparations

Selon Ecologic et ecosystem, près de 165 000 réparations ont bénéficié du Bonus Réparation en 2023, représentant une prise en charge de 4 millions d'euros par les éco-organismes¹.

Cela dit, rapporté au nombre de pannes et de réparations au niveau national, le bonus réparation a été mobilisé pour seulement 0,2 % des pannes hors garantie et 1,7 % des réparations hors garantie ayant eu lieu au cours de l'année 2023.

7 réparateurs sur 10 ont répondu qu'en général les clients ne connaissent pas le dispositif.

86 % des consommateurs interrogés considèrent que la communication opérée sur le sujet est insuffisante.

Moins de 1 % des consommateurs interrogés affirment avoir été informés de l'existence du bonus réparation par un fabricant ou un distributeur.

Une procédure d'accès au bonus à améliorer du point de vue du consommateur

Les deux aspects qui apparaissent comme prioritaires aux yeux des consommateurs dans la mise en place d'un bonus réparation sont la proximité de réparateurs (pour 85 % des répondants) et le montant des bonus (pour 74 % des répondants).

68 % des consommateurs interrogés jugent la procédure d'obtention du bonus « complexe » ou « incertaine », en raison des dysfonctionnements perçus de l'annuaire annuaire-qualirepar.ecosystem.eco (38 %), de l'absence de réparateurs à proximité de chez eux (28,6 %) et du manque d'information disponible sur le dispositif (24 %).

Seuls 4 consommateurs sur 10 considèrent qu'un réparateur labellisé est disponible à une distance raisonnable de chez lui (41,2 % des répondants). Au moment du questionnaire, moins de 8 % des 22 336 établissements de réparation de produits électroniques répertoriés par l'Ademe en 2022 sur le territoire français étaient labellisés (le réseau QualiRépar annonçait 1776 sites). Fin 2023, le réseau de réparateurs labellisés a plus que doublé, comptant désormais près de 4700 points de réparation Qualirépar, ce qui représente plus de 5 000 techniciens présents sur le territoire².

De nombreux consommateurs mettent en avant leur souhait que plus de petits réparateurs indépendants de proximité soient éligibles au dispositif, à côté de grandes enseignes qui semblent à l'inverse surreprésentées parmi les labellisés. Seuls 22 % de réparateurs labellisés sont des réparateurs indépendants au 12 avril 2023, alors que, selon une étude de l'Ademe et du Gifam de 2017, les consommateurs font le plus souvent appel à un réparateur indépendant de proximité pour la réparation d'appareils non garantis, à 80 % des cas pour le petit électroménager et à 84 % pour le gros électroménager.

Parmi les répondants ...

88,4 %

Des personnes affirment que la connaissance du dispositif les encourage à réparer

165 000

Réparations ont bénéficié du Bonus Réparation en 2023



7 réparateurs sur 10 ont répondu qu'en général les clients ne connaissent pas le dispositif

86 %

Des consommateurs considèrent que la communication opérée sur le sujet est insuffisante



85 % des consommateurs considèrent prioritaire la proximité des réparateurs

4 700

Points de réparation Qualirépar en fin 2023

5 000

Techniciens labellisés présents sur le territoire



Voir la recommandation 1 : Développer massivement la communication sur le bonus réparation à une échelle nationale



Voir recommandation 2 : Encourager les réparateurs à se labelliser et améliorer leur visibilité

Parmi les répondants ...



40 % des réparateurs adhérents ont engendré une augmentation de leur chiffre d'affaires

23,4 %

Des réparateurs pensent que le bonus permettra de faire réparer des produits qui ne l'auraient pas été jusqu'ici



8 réparateurs non labellisés sur 10 ne souhaitent pas le devenir



74 % des réparateurs non labellisés considèrent le coût de la labellisation trop important



63 % des réparateurs non labellisés considèrent trop complexe le processus de labellisation



52 % des réparateurs non labellisés considèrent trop long le temps de remboursement des bonus

Un bonus qui génère de premiers effets positifs et des attentes chez les réparateurs

Près de 40 % des réparateurs ont affirmé que l'adhésion au dispositif avait engendré une augmentation de leur chiffre d'affaires. Dans la plupart des cas, cette augmentation est estimée entre 1 % et 5 %.

23,4 % des réparateurs interrogés pensent que le bonus permettra « en grande quantité » de faire réparer des produits qui ne l'auraient pas été jusqu'ici, 51,1 % « à la marge » et 19,1 % ne pensent pas que cela conduira à des réparations additionnelles.

Un dispositif qui doit encore évoluer pour répondre aux besoins des réparateurs et encourager une labellisation massive

À date, près de 8 réparateurs non labellisés sur 10 ne souhaitent pas le devenir (78,9 %). Ce faible attrait est particulièrement prégnant chez les petits réparateurs indépendants, qui sont les moins nombreux à être labellisés et les plus déterminés à faire évoluer le dispositif.

Au-delà de leurs doutes quant aux potentiels bénéfices liés au bonus, les trois principales raisons pour lesquelles ces réparateurs ne souhaitent pas se labelliser sont, par ordre de priorité :

- le coût trop important de la labellisation (pour 74 % d'entre eux) ;
- la complexité trop grande du processus de labellisation (pour 63 % d'entre eux) ;
- le temps trop long de remboursement des bonus avancés aux consommateurs (pour 52 % d'entre eux).



Voir recommandation 3 : Donner à tous les réparateurs les moyens de rejoindre et soutenir le dispositif

Un périmètre à revoir

Tant les réparateurs que les consommateurs se prononcent en faveur d'un élargissement important du périmètre produits du fonds à une grande diversité de produits, de familles de produits et de composants.

Certains consommateurs et réparateurs ont également fait remonter que les périmètres des opérations de réparation éligibles au « bonus réparation » devraient être élargis, notamment dans les cas suivants : remplacement d'un écran de smartphone (84 %), réparation suite à une panne ou des défauts de fonctionnement liés à une obsolescence logicielle (81 %), réparations liées aux accessoires et pièces détachées essentiels au bon fonctionnement du produit (95 %).

Des réparateurs mettent en avant que l'existence de seuils en dessous desquels les devis ne sont pas éligibles au bonus inciterait certains acteurs à augmenter artificiellement leurs tarifs.

21 % des commentaires libres relatifs aux pistes d'amélioration du bonus portent sur l'inéligibilité au bonus des associations accompagnant les utilisateurs dans la réparation tels que les *repair cafés*, ainsi que des particuliers souhaitant acheter des pièces détachées en vue de réparer leurs produits eux-mêmes ou chez des réparateurs indépendants.



Voir recommandation 4 : Élargir le périmètre des produits et opérations couverts par le bonus

Des montants de bonus globalement insuffisants

28 des 31 familles de produits éligibles au bonus apparaissent encore peu réparées.

Selon les réparateurs, les montants des bonus seraient globalement inférieurs à l'ambition affichée de couvrir 20 % du montant des factures de réparation.

Le montant du bonus est jugé insuffisant par les consommateurs pour le « gros électroménager » « froid » et « hors froid » par respectivement 76 % et 75 % des consommateurs, suivis des « Équipements informatiques et de télécommunications » (61 %), des « produits de mobilité urbaine » (56 %), des « appareils photo » (53 %) et des « téléviseurs » (52 %). L'aide sur le « petit équipement ménager » est également considérée insuffisante par un nombre significatif de réparateurs, qui insistent sur le fait que les bonus sont également à moduler en fonction des types de pannes.

Des bonus qui semblent ne pas permettre de limiter le coût de la réparation à moins de 33 % du prix d'achat d'un produit neuf pour de nombreuses familles de produits.

→
Voir recommandation 5 : Augmenter les montants des bonus afin de rendre la réparation plus compétitive

Un dispositif qui doit évoluer en termes de transparence, de contrôle et de gouvernance

Certains consommateurs craignent que l'absence de transparence et de contrôle du bonus entraîne une augmentation des prix des opérations de réparation, particulièrement chez les réseaux nationaux de réparateurs et les réseaux de services après-vente dépendant de distributeurs.

L'absence de données économiques publiques disponibles et à jour apparaît préjudiciable à la compréhension

des freins à la réparation et à la gouvernance des bonus réparation.

→
Voir recommandation 6 : Construire des statistiques nationales publiques sur la réparation afin d'améliorer la gouvernance des bonus

Un dispositif qui ne suffira pas à lui seul pour faire monter en puissance la réparation

La plupart des réparateurs et des consommateurs soutiennent la mise en place d'un cadre de promotion de la réparation plus globale, qui inclurait les mesures suivantes :

- écoconception : interdiction de mise sur le marché des produits dont l'indice de réparabilité serait inférieur à un seuil défini ;
- une réglementation efficace contre l'obsolescence logicielle ;
- une obligation de fourniture des pièces détachées dans des délais et prix raisonnables ;
- l'interdiction de l'obligation de passer par le circuit du fabricant pour réparer un produit et avoir accès aux pièces détachées ;
- une TVA réduite sur les activités de réparation ;
- une responsabilisation des producteurs et des distributeurs, en amont des pannes et de la fin de vie des produits, en matière de promotion de la maintenance des produits ;
- une extension des durées de garantie légales sur les produits neufs et réparés ;
- des statistiques nationales publiques sur la durabilité des produits à partir des données issues des réparateurs (pannes, durées de vie, etc.).

→
Voir recommandation 7 : Accompagner le bonus d'autres mesures à même de faire monter en puissance la réparation

Parmi les répondants ...



28 des 31 familles de produits éligibles au bonus apparaissent encore peu réparées



Les montants des bonus seraient inférieurs à l'ambition de couvrir 20 % du montant des factures de réparation

21 %

Des commentaires libres relatifs aux pistes d'amélioration du bonus portent sur l'inéligibilité au bonus des associations qui accompagnent les consommateurs grâce aux repair cafés ou le soutien aux achats de pièces détachées

00

L'absence de données publiques disponibles apparaît préjudiciable à la compréhension des freins à la réparation



Contexte

Augmenter la durée de vie au travers de la réparation : un impératif environnemental

L'Agence européenne de l'environnement (AEE) rappelle qu'aucun modèle de développement durable n'a jusqu'à présent permis de décorrélérer croissance économique et consommation de ressources naturelles³.

Or l'extraction et la transformation des matériaux, carburants et aliments sont responsables de la moitié des émissions mondiales de gaz à effet de serre et de plus de 90 % de la perte de biodiversité et du stress hydrique. Les produits électroniques ne font pas exception. Les phases amont, de l'extraction des matières premières à l'assemblage des produits, représentent ainsi 82 % de l'empreinte carbone des télévisions, 84 % de celle des smartphones, 51 % de celle des lave-linge ou encore 69 % de celle des réfrigérateurs⁵.

Dans ce contexte, prolonger la durée de vie des produits par la réparation, et ainsi éviter la production de nouveaux produits, a une vraie pertinence environnementale. Pour une télévision tombée en panne à demi-vie, la réparation permet d'éviter 89 kg éq. CO₂, soit l'équivalent de 350 km en voiture ; pour un lave-linge, l'économie réalisée est de 105 kg éq. CO₂ (soit 410 km en voiture)⁶. Si la durée de vie de tout le parc de lave-linge, lave-vaisselle et sèche-linge en France était allongée d'une année, les gains seraient de 860 000 tonnes éq. CO₂, soit l'équivalent de l'impact énergétique de 1,6 million de ménages pendant un an⁷.

D'un point de vue économique, on estime à 700 000 le nombre d'emplois créés dans l'économie circulaire à l'échelle de l'Union européenne d'ici 2030⁸.

La réparation : une pratique encore limitée pour des raisons principalement financières

Comme le rappelle l'Ademe, 81 % des français ont une image globalement positive de la réparation. Cependant, elle demeure une pratique minoritaire, puisque, pour un produit donné, seuls 36 % des français le réparent quand il tombe en panne, alors que 54 % le remplacent⁹. Plu-

sieurs freins empêchent une montée en puissance de la réparation. Il s'agit tout d'abord de son coût, mentionné par 68 % des français, suivi par la faible réparabilité des produits (51 %), les craintes quant au professionnalisme des acteurs de la réparation (42 %) et, enfin, la complexité perçue de l'acte de réparation (40 %).

Du côté des consommateurs, le premier frein à la réparation est donc de nature financière : ils ne souhaitent pas dépenser plus de 30 % à 40 % du prix d'un produit neuf pour une réparation, dans un contexte de baisse constante du prix des produits électroménagers au cours des dernières décennies¹⁰. Ce seuil « psychologique » a pu être précisé grâce à l'étude de préfiguration sur la mise en place du bonus réparation pour les équipements électriques et électroniques, qui l'évalue à 33 %¹¹. C'est la principale raison pour laquelle seuls 36 % des français finissent par réparer leur produit, alors que 89 % d'entre eux disent chercher des informations sur la réparation en cas de panne¹². Face au choix entre acheter un produit neuf garanti 2 ans, facilement accessible, et faire l'effort de réparer son produit défaillant, le facteur du prix de la réparation apparaît donc crucial pour que l'opération soit non seulement un choix de consommation responsable mais aussi, autant que possible, un choix rationnel et économique.

Du côté des consommateurs, le premier frein à la réparation est donc de nature financière ils ne souhaitent pas dépenser plus de 30 % à 40 % du prix d'un produit neuf pour une réparation

Les réparateurs, quant à eux, notamment dans les secteurs de l'électroménager (petit et gros) et des téléviseurs, se confrontent également à de grandes difficultés sur le plan économique, avec un problème systémique de rentabilité et un recul de leur activité ayant pour conséquence la disparition de beaucoup d'acteurs indépendants de ce marché¹³. À l'origine de ces difficultés, on trouve en particulier « la baisse du prix des produits neufs et le prix élevé des pièces détachées rendant la réparation peu compétitive pour les produits d'entrée de gamme, des pratiques d'échange standard

860 000

Tonnes de éq. CO₂ épargnés si la France allongerait d'une année tout le parc de lave-linge, lave-vaisselle et sèche-linge

700 000

Emplois créés dans l'économie circulaire à l'échelle de l'Union européenne d'ici 2030

2021 >2024

2021

Bonus dans le land de Thuringe qui permet de financer la moitié du prix de la réparation d'un appareil électrique ou électronique

2022

L'Autriche a quant à elle instauré un système de bons pour réduire de moitié les factures de réparation des produits électriques et électroniques

2023

Le bonus pour les vêtements textiles et les chaussures a été lancé en France

2024

En France est prévue l'arrivée des bonus pour les articles de sport, les articles de bricolage et de jardin, et les meubles

encore très répandues dans la plupart des secteurs, des forfaits sous garantie jugés insuffisants par les réparateurs, et un déficit de main-d'œuvre qualifiée et capable de s'adapter aux évolutions des métiers de la réparation¹⁴. »

La lente émergence de politiques d'incitation financière à la réparation

Dans ce contexte, de premières politiques publiques commencent à mobiliser des instruments financiers afin de chercher à lever les freins économiques aux activités de réparation.

En France, ces instruments prennent la forme d'un « fonds réparation » permettant de financer des « bonus réparation », mis en place par les éco-organismes au sein de différentes filières à responsabilité élargie des producteurs (REP) et qui visent à promouvoir la réparation d'une diversité de familles de produits au sein des filières en question. Visant initialement les équipements électriques et électroniques (EEE), il est prévu que le bonus réparation soit progressivement étendu à d'autres catégories de produits du quotidien. Le 7 novembre 2023, le bonus pour les vêtements textiles et les chaussures a été lancé. L'arrivée des bonus pour les articles de sport, les articles de bricolage et de jardin, et enfin les meubles était prévue pour 2023¹⁵. Retardés, ils devraient être lancés courant 2024.

Des systèmes similaires d'aides à la réparation commencent à émerger en Europe :

- Dans le land de Thuringe en Allemagne, un bonus a été mis en place en 2021. Il permet de financer la moitié du prix de la réparation d'un appareil électrique ou électronique. Ce bonus est soumis à quelques conditions : il s'applique à partir d'un montant de réparation d'au moins 50 € et l'aide ne peut pas dépasser 100 € par personne et par an. Le budget annuel prévu pour ce dispositif était de 500 000 € en 2021 et de 875 000 € en 2022¹⁶.
- L'Autriche a quant à elle instauré depuis 2022 un système de bons pour réduire de moitié les factures de réparation des produits électriques et électroniques. Les consommateurs doivent télécharger le bon et l'amener à l'atelier de réparation. Le dispositif rassemble aujourd'hui environ 3 500 entreprises partenaires et compte 670 000 réparations réalisées¹⁷.

Ces incitations financières s'inscrivent dans un contexte européen de plus en plus favorable à l'introduction d'un véritable droit à la réparation. La proposition de directive de la Commission européenne de mars 2023, intitulée « droit à la réparation », esquisse une base réglementaire communautaire prometteuse. Le Parlement européen a voté le 21 novembre 2023 une version encore plus ambitieuse de ce texte. La phase de trilogie entre la Commission, le Parlement et le Conseil de l'UE a commencé le mois suivant et devrait se terminer en février 2024. S'il est adopté en l'état :

- Les fabricants devront assurer un accès aux pièces détachées à un coût raisonnable et non discriminatoire pendant une période au moins égale à la durée de vie des produits.
- Les fabricants auront également à mettre à disposition des informations et outils de réparation à la disposition des réparateurs, des entreprises de reconditionnement et des utilisateurs finaux.
- Dans le cadre de la garantie légale, les vendeurs et les fabricants seront tenus de donner la priorité à la réparation plutôt qu'au remplacement.
- Ce texte permettrait en outre de mettre fin à la sérialisation grâce à l'interdiction de toutes les pratiques visant à entraver la réparation d'un bien par le biais d'une technique contractuelle, matérielle ou logicielle.

Cependant, la plupart de ces dispositions ne s'appliqueraient qu'à une dizaine de produits (notamment les lave-linge, les lave-vaisselle, les réfrigérateurs, les aspirateurs, les smartphones, les tablettes ou encore les vélos).

MO

**Le fonds
et le bonus
réparation**

Bénéficier du bonus

Pour bénéficier du bonus, le consommateur doit se rendre auprès d'un des réparateurs labellisés QualiRépar, lesquels sont répertoriés dans un annuaire en ligne accessible via les sites d'Ecologic et d'Ecosystem, les deux éco-organismes de la filière des équipements électriques et électroniques appareils électriques et électroniques. Seuls ces réparateurs labellisés peuvent proposer le bonus réparation. Le label est délivré selon une procédure établie par les éco-organismes et suite à des audits effectués par des organismes certificateurs indépendants. Le label doit garantir la qualité et le sérieux des réparateurs et est attribué sur la base de critères précis, afin d'éviter les fraudes et de renforcer le sentiment de confiance chez les consommateurs.

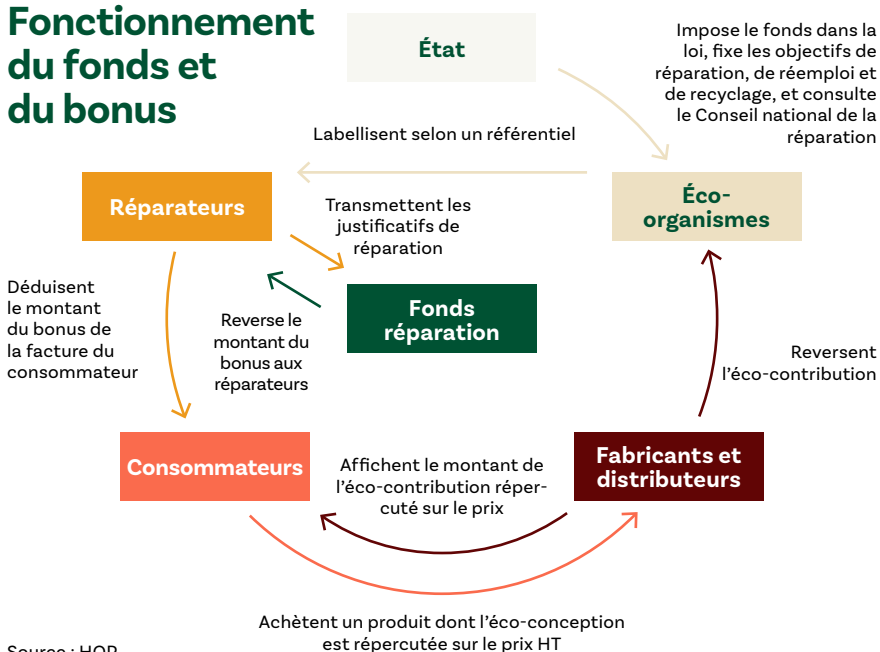
Grâce au bonus, le consommateur voit sa facture de réparation réduite immédiatement. C'est au réparateur, ensuite, de faire une demande de remboursement à l'éco-organisme concerné pour être remboursé de l'avance faite au consommateur.

Fonctionnement de la responsabilité élargie des producteurs (REP)

En application du principe de responsabilité élargie des producteurs, les producteurs et les distributeurs doivent, selon l'article L541-10 du Code de l'environnement, « pourvoir ou contribuer à la prévention et à la gestion des déchets » provenant des produits qu'ils ont mis sur le marché et « favoriser l'allongement de la durée de vie » de ces mêmes produits. Pour se faire, « les producteurs s'acquittent de leur obligation en mettant en place collectivement des éco-organismes agréés dont ils assurent la gouvernance et auxquels ils transfèrent leur obligation et versent en contrepartie une contribution financière ».

Il s'agit de l'écocontribution, également appelée écoparticipation. Cette contrepartie s'applique à chaque produit vendu concerné par la responsabilité élargie des producteurs. Concernant les équipements électriques et électroniques, le montant de l'écocontribution est ensuite répercuté sur le prix final du produit. Leur montant est donc transparent pour les consommateurs lors de l'achat de produits neufs¹⁸. Les fabricants et les distributeurs reversent ensuite les écocontributions aux éco-organismes.

Fonctionnement du fonds et du bonus



Source : HOP

Le fonds réparation est un dispositif issu de la loi no 2020-105 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi Agéc) promulguée en février 2020, qui entend « accélérer le changement de modèle de production et de consommation afin de limiter les déchets et préserver les ressources naturelles, la biodiversité et le climat¹⁹ ».

La loi Agéc a instauré l'article L541-10-4 dans le Code de l'environnement qui prévoit que « chaque éco-organisme et chaque producteur en système individuel créent un fonds dédié au financement de la réparation ». Ainsi, le fonds réparation permet de financer des bonus réparation qui viennent réduire les factures de réparation réglées par les consommateurs pour des produits hors garantie. Ce fonds est alimenté par les écocontributions.

