

Guide pratique



# Rendre la réparation accessible

2023



# Sommaire

- 3 Introduction**
- 3 Pourquoi ce guide pratique ?
- 4 Les freins à l'accessibilité-prix de la réparation**
- 4 Des conceptions d'objets encore trop peu réparables
- 4 Un accès aux pièces détachées et documents techniques difficile