Une phase test a démarré le 15 décembre 2022 pour les équipements électriques et électroniques (EEE)²⁰. 10 familles d'EEE étaient ainsi initialement couvertes par le bonus, dont le montant variait entre 10 € et 45 € par réparation et qui concernait 31 types d'équipements : aspirateur, lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, téléphone portable, téléviseur, ordinateur, centrale vapeur, cuisinière, perceuse, grille-pain, machine à café, etc.²¹ Ces montants et équipements éligibles ont fait l'objet d'actualisation en 2024 que nous détaillons ci-dessous.

Les objectifs du bonus pour les équipements électriques et électroniques

Pour le Gouvernement, les objectifs du fonds et du bonus sont les suivants²² :

- Inciter les consommateurs à prolonger la durée d'usage de leurs équipements électriques et électroniques plutôt que d'acheter un appareil neuf en cas de panne, et contribuer ainsi à la préservation des ressources naturelles.
- Augmenter de 20 % le nombre d'appareils électriques et électroniques réparés chaque année en France, pour atteindre 12 millions d'ici à 2027.
- Labelliser des réparateurs afin de fournir aux consommateurs un gage de qualité.
- Soutenir le développement de la filière de la réparation.

Des premières critiques qui ont déjà abouti à une évolution du fonds

Le 20 octobre 2023, suite à de premières critiques formulées sur le fonds, Christophe Béchu, ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, a annoncé plusieurs évolutions du dispositif, qui sont entrées en vigueur au 1er janvier 2024²³.



En ce qui concerne les montants, ceux relatifs aux lave-linge, aux sèche-linge, aux lave-vaisselle, aux aspirateurs et aux téléviseurs sont doublés et une grande partie des autres équipements bénéficient d'une augmentation de 5 €.



24 nouveaux équipements font leur entrée dans le dispositif, notamment les fours à micro-ondes, les ordinateurs fixes, les robots de cuisine ou encore les petits équipements d'hygiène-beauté.



Les casses d'écran de smartphone et les réparations à distance sont maintenant éligibles. De plus, une augmentation de 20 % du bonus s'applique lorsque des pièces issues de l'économie circulaire sont utilisées pour la réparation.



Les remboursements adressés aux réparateurs doivent être effectués dans les 15 jours maximum.



La labellisation est également simplifiée et allégée avec un coût de 200 € pour 3 ans et une procédure ne devant pas excéder les 3 mois.



À partir du 1er juillet 2024, les éco-organismes gérant les différents bonus devront mettre en place une plateforme de remboursement unique lorsqu'ils sont agréés sur les filières des équipements électriques et électroniques, jouets, articles de sport et de loisirs, articles de bricolage et de jardin.



Les metteurs sur le marché de produits électriques et électroniques ayant un service de réparation intégré doivent obligatoirement se faire labelliser.

Une gouvernance élargie à un Conseil national de la réparation (CNR)

Les critiques formulées par différentes parties prenantes sur la transparence du dispositif ont également abouti à l'annonce de la création d'un Conseil national de la réparation (CNR), le 4 juillet 2023, par le ministre Christophe Béchu²⁴.

Sous l'égide de l'Ademe, le CNR est composé de plusieurs collègues – réparateurs, fabricants, ONG, éco-organismes, acteurs du SAV et collectivités –, comptant chacun quelques représentants, et a pour mission de suivre le déploiement du fonds réparation ainsi que d'évaluer l'activité et les coûts de la réparation pour permettre à l'État de réaliser les arbitrages nécessaires à la bonne évolution du fonds. Une première réunion du conseil s'est déroulée en septembre 2023, dont nous aborderons les conclusions plus loin dans ce rapport.



Objectifs de l'étude

Objectifs de l'étude

Un an après le lancement du bonus réparation pour les EEE, les objectifs de cette étude sont les suivants



Obtenir un premier retour d'expérience de la part des consommateurs et des réparateurs ayant bénéficié ou non de l'aide.



Mettre en évidence les premiers effets éventuels du fonds réparation pour les EEE, qu'ils soient positifs ou négatifs.



Contribuer à identifier de potentielles limites et pistes d'amélioration pour renforcer le dispositif et lui permettre d'atteindre ses objectifs.



Fournir des points d'attention aux fonds et bonus réparation qui commencent à être mis en place dans différentes filières REP et sur d'autres familles de produits, afin qu'ils puissent participer à une montée en puissance effective de la réparation en France



Méthodologie et limites de l'étude

L'étude a été menée par deux enseignants-chercheurs, Helen Micheaux et Rémi Beulque, respectivement d'AgroParisTech et de l'ISC Paris et Mines Paris, et n'a pas bénéficié de financement autre que le salaire de chercheur des deux conducteurs de l'étude, en collaboration avec l'équipe HOP, à savoir Flavie Vonderscher, chargée de plaidoyer, et Laetitia Vasseur, déléguée générale de l'association. Elle s'est déroulée en quatre phases : cadrage de l'étude, collecte des données, analyse des données et rédaction du rapport.

Phase 1 : cadrage de l'étude

Cette première phase de cadrage s'est construite à partir d'échanges entre les chercheurs et HOP et de recherches d'informations publiques au sujet du fonds réparation. Elle a permis d'établir le périmètre de l'étude, d'identifier de premières problématiques sur lesquelles interroger les acteurs, et de valider un rétroplanning et une méthodologie de collecte des données. Cette étude se concentre ainsi sur le bonus réparation concernant les équipements électriques et électroniques (EEE). Certaines conclusions et recommandations sont cependant applicables aux fonds réparation des autres filières.

Phase 2 : collecte des données

La collecte des données s'est déroulée en deux temps.

Une première étape, de nature exploratoire, a permis de concevoir deux questionnaires, l'un à destination des consommateurs et l'autre des réparateurs. Elle a tout d'abord été réalisée au travers d'entretiens semi-directifs. Une quinzaine de réparateurs indépendants ont été sollicités pour des entretiens. En raison de leur charge de travail, seuls trois entretiens ont pu être réalisés : deux auprès de réparateurs, Murfy et Envie, et un troisième auprès de CMA France, la tête de réseau nationale des chambres de métiers et de l'artisanat. Afin de compléter les problématiques identifiées, des recherches bibliographiques ont été menées, principalement sur la base des sources suivantes : presse généraliste et spécialisée, ministères et agences gouvernementales, éco-organismes, études sur la réparation des produits électroniques. Des questionnaires ont été réalisés sur cette base, puis testés auprès de premiers consommateurs et réparateurs afin d'être

améliorés. L'outil utilisé pour la réalisation de ces questionnaires est Framiform, un service en ligne libre proposé par l'association Framasoft, qui a pour but de promouvoir l'éducation populaire aux enjeux du numérique et des communs culturels.

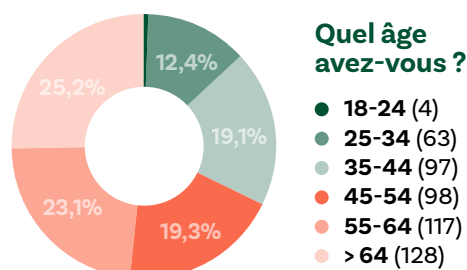
La deuxième étape a consisté en la diffusion des questionnaires. Ces derniers sont composés de questions à choix multiples, complétées par des questions ouvertes permettant de recueillir des réponses libres.

Questionnaire à destination des consommateurs

Les consommateurs ont été interrogés sur leur connaissance du dispositif, leur pratique de réparation, leur avis au sujet des montants de l'aide et du fonctionnement du bonus, et leur expérience du bonus s'ils en ont bénéficié.

Le questionnaire a été diffusé entre juin et août 2023 et a obtenu 507 réponses via les réseaux de l'association HOP. Les répondants sont des consommateurs sensibilisés aux questions environnementales et pratiquent déjà pour la plupart la réparation, par eux-mêmes ou en passant par un service de réparation. À la question « Êtes-vous sensible au constat d'urgence climatique synthétisé par les rapports du Giec », ils sont 86,8 % à répondre « Oui, tout à fait ». 59,2 % disent avoir réparé ou fait réparer entre 1 et 5 produits, et 41,4 % ont également affirmé avoir réparé ou fait réparer un produit en 2023.

La répartition des âges est légèrement déséquilibrée, avec une surreprésentation des personnes de plus de 55 ans : 25,2 % ont plus de 64 ans (contre 21,26 % dans la population française selon l'Insee), et 23,1 % ont entre 55 et 64 ans (contre 12,70 % selon l'Insee).



Concernant la répartition en genre, on observe une surreprésentation des hommes au sein des répondants comparé à la population française : 56 % des répondants sont des hommes (contre 48,38 % selon l'Insee).

La catégorie socioprofessionnelle la plus représentée dans le panel est celle des cadres à 53,5 % (contre 21,7 % selon l'Insee). Viennent ensuite, pour les plus représentatifs, les employés à 17,8 % (contre 52 %), les professions intermédiaires à 13,6 % (contre 24,6 %), les artisans, commerçants et chefs d'entreprise à 11,7 % (contre 6,8 %). Le

panel contient également 6 % de personnes en recherche d'emploi (selon l'Insee, au 2e trimestre 2023, le taux de chômage au sens du BIT est à 7,2 % de la population active en France).

Enfin, la répartition géographique des répondants en termes de taille de ville est plutôt équilibrée. 27 % d'entre eux habitent dans un village de moins de 5 000 habitants et 25 % dans une métropole de plus de 200 000 habitants. Viennent ensuite les petites (19,1 %), les moyennes (15,4 %) et les grandes villes (13,4 %).

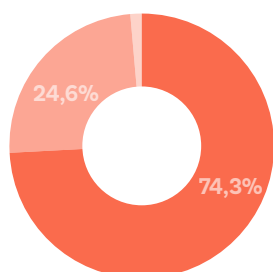
Questionnaire à destination des réparateurs

De leur côté, les réparateurs ont été interrogés sur leur avis concernant l'intérêt de la labellisation QualiRépar, le processus de labellisation, les montants de l'aide, les processus de remboursement et, pour les réparateurs labellisés, l'impact que cela a pu avoir sur leur activité.

Le questionnaire leur a été diffusé entre juillet et septembre 2023 et a obtenu 174 réponses. Une diversité d'acteurs a été sollicitée via l'association HOP afin que le questionnaire soit transmis largement auprès des différents réseaux et types de réparateurs.

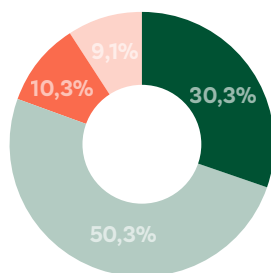
Parmi les réparateurs répondants, 84,6 % ont le statut de travailleur indépendant et 11,4 % sont salariés. 74,3 % travaillent dans une entreprise de moins de 3 personnes et 24,6 % entre 3 et 49 personnes. Concernant leur lieu d'activité, 50,3 % exercent leur métier de réparateur dans une ville de 5 000 à 50 000 habitants, 30,3 % dans une ville de moins de 5 000 habitants, 10,3 % dans une ville de 50 000 à 200 000 habitants et 9,1 % dans une métropole de plus de 200 000 habitants.

Les questionnaires sont à ce jour toujours actifs sur le site lancé par HOP, bonusreparation.org, afin de continuer à apprécier les retours d'expériences des utilisateurs du fonds. Pour cette étude, seules les réponses recueillies jusqu'en septembre ont été prises en considération.



Combien de personnes travaillent dans votre entreprise, vous compris ?

- 1 à 2 (130)
- 3 à 49 (43)
- > 100 (2)



Combien d'habitants résident dans la ville où vous exercez ?

- < 5 000 (53)
- 5 000 à 50 000 (88)
- 50 000 à 200 000 (18)
- > 200 000 (16)

Phases 3 et 4 : analyse des données et rédaction du rapport

La phase d'analyse des questionnaires s'est déroulée pendant le mois de septembre 2023, via les outils Framasoft et Excel. Les réponses ouvertes des deux questionnaires, pour lesquelles les répondants ont pu fournir des réponses écrites, ont été traitées par codage thématique.

La rédaction du rapport par les conducteurs de l'étude et l'équipe de HOP s'est déroulée entre octobre et décembre 2023. Les constats tirés de l'étude ont ensuite permis de rédiger des recommandations.

Limites de l'étude

Malgré les nombreux enseignements apportés par cette étude, la méthodologie de l'enquête comporte des limites qu'il est important d'explicitier ici et de garder à l'esprit tout au long de la lecture du rapport.

La limite principale est la taille réduite de l'échantillon et son imparfaite représentativité de la population française. Comme indiqué précédemment, les questionnaires ont uniquement pu être diffusés via les réseaux de l'association HOP et de ses partenaires. Les répondants sont donc en majorité des personnes et organisations qui suivent plus ou moins régulièrement ces réseaux, et qui sont assez sensibilisées aux questions d'économie circulaire. Une autre limite importante tient au jeune âge du dispositif, qui a donc été observé en phase de lancement et non en vitesse de croisière, et sur lequel l'ensemble des parties prenantes manquent encore de recul. Enfin, la majeure partie des données traitées est issue de questionnaires ou d'interviews et donc de l'ordre du déclaratif.

Aussi les résultats de cette étude doivent-ils être considérés comme de premiers résultats, qui devront faire l'objet d'approfondissements réguliers dans les mois et années à venir.



Résultats de l'étude

Un fonds réparation qui génère de premiers impacts positifs chez les consommateurs malgré son lancement récent

Un bonus qui encourage le consommateur à se renseigner sur la réparation

Le bonus réparation a déjà un effet sur les intentions du consommateur. 88,4 % des personnes interrogées qui ne connaissaient pas le dispositif avant de répondre au questionnaire affirment que la connaissance du bonus les encourage à se renseigner sur la possibilité de faire réparer leur produit en panne.

Lorsqu'ils sont interrogés sur les raisons qui les poussent à se renseigner à travers une question volontaire et ouverte, les personnes y ayant répondu mettent principalement en avant des motivations écologiques (47 % des répondants à la question) et la réduction de coût de réparation permise par le bonus (24 %).

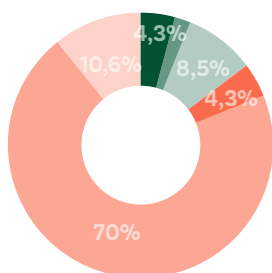
Un dispositif qui commence à bénéficier à de premiers consommateurs

Certains consommateurs commencent à bénéficier du bonus. Sur 507 consommateurs ayant répondu, 210 ont réparé ou fait réparer au moins un produit (tous types confondus) au cours de l'année 2023. 24 d'entre eux ont profité du bonus, soit 4,7 % des répondants et 11,5 % des personnes ayant fait réparer un produit.

Côté réparateurs, 70 % des répondants labellisés déclarent que, depuis la mise en place du dispositif, plus de 20 réparations qu'ils ont effectuées ont été éligibles au bonus.

Depuis la mise en place du dispositif, combien de réparations (que vous avez réalisées) ont été éligibles au bonus ?

- Aucune (2)
- Entre 1 et 5 (1)
- Entre 6 et 10 (4)
- Entre 11 et 20 (2)
- Plus de 20 (33)
- Je ne sais pas (5)



Les réparations ayant bénéficié du bonus concernent principalement les gros appareils électroménagers « hors froid » (lave-vaisselle, lave-linge, etc.) et les équipements informatiques et de télécommunications (téléphones portables), qui représentent respectivement 54 % et 21 % des réparations effectuées par les consommateurs répondants ayant bénéficié du bonus.

Ces chiffres confirment ceux communiqués par ecosystème qui, sur la base des 21 000 réparations effectuées au 12 avril 2023 sur l'ensemble du territoire, constatait que les lave-vaisselle (22 %), les lave-linge (21 %) et les téléphones portables (17 %) figuraient en tête des produits les plus réparés²⁵ et cela est toujours le cas fin 2023²⁶.

Un dispositif qui bénéficie encore à peu de consommateurs et de réparations

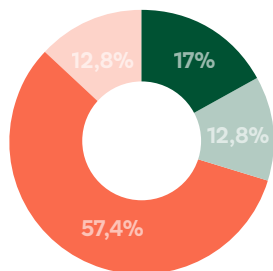
Le « bonus réparation » pâtit cependant encore de nombreuses limites, lesquelles nuisent fortement à sa capacité à promouvoir efficacement et à grande échelle la réparation des produits électriques et électroniques.

Un dispositif qui ne bénéficie encore qu'à peu de réparations

Selon les réponses au questionnaire, près de 9 réparations sur 10 ne bénéficient pas du bonus. Ce chiffre peut partiellement s'expliquer par le jeune âge du dispositif. Il est conforme aux chiffres communiqués par les éco-organismes de la filière²⁷, qui ont souligné que seules 21 000 réparations avaient été effectuées via le réseau QualiRépar durant le premier trimestre 2023. Au 16 décembre 2023, soit un an après le lancement du bonus, QualiRépar annonce de son côté que 165 446 réparations en ont bénéficié, représentant une prise en charge d'environ 4 millions d'euros par les éco-organismes sur l'enveloppe prévue de 63 millions d'euros pour la période 2022-2023²⁸. À titre de comparaison, le parc de produits électroménagers installé en France en 2019 s'élevait à près de 1,5 milliard d'unités (1 447 913 057), les pannes hors garantie à près de 94 millions (93 887 862), et les réparations hors garantie à près de 9,5 millions (9 426 414)²⁹. Sur un an, le bonus réparation a donc seulement couvert environ 0,2 % des pannes hors garantie et 1,7 % des réparations hors garantie sur la période. Cette faible mobilisation du bonus apparaît également liée aux limites actuelles du dispositif.

En général, les clients...

- Sont déjà au fait du dispositif et demandent d'eux mêmes à en bénéficier (8)
- Sont déjà au fait du dispositif mais ne demandent pas d'eux mêmes à en bénéficier (6)
- N'ont pas connaissance du dispositif et demandent à en bénéficier une fois leur en avoir parlé (27)
- N'ont pas connaissance du dispositif et ne demandent pas à en bénéficier une fois leur en avoir parlé (6)



Un dispositif encore peu connu des consommateurs

Moins de la moitié des consommateurs interrogés ont affirmé connaître le dispositif (47,3 %), alors même que l'échantillon de répondants était constitué de consommateurs intéressés par les enjeux de réparation. 94 % d'entre eux affirment en effet qu'ils avaient l'habitude de se renseigner sur la possibilité de faire réparer leurs produits en panne avant même d'avoir eu connaissance de l'existence du bonus réparation³⁰. Ce constat est confirmé par les réparateurs, qui avancent que 7 consommateurs sur 10 ne sont pas au courant de l'existence du bonus réparation.

Un important déficit de communication, notamment auprès des consommateurs et de la part des fabricants et des distributeurs

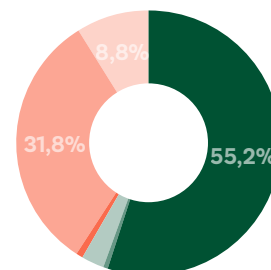
Si cette méconnaissance du bonus semble pour partie logique, quelques mois seulement après le lancement du dispositif, 86 % des consommateurs interrogés considèrent que la communication opérée sur le sujet est insuffisante. Ce constat est partagé par les réparateurs mais dans des proportions différentes. Ces derniers sont 46,2 % à considérer que la communication à destination des consommateurs a été insuffisante ou plutôt insuffisante, contre 38,9 % qui la jugent plutôt ou parfaitement suffisante.

En outre, les consommateurs interrogés affirment avoir été informés de manière quasi exclusive au travers de médias (55,2 %) ou d'une association (31,8 %). Moins de 1 % l'ont été par un fabricant ou un distributeur (0,8 %), et moins de 3 % par un réparateur (2,9 %), alors même que les distributeurs représentent une grande majorité des réparateurs labellisés à date.

Interrogés au travers d'une question ouverte sur les vecteurs de communication à privilégier, les répondants citent les médias (presse, radio, télévision, internet) (38 %), les points de vente des produits neufs (21 %), les réseaux sociaux par le biais d'influenceurs (13 %) et les campagnes nationales (7 %).

Comment avez-vous entendu parler du dispositif ?

- À travers les médias (TV, radio, internet, journaux) (132)
- Par un proche (1)
- Par un réparateur (7)
- Par un professionnel (fabricant, distributeur) (2)
- Par une association (76)
- Autre (21)

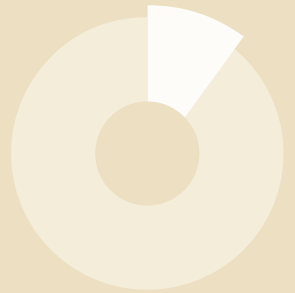


Notons que l'éco-organisme textile Refashion a adopté une tout autre stratégie sur la communication du bonus textile avec une très forte communication multicanale dès le lancement, malgré une cartographie des réparateurs labellisés encore peu fournie.

Recommandation 1

Développer massivement la communication sur le bonus réparation à une échelle nationale

Seuls 10 % des répondants ayant connaissance du bonus avant de répondre au questionnaire en ont bénéficié, soit moins de 5 % de l'ensemble des répondants. Face à ce constat, plusieurs leviers ont été identifiés :



1.1 Lancer des campagnes de communication d'ampleur nationale

Pour faire connaître massivement le dispositif aux consommateurs, ces campagnes devraient être d'importance, répétées plusieurs fois par an et multicanales (télévision, médias, réseaux sociaux, panneaux publicitaires, etc.).

Cette initiative pourrait être portée par l'État et/ou les éco-organismes ecosystem et Ecologic, en tant que gestionnaires du fonds réparation, et à l'image de la campagne d'ecosystem visant à sensibiliser les particuliers à amener en point de collecte leurs ampoules pour être recyclées (voir l'annexe A). Elle devrait permettre de :

- porter le dispositif à la connaissance des consommateurs ;
- encourager les réparateurs à se labelliser pour répondre à la demande croissante des consommateurs souhaitant profiter du bonus.

1.2 Mettre en place une obligation de communiquer sur l'existence du bonus pour les fabricants et les distributeurs, ainsi que pour l'ensemble des réparateurs labellisés QualiRépar

Cette obligation de communication devrait concerner les magasins (physiques et en ligne) et les *marketplaces* type Amazon, au travers d'outils de communication normés qui garantissent l'information de l'existence du bonus auprès du consommateur, à l'image des pratiques d'un acteur comme Murfy (voir l'annexe B).

De plus, le fonds réparation étant un dispositif pérenne, les annonces publicitaires (TV, radio, affichage, etc.) pour des produits neufs concernés par le bonus pourraient avoir l'obligation de comporter une mention de l'existence du dispositif. À l'instar des publicités relatives aux produits alimentaires, qui contiennent le message « pour votre santé, évitez de manger trop gras, trop sucré, trop salé », les publicités pour les produits électroniques pourraient par exemple mentionner « avant d'acheter un nouveau produit, tentez de réparer moins cher grâce au bonus réparation ».

Les réparateurs labellisés pourraient également participer à l'effort de sensibilisation, grâce à la réception d'un kit de communication (posters, macaron sur les vitrines du type « Ici j'offre le bonus réparation », etc.). Dans une optique similaire, l'association HOP avait distribué aux réparateurs partenaires des Journées nationales de la réparation ayant eu lieu en octobre 2023 des affiches visant à sensibiliser aux bons gestes. Celles-ci peuvent être consultées en annexe, et servir le cas échéant d'exemple (voir l'annexe C).

1.3 Harmoniser et coordonner les campagnes de promotion des différents bonus réparation

Depuis le 7 novembre 2023, la réparation des textiles et des chaussures est également concernée par le bonus. Mis en place par l'éco-organisme Refashion, ce bonus propose une aide allant de 6 € à 25 €, pour des réparations minimales de 12 €. La communication de grande ampleur réalisée à cette occasion n'a cependant pas mentionné que le bonus existait déjà sur les produits électriques et électroniques, et a créé un nom de domaine générique « bonusreparation.fr » pour la seule filière textile. Une coordination sur ce sujet permettrait de communiquer massivement auprès des consommateurs sur le bonus dans sa globalité. Le Conseil national de la réparation (CNR), créé sur demande de l'ONG HOP, semblerait constituer un lieu approprié dans la mesure où il rassemble toutes les parties prenantes de la réparation, sous l'égide de l'État, dont notamment les associations représentant le consommateur et la défense de l'environnement.

Ces campagnes massives pourraient par exemple s'inspirer de la première campagne d'ampleur nationale sur le bonus réparation, lancée par l'association HOP. Cette campagne a été visible sur plus de 2 200 supports publicitaires dans les gares, stations de métro et centres commerciaux entre fin octobre et décembre 2023. Elle visait à informer et sensibiliser les consommateurs de manière humoristique sur la possibilité de faire durer à travers les générations un produit.

1.4 Améliorer l'information sur l'éligibilité et les montants de manière cohérente entre les filières concernées

De manière plus générale, les informations relatives aux différents bonus réparation ouverts aux consommateurs sont actuellement éparpillées entre les différents sites des éco-organismes concernés. Afin d'aider le consommateur sur ce plan, il serait probablement préférable de regrouper toutes les informations sur une même plateforme, même si celles-ci concernent différentes filières. C'est dans cette optique que HOP a créé le site internet bonusreparation.org, qui vise à renseigner les consommateurs sur tous les montants et conditions d'éligibilité des bonus entrés en vigueur. Ce site, déjà référencé sur le site de l'Ademe (epargnonsnosressources.gouv.fr/actualites/bonus-reparation/), pourrait aussi être référencé sur les sites du Gouvernement et/ou service-public.fr.



Une procédure d'accès au bonus à améliorer du point de vue du consommateur

Pour les consommateurs interrogés, la procédure d'obtention du bonus réparation nécessite globalement d'être améliorée. À la question « Comment qualifieriez-vous le processus d'obtention du bonus réparation ? », seuls 32 % des consommateurs ayant une opinion sur la question ont jugé la procédure « très pratique » ou « facile d'accès ». 68 % ont à l'inverse jugé la procédure « complexe » ou « incertaine ».

Les commentaires libres sur cette question permettent d'éclairer les problématiques rencontrées par les consommateurs, qui tiennent principalement aux dysfonctionnements perçus de l'annuaire annuaire-qualirepar.ecosystem.eco (38 %), à l'absence de réparateurs à proximité de chez eux (28,6 %) et au manque d'information disponible sur le dispositif (24 %).

Annuaire QualiRépar : un outil à améliorer

L'annuaire QualiRépar, recensant les réparateurs labellisés, est accessible sur les sites des deux éco-organismes de la filière DEEE. Le site du label QualiRépar reprend quant à lui un annuaire permettant aux professionnels de vérifier s'ils sont référencés et renvoie aux deux sites des éco-organismes. Le questionnaire de l'étude invitait les répondants à tester l'un des deux : annuaire-qualirepar.ecosystem.eco. Au-delà du fait que l'existence de plusieurs annuaires engendre une certaine confusion chez certains répondants, de nombreux consommateurs mettent en avant les dysfonctionnements de cet annuaire, qu'ils jugent ne pas permettre d'identifier et de prendre contact facilement avec les réparateurs labellisés situés à une distance raisonnable de chez eux. Nous avons pu confirmer ces éléments grâce à une analyse des annuaires d'ecosystem et d'Ecologic, qui pâtissent globalement des mêmes limites.

Les problématiques les plus régulièrement mises en avant concernent :

- le nombre de réparateurs agréés : nombre jugé insuffisant ;
- la distance des réparateurs agréés : localisations jugées trop distantes, distance non indiquée sur le site (sur la partie à domicile) ;
- le type de réparateurs agréés : nombre de petits réparateurs indépendants jugé trop limité ;
- l'outil cartographique du site QualiRépar : cette carte n'est pas systématiquement affichée, et de nombreux réparateurs n'y sont pas localisés, ce qui complexifie l'identification d'acteurs situés à proximité ;

- les coordonnées des réparateurs : absence régulière d'adresse, de numéro de téléphone, d'adresse électronique ou de site internet ;
- des problèmes techniques : les consommateurs rapportent que le site dysfonctionne régulièrement (lenteurs, bugs, liens expirés).

« Le site n'est pas très clair ... avec une cartographie ce serait plus facile ! »

« Il n'y a pas l'adresse des réparateurs ! Il faudrait téléphoner à chacun pour savoir où ils sont. »

« Le remplissage : code postal, équipement... ne fonctionne pas. »

QualiRépar : un nombre de réparateurs labellisés trop réduit

Seuls 4 consommateurs sur 10 considèrent qu'un réparateur labellisé est disponible à une distance raisonnable de chez eux (41,2 % des répondants), alors même que cette proximité est jugée comme le point le plus important à considérer dans la mise en place du bonus réparation. Ce chiffre pourrait à première vue paraître positif, car il est supérieur au nombre de consommateurs n'identifiant pas de réparateurs labellisés à une distance raisonnable de chez eux (28,2 %), là où 30,6 % des répondants ne se prononcent pas sur la question. Cependant, l'analyse des réponses ouvertes montre que de nombreux consommateurs qui ne se prononcent pas se plaignent en réalité d'une difficulté à localiser les réparateurs sur l'annuaire QualiRépar.

Les difficultés de localisation s'ajoutent donc à un nombre encore trop réduit de réparateurs labellisés à l'échelle nationale. Certains consommateurs interrogés remontent qu'aucun acteur n'est présent, ne serait-ce qu'à l'échelle de leur département. Ces données apparaissent conformes à celles communiquées par ecosystem et Ecologic, selon qui le réseau des réparateurs labellisés QualiRépar atteignait, au 3 juillet 2023, 1776 sites. Au moment du questionnaire, moins de 8 % des 22 336 établissements de réparation de produits électroniques répertoriés par l'Ademe sur le territoire français en 2022 étaient ainsi labellisés³¹. Fin 2023, le réseau de réparateurs labellisés a plus que doublé, comptant désormais près de 4700 points de réparation QualiRépar, ce qui représente plus de 5 000 techniciens présents sur le territoire³².

Recommandation 2

Encourager les réparateurs à se labelliser et améliorer leur visibilité

6 répondants sur 10 considèrent qu'il n'y a pas de réparateurs labellisés accessibles à une distance raisonnable de chez eux et/ou que l'annuaire QualiRépar ne permet pas de les identifier.



2.1 Améliorer l'annuaire QualiRépar

Chercher un réparateur est le premier pas réalisé par le consommateur quand il souhaite faire réparer un produit. L'annuaire QualiRépar doit être accessible et compréhensible pour les consommateurs, faute de quoi il risque de les décourager de faire réparer un produit et de bénéficier du bonus.

De nombreuses améliorations sont nécessaires afin de rendre l'outil fonctionnel pour permettre au consommateur de localiser un réparateur et d'entrer en contact avec lui :

- clarification de la distinction entre réparateurs à domicile et ateliers ;
- localisation systématique des acteurs sur une carte et indication de la distance à parcourir pour le consommateur ;
- présence systématique des coordonnées des réparateurs (téléphone, adresse, adresse électronique, site internet) ;
- amélioration de la visibilité de l'annuaire.

2.2 Regrouper les informations relatives aux bonus de manière interfilières

Comme évoqué, l'arrivée de bonus concernant d'autres produits peut entraîner une certaine confusion pour les consommateurs, entre les différents noms utilisés pour la labellisation, ou encore les différents sites internet qui y font référence.

Nous recommandons donc la création par les éco-organismes d'une seule cartographie officielle, sur un site unique, qui regroupe les informations relatives aux différents bonus réparation et types de réparateurs du réseau QualiRépar. C'est pour répondre à ce manque que l'association HOP a créé le site internet bonusreparation.org, dans l'objectif de proposer une plateforme simple pour référencer cette diversité d'informations. Des synergies et complémentarités sont en tout cas souhaitables, que pourrait apporter un guichet unique simple réunissant tous les produits (électronique, textile, jouet, sport...) renvoyant aux différents sites des filières pour les détails.

2.3 Encourager la labellisation d'un grand nombre de réparateurs

- Développer l'attractivité du bonus via une forte communication sur le bonus au niveau national et local, en lien avec les collectivités locales, les chambres de métiers et de l'artisanat et autres réseaux professionnels (cf. recommandation 1.1)
- Rendre la labellisation plus accessible en supprimant les frais d'audit et de labellisation pour les TPE et auto-entrepreneurs ou artisans (cf. recommandation 3.1)
- Améliorer les procédures de remboursement (cf. recommandation 3.2)
- Créer un dispositif administratif simplifié pour les petites structures (cf. recommandation 3.3)

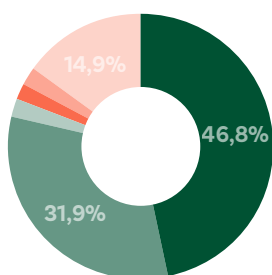
Un bonus qui génère de premiers effets positifs et des attentes chez les réparateurs

Un bonus qui semble générer un surcroît d'activités pour certains réparateurs

Près de 40 % des réparateurs ont affirmé que l'adhésion au dispositif avait engendré une augmentation de leur chiffre d'affaires. Dans l'essentiel des cas, cette augmentation est estimée à un niveau compris entre 1 % et 5 %.

De combien estimez-vous l'augmentation de votre chiffre d'affaires depuis l'adhésion à ce dispositif ?

- Pas d'augmentation (22)
- Entre 1 et 5 % (15)
- Entre 6 et 10 % (1)
- Entre 11 et 20 % (1)
- Plus de 20 % (1)
- Je ne sais pas (7)



Une relation avec les éco-organismes jugée globalement satisfaisante

Une majorité de réparateurs jugent également satisfaisante leur relation avec les éco-organismes (53,2 %). Dans une partie ultérieure dédiée aux limites actuelles du dispositif, nous verrons que certaines critiques sont toutefois formulées vis-à-vis du processus de remboursement mis en place par les éco-organismes et du manque de contact existant avec ces derniers.

Des réparateurs qui déclarent ne pas avoir augmenté leurs tarifs

Interrogés sur une éventuelle évolution de leurs tarifs de réparation lorsqu'un bonus est applicable, 85 % des réparateurs déclarent ne pas les avoir augmentés à la suite de leur labellisation QualiRépar, contre seulement 12,8 % qui soutiennent le contraire.

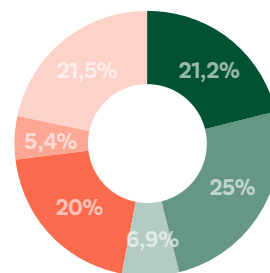
Cette affirmation apparaît intéressante, dans la mesure où de nombreux dispositifs d'aide financière sont accusés d'entraîner une dynamique inflationniste qui annule tout ou partie de leur intérêt pour le consommateur (ex. : les APL dans le domaine du logement). La véracité de cette affirmation, purement déclarative, reste toutefois à contrôler sur la base de données financières et d'enquêtes de terrain. Par ailleurs, dans un contexte inflationniste, il peut être difficile d'évaluer la raison pour laquelle les réparateurs augmentent leurs prix.

Un dispositif qui génère des attentes chez les réparateurs labellisés

Au-delà de premiers effets positifs sur le niveau d'activité de certains, les réparateurs labellisés interrogés expriment plusieurs attentes envers le fonds réparation. À la question « Quels avantages apporte selon vous la labellisation ? », ils mettent en avant que celui-ci pourrait permettre de réduire les tarifs de réparation (25 %), d'augmenter leur clientèle (21,2 %) ou d'augmenter leur volume d'activité et leur chiffre d'affaires (20 %).

Quels avantages apporte selon vous la labellisation (plusieurs réponses possibles) ?

- Permet d'augmenter sa clientèle (55)
- Permet de réduire les tarifs de réparation (65)
- Permet d'augmenter les tarifs de réparation (18)
- Permet d'augmenter son volume d'activité et son chiffre d'affaires (52)
- Autres avantages (14)
- Ne permet aucun avantage (56)



Si, à date, près de 40 % considèrent que l'adhésion au dispositif a permis de générer une augmentation de leur chiffre d'affaires (38 %), ils sont 58 % à espérer que ce soit le cas dans le futur, principalement dans des proportions de 1 % à 5 % (26 %) ou de 6 % à 10 % (17 %).

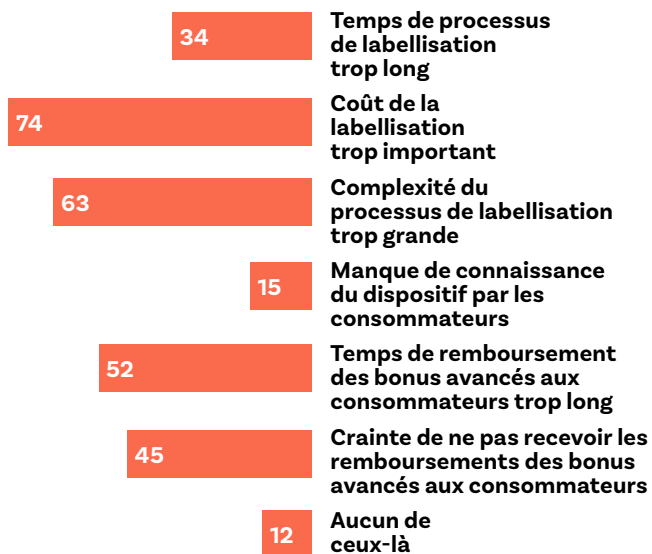
Près de 3 réparateurs sur 4 pensent également que la mise en place d'un tel bonus permettra à l'avenir de faire réparer des produits qui ne l'auraient pas été avant la mise en place du dispositif.

Un dispositif qui doit encore évoluer pour répondre aux besoins des réparateurs et encourager une labellisation massive

Les principaux défauts du dispositif vus par les réparateurs

Les réparateurs, et plus encore les petits réparateurs indépendants, expriment plusieurs craintes par rapport au dispositif et mettent en avant certains de ses défauts à date.

Pourquoi ne souhaitez-vous pas vous labelliser (plusieurs réponses possibles) ?



Un dispositif jugé peu attractif par l'essentiel des petits réparateurs indépendants

Parmi les 175 réparateurs répondants, 128 n'étaient pas labellisés au moment de répondre au questionnaire, et près de 8 réparateurs non labellisés sur 10 ne souhaitent pas le devenir (78,9 %).

De manière logique, on constate une forte corrélation entre la taille des réparateurs et leur attrait pour la labellisation. La moitié des réparateurs comprenant de 3 à 49 salariés étaient labellisés (49 %). À l'inverse, moins de 1 réparateur sur 5 comptant de 1 à 2 salariés était labellisé (18 %). Enfin, 81 % des réparateurs ayant affirmé ne pas souhaiter se faire labelliser étaient des TPE.

Ce faible attrait pour la labellisation des réparateurs, et particulièrement des petits réparateurs indépendants, s'explique par plusieurs facteurs.

Un coût de labellisation élevé selon certains

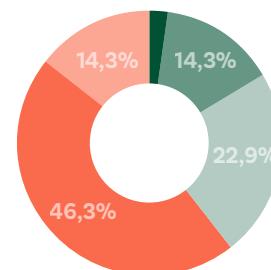
Le coût de labellisation, jugé trop important, est la première raison mise en avant par les acteurs, particulièrement par les petits réparateurs indépendants, qui le trouvent non acceptable. Ainsi, de manière générale, seul 1 réparateur sur 6 juge le montant de la labellisation « très acceptable » ou « acceptable » (16,6 %), en prenant en compte la prise en charge à 70 % par les éco-organismes. À l'inverse, près de 7 réparateurs sur 10 jugent le montant de la labellisation « moyennement » ou « non acceptable » (69,1 %).

On constate là encore une forte corrélation entre la taille des réparateurs et leur perception du coût de labellisation. 27,9 % des entreprises de 3 à 49 salariés jugent ce coût de labellisation « très acceptable » ou « acceptable ». Elles sont par contre près de 6 sur 10 à le trouver

« moyennement acceptable » (20,9 %) ou « non acceptable » (39,5 %). Le résultat est encore plus marqué chez les entreprises de 1 à 2 salariés. Seules 11,6 % d'entre elles considèrent ce coût « très acceptable » ou « acceptable », contre plus de 23,7 % à l'estimer « moyennement acceptable ». La moitié de ces très petits réparateurs jugent le coût de labellisation « non acceptable » (49,6 %).

Vous trouvez le coût de la labellisation (incluant la prise en charge à 70% par les éco-organismes)

- Très acceptable (4)
- Acceptable (25)
- Moyennement acceptable (40)
- Non acceptable (81)
- Pas d'avis (25)



Un processus de labellisation jugé trop long et complexe

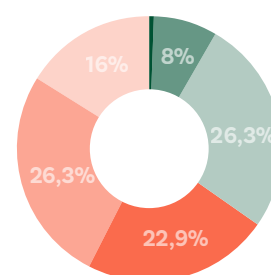
Seul 1 réparateur sur 10 décrit le processus de labellisation comme « facile » ou « très facile » (10,2 %), alors qu'ils sont près de 6 sur 10 à le juger « complexe » ou « très complexe » (58,5 %). Des résultats similaires apparaissent concernant la durée de la démarche de labellisation.

Des difficultés rencontrées dans le processus de remboursement

Comme évoqué précédemment, les temps de remboursement des bonus avancés aux consommateurs, jugés trop long, et la crainte de ne pas recevoir les remboursements des bonus avancés, font partie des principales raisons qui poussent les réparateurs non labellisés à ne pas vouloir demander la labellisation.

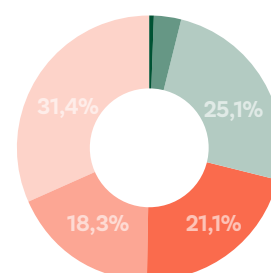
Vous trouvez la démarche de labellisation QualiRépar

- Très facile (1)
- Facile (14)
- Ni facile/ni complexe (46)
- Complexe (40)
- Très complexe (46)
- Pas d'avis (28)



Vous trouvez la durée de la démarche de labellisation

- Très rapide (1)
- Rapide (6)
- Normale (44)
- Longue (37)
- Très longue (32)
- Pas d'avis (55)



Ces craintes peuvent être nuancées par les réponses des acteurs déjà labellisés :

- 32 % des réparateurs labellisés répondants reçoivent en moyenne leur remboursement du bonus après une durée comprise entre 1 et 2 semaines ;
- 34 % après une durée comprise entre 2 et 4 semaines ;
- contre seulement 13 % après une durée de plus d'un mois.

Plus de 6 réparateurs labellisés sur 10 sont ainsi satisfaits des délais de remboursement, contre 3 réparateurs sur 10 qui les jugent trop longs (30 %). À noter que 62 % de ces réparateurs insatisfaits sont des entreprises de 1 à 2 salariés.

Les réparateurs ont aussi été interrogés sur leur perception de la complexité du processus de remboursement. Plus de 6 réparateurs sur 10 trouvent le processus de remboursement trop complexe (64 %), et plus de 8 réparateurs sur 10 en ont une opinion négative (81 %).

À travers une question ouverte, les réparateurs ont pu préciser les raisons des difficultés éprouvées. Il en ressort principalement les points suivants :

- La longueur du processus et le coût engendré : « Trop de temps passé à saisir les demandes de remboursement car trop d'informations demandées. » ; « Génère trop de travail en interne chez nous, sans rémunération. Il faudrait une prime de 2 à 10 % sur chaque dossier réalisé, style prime de recyclage. »
- La redondance du travail administratif : « On crée une facture sur laquelle tout est écrit, pour ensuite la fournir et la recopier intégralement : perte de temps totale. »
- La complexité due à la cohabitation de deux processus, non harmonisés, de demande de remboursement auprès des deux éco-organismes : « Selon les marques d'appareils, on ne demande pas le remboursement au même éco-organisme donc cela complexifie les démarches. »
- L'absence de lien entre le système de gestion des réparateurs et celui des éco-organismes : « Pas d'api pour faire le lien entre les logiciels et les organismes de collecte. »

Des petits réparateurs indépendants qui jugent le dispositif adapté plutôt aux grandes enseignes

Pour l'ensemble des raisons évoquées en amont, 8 petits réparateurs (< 49 salariés) sur 10 ne souhaitent pas à date se faire labelliser. Leurs réponses aux questions ouvertes posées au sujet du processus de labellisation permettent de préciser leurs impressions. Dans un contexte où, selon

l'Ademe, de nombreux acteurs « rencontrent de grandes difficultés liées au recul de leur activité », où un grand nombre de réparateurs indépendants disparaît, et où ces derniers font face à un « problème général de rentabilité de leur activité »³³, il ressort notamment la perception d'un dispositif qui serait inégalitaire, et favorable aux grandes enseignes, comme en témoignent les verbatim suivants :

« Le professionnel doit ajouter une ligne spécifique sur sa facture, avancer le montant, puis faire l'administratif (photo du numéro de série de l'équipement, formulaire en ligne), pour pouvoir se faire rembourser. Les grands groupes n'auront aucun mal à rentabiliser le salaire d'une personne dédiée à cela. Les petits réparateurs indépendants vont encore perdre en compétitivité face aux grands groupes. »

« C'est un dispositif inégalitaire ! Il profite comme d'habitude aux grandes entreprises. Les petites structures vont en payer le prix fort (fermetures, pertes de CA, pertes de clients). Le dispositif me met en colère depuis le webinaire, et je ne suis pas le seul. »

« Cette labellisation est intéressante pour les grosses structures qui disposent déjà d'un service administratif. Donc ce dispositif est clairement tourné vers les "gros" du marché. »

Un constat partagé par les consommateurs

De nombreux consommateurs mettent en avant leur souhait que plus de petits réparateurs indépendants de proximité soient éligibles au dispositif, à côté de grandes enseignes qui semblent à l'inverse surreprésentées parmi les labellisés.

« Je regrette de ne trouver que des enseignes nationales ou des ateliers agréés et peu ou pas d'indépendants. »

Cette impression semble cohérente par rapport aux données communiquées par ecosystem. Selon l'organisme, le réseau des réparateurs labellisés QualiRépar comprenait 22 % de réparateurs indépendants au 12 avril 2023³⁴. Or, selon une étude de l'Ademe et du Gifam de 2017³⁵, lorsqu'un produit n'est plus sous garantie, les consommateurs font le plus souvent appel à un réparateur indépendant de proximité. Ces derniers représenteraient 84 % des réparations professionnelles dans le cas du petit électroménager (PEM), et 80 % dans le cas du gros électroménager (GEM). Les services après-vente des distributeurs ne représenteraient à l'inverse que 15 % des réparations pour le PEM, et 17 % pour le GEM.

Cette importante sous-représentation apparaît d'autant plus dommageable que, selon l'Ademe, les secteurs de la réparation de l'électroménager (petit et gros) et des téléviseurs rencontrent un problème général de rentabilité de leur activité, et font face à un recul de leur activité en raison de la disparition d'un grand nombre de réparateurs indépendants³⁶.

À l'inverse, des critiques et craintes sont formulées par les consommateurs à l'égard des réseaux liés aux grandes enseignes. Elles concernent principalement :

- l'acceptation des demandes de réparation concernant les produits n'ayant pas été achetés chez eux (refus de réparation, surcoûts pour le consommateur) ;
- une crainte que les diagnostics concluent plus souvent à une non-réparabilité des produits afin d'inciter le consommateur à acheter des produits neufs ;
- le manque de transparence sur les prix facturés pour les différents postes composant un devis : diagnostic de réparabilité, main-d'œuvre et pièces de rechange ;
- la crainte d'une potentielle augmentation des prix de la réparation, en comparaison à ceux des réparateurs indépendants ;
- une absence de contrôle sur les niveaux de prix pratiqués.

Des doutes sur les bénéfices associés au bonus réparation

À travers différentes questions, les réparateurs expriment également des doutes quant aux bénéfices associés au dispositif d'aide à la réparation. En effet, à la question des avantages que pourrait leur apporter la labellisation, 21,5 % des réparateurs répondent qu'elle ne peut selon eux générer aucun avantage. Il s'agit de la deuxième option qui a reçu le plus de votes.

Effets sur l'augmentation du chiffre d'affaires

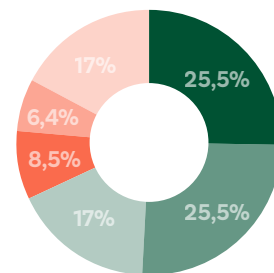
En outre, si 38 % des réparateurs ont observé une augmentation de leur chiffre d'affaires à la suite de leur labellisation, 47 % n'ont observé aucun effet, et 15 % affirment ne pas savoir. Au total, 62 % des réparateurs sont donc réservés sur les effets à date du dispositif sur leur activité. De la même manière, si 57 % des réparateurs pensent qu'il pourrait avoir un effet sur le chiffre d'affaires dans le futur, une proportion non négligeable d'acteurs exprime également des doutes à ce sujet : 43 %, dont 25,5 % de « pas d'augmentation » et 17 % qui disent ne pas savoir.

Effets sur leur visibilité

Le constat est similaire en termes de visibilité. À la question « Pensez-vous avoir gagné en visibilité auprès des consommateurs depuis que vous avez obtenu la labellisation QualiRépar ? », seuls 6,4 % pensent que le bonus a un effet significatif. 40,4 % pensent qu'il aura un effet, mais que celui-ci sera limité. 46,8 % sont d'avis qu'il n'aura aucun impact, et 6,4 % n'ont pas d'avis. Ainsi, une majorité des réparateurs (52,3 %) doute que le dispositif puisse augmenter leur visibilité.

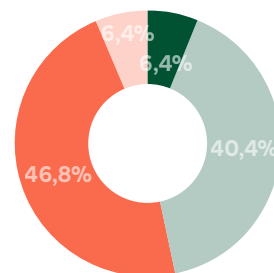
Dans le futur, de combien votre chiffre d'affaires pourrait-il augmenter grâce au dispositif ?

- Pas d'augmentation (12)
- Entre 1 et 5 % (12)
- Entre 6 et 10 % (8)
- Entre 11 et 20 % (4)
- Plus de 20 % (3)
- Je ne sais pas (8)



Pensez-vous avoir gagné en visibilité auprès des consommateurs depuis que vous avez obtenu la labellisation QualiRépar ?

- Oui significativement (3)
- Oui un peu (19)
- Non pas de changement (22)
- Je ne sais pas (3)



Recommandation 3

Donner à tous les réparateurs les moyens de rejoindre et de soutenir le dispositif

Le bonus réparation est un dispositif qui doit permettre le soutien et une montée en puissance importante du secteur de la réparation. Il ne pourra cependant atteindre ces objectifs que si les problématiques rencontrées par les réparateurs sont levées et qu'une part importante des 22 336 réparateurs de produits électroniques français adhèrent au dispositif. Il pourra alors également constituer un élément de solution face aux difficultés rencontrées aujourd'hui par les de nombreux réparateurs, notamment d'électroménagers et téléviseurs (manque de rentabilité de l'activité, recul du secteur pour les réparateurs indépendants)³⁷.



3.1 Rendre la labellisation plus accessible

En diminuant son coût

74 % des répondants estiment que le coût de labellisation en vigueur pendant l'étude (447 € pour 3 ans) est trop élevé. Pour inciter les réparateurs à se labelliser et ainsi encourager les consommateurs à réparer, il est essentiel de reconsidérer ce montant. Cette diminution du coût fait partie des nouveautés annoncées par le ministère de la Transition écologique fin 2023 (cf. la recommandation 3.4). Les coûts de la labellisation pour 3 ans s'élèveront à 200 € pour les artisans réparateurs. Le caractère suffisant ou non de cette mesure, notamment pour les petits réparateurs, devra faire l'objet d'une évaluation.

En simplifiant le processus de labellisation

63 % des répondants ne souhaitent pas se labelliser à cause de la complexité du processus de la labellisation.

Malheureusement, cette étude n'a pas permis d'identifier les causes à l'origine de cette complexité. Il serait donc nécessaire, notamment grâce au CNR ou à une étude complémentaire, d'identifier de manière détaillée les étapes de la labellisation qui représentent un frein pour les réparateurs. 34 % des répondants identifient le temps de la labellisation (en moyenne 2 mois) comme un frein. Les annonces du ministre annonçant désormais un temps de labellisation maximum de 3 mois risquent donc de ne pas avoir d'impact sur ce frein.

3.2 Améliorer les procédures de remboursement

Afin de ne pas désinciter les réparateurs à s'inscrire dans le dispositif, et particulièrement les petits réparateurs indépendants, il est primordial de leur assurer un remboursement fiable et rapide.

Le ministre de la Transition écologique et solidaire a annoncé, à partir du 1er janvier 2024³⁸, que le remboursement du bonus devra avoir lieu dans les 15 jours suivant la réparation via une plateforme unique, contre 30 jours précédemment. Pour cela, la validation du consommateur de la réparation ne sera plus demandée. Le ministre a également annoncé qu'à partir du 1er janvier 2024³⁹ une plateforme unique de remboursement sera créée par les éco-organismes lorsqu'ils sont agréés sur les filières des EEE, jouets, articles de sport et de loisirs, et articles de bricolage et de jardin (pour répondre à une demande notamment des grandes enseignes distributeurs qui vendent tous types d'équipements).

L'évaluation de ces mesures sera nécessaire afin d'évaluer leur impact sur les réparateurs et leur caractère suffisant. Le CNR pourrait également organiser la consultation des représentants de réparateurs pour recueillir des propositions en ce sens si ces derniers n'étaient pas satisfaits suite aux ajustements.

3.3 Créer un dispositif simplifié pour les petites structures

Les réparateurs indépendants sont largement sous représentés dans le dispositif du bonus (22 % des labellisés en avril 2023⁴⁰) par rapport à la part des réparations qu'ils réalisent au niveau national (entre 80 et 84 % des réparations d'électroménagers sont réalisées par des réparateurs indépendants en France⁴¹). Cette distorsion risque de s'accroître avec l'obligation pour les vendeurs proposant un service de réparation de se labelliser.

Pour encourager les réparateurs indépendants à s'inscrire dans le dispositif, plusieurs pistes sont à explorer :

- Fixer pour les éco-organismes un objectif quantifié de labellisations de réparateurs indépendants, en nombre ou en pourcentage du total des acteurs labellisés par l'État.
- Rendre gratuite la labellisation pour les TPE, soit jusqu'à l'atteinte des objectifs de représentativité ci-dessus, soit définitivement (financement de la labellisation par le fonds).
- Réaliser un paiement en anticipé pour les TPE, sur la base du nombre de réparations ayant bénéficié du bonus le mois précédent.
- Simplifier la labellisation pour les TPE, notamment en matière d'audit, en prenant en compte les référentiels existants (par exemple réparateurs de la CMA, avis consommateurs, etc.), et prévoir des plans d'accompagnement pour faire progresser les acteurs sur quelques années si nécessaire.
- Simplifier la gestion administrative quotidienne du bonus pour les TPE. Parmi les solutions envisageables, on pourrait notamment imaginer une compensation financière au travail administratif pour les réparateurs de moins de 50 salariés, sur la base du nombre de dossiers (par exemple 1 € par dossier), et/ou financer un poste mutualisé, à la CMA, au sein des éco-organismes ou dans une autre structure, afin de faciliter et d'accompagner opérationnellement l'administration des dossiers.

3.4 Réaliser une étude évaluative des nouveaux dispositifs entrant en vigueur au 1er janvier 2024

Il paraît nécessaire de planifier une évaluation de ces mesures début 2025. Cette nouvelle évaluation doit permettre d'estimer les impacts positifs ou négatifs sur le dispositif et les réparateurs, et si elles ont permis de lever les freins à la réparation identifiés. Le CNR semble constituer une enceinte légitime pour déterminer les modalités de cette étude.

Dans ce cadre, une enquête auprès des réparateurs (labellisés et non labellisés) pourrait être réalisée afin de vérifier que les freins à la labellisation ont été levés grâce à ces mesures ou si, au contraire, certaines résistances persistent. Au vu des résultats de l'enquête, les coûts de la labellisation, la charge administrative, et les délais de remboursement pourront être les questions prioritairement étudiées dans ce cadre.

3.5 Développer fortement la communication sur le bonus au niveau national

Cf. recommandation n°1.1

3.6 Améliorer l'annuaire QualiRépar

Cf. recommandation n°2.1

Un périmètre à revoir

Un périmètre des produits éligibles trop restreint

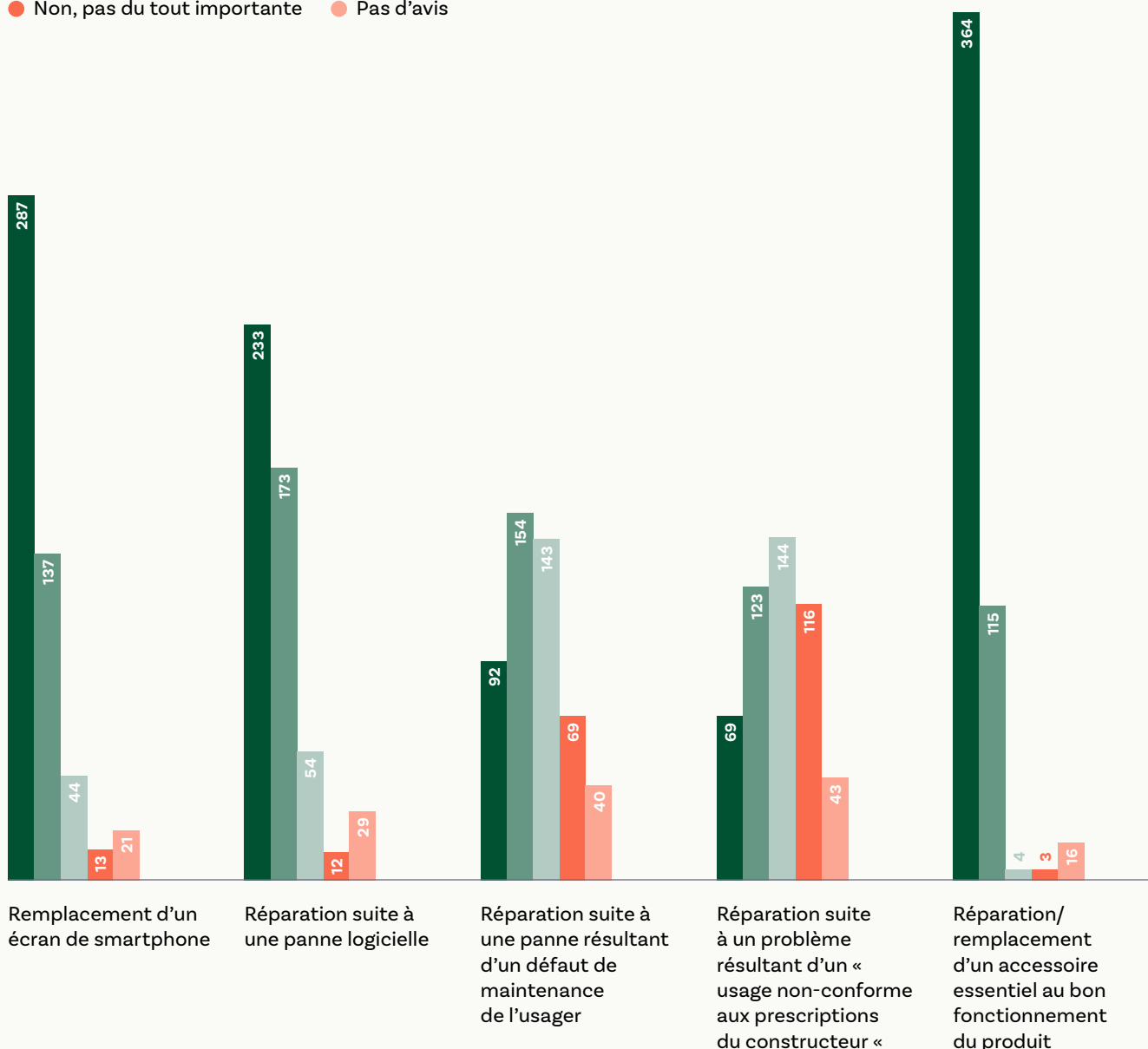
Une question ouverte a été posée aux répondants afin qu'ils puissent indiquer les produits qui leur semblaient importants de rendre éligibles au bonus.

Les réponses mettent en évidence que tant les réparateurs que les consommateurs se prononcent en

faveur d'un élargissement du périmètre produits du fonds : batteries et équipements thermiques (ballons d'eau chaude, climatisations, chaudières, radiateurs) ont été mentionnés, ainsi que des familles de produits relevant d'autres filières de responsabilité élargie des producteurs tels les jouets, les meubles, les textiles et chaussures, et les équipements d'entretien des piscines.

Les opérations suivantes sont inéligibles au bonus pour le moment, leur éligibilité vous paraît-elle importante ?

● Oui, très importante ● Oui, plutôt importante ● Non, plutôt pas importante
● Non, pas du tout importante ● Pas d'avis



Un périmètre des opérations éligibles limité

Certains consommateurs et réparateurs ont également fait remonter que les périmètres des opérations de réparation éligibles au « bonus réparation » devraient être élargis. Interrogés sur l'opportunité d'inclure certaines opérations précises, qui avaient été mises en avant par différents acteurs lors d'entretiens préliminaires, les consommateurs jugent ainsi à une écrasante majorité qu'il était « très » ou « plutôt » important d'inclure les opérations suivantes :

- remplacement d'un écran de smartphone (84 %) ;
- réparation suite à une panne ou à des défauts de fonctionnement liés à de l'obsolescence logicielle (81 %) ;
- et, de manière plus générale, toute réparation et tout remplacement liés aux accessoires et pièces détachées essentiels au bon fonctionnement du produit (95 %).

Les réponses à la question ouverte sur les autres opérations qu'il serait souhaitable d'inclure au dispositif révèlent un réel mécontentement des répondants sur la question de la panne logicielle.

« Quand la version Android est devenue obsolète, il faut carrément changer le smartphone ou la tablette. »

« Suite à l'obsolescence d'une mise à jour logiciel, mon ordi s'est retrouvé HS. C'est tout bonnement scandaleux. »

Ainsi, un certain nombre de consommateurs ont fait remonter l'intérêt de rendre éligibles les opérations et conseils d'entretien et de maintenance des produits, qui inclut les mises à jour logicielles dans le cas des produits informatiques.

« L'aide informatique : beaucoup de gens croient leur ordinateur obsolète alors qu'il s'agit souvent de mise à jour à faire. On devrait avoir un contrat d'entretien avec un informaticien comme on en a un avec un chauffagiste. »

Dans des proportions différentes, les réparateurs font la même conclusion que les consommateurs.

« Il faudrait surtout rendre éligibles les remplacements d'écrans cassés, un nettoyage suite à une oxydation [...] et toute maintenance permettant d'éviter que les individus jettent leur matériel. Si l'objectif est vraiment de limiter le gaspillage, il faudrait élargir le champ des maintenances éligibles. »

Des seuils d'éligibilité au « bonus réparation » qui risquent d'inciter à une augmentation des tarifs de réparation

Pour que le bonus soit applicable, le coût de réparation doit dépasser un seuil défini pour chacune des opérations éligibles et fixé par décret. C'est notamment le cas des ordinateurs portables, avec un seuil fixé à 180 € (abaissé à 150 € au 1er janvier 2024). Parmi les nouveaux équipements éligibles au bonus à partir de janvier 2024, les imprimantes et les ordinateurs fixes disposeront d'un seuil à 150 €, et à 100 € pour les moniteurs. Des réparateurs soulignent que l'existence de seuils inciterait certains acteurs à augmenter artificiellement leurs tarifs.

« Je propose de l'assistance informatique aux particuliers, et le montant moyen de ma facture est de 43 € hors pièces. Même en remplaçant un écran d'ordinateur portable, je n'atteins pas le seuil de déclenchement à 180 € ».

« Le plafond de déclenchement pour la réparation des ordinateurs portables (180 €) a pour conséquence de gonfler la facturation client : effectivement, en tant que réparateurs, nous facturons en moyenne (80 %) nos réparations entre 80 € et 100 € ».

Un dispositif qui exclut à date l'autoréparation et les pièces détachées

À travers deux questions ouvertes facultatives, les consommateurs étaient invités à partager leurs remarques, avis ou propositions afin d'améliorer le dispositif. Environ 1 consommateur sur 5 a répondu à au moins une des deux.

À la question sur l'amélioration du dispositif, 21 % des commentaires portent sur l'inéligibilité au bonus des associations accompagnant dans la réparation, tels que les *repair cafés*, ainsi que des particuliers souhaitant acheter des pièces détachées en vue de réparer leurs produits, eux-mêmes ou chez des réparateurs indépendants. Or, selon *ecosystem*, une partie significative des réparations nécessite l'utilisation de pièces détachées⁴², dont les consommateurs rappellent que le prix interdit parfois toute réparation, en dépit du bonus réparation.

« Il faudrait que le bonus soit éligible à des gens qui réparent eux-mêmes, en association. »

De manière plus générale, le sujet de l'encouragement à l'autoréparation est ressorti plusieurs fois, ce qui apparaît cohérent dans la mesure où elle est une activité pratiquée par 19 % des français⁴³. Près de 70 réponses aux deux questions, sur 200 environ, mentionnent ainsi les idées suivantes :

- améliorer l'accès aux pièces détachées et aux notices constructeur (nb : ce sont des critères pris en compte dans l'indice réparabilité) ;
- créer des formations, tutoriels et une plateforme nationale publique pour aider à réparer soi-même ;
- développer le conseil à la réparation et des outils de diagnostic plus transparents.

« La réparation par un professionnel, malgré le bonus, coûte très cher. Il importe donc de favoriser la réparation par le consommateur lui-même. Pour ce faire, il pourrait aussi y avoir un bonus sur l'achat de pièces détachées. Ou encore, la TVA sur ces pièces pourrait être réduite. »

« La mise à disposition sur internet des documents techniques et procédures (conseils) de réparation (comme sur YouTube) pour permettre à l'utilisateur de réaliser un dépannage, voire une réparation par lui-même, s'il estime avoir les compétences techniques après la prise en compte des informations décrites dans ces documents. »

« Des conseils pour réparer soi-même [devraient être inclus] dans les notices des appareils. »

Recommandation 4

Élargir le périmètre des produits et opérations couverts par le bonus

Les répondants ont fait part de la nécessité d'ouvrir le bonus à d'autres produits tels que les équipements thermiques (ballons d'eau chaude, climatisations, chaudières, radiateurs), les batteries, des petits appareils électriques et électroniques (centrales vapeur, aspirateurs, épilateurs), des appareils de cuisine (dont appareils à raclette et gaufriers) ou encore à des produits non électriques et électroniques tels que les jouets, les meubles, les textiles et chaussures ou les équipements d'entretien des piscines.



En préambule de cette recommandation, il est nécessaire de rappeler que, depuis la réalisation de cette étude, le ministre de la Transition écologique et solidaire a annoncé qu'une vingtaine de nouveaux produits viendront compléter la liste des équipements éligibles au 1er janvier 2024. Les fours à micro-ondes, fours posables, imprimantes et ordinateurs fixes figurent notamment dans cette liste (voir l'annexe D). Les effets de cette ouverture devront ensuite être évalués, mais cette nouveauté est à accueillir positivement dans la mesure où elle élargit le champ des produits qui bénéficieront du bonus.

Cependant, le bonus ayant vocation à augmenter le nombre de produits réparés, l'inéligibilité de certaines opérations de réparation freine l'atteinte de cet objectif. Les répondants ont ainsi exprimé leur souhait de voir le bonus étendu à d'autres opérations.

4.1 Rendre les casses accidentelles éligibles au bonus

Les produits cassés accidentellement par le consommateur ne sont aujourd'hui pas éligibles au bonus réparation. Or, les casses sont la plupart du temps d'origine accidentelle. Dans cette inspiration, les nouveautés annoncées par le ministère pour le 1er janvier 2024 incluent l'éligibilité au bonus des casses d'écrans de téléphones. Est mentionnée, plus généralement, la volonté de rendre éligibles toutes les casses, sans pour autant donner de calendrier de mise en œuvre⁴⁴.

4.2 Supprimer les seuils d'éligibilité au bonus

Les ordinateurs portables disposent aujourd'hui d'un seuil de déclenchement de 180 €. C'est-à-dire qu'un consommateur faisant la démarche de se rendre chez un réparateur pour son ordinateur pourra profiter du bonus seulement si le coût total de la réparation est supérieur à ce seuil. Or, selon l'Ademe, le prix moyen d'une réparation concernant ce produit est de 185 €⁴⁵. Comme le soulignent certains commentaires de réparateurs, on peut donc imaginer qu'une partie significative des réparations ne sont pas éligibles. Les éco-organismes en charge du fonds ont annoncé abaisser ce seuil à 150 € à partir du 1er janvier 2024. Les nouveaux produits éligibles à la même date seront également soumis à un seuil : 150 € pour les imprimantes, scanners et ordinateurs fixes, 100 € pour les moniteurs. Nous recommandons la suppression de ces seuils.

4.3 Élargir le bonus aux pannes logicielles

Les pannes logicielles peuvent survenir sur tout appareil disposant d'un système d'exploitation (ordinateurs fixes ou portables, smartphones, téléviseurs, appareils connectés, etc.). Comme les pannes techniques, elles empêchent l'utilisation de

l'équipement. Ces pannes peuvent nécessiter divers actes de réparation du système : désinstallation, réinstallation, débogage ou réinitialisation du système par exemple. Aujourd'hui, alors que de plus en plus de produits électriques et électroniques disposent de systèmes d'exploitation et que les pratiques d'obsolescence logicielle se développent, le bonus ne s'applique pas pour ces réparations.

4.4 Élargir le bonus aux opérations de maintenance des produits, incluant les opérations de mise à jour des matériels informatiques

Les opérations de maintenance, techniques ou logicielles, sont essentielles pour assurer l'entretien des appareils, leur bon fonctionnement, et prévenir l'arrivée de pannes. De ce fait, comme souligné par un certain nombre de consommateurs, il apparaît important de rendre les actes de maintenance éligibles au bonus ou d'étudier les incitations au développement de ce type de pratiques (auprès des assureurs, bailleurs sociaux...).

4.5 Rendre la réparation des batteries éligible au bonus réparation

Le seul acte de réparation éligible concernant une batterie concerne les téléphones portables, seulement si celle-ci est non amovible. Alors que le développement des appareils sans fil dotés de batteries s'est accru, il semblerait opportun de rendre éligibles les réparations et remplacement de batteries, au-delà des téléphones et que celles-ci soient amovibles ou non.

4.6 Élargir le bonus à l'achat de pièces détachées essentielles pour inciter à l'autoréparation

Un des freins à l'autoréparation, pratiquée par près d'un Français sur cinq (19 %)⁴⁶, seul ou dans des *repair cafés*, est le prix des pièces détachées et des accessoires essentiels au bon fonctionnement des produits. De ce fait, 70 répondants à l'étude ont demandé que les pièces détachées soient éligibles au bonus réparation. Des montants différents pourraient être envisagés puisque la main-d'œuvre n'entre pas dans le prix de l'achat.

Les conditions de mise en place de l'éligibilité du bonus aux pièces détachées pourraient être discutées dans le cadre du CNR. Plusieurs pistes pourraient être étudiées, par exemple rendre éligibles les pièces détachées qui auraient été achetées chez un réparateur labellisé, ou bien via des plateformes partenaires du dispositif du bonus.

4.7 Développer les synergies entre le bonus et d'autres initiatives afin de favoriser l'autoréparation

L'autoréparation pourrait également être favorisée par le biais de la création de synergies entre, d'un côté, les sites web et les autres outils de sensibilisation relatifs au bonus réparation (y compris des kits de sensibilisation) et, de l'autre, différentes initiatives facilitant l'autodiagnostic et l'autoréparation comme :

- le diagnostic en ligne de Spareka : spareka.fr/comment-reparer ;
- les sites de l'Ademe : epargnonnosressources.gouv.fr ; longuevieauxobjets.ademe.fr ;
- les communautés de réparateurs : sav.darty.com ; commentreparer.com ; etc. ;
- le guide pratique de l'association HOP : produitsdurables.fr.

Des montants de bonus globalement insuffisants

Un bonus réparation insuffisant aux yeux des consommateurs

De manière peu surprenante, les montants des bonus réparation, qui sont considérés comme le deuxième point le plus important à prendre en compte dans la mise en place du dispositif, sont globalement jugés insuffisants par les consommateurs interrogés. On observe cependant des disparités importantes selon les familles de produits.

Le mécontentement est le plus marqué pour le « gros électroménager », « froid » et « hors froid », pour lequel le bonus est jugé insuffisant par respectivement 76 % et 75 % des consommateurs, suivis des « équipements informatiques et de télécommunications » (61 %), des « produits de mobilité » urbaine (56 %), des « appareils photo » (53 %) et des « téléviseurs » (52 %).

Il est à noter que les trois catégories de produits les plus réparées (lave-linge, lave-vaisselle, téléphones portables) font partie de celles pour lesquelles les montants des bonus sont jugés les plus insuffisants.

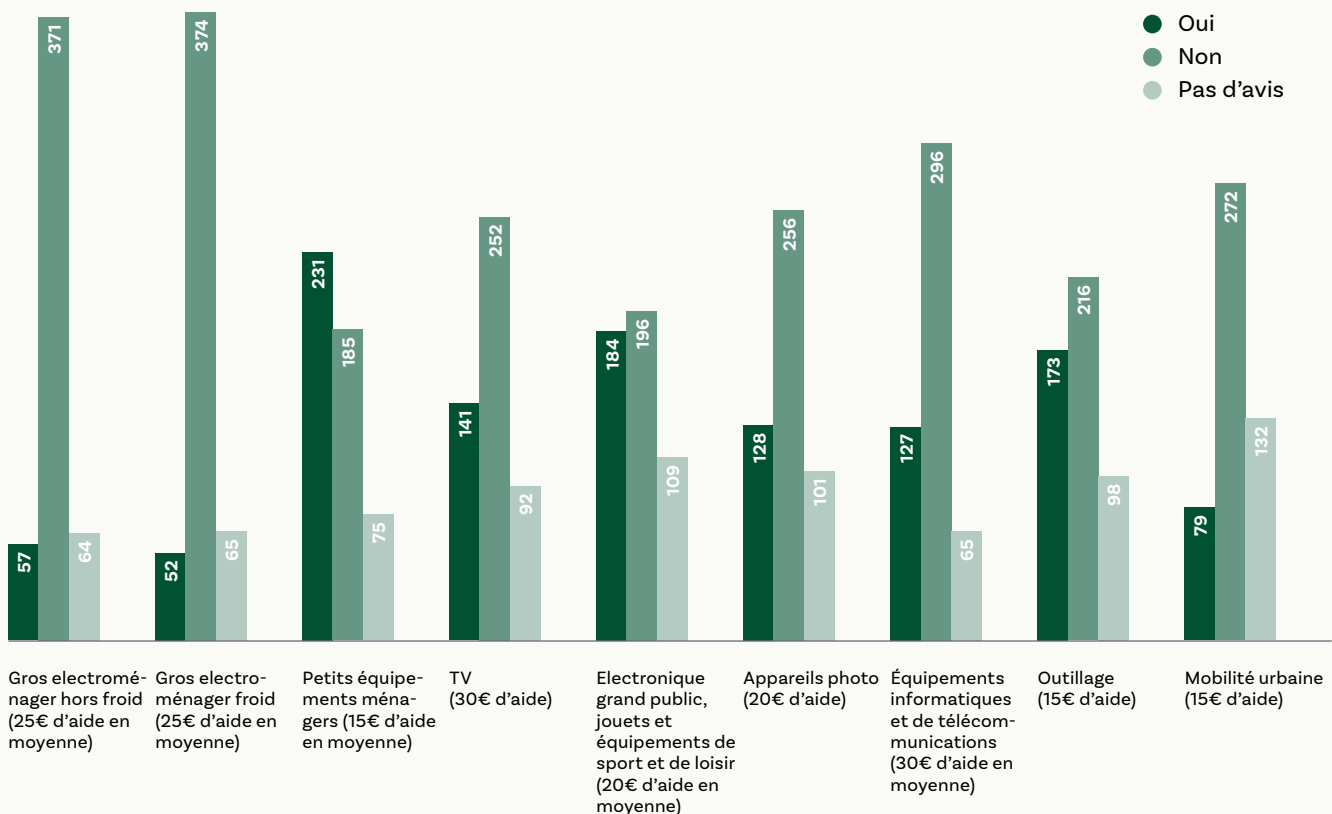
Les opinions apparaissent plus partagées concernant les catégories « outillage » et « électronique grand public, jouets et équipements de sport et de loisir », pour lesquelles les consommateurs jugeant le montant du bonus insuffisant sont seulement légèrement plus nombreux que ceux les jugeant suffisants.

Enfin, 47 % des consommateurs interrogés considèrent le montant du bonus suffisant concernant les petits équipements ménagers, contre 38 % qui le considèrent insuffisant (15 % des consommateurs n'ont pas d'avis sur le sujet). Ce résultat paraît surprenant, dans la mesure où ces produits sont les moins réparés et sont ceux sur lesquels le frein économique est jugé le plus prégnant, en raison du coût de diagnostic qui apparaît en lui-même déjà réhibitoire par rapport au prix d'un produit neuf.

Des réparateurs partagés sur le caractère suffisant du montant des bonus

Les réparateurs apparaissent quant à eux partagés sur le caractère suffisant ou non du montant des bonus. Si les acteurs qui considèrent les montants insuffisants sont deux fois plus nombreux que ceux qui les considèrent suffisants (39,4 % vs. 21,1 %), un nombre significatif de réparateurs ne s'est pas encore forgé d'avis sur le sujet (39,4 %).

Pour chacun de ces produits, l'aide vous paraît-elle suffisante ?

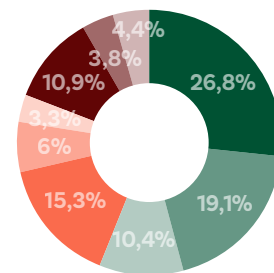


Les réparateurs qui jugent les montants insuffisants mettent principalement en avant certains produits. De manière similaire aux consommateurs, ce qui ressort par ordre de priorité sont le gros électroménager froid et hors froid, les téléviseurs et les équipements informatiques et de télécommunication. En revanche, à la différence des consommateurs, l'aide sur le petit équipement ménager est également considérée insuffisante par un nombre significatif de répondants. À l'inverse, les réparateurs sont moins nombreux à juger insuffisants les montants dédiés à l'outillage, aux appareils photo ou aux produits de mobilité urbaine.

Des bonus globalement inférieurs à l'ambition affichée de couvrir 20 % du montant des factures de réparation

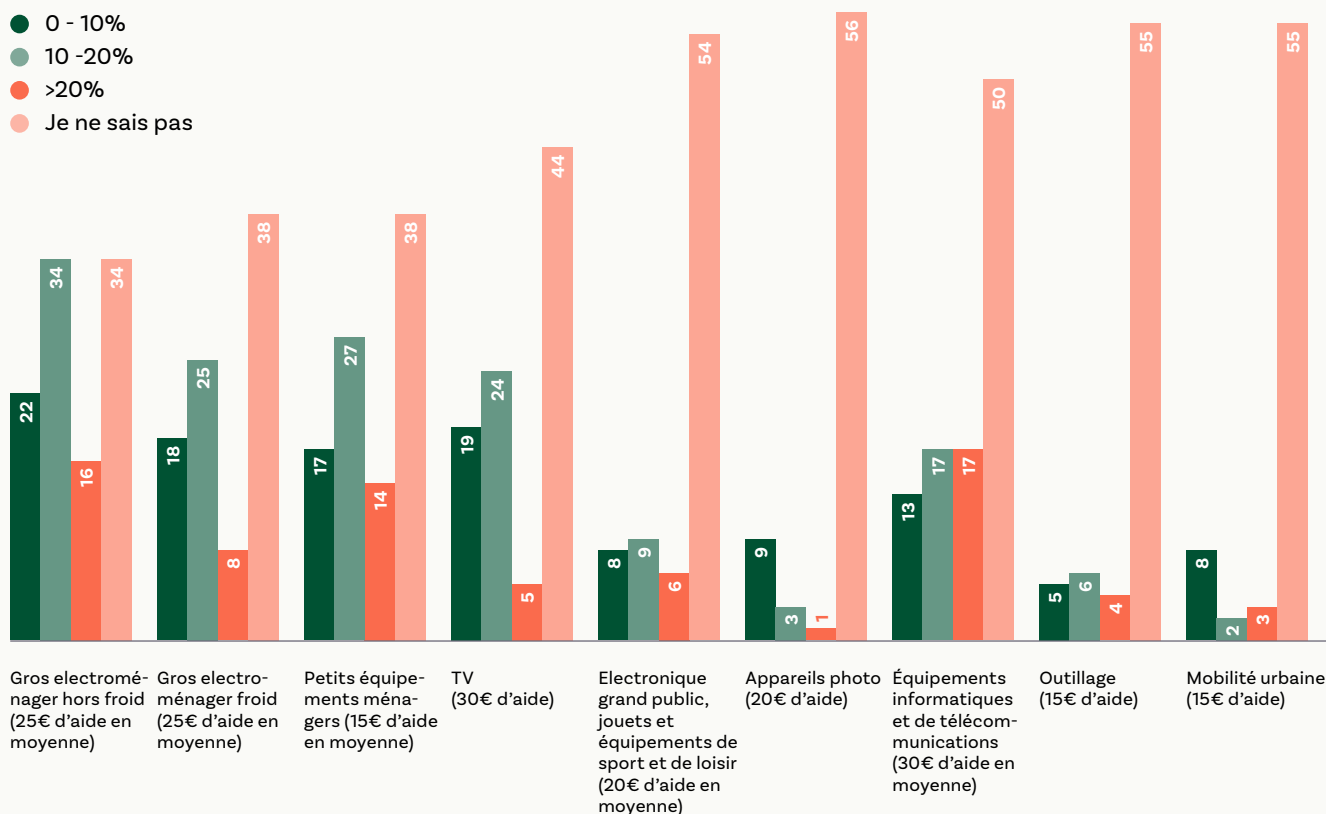
À la question « Quel est le pourcentage représenté par le bonus par rapport à une facture totale de réparation que vous facturez ? », les réparateurs étaient invités à préciser, pour chacune des catégories de produits éligibles au bonus qu'ils réparent, la valeur de l'aide, exprimée en pourcentage de leur facturation. La question étant complexe, 55 % des répondants ont estimé ne pas être en mesure d'y répondre (option « Je ne sais pas »).

Si non, quels sont les produits pour lesquels l'aide vous paraît insuffisante ?



- Gros équipement ménagers hors froid (25€ en moy.) (49)
- Gros équipements ménagers froid (25€ d'aide en moy.) (35)
- Petits équipements ménagers hors froid (15€ d'aide en moy.) (19)
- TV (30€ d'aide) (28)
- Tout électronique grand public hors TV, jouets et équipements de loisir et de sport (20€ d'aide en moy.) (11)
- Appareils photo (20€ d'aide) (6)
- Équipements informatiques et de télécommunications (30€ d'aide en moy.) (20)
- Outillage (15€ d'aide) (7)
- Mobilité urbaine (15€ d'aide) (8)

Quel est le % représenté par le bonus par rapport à une facture totale de réparation que vous facturez. Ne répondez que pour les produits qui vous concernent.



Le nombre de répondants s'estimant capables d'estimer ce pourcentage étant au final limité, les résultats suivants sont à prendre avec précaution. Ils mettent donc seulement en lumière des points d'attention, destinés à faire l'objet d'une étude plus approfondie.

Parmi les répondants capables de répondre à la question, il en ressort que les montants des bonus seraient globalement inférieurs à l'ambition affichée de couvrir 20 % du montant des factures de réparation. En effet, les résultats montrent qu'en moyenne, sur l'ensemble des produits, 4 réparateurs sur 10 estiment que l'aide représente au maximum 10 % du prix de la réparation (40 %), 4 autres réparateurs sur 10 jugent qu'elle se situe entre 10 et 20 % du prix de la réparation (39 %), là où seuls 2 réparateurs sur 10 la pensent supérieure à 20 % du prix de leurs factures (21 %).

Ces données se confirment quand on compare les prix moyens de réparation par produit indiqués par l'Ademe⁴⁷ avec le montant des bonus en vigueur lors de la réalisation de l'enquête. On observe que 11 bonus couvrent moins de 20 % du prix moyen de la réparation. C'est le cas notamment des lave-vaisselle, lave-linge, sèche-linge et certaines machines à café. Néanmoins, ces données doivent être mises à jour pour rendre compte de l'évolution des prix de réparation dans le contexte inflationniste actuel.

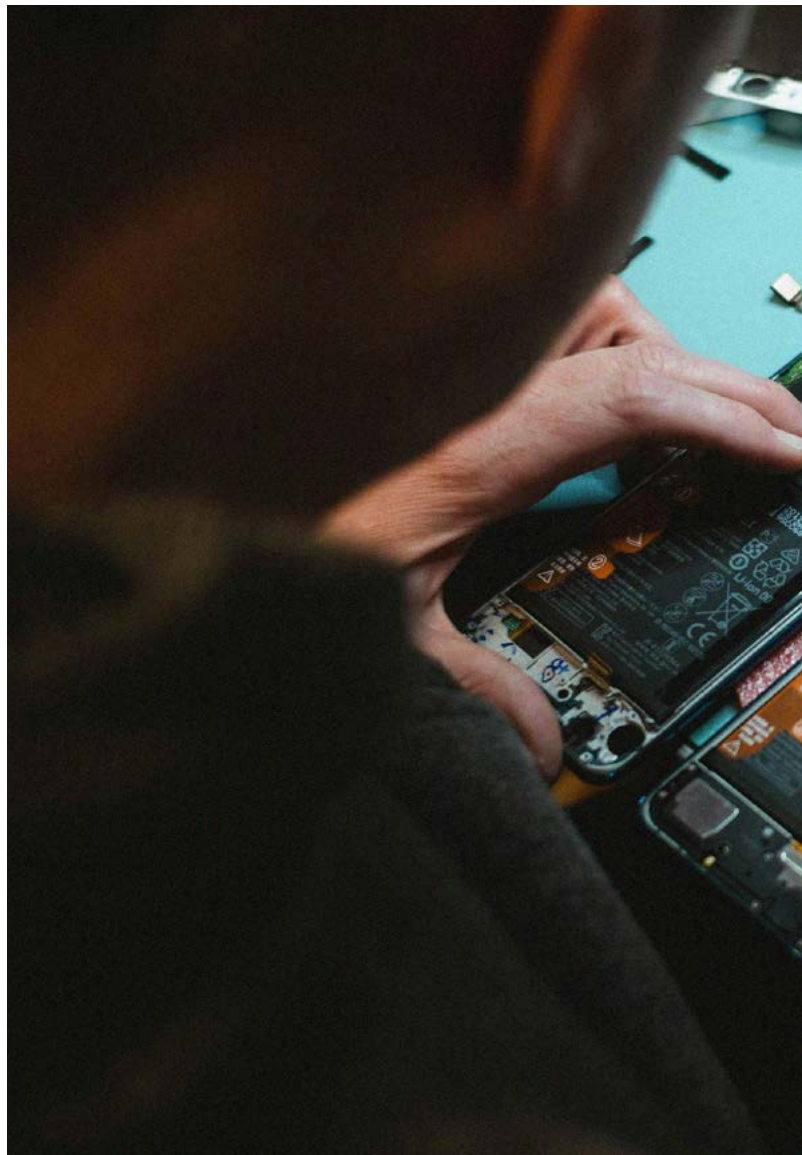
Des bonus qui semblent ne pas permettre de limiter le coût de la réparation à moins de 33 % du prix d'achat d'un produit neuf pour de nombreuses familles de produits

L'association HOP a réalisé en parallèle de cette étude une analyse de l'impact du prix de la réparation par rapport au prix du produit neuf, pour chaque produit concerné par le fonds, sans tenir compte du bonus, puis une fois celui-ci pris en compte (voir l'annexe E). Cette analyse conclut que, pour plusieurs familles de produits, le montant du bonus ne permettrait pas de limiter le coût de la réparation à moins de 33 % du prix d'achat d'un produit neuf.

À noter que cette analyse s'appuie sur les données de l'étude de préfiguration du bonus de l'Ademe⁴⁸. Les prix moyens de réparation ne prennent pas en compte le contexte inflationniste actuel et nécessitent une mise à jour. Ils constituent néanmoins une base de réflexion intéressante pour cette analyse, qui mériterait d'être complétée avec les données détenues par les deux éco-organismes concernés dans le cadre du CNR.

Des bonus à moduler également en fonction des types de panne

Des réponses qualitatives de réparateurs insistent sur le fait qu'il serait utile d'adapter le montant du bonus en fonction des pièces défectueuses, et non uniquement du produit concerné. À titre d'exemple, certains réparateurs affirment que le montant du bonus est insuffisant pour encourager les consommateurs à faire réparer leurs téléviseurs lorsque les pannes concernent les dalles LCD, qui sont pourtant selon eux responsables de 30 % des pannes. Si cette proposition d'évolution semble positive, une attention particulière devra être portée au risque qu'elle puisse nuire à la lisibilité du bonus réparation pour les consommateurs.



© kilian Selter, Unsplash

Un dispositif qui peine à promouvoir la réparation de la plus grande part des produits éligibles

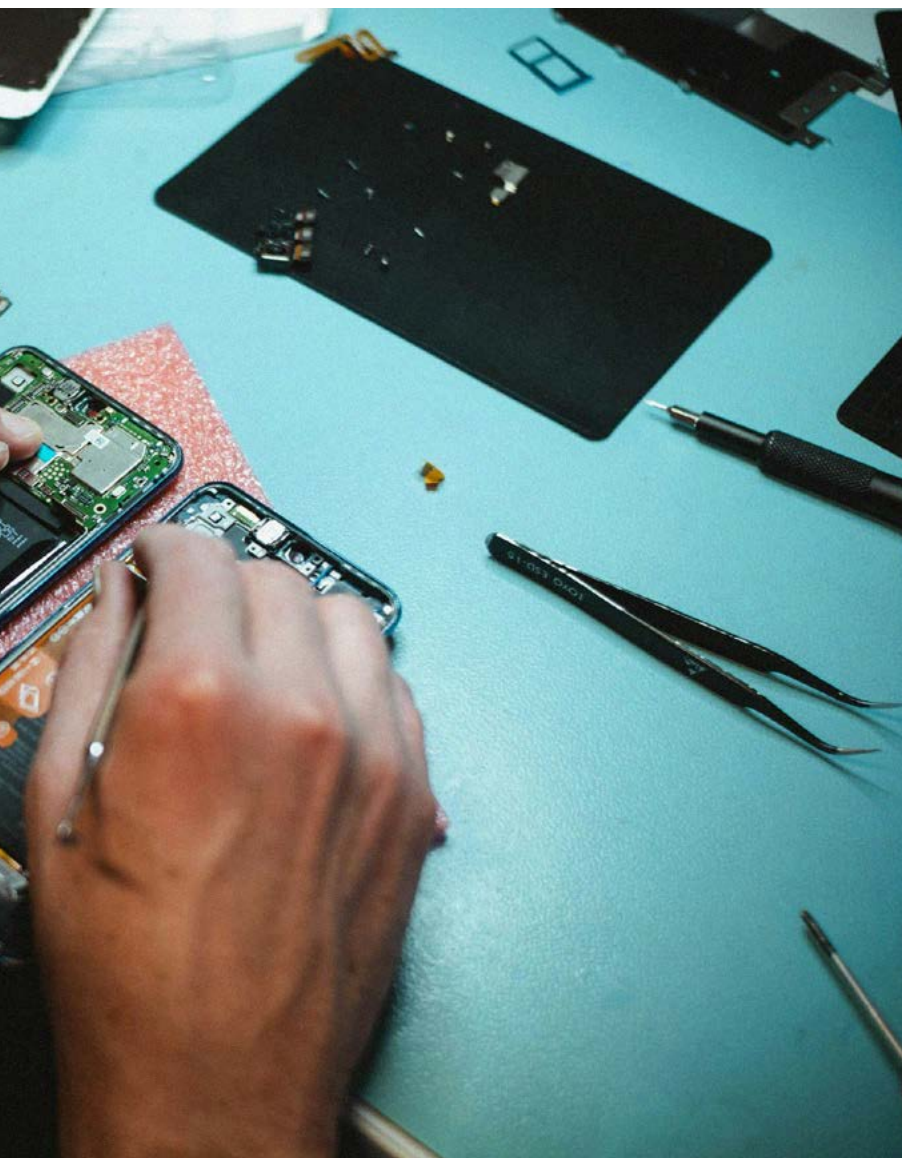
Au sein du périmètre des produits éligibles au bonus, l'essentiel des réparations concerne seulement 3 des 31 catégories de produits électriques et électroniques. Ainsi, parmi les consommateurs ayant répondu à notre étude, plus de 80 % des réparations ayant obtenu un bonus réparation concernaient le « gros électroménager hors froid » (lave-vaisselle, lave-linge, etc.) et les « équipements informatiques et de télécommunications » (téléphones portables). Si l'échantillon restreint de cette étude ne garantit pas la représentativité de ces chiffres, ecosystem tire une conclusion similaire, puisque l'éco-organisme rapporte qu'en volume, au 12 avril 2023, 60 % des réparations concernaient les lave-vaisselle, les lave-linge et les téléphones portables⁴⁹.

À l'inverse, les 28 autres familles de produits apparaissent donc encore peu réparées. Les chiffres de cette étude laissent ainsi penser que le gros électroménager froid (réfrigérateurs, congélateurs), les téléviseurs, le petit électroménager et les autres produits électriques et électroniques représentent moins de 20 % des réparations. Les chiffres exhaustifs publiés par ecosystem, sur la base des 21 000 réparations qui avaient bénéficié du bonus réparation au 12 avril 2023, concluent de leur côté que la totalité des 28 autres familles de produits ne représente que 40 % du volume des réparations.

Plus précisément, les sèche-linge, les aspirateurs et les fours représentent chacun uniquement 6 % des réparations, suivis par les réfrigérateurs/congélateurs (5 %), les machines à café (4 %), les télévisions (3 %) et les autres appareils (4 %)⁵⁰.

On peut supposer que les autres types d'équipements, pour lesquels aucun chiffre précis n'a été communiqué publiquement par les éco-organismes, sont encore plus rarement réparés (ordinateurs, centrales vapeur, cuisinières, perceuses, grille-pain, etc.).

Ces résultats appellent à développer des études complémentaires plus fines sur les raisons de la sous-représentation de la réparation de ces équipements, par catégories de produits, afin d'envisager des recommandations visant à améliorer la situation.



Recommandation 5

Augmenter les montants des bonus afin de rendre la réparation plus compétitive

L'objectif général du bonus réparation est d'insuffler une montée en puissance de la réparation en réduisant son coût et en la rendant compétitive par rapport à l'achat de produits neufs, et ainsi réduire les déchets. Selon l'Ademe, il existe un seuil « psychologique », les consommateurs ne souhaitant pas dépenser pour une réparation plus de 33 % du prix d'un produit neuf⁵¹. L'approche retenue pour le fonds jusqu'à présent est différente, et moins ambitieuse, avec un objectif de diminuer de 20 % le panier moyen de réparation.



5.1 Augmenter le niveau de bonus de façon à diminuer d'au moins 20 % le panier moyen de réparation

En l'état, cet objectif semble ne pas avoir été atteint, du fait de montants du bonus jugés globalement insuffisants par les consommateurs et les réparateurs, et selon les chiffres de l'Ademe non plus⁵².

5.2 Évaluer chaque année l'opportunité d'augmenter les montants du bonus

Lorsqu'on observe la situation plus en détail, cette étude révèle en effet que le bonus couvre des proportions variables des devis de réparation selon les familles de produits. Au-delà des familles de produits, elle met en évidence que d'autres critères seraient également pertinents, comme les types de panne.

Le Conseil national de la réparation semble constituer une enceinte pertinente pour piloter ce type d'études compte tenu de son caractère multipartite. En cas d'incertitudes sur les effets d'une mesure, une approche par test peut au besoin être adoptée, afin d'analyser les effets incitatifs de modification des montants de bonus.

Une telle approche a déjà récemment été adoptée. En juillet 2022, suite aux recommandations de parties prenantes, dont HOP, le ministre de la Transition écologique a en effet demandé aux éco-organismes de revoir certains montants. Un test a donc été organisé, sous la forme de « superbonus », dont les effets sur le nombre d'actes de réparations de trois catégories d'équipements devaient être observés.

Des débats à ce sujet ont eu lieu entre les parties prenantes lors de la réunion du CNR du 15 septembre 2023. Suite à ces échanges, le ministre de la Transition écologique a tranché en annonçant que le superbonus s'appliquerait à partir du 1er janvier 2024 sur :

- les équipements de lavage (lave-linge, lave-vaisselle, sèche-linge) dont le bonus passe de 25 € à 50 € ;
- les téléviseurs dont le bonus passe de 30 € à 60 € ;
- les aspirateurs dont le bonus passe de 15 € à 40 €.

5.3 Baser l'augmentation des bonus sur une méthodologie partagée par toutes les parties prenantes et permettant de limiter le coût de la réparation à 33 % du prix des produits neufs

Les divergences apparues au CNR ont permis de révéler l'importance des critères à prendre en compte dans le choix des montants du bonus, en fonction des produits. Plusieurs des critères proposés par l'association HOP semblent pertinents, et notamment :

- le coût de la réparation par rapport au prix d'un produit neuf ;
- le taux d'équipement des ménages ;
- le CO2 évité par la réparation ;
- la réparabilité des produits⁵³.

À cet égard, au-delà de l'objectif retenu d'abaisser le coût de réparation de 20 %, le seuil « psychologique » d'un coût de réparation ne devant pas dépasser 33 % du prix d'un produit neuf doit constituer un objectif clé afin de faire significativement monter en puissance la réparation. Notre étude révèle en effet que l'essentiel des réparations bénéficiant du bonus concerne seulement 3 des 31 catégories de produits électroniques. À l'inverse, les 28 autres familles de produits apparaissent donc encore peu réparées, ce qui pose la question de l'incitativité du dispositif, laquelle doit à notre sens constituer un critère clé en vue d'établir le montant des bonus selon les produits.

5.4 Constituer et rendre publiques les données financières relatives à la réparation

Un débat éclairé sur la question de la réparation ne peut se construire que sur la base d'informations fiables. Dans cette optique, il paraît indispensable de constituer et de rendre publiques des données précises sur le nombre de réparations par famille de produits, les prix facturés pour les réparations ou encore l'impact du montant des bonus sur les ratios coût de la réparation/prix d'un produit neuf et bonus/coût de la réparation.

Ces données devraient ainsi faire partie d'une étude annuelle plus globale sur les freins à la réparation des différents produits, que nous appelons de nos vœux (cf. recommandation 6).

Un dispositif qui doit évoluer en termes de transparence, de contrôle et de gouvernance

Une absence de transparence et de contrôle du dispositif qui pourrait être à l'origine d'effets pervers ?

Un certain nombre de réponses qualitatives de consommateurs mettent en avant l'absence de transparence et de contrôle des réparateurs et les effets pervers potentiels qui pourraient en découler.

Certains consommateurs craignent que le bonus entraîne une augmentation des prix des opérations de réparation, particulièrement chez les réseaux nationaux de réparateurs et les réseaux de services après-vente dépendant de distributeurs. Certains consommateurs affirment ainsi faire le constat que les petits réparateurs de quartier non labellisés qu'ils connaissent pratiquent des prix inférieurs à ceux des acteurs labellisés, là où d'autres expriment leurs craintes ou disent faire le constat que des acteurs labellisés auraient déjà augmenté leurs tarifs.

« Je regrette de ne trouver que des enseignes nationales ou des ateliers agréés et peu ou pas d'indépendants. »

« Attention aux tarifs de réparation qui augmentent pour intégrer le coût du bonus... Il faudrait des tarifs encadrés pour éviter les dérives (cf. l'augmentation de système de chauffage quand il y avait un crédit d'impôt). »

« Les réparateurs ont augmenté leurs tarifs, ce qui annule le bénéfice supposé. »

« Je me demande si certaines sociétés de réparation n'utilisent pas le bonus pour attirer des clients, pour finalement inciter à l'achat plutôt qu'à la réparation... (devis sommaire, manquant de détail sur le prix des pièces de rechange et de la maintenance). »

Cette crainte de voir le bonus entraîner une augmentation des tarifs a également été relevée dans les réponses ouvertes des réparateurs indépendants, en raison du seuil déjà évoqué dans ce rapport, qui rend certaines opérations peu coûteuses inéligibles au bonus.

En résumé, les craintes et critiques exprimées relatives au contrôle et à la transparence du dispositif portent ainsi sur :

- l'absence de contrôle a posteriori des prix pratiqués ;
- la faible transparence de devis qui ne détailleraient pas suffisamment le prix du diagnostic, des différentes pièces détachées et de la main-d'œuvre ;
- le caractère privé de données pourtant d'utilité publique qui devraient faire l'objet de statistiques nationales publiques sur la durabilité des produits, alimentées par des données issues des réparateurs (pannes, durées de vie, etc.).



Une absence de données préjudiciable à la compréhension des freins à la réparation et à la gouvernance des « bonus réparation »

De manière plus générale, durant cette étude, les auteurs ont pu constater la très faible quantité de données publiques disponibles et à jour sur le sujet de la réparation et de ses conditions économiques.

Les données disponibles proviennent pour l'essentiel d'études réalisées de manière *ad hoc* pour le compte de l'Ademe. Si elles sont souvent très pertinentes (taux de réparation de familles de produits, nombre de réparations, prix moyen, etc.), ces informations sont donc produites sur une année de référence et ne sont pas mises à jour les années suivantes.

Les autres données sur le sujet, produites par les éco-organismes ou les distributeurs, sont de nature privée et donc pour l'essentiel non accessibles. Leur divulgation dépend alors de démarches volontaires de transparence des acteurs, tant concernant la nature des données divulguées que leur calcul et la fréquence des publications. Ces pratiques de transparence demeurent de l'ordre de l'exceptionnel chez les distributeurs, parmi lesquels Fnac-Darty fait figure d'exception avec la divulgation annuelle des différents indicateurs de son « [baromètre du SAV](#) ». Ce dernier pâtit malgré tout de certains biais :

- étant réparateur agréé de grandes marques, Fnac-Darty ne fait pas face aux mêmes difficultés de réparation que d'autres réparateurs non agréés, comme la sérialisation par exemple ;
- il observe les taux de réparabilité et de fiabilité uniquement sur la période de garantie légale de 2 ans, avec donc assez peu de recul sur la durée de vie globale des produits.

La publication de données par les éco-organismes demeure restreinte. Les communications concernant les évolutions du fonds, le nombre de réparations, les montants dépensés et les autres éléments relatifs aux performances du fonds sont diffusés par communiqué de presse, sans les porter plus en détail à la connaissance des parties prenantes⁵⁴.

Or, les progrès de la réparation constituent un sujet d'intérêt général, objet d'une politique publique nationale suite à l'adoption de la loi Agec. La compréhension des freins à la réparation ainsi que la gouvernance des différents « bonus réparation » ne pourront être réalisées sans des données précises, à jour et standardisées, cela afin de répondre aux préoccupations de l'ensemble des parties prenantes, mais aussi publiques, afin que les citoyens puissent s'en saisir.

À titre d'exemples, il est aujourd'hui difficile avec un degré élevé de certitude de répondre aux questions suivantes :

- Le montant bonus sur les ordinateurs est-il suffisant pour diminuer de 20 % le prix de la réparation, ou pour s'assurer que la réparation coûte moins de 33 % du prix d'un produit neuf ?
- Quels sont les principaux freins à la réparation des centrales vapeur, des cuisinières, des perceuses ou des grille-pain ? Et quels leviers seraient les plus efficaces à mobiliser pour remédier à la situation ?



© Shutterstock

Recommandation 6

Construire des statistiques nationales publiques sur la réparation afin d'améliorer la gouvernance des bonus



6.1 Instituer collectivement au sein du CNR un cadre de reporting annuel détaillé et accessible à tous sur le modèle de la CSRD

La CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*) est la dernière directive européenne en date en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE)⁵⁵. De manière traditionnelle dans le domaine environnemental, elle constitue un instrument de politique publique de type informationnel et communicationnel. Au travers d'un cadre de reporting, défini collectivement sur la base d'avis d'experts, elle vise à accroître la transparence des pratiques et la responsabilisation des acteurs

économiques (*accountability*), dont certains indicateurs clés de performance devront être accessibles à toutes les parties prenantes.

Sur ce modèle, nous préconisons une définition collective, au sein du CNR, d'un cadre annuel de reporting sur l'évolution de la réparation et des freins et leviers associés. Ce cadre devrait permettre de répondre aux questionnements de toutes les parties prenantes, et être révisable à intervalles réguliers, par exemple tous les deux ans. Toujours sur le modèle de la CSRD, les données associées devraient être publiques, afin d'être accessibles à tous et facilement utilisables.

À titre d'exemples, les données suivantes nous semblent devoir faire l'objet d'un reporting fin : nombre de labellisés par taille d'entreprises et type de réparateurs (indépendants, réseaux nationaux, ESS, SAV, etc.) ; montant de l'enveloppe du fonds

dépensé ; évaluation détaillée des prix moyens des réparations par produit et type de réparateurs (indépendant, réseaux nationaux, SAV, etc.) ; évolution des différents postes de coûts de réparation par famille de produits (devis, main-d'œuvre, déplacement du technicien, pièces de rechange) ; pourcentage de devis refusés par types de réparateurs ; nombre de réparations par produit ; prix moyen des produits neufs ; prix des produits neufs entrée de gamme ; etc.

6.2 Inclure au reporting annuel sur le fonds réparation un retour d'expérience poussé des consommateurs et des réparateurs

Les questionnaires sur lesquels cette étude se base sont à ce jour

toujours actifs sur le site lancé par HOP, bonusreparation.org, afin de continuer à apprécier les retours d'expériences des utilisateurs du fonds.

De son côté, ecosystem réalise des enquêtes auprès des consommateurs qui ont bénéficié du bonus, par envoi de mails. L'association Consommation, logement, cadre de vie (CLCV) a également posté un très bref appel à témoignage auprès des consommateurs après réparation (voir l'annexe F)⁵⁶, composé d'une petite dizaine de questions qui permettent d'analyser certains effets du fonds.

Cette pratique de retours d'expérience des principales parties prenantes du bonus réparation, à savoir les consommateurs et les réparateurs, semble fondamentale afin d'évaluer les effets du dispositif, et doit être incluse au reporting annuel public sur les bonus réparation. Les questions posées lors de ces enquêtes annuelles devraient cependant à notre sens être définies collégialement, au sein du CNR, et suffisamment nombreuses pour permettre de récolter l'avis des consommateurs et réparateurs sur leurs expériences post bonus, de faire remonter les difficultés rencontrées et de s'assurer de tirer des enseignements utiles sur les évolutions du fonds réparation à envisager.

6.3 Standardiser le format des devis de réparation afin de renforcer la confiance des consommateurs et d'alimenter une production de données économiques fiables

De nombreux consommateurs émettent des doutes ou soulèvent des craintes quant à la transparence des coûts de réparation qui leur sont facturés. Afin de rassurer les consommateurs et de pouvoir produire des données fiables sur les coûts de réparation, par familles de produits et types de réparateurs (indépendants, réseaux nationaux, ESS, SAV, etc.), nous préconisons donc un affichage transparent des montants médians du prix de la

réparation par type de panne et une standardisation des devis détaillés, sur la base des postes de coûts les plus pertinents, dont notamment les coûts liés au diagnostic, au déplacement éventuel, aux pièces détachées et à la main-d'œuvre.

6.4 Créer un observatoire de la réparation indépendant chargé de constituer des statistiques publiques et piloté par les pouvoirs publics

Comme évoqué précédemment, l'absence de données publiques détaillées et à jour a été la principale problématique rencontrée pour l'élaboration de cette étude, visant à la compréhension des effets et des faiblesses du bonus réparation et, de manière plus générale, à celle des freins et leviers à la réparation.

Compte tenu de l'intérêt public du sujet, nous préconisons donc de créer un observatoire de la réparation indépendant. Il serait chargé de constituer des statistiques nationales publiques, sur la base du reporting annuel des éco-organismes (recommandation 6.1) et du retour d'expérience annuel des consommateurs et des réparateurs sur le fonctionnement du bonus (recommandation 6.2). Afin de garantir son bon fonctionnement, il serait piloté par les pouvoirs publics sous l'égide du CNR.

6.5 Définir et élargir le rôle du CNR afin de garantir une gouvernance multi-acteur des enjeux de réparation

Sur la base des données mentionnées dans les précédentes recommandations, le CNR semble pouvoir constituer une instance garante d'une gouvernance multi-

acteur qui intègre les préoccupations de toutes les parties prenantes afin d'émettre des recommandations aux pouvoirs publics sur l'évolution des politiques publiques de réparation.

Le rôle du CNR pourrait ainsi être élargi, au-delà de l'évaluation du bonus des EEE, à toutes les autres filières visées par un fonds réparation, afin de permettre notamment :

- l'harmonisation et l'échange de bonnes pratiques entre les bonus dans différentes filières ;
- la proposition d'axes d'amélioration concernant les bonus réparation, grâce aux données qui lui seraient transmises (cf. les recommandations précédentes) ;
- la formulation du besoin en termes de données publiques à produire en matière de réparation ;
- l'échange d'informations et de positionnements entre les parties prenantes du secteur de la réparation ;
- la formulation de recommandations aux pouvoirs publics sur l'évolution des politiques publiques de réparation.

Des réunions thématiques pourraient être organisées pour travailler avec un nombre d'acteurs plus restreint quand cela s'avérerait nécessaire.

6.6 Concevoir les fonds réparation comme des dispositifs évolutifs

Au-delà des évolutions de court terme préconisées sur la base de cette étude, les fonds réparation devraient être conçus et pilotés comme des dispositifs pérennes mais évolutifs (produits et opérations couverts, montants, procédures, taille du réseau labellisé), en fonction des problématiques qui seront rencontrées par les différents fonds au cours des années et de l'évolution des connaissances sur les freins à la réparation de différents produits générées grâce aux nouvelles statistiques nationales publiques sur la réparation.

Un dispositif qui ne suffira pas à lui seul pour faire monter en puissance la réparation

Les questionnaires de l'étude demandaient enfin aux consommateurs et aux réparateurs « quelles autres mesures » leur semblaient importantes afin d'encourager la réparation. Plusieurs propositions, identifiées lors de la phase exploratoire de l'étude comme de potentielles politiques publiques à plébisciter, leur ont été soumises, un champ libre étant également laissé afin de leur permettre de proposer d'autres mesures. De manière peu surprenante, toutes les propositions recueillent un fort soutien, tant de la part des consommateurs que des réparateurs.

Les mesures additionnelles les plus plébiscitées sont les suivantes :

- **Écoconception** : interdiction de mise en marché des produits dont l'indice de réparabilité serait inférieur à un seuil défini (81 % des consommateurs répondants et 45 % des réparateurs répondants)

Cette proposition s'inscrit dans une philosophie similaire à celle retenue par la loi climat et résilience⁵⁷ en matière d'efficacité énergétique. Cette dernière impose en effet un gel des loyers, puis interdit la mise en location des appartements dont les diagnostics de performance énergétique sont les plus bas, dans une logique de progressivité qui s'étale à l'échelle de la décennie afin d'inciter les acteurs à une démarche de progrès. Cette approche avait également été retenue pour améliorer la consommation énergétique des appareils électroménagers.

- Mise en place d'une réglementation efficace contre l'**obsolescence logicielle** (92 % des consommateurs répondants et 70 % des réparateurs répondants)

Les commentaires des répondants insistent non seulement sur les verrous logiciels qui nuisent ou interdisent l'utilisation par le consommateur, mais également sur l'importance de lever les freins qui empêchent de réparer correctement un produit hors du circuit agréé de son fabricant.

- Vers une obligation de fourniture des **pièces détachées** dans des délais et prix raisonnables (90 % des consommateurs répondants et 75 % des réparateurs répondants)

Les réponses libres insistent également sur :

- Obligation de fourniture des **pièces détachées**, dans des délais et à des prix maximums, dans le cas des réparations par des réparateurs agréés mais aussi de l'autoréparation

Le Code de la consommation prévoit à cet égard une mise à disposition maximale des pièces détachées par le fabricant de 15 jours ouvrés (article L111-4, al. 2). L'idée d'un contrôle du prix des pièces détachées revient de manière régulière, bien que difficile à encadrer dans le cadre européen de libre concurrence. Toutefois, le critère du prix des pièces est inclus dans l'indice de réparabilité français et fait partie de la proposition du Parlement dans le cadre de la directive européenne « droit à la réparation ».

- Interdiction de l'obligation de passer par le circuit du fabricant pour réparer un produit et avoir accès aux **pièces détachées**
- Mise en place d'une **TVA réduite** sur les activités de réparation

La mise en place d'une TVA réduite sur les activités de réparation est de son côté mentionnée dans trois optiques principales selon les commentaires :

1. Pour les produits qui ne sont pas concernés par des filières REP et des bonus réparation.
2. En parallèle des bonus et fonds réparation, afin de promouvoir la compétitivité du secteur, ou dans certains cas particuliers.
3. En remplacement des bonus et fonds réparation, jugés trop complexes par de nombreux consommateurs et réparateurs.

Ces propositions apparaissent cohérentes, dans la mesure où elles participeraient à lever certains des principaux freins qui empêchent une montée en puissance de la réparation⁵⁸, à savoir tout d'abord son coût, mentionné par 68 % des français, suivi par la faible réparabilité des produits (51 %), les craintes quant au professionnalisme des acteurs de la réparation (42 %) et, enfin, la complexité perçue de l'acte de réparation (40 %).

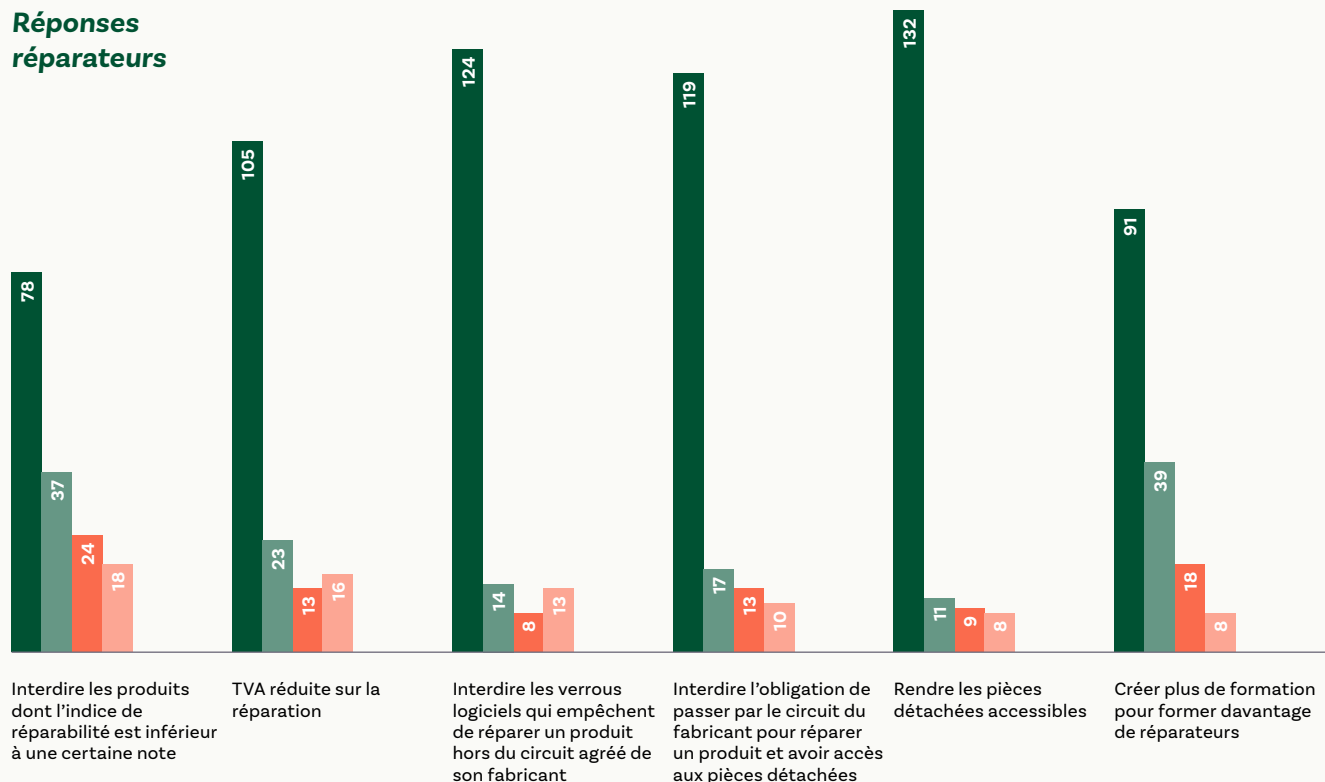
Au-delà des propositions qui avaient été soumises aux répondants, les commentaires libres des consommateurs et des réparateurs ont également régulièrement fait remonter les mesures suivantes :

- **Responsabiliser** les producteurs et les distributeurs, en amont des pannes et de la fin de vie des produits, en matière de promotion de la maintenance des produits
- Étendre les durées de **garantie légales** sur les produits neufs et réparés
- **Créer des statistiques** nationales publiques sur la durabilité des produits à partir des données issues des réparateurs (pannes, durées de vie, etc.)

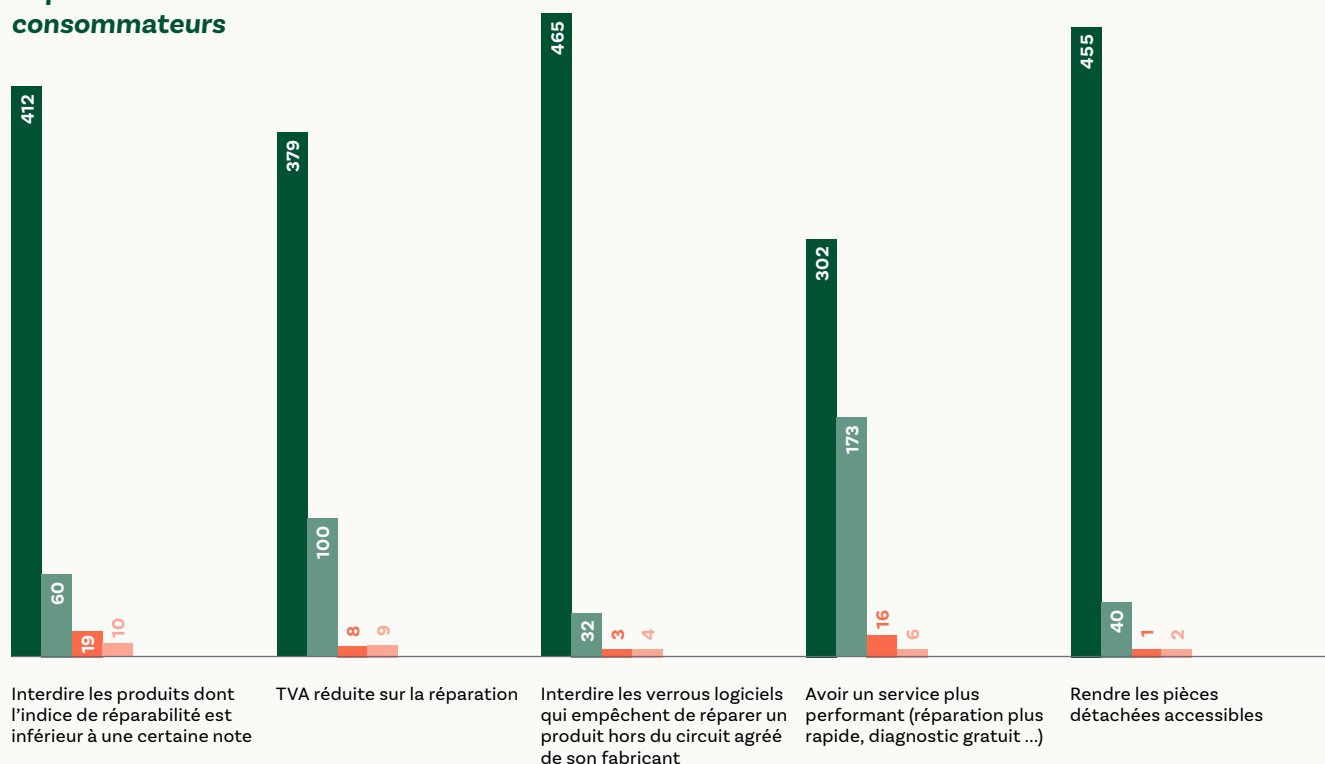
Quels autres dispositifs vous semblerait-il important de mettre en place pour encourager la réparation auprès des consommateurs ?

● Très important ● Moyennement important ● Pas important ● Pas d'avis

Réponses réparateurs



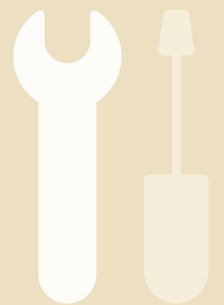
Réponses des consommateurs



Recommandation 7

Accompagner le bonus d'autres mesures à même de faire monter en puissance la réparation

Le bonus réparation vient apporter de premiers éléments de solution, d'une manière encore perfectible en l'état, au premier frein à la réparation, à savoir la charge financière qu'elle représente pour un consommateur par rapport à l'achat d'un produit neuf. De nombreux freins restent cependant encore à lever afin de faire monter en puissance significativement la réparation. Nous appelons donc le législateur à adopter d'autres mesures à même de la promouvoir, sur la base d'une analyse poussée des freins à la réparation propres à chaque famille de produits.



7.1 Publier rapidement un arrêté ambitieux précisant la notion d'« irréparabilité intentionnelle » et l'interdisant pour un panel large de produits

Les pratiques d'irréparabilité, qui demeurent répandues, peuvent aujourd'hui faire l'objet d'actions juridiques de la part de la société civile. À titre d'exemple, l'association HOP a récemment intenté une action contre une célèbre marque de smartphones pour des pratiques dites de « sérialisation »⁵⁹. Ces dernières consistent pour le fabricant à se servir du numéro de série de pièces pour empêcher le consommateur de réparer son équipement en dehors du réseau de réparateurs agréés par la marque, ou bien avec des pièces qui ne seraient pas d'origine, sachant que le prix de ces dernières est souvent dissuasif.

Afin de lutter contre de telles pratiques, la loi Agec a interdit l'irréparabilité intentionnelle des produits (article L441-3 du Code de la consommation). Cependant, l'arrêté fixant l'application de cette disposition n'a pas été publié, laissant ainsi place à des interprétations juridiques potentiellement restrictives. Pour le rendre efficace, il serait utile que les pouvoirs publics publient le plus rapidement possible l'arrêté en question et que celui-ci s'applique sur un panel de produits le plus large possible.

7.2 Compléter le bonus par d'autres mesures à même de faire monter en puissance la réparation

Parmi les mesures, régulièrement mises en avant, qui ressortent de cette étude, nous préconisons l'adoption de dispositions visant à :

- étendre l'indice de réparabilité, puis de durabilité, à tous les produits, électriques et électroniques ou autres ;

- appliquer des bonus/malus aux produits en fonction de leurs indices de réparabilité ou de durabilité ;
- à terme, interdire la mise en marché des produits dont l'indice de réparabilité ou durabilité serait inférieur à un seuil à définir ;
- instaurer une obligation pour les fabricants de mettre à disposition les pièces détachées dans des délais et prix raisonnables (après analyse de chaque produit) ;
- mettre en place une TVA réduite sur les activités de réparation, au moins jusqu'au développement massif de la réparation dans le cadre d'une transition vers l'économie circulaire ;
- étendre les durées de garantie légales sur les produits neufs et réparés ;
- mettre en place une réglementation efficace contre l'obsolescence logicielle ;
- interdire toute obligation de passer par le circuit du fabricant pour réparer un produit et avoir accès aux pièces détachées ;
- créer des statistiques nationales publiques sur la durabilité des produits à partir des données issues des réparateurs (pannes, durées de vie, etc.) ;
- continuer l'extension du champ de la responsabilité des producteurs et des distributeurs, en amont des pannes et de la fin de vie des produits, en matière de promotion de la maintenance des produits ;
- rendre obligatoire l'affichage de l'indice de réparabilité et la sensibilisation au bonus réparation dans les publicités relatives aux produits neufs visés par ces dispositifs ;
- élaborer une méthode d'appréciation de l'évolution de la durée de vie des produits dans le temps long (par exemple en rendant visible l'affichage de l'année de mise sur le marché sur les produits).

7.3 Réaliser dès 2024 dans le cadre du CNR des études biannuelles approfondies pour identifier les freins et leviers liés à la réparation des catégories de produits couvertes par le fonds

Il ressort enfin de cette étude que les taux de réparation, et les freins associés, varient grandement d'une famille de produits à l'autre. Des études approfondies pourraient ainsi permettre d'affiner notre compréhension des problématiques rencontrées par famille de produits.

Elles pourraient servir de base pour :

- statuer sur l'opportunité de rendre éligible la réparation de nouvelles familles de produits ;
- évaluer les évolutions nécessaires du montant du bonus réparation ;
- identifier les autres mesures clés nécessaires pour rendre effective la réparation pour des produits, qu'ils soient déjà éligibles au bonus ou non.

Ces études devraient notamment être réalisées grâce à des entretiens qualitatifs et des questionnaires avec des réparateurs, et concerner une liste de produits prioritaires, qui pourraient être choisis collégialement dans le cadre du CNR. Le petit électroménager, aussi présent dans les ménages que peu réparé du fait du faible prix de vente des produits, doit à notre sens faire partie des produits prioritaires à étudier.

no

Bibliographie

- Ademe (2016), *Étude relative à la perception des réparateurs sur leur activité et les possibles évolutions de cette activité*.
- Ademe (2018), [Modélisation et évaluation ACV de produits de consommation et biens d'équipement](#) – Rapport, 186 pages.
- Ademe (2019), [« Biens d'équipements, les bénéfices environnementaux d'allonger leur durée de vie »](#).
- Ademe et Harris Interactive (2020), [Les Français et la réparation. Perceptions et pratiques. Édition 2019](#). Rapport final, 189 pages.
- Ademe et In Extenso Innovation Croissance (2022), [Panorama de l'offre de réparation en France - Actualisation 2022](#). Rapport final, 145 pages.
- Ademe, In Extenso Innovation Croissance et Mathieu Hestin (2021), [Fonds réparation de la filière des Équipements Électriques et Électroniques, étude préalable](#) – Rapport final, 74 pages.
- Agence européenne pour l'environnement (2021), [« Growth without Economic Growth »](#).
- CLCV, [« Appel à témoignages : réparation des appareils électriques et électroniques »](#).
- Matthieu Combe (2023), [« Le fonds réparation dévoile ses premiers résultats »](#), Techniques de l'ingénieur.
- Commission européenne (2023), [« Corporate sustainability reporting »](#).
- Deloitte Développement Durable, Gifam et Ademe (2018), [État des lieux de l'activité de réparation des appareils électroménagers dans sa relation au produit et à la filière](#). Rapport. Phase 1 : état des lieux, 94 pages.
- Ecologic et ecosystem (2023). "1 an de Bonus Réparation : ecosystem et Ecologic font le point", communiqué de presse, mis en ligne le 14 décembre 2023.
- Ecosystem et Ecologic (2022), [« Transition écologique et pouvoir d'achat : la réparation des appareils électriques et électroniques va coûter moins cher aux Français »](#).
- Ecosystem (2023), [« Ecosystem accélère la transition vers l'allongement de la durée de vie des équipements électriques »](#).
- Gouvernement.fr. « Un bonus réparation pour les produits électriques et électroniques », 16 novembre 2022.
- HOP « Lancement du nouveau Conseil National de la Réparation », communiqué du 12 septembre 2023.
- Katrin Meyer (2021), [« Germany and Austria implement repair bonuses »](#), Right to Repair.
- Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2021), [« Loi climat et résilience : l'écologie dans nos vies »](#).
- Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2022), [« Lancement du "bonus réparation" pour les appareils électriques et électroniques »](#).
- Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2023), [« Christophe Béchu annonce une hausse et un élargissement du bonus réparation »](#).
- Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2023), [« La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire »](#).
- Murphy : [murfy.fr](#)
- Markus Piringer et Orla Butler (2022), [« Austria launches a nation-wide repair bonus scheme »](#), Right to Repair.
- UNEP, 2019. [UN Calls for Urgent Rethink as Resource Use Skyrockets](#), 12 mars 2019.



Annexes

Visez le bac, mention très bien.

Recyclez vos ampoules et tubes usagés dans les bacs en magasins et déchèteries.

Vos points de collecte sur www.ecosystem.eco

ecosystem
recycler c'est protéger



Annexe A : publicité pour le recyclage des ampoules et tubes usagés par ecosystem

Source :
ecosystem

Entre -20€ et -50€ d'aide sur le coût de votre réparation grâce au Bonus Réparation. • d'infos

MURFY

Nos services Nos appareils Nous rejoindre Tout sur Murfy Besoin d'aide ?

Réparer Acheter Donner Se former

Réparation électroménager à domicile

RÉPARATEUR LABELLISÉ
Bénéficiez d'une aide de -20€ à -50€ sur votre réparation. • d'infos

LABEL QUALI RÉPAR

Quel appareil souhaitez-vous réparer ?

Où devons-nous intervenir ?

Prendre rendez-vous

Tarif défini avant l'intervention

Rendez-vous sous 48h

4,6/5 sur plus de 7 500 avis clients

Annexe B : mise en valeur de l'existence du bonus par Murfy

Source :
murfy.fr

Annexe C :
infographie de
HOP visant à
sensibiliser les
consommateurs
à la durabilité
des produits

Source :
HOP



Annexe D :
détails des
nouveaux
produits
éligibles au
fonds et des
augmentations
de bonus

Source :
QualiRépar

LISTE DES BONUS RÉPARATION (TTC)			
Produit	Bonus avant le 1 ^{er} janvier 2023	Bonus au 1 ^{er} janvier 2024	Notes
Amplificateur	15€	20€	2
Appareil de sport (pelle et râteau, remorque, vélo de course, bicyclette vélos)	15€	15€	
Appareil photo numérique (sans capteur séparé)	20€	20€	
Aspirateur (bâti, robot, traîneau)	15€	40€	2, 3
Bouilloire	10€	15€	2
Cave à vin	20€	35€	
Carnade vapeur	20€	30€	
Caractéristiques et extracteur	15€	15€	2
Chaise de bureau	15€	20€	2
Clavier de bureau	non éligible	35€	NOUVEAU
Connecteur de jeu	20€	30€	
Cuiseur	20€	35€	2
Détecteur à main	15€	15€	2
Dôme	15€	20€	2
Enceinte	20€	30€	
Entretien (entretien à gaz et huile électrique)	15€	15€	
Éclairage	non éligible	15€	NOUVEAU
Fax à recharger	10€	15€	2
Fleur encastrable (sans micro-onde)	20€	25€	2
Fleur micro-onde	non éligible	30€	NOUVEAU
Fleur portable	non éligible	15€	NOUVEAU
Friteuse	non éligible	15€	NOUVEAU
Gilet de pluie	10€	15€	2
Haut-parleur	15€	20€	2
Haut-parleur	20€	25€	2
Imprimante et scanner	non éligible	15€	NOUVEAU
Instrument de musique	15€	15€	
Lave-linge	20€	50€	2, 3
Lave-vaisselle	20€	50€	2, 3
Lecteur DVD	15€	20€	2
Lecteur d'ordinateur Audio Video	15€	30€	2
Lecteur	non éligible	15€	NOUVEAU
Machine à café avec filtre	10€	15€	2
Machine à café programmable (batterie)	15€	15€	
Machine à café tout automatique	20€	25€	
Mobilité urbaine (vélo à assistance électrique, scooter électrique, trottinette, gyroparc)	15€	15€	
Moteur	non éligible	30€	NOUVEAU
Motocyclette	non éligible	30€	NOUVEAU
Ordinateur fixe / tout-en-un	non éligible	50€	NOUVEAU
Ordinateur portable	40€	50€	2
Outillage électroménager	non éligible	20€	NOUVEAU
Pompe, cric, etc.	15€	20€	2
Plaque de cuisson	20€	25€	2
Presse-agrumes	10€	15€	2
Purificateur d'air et humidificateur	non éligible	15€	NOUVEAU
Réfrigérateur	non éligible	15€	NOUVEAU
Réfrigérateur / Congélateur	20€	25€	
Robot / préparateur chauffant	non éligible	20€	NOUVEAU
Robot multifonction	non éligible	15€	NOUVEAU
Robot pelleteur	non éligible	25€	NOUVEAU
Sèche-cheveux	non éligible	15€	NOUVEAU
Sèche-linge	20€	50€	2, 3
Table de mixage	15€	20€	2
Téléphone	20€	25€	
Téléphone fixe	non éligible	15€	NOUVEAU
Téléphone portable	20€	25€	2
Téléviseur	10€	40€	2, 3
Tondeuse	non éligible	15€	NOUVEAU
Tour / déshydrateur	15€	20€	2
Ventilateur	non éligible	15€	NOUVEAU
Vidéo-projecteur	10€	30€	

2 Bonus augmentés de 5€
3 Bonus doublés

NOUVEAU : Nouveau produit éligible au Bonus Réparation

Seul de débranchement : Seul maximum de facture pour permettre l'application du Bonus Réparation

Le Bonus Réparation s'applique à la concurrence du montant de la facture Réparation - i.e. si le montant TTC de la facture est inférieur au montant du Bonus Réparation, le réparateur n'est pas en charge par le Fonds Réparation.

Annexe E : analyse de l'impact des bonus réparation sur les prix moyens de réparation et prises en compte d'autres critères

IMPACT DU FONDS RÉPARATION PAR RAPPORT AU PRIX DU NEUF													
TOP 10 Réparations avec bonus (Ecosystem et Ecologic)	Produit (= indice de réparabilité ° = Indice de Durabilité 2024)	Prix du neuf (TTC)*	Prix moyen de la réparation sans fonds calculés par l'Ademe* (en orange chiffres de CLCV***)	Ratio prix de la réparation / prix du neuf sans fonds	Montant du bonus** (augmentés par EO à partir du 1er janvier 2024)	Ratio prix de la réparation / prix du neuf avec bonus	% du prix de la réparation pris en charge par le fonds	Taux d'équipement des ménages (Insee)	Taux de réparation hors garantie par professionnels (étude préfiguration Ademe, chiffres 2019)	CO2 produits à la fabrication (Données Ademe)	Réparabilité (l'éclaireur Fnac-Darty)	Fiabilité (l'éclaireur Fnac-Darty)	Disponibilité des pièces (l'éclaireur Fnac-Darty)
2022-2023													
GROS ÉQUIPEMENTS													
7	Réfrigérateur	372 €	120 €	32%	25€	26%	20,83%	100% (2014)	8,40%	220 kg eq. CO2	125/200	113/200	10 ans
	Congélateur	350 €	129 €	37%	25€	30%	19,38%	92% (2017) (unique ou inclu dans réfrigérateur)	9%	285 kg eq. CO2			
	Hotte aspirante	275 €	190 €	69%	25€	60%	13,16%		11,70%		115/200	155/200	9 ans
	Plaque de cuisson	250 €	129 €	52%	25€	42%	19,38%		9,30%		132/200	197/200	11,5 ans
4	Four encastrable	429 €	117 €	27%	25€	21%	21,37%		10,50%	190 kg eq. CO2	156/200	94/200	12 ans
	Cuisinière	450 €	129 €	29%		23%	19,38%	81% (écologic)	11,70%	135 kg eq. CO2	144/200	93/200	9 ans
3	Lave-vaisselle	325 €	164 €	50%	50€	35%	30,49%	61% (2017)	25,60%	208 kg eq. CO2	157/200	77/200	11 ans
2	Lave-linge°°	300 €	148 €	49%	50€	33%	33,78%	96% (2019)	21,10%	263 kg eq. CO2	165/200	79/200	11 ans
5	Sèche-linge	350 €	185 €	53%	50€	39%	27,03%		9,10%	246 kg eq. CO2	158/200	87/200	11 ans
6	Aspirateur traineau °	149 €	55 €	37%	40€	10%	72,73%	81% (ecologic)	23,80%	45 kg eq. CO2	130/200	125/200	10 ans
6	Aspirateur balai °	198 €	60 €	30%	40€	10%	66,67%		7,10%		108/200	26/200	7 ans
	Taille haie électrique	80 €	50 €	63%	15€	44%	30,00%		9,60%				
	Tondeuse à gazon électrique (dont robot)°	130 €	30 €	23%	15€	12%	50,00%		6,90%				
	Appareil de sport et instrument de musique électrique et électronique	200 €	50 €	25%	15€	18%	30,00%		12,30%				
	Cave à vin	330 €	87 €	26%	25€	19%	28,74%		10,70%		113/200	108/200	10 ans
PETITS ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES ET ÉCRANS													
10	Ordinateur portable ° (seuil décl. : 150 €)	671 €	185 €	28%	50€	20%	27,03%	62% (2017)	28,50%	120 kg eq. CO2	94/200	135/200	2 ans
	Tablette	471 €	110 €	23%	25€	18%	22,73%	42% (2017)	12,20%	47 kg eq. CO2	96/200	165/200	2 ans
											83/200	123/200	4 ans
9	Téléviseur couleur°°	364 €	200 €	55%	60€	38%	30,00%	96% (2019)	11%	383 kg eq. CO2	104/200	101/200	5 ans
											84/200	106/200	4 ans
1	Téléphone portable°°	420 €	110 €	26%	25€	20%	22,73%	96% (2019)	26%	27 kg eq. CO2	90/200	118/200	3 ans

IMPACT DU FONDS RÉPARATION PAR RAPPORT AU PRIX DU NEUF													
TOP 10 Répara- tions avec bonus (Ecosystem et Ecologic)	Produit (" = indice de réparabilité °°=Indice de Durabilité 2024)	Prix du neuf (TTC)*	Prix moyen de la réparation sans fonds calculés par l'Ademe* (en orange chiffres de CLCV***)	Ratio prix de la réparation / prix du neuf sans fonds	Montant du bonus** (augmentés par EO à partir du 1er janvier 2024)	Ratio prix de la réparation / prix du neuf avec bonus	% du prix de la réparation pris en charge par le fonds	Taux d'équipe- ment des ménages (Insee)	Taux de réparation hors garantie par profes- sionnels (étude préfiguration Ademe, chiffres 2019)	CO2 pro- duits à la fabrication (Données Ademe)	Répara- bilité (l'éclaireur Fnac- Darty)	Fiabilité (l'éclaireur Fnac- Darty)	Disponibilité des pièces (l'éclaireur Fnac- Darty)
PETITS ÉQUIPEMENTS													
	Machine à café avec filtre	40 €	20 €	50%	15€	13%	75,00%	+70% (ecologic)			46/200	104/200	6 ans
	Machine à café proportionné (capsule et dosette)	78 €	35 €	45%	15€	26%	42,86%		6,60%		130/200	78/200	12 ans
8	Machine à café tout automatique	395 €	150 €	38%	25€	32%	16,67%		6,60%		158/200	27/200	12 ans
	Grille-pain	35 €	20 €	57%	10€	29%	50,00%	+60% (ecologic)	3%		76/200	114/200	10 ans
	Bouilloire	35 €	20 €	57%	10€	29%	50,00%		5,70%		69/200	131/200	9 ans
	Presse-agru- mes	35 €	20 €	57%	10€	29%	50,00%		5,70%				
	Centrifu- geuses et extracteurs	67 €	40 €	60%	15€	37%	37,50%		5,70%				
	Fer à repasser	40 €	29 €	73%	15€	35%	51,72%		5,50%		77/200	131/200	9 ans
	Défroisseur à main	45 €	40 €	89%	15€	56%	37,50%		5,50%				
	Centrale vapeur	148 €	70 €	47%	20€	34%	28,57%		8,10%		118/200	72/200	10 ans
	Appareil photo numérique	500 €	95 €	19%	20€	15%	21,05%			30 kg eq. CO2	125,5/200	120/200	6 ans
	Lecteur DVD	110 €	70 €	64%	20€	45%	28,57%						
	Perceuse / visseuse	100 €	50 €	50%	20€	30%	40,00%		6%				
	Enceinte (dont en- ceinte home cinéma)	180 €	80 €	44%	20€	33%	25,00%			*Enceinte bluetooth : 10 kg eq. CO2			
home cinema : 110 eq. CO2*	38/200	129/200	2 ans										
	Console de jeux	310 €	70 €	23%	20€	16%	28,57%		23,70%	*Fixe : 70 kg eq. CO2			
Portable : 20 kg eq. CO2*	86/200	114/200	0 an										
	Aspirateur robot*	310 €	150 €	48%	40€	35%	26,67%		6,40%		101/200	18/200	7 ans
	Drone				20€						51/200	49/200	3 ans
MICRO-MOBILITÉ ÉLECTRIQUE													
	Vélo à assistance électrique	1750 €	50 €	3%	15€	2%	30,00%						
	Trotinette électrique, hoverboard, gyroroue, etc.	700 €	60 €	9%	15€	6%					77/200	4/200	2 ans

IMPACT DU FONDS RÉPARATION PAR RAPPORT AU PRIX DU NEUF													
TOP 10 Réparations avec bonus (Ecosystème et Ecologic)	Produit (= indice de réparabilité = Indice de Durabilité 2024)	Prix du neuf (TTC)*	Prix moyen de la réparation sans fonds calculés par l'Ademe* (en orange chiffres de CLCV***)	Ratio prix de la réparation / prix du neuf sans fonds	Montant du bonus** (augmentés par EO à partir du 1er janvier 2024)	Ratio prix de la réparation / prix du neuf avec bonus	% du prix de la réparation pris en charge par le fonds	Taux d'équipement des ménages (Insee)	Taux de réparation hors garantie par professionnels (étude préfiguration Ademe, chiffres 2019)	CO2 produits à la fabrication (Données Ademe)	Réparabilité (l'éclaireur Fnac-Darty)	Fiabilité (l'éclaireur Fnac-Darty)	Disponibilité des pièces (l'éclaireur Fnac-Darty)
1ER JANVIER 2024													
Four posable		160 €	45 €	28%	15€	19%	33,33%		11,40%	70 kg eq. CO2	71/200	111/200	7 ans
Four micro-onde		127 €	50 €	39%	20€	24%	40,00%	89% (2017)	7,30%	75 kg eq. CO2	86/200	131/200	7,5 ans
Friteuse		70 €	30 €	43%	15€	21%	50,00%		5,70%		72/200	130/200	7 ans
Imprimante jet d'encre (seuil décl. : 150€)		178 €	130 €	73%	45€	48%	34,62%	+60% (ecologic)	5,30%	75 kg eq. CO2	87,5/200	95/200	2,5 ans
Ordinateur fixe/tout-en-un (seuil décl. : 180 €)		671 €	185 €	28%	50€	20%	27,03%	37% (2017)		100 kg eq. CO2 (bureautique) et 160 kg eq. CO2 (haute performance)	89/200	148/200	3 ans
Robot cuisine		206 €	70 €	34%	15€	27%	21,43%		7,30%				
Robot Multifonction					15€					40 kg eq. CO2	93/200	107/200	8 ans
Robot Pâtissier					25€						95/200	115/200	8 ans
Robot / Préparateur chauffant					35€								
Téléphone fixe		45 €	30 €	67%	15€	33%	50,00%	78% (2019)	8,40%		36,5/200	125/200	2 ans
Scanner					35€						52/200	129/200	3 ans
Moniteur (?)					30€								
Climatiseur		1 000 €	250 €	25%	25€	23%	10,00%		14,10%		54/200	164/200	6 ans
Ventilation / VMC / Ventilateur		575 €	220 €	38%	15€	36%	6,82%	+60% (écologic)	14,10%		38/200	156/200	4 ans
Sèche-cheveux		58 €	15 €	26%	15€	0%	100,00%	+70% (ecologic)	3,60%		53/200	174/200	7 ans
Lisseur		58 €	14 €	24%	15€	-2%	107,14%		3,60%				
Tondeuse électrique pour hommes		58 €	25 €	43%	15€	17%	60,00%		3,60%				
Epilateur électrique		58 €	25 €	43%	15€	17%	60,00%		3,60%		46/200		
Rasoir électrique		58 €	25 €	43%	15€	17%	60,00%		3,60%				
Combiné tondeuse rasoir		58 €	25 €	43%	15€	17%	60,00%						
Epilateur à lumière pulsée		58 €	25 €	43%	15€	17%	60,00%		3,60%				
Ponceuse et autre outillage électro-portatif		100 €	50 €	50%	20€	30%	40,00%		6%				

Source : HOP

* Données issues de l'étude ADEME, In Extensio Innovation Croissance (Benoît TINETTI, Beatriz BERTHOUX, Arthur ROBIN, Nathan SETAYESH) et Mathieu HESTIN (expert indépendant). 2021. Fonds réparation de la filière des Equipements Electriques et Electroniques, étude préalable - Rapport final, pages 50-52

** Données issues du site QualiRepar

Annexe F :
questionnaire
de CLCV

Source :
CLCV



Appel à témoignages : réparation des appareils électriques et électroniques

Afin de lutter contre les déchets des appareils électriques et électroniques, la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi ADECE) a créé un fonds dédié au financement de la réparation des appareils électriques et électroniques hors garantie. L'objectif est de réduire le coût de la réparation pour le consommateur lorsqu'il se rend chez un réparateur labellisé. La CLCV est en charge de l'observatoire du fonds réparation afin d'étudier l'impact de la baisse du prix sur la réparation (changement des comportements des consommateurs).

Vous avez récemment fait réparer un appareil électrique, électronique (électroménager, ordinateur...) hors garantie chez un professionnel ? Votre témoignage nous intéresse. Il nous aidera à dresser un état des lieux du coût de la réparation en France avant le lancement du dispositif d'incitation financière. Si vous avez effectué une ou plusieurs réparations au cours de ces derniers mois, merci de bien vouloir remplir ce questionnaire autant de fois que nécessaire.

Réparation effectuée

Ex : Vidange pour un bien vélosiste / Changement réservoir d'un grille-pain / Changement d'un connecteur de téléphone

Date de la réparation mois, année (mm/aaaa)

Ex : 02/2022 pour février 2022

Déplacement d'un réparateur à votre domicile

☐ Oui

☐ Non

Changement d'une pièce lors de la réparation

☐ Oui

☐ Non

☐ Je ne sais pas

Prix de la réparation

Prix global de la réparation

Prix de la main-d'œuvre

Prix du déplacement du réparateur

Prix de la pièce détachée

Type d'appareil réparé

Réfrigérateur

▼

Si vous disposez de la facture, vous pouvez nous la transmettre en la chargeant ici (formats jpeg, png, pdf)


Parcourir les fichiers
Glemez-déposez des fichiers ici

Nom du réparateur

Ville où la réparation a été effectuée

A quelle hauteur êtes-vous satisfait de la réparation

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Très insatisfait Très satisfait

Votre ville de résidence

Votre âge

☐ 18-25 ans

☐ 26-35 ans

☐ 36-50 ans

☐ 50 ans et plus

Votre catégorie socio-professionnelle

☐ Agriculteurs exploitants

☐ Artisans, commerçants, chefs d'entreprise

☐ Cadres

☐ Professions intermédiaires

☐ Employés

☐ Ouvriers

☐ Retraités

☐ Autres personnes sans activité

Les données personnelles vous concernant sont traitées par l'association Consommation Logement et Énergie de la CLCV en tant que responsable de traitement. Les informations obligatoires sont séparées par un astérisque. Ces informations ne concernent que votre adresse IP, votre adresse dans le cadre de la facture de votre réparation. En utilisant ce questionnaire vous consentez au traitement de vos informations. La durée de conservation de l'adresse IP est de 7 ans maximum par la CLCV. Nous ne pouvons pas, ne devons pas et ne désirons pas nos données personnelles à des tiers. Vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, retrait ou portabilité) à vos données en contactant le Délégué à la Protection des Données (DPO) par email : protection@clcv.fr ou par courrier : CLCV - DPO - 38 501 Étiolles, 78180 Paris. Vous disposez par ailleurs, de droit d'accéder à une déclaration relative de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment depuis son site internet www.cnil.fr.

Soumission

Références

01. Ecologic et ecosystem (2023). "1 an de Bonus Réparation : ecosystem et Ecologic font le point", communiqué de presse, mis en ligne le 14 décembre 2023.
02. Ecologic et ecosystem (2023). "1 an de Bonus Réparation : ecosystem et Ecologic font le point", communiqué de presse, mis en ligne le 14 décembre 2023.
03. Agence européenne pour l'environnement (2021), « Growth without Economic Growth ».
04. UNEP (2019), « UN Calls for Urgent Rethink as Resource Use Skyrockets ».
05. Ademe (2019), « Biens d'équipements, les bénéfices environnementaux d'allonger leur durée de vie ».
06. Ademe (2018), Modélisation et évaluation ACV de produits de consommation et biens d'équipement – Rapport, 186 pages.
07. Ibid
08. Commission européenne (2020), Nouveau plan d'action pour une économie circulaire. Pour une Europe plus propre et plus compétitive.
09. Ademe et Harris Interactive (2020), Les Français et la réparation. Perceptions et pratiques. Édition 2019. Rapport final, 189 pages.
10. Deloitte Développement Durable, Gifam et Ademe (2018), État des lieux de l'activité de réparation des appareils électroménagers dans sa relation au produit et à la filière. Rapport. Phase 1 : état des lieux, 94 pages.
11. Ademe, In Extenso Innovation Croissance et Mathieu Heston (2021), Fonds réparation de la filière des Équipements électriques et électroniques. Étude préalable. Rapport final, 74 pages.
12. Ademe et Harris Interactive (2020), Les Français et la réparation. Perceptions et pratiques. Édition 2019. Rapport final, 189 pages.
13. Ademe (2016), Étude relative à la perception des réparateurs sur leur activité et les possibles évolutions de cette activité.
14. Ademe et In Extenso Innovation Croissance (2023), Panorama de l'offre de réparation en France. Actualisation 2022. Rapport d'étude, 145 pages.
15. Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2022), « Lancement du "bonus réparation" pour les appareils électriques et électroniques ».
16. Katrin Meyer (2021), « Germany and Austria implement repair bonuses », Right to Repair.
17. Markus Piringer et Orla Butler (2022), « Austria launches a nation-wide repair bonus scheme », Right to Repair.
18. Daniel Tricot (2017), « Avis numéro 17-13 relatif à la mise à jour de l'avis 09-13 venant compléter le dispositif de questions-réponses relatif à la LME : question numéro 09120914 », Commission d'examen des pratiques commerciales.
19. Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2023), « La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire ».
20. gouvernement.fr (2022), « Un bonus réparation pour les produits électriques et électroniques ».
21. ecosystem et Ecologic (2022), « Transition écologique et pouvoir d'achat : la réparation des appareils électriques et électroniques va coûter moins cher aux Français ».
22. Ibid. ; voir aussi gouvernement.fr, « Un bonus réparation pour les produits électriques et électroniques », art. cit.
23. Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2023), « Christophe Béchu annonce une hausse et un élargissement du bonus réparation ».
24. HOP (2023), « Lancement du nouveau Conseil national de la réparation ».
25. ecosystem (2023), « ecosystem accélère la transition vers l'allongement de la durée de vie des équipements électriques ». Voir aussi Matthieu Combe (2023), « Le fonds réparation dévoile ses premiers résultats », Techniques de l'ingénieur.
26. Ecologic et ecosystem (2023). "1 an de Bonus Réparation : ecosystem et Ecologic font le point", communiqué de presse, mis en ligne le 14 décembre 2023.
27. ecosystem (2023), « ecosystem accélère la transition vers l'allongement de la durée de vie des équipements électriques ».
28. Ecologic et ecosystem (2023). "1 an de Bonus Réparation : ecosystem et Ecologic font le point", communiqué de presse, mis en ligne le 14 décembre 2023.
29. Ademe, In Extenso Innovation Croissance et Mathieu Heston (2021), Fonds réparation de la filière des Équipements Électriques et Électroniques, étude préalable – Rapport final, 74 pages.
30. 55,4 % des répondants revendiquent avoir eu l'habitude de se renseigner « systématiquement » sur la possibilité de réparer leurs produits en panne avant même de connaître l'existence du bonus réparation. 38,7 % des répondants affirment l'avoir eu « parfois ».
31. Ademe et In Extenso Innovation Croissance (2022), Panorama de l'offre de réparation en France - Actualisation 2022. Rapport final, 145 pages.
32. Ecologic et ecosystem (2023). "1 an de Bonus Réparation : ecosystem et Ecologic font le point", communiqué de presse, mis en ligne le 14 décembre 2023.
33. ADEME, (2016) Perception des réparateurs sur leur activité et les possibles évolutions de cette activité.
34. ecosystem (2023), « ecosystem accélère la transition... », art. cit.
35. Deloitte Développement Durable, Gifam et Ademe (2018), État des lieux de l'activité de réparation, op. cit.
36. Ademe (2016), Étude relative à la perception des réparateurs..., op. cit.
37. Ibid.
38. Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, « Christophe Béchu annonce une hausse et un élargissement du bonus réparation », art. cit.

Références _____

39. Ibid
40. ecosystem (2023), « ecosystem accélère la transition... », art. cit.
41. Deloitte Développement Durable, Gifam et Ademe (2018), État des lieux de l'activité de réparation, op. cit.
42. « Plus de 1 appareil sur 2 réparé n'a pas nécessité un changement de pièce détachée. » (ecosystem (2023), « ecosystem accélère la transition... », art. cit.)
43. Ademe et Harris Interactive (2020), Les Français et la réparation. Perceptions et pratiques. Édition 2019 – Synthèse, 12 pages.
44. Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, « Christophe Béchu annonce une hausse et un élargissement du bonus réparation », art. cit.
45. Ademe, In Extenso Innovation Croissance et Mathieu Hestlin (2021), Fonds réparation de la filière..., op. cit.
46. Ademe et Harris Interactive (2020), Les Français et la réparation. Perceptions et pratiques. Édition 2019 – Synthèse, 12 pages.
47. Ademe, In Extenso Innovation Croissance et Mathieu Hestlin (2021), Fonds réparation de la filière..., op. cit.
48. Ibid.
49. ecosystem (2023), « ecosystem accélère la transition... », art. cit.
50. Matthieu Combe (2023), « Le fonds réparation dévoile ses premiers résultats », art. cit. ; ecosystem et Ecologic (2022). « Transition écologique et pouvoir d'achats », art. cit.
51. Ademe, In Extenso Innovation Croissance et Mathieu Hestlin (2021), Fonds réparation de la filière..., op. cit.
52. Ibid.
53. Pour plus d'informations, voir : HOP (2023), « Quels super bonus pour nos super produits ? ».
54. ecosystem (2023), « ecosystem accélère la transition... », art. cit.
55. Commission européenne (2023), « Corporate sustainability reporting ».
56. CLCV, « Appel à témoignages : réparation des appareils électriques et électroniques ».
57. Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (2021), « Loi climat et résilience : l'écologie dans nos vies ».
58. Ademe et Harris Interactive (2020), Les Français et la réparation. Perceptions et pratiques. Édition 2019. Rapport final, 189 pages.
59. Pour en savoir plus : HOP (2023), « Plainte contre Apple : le procureur de la République ouvre l'enquête ».



halteobsolescence.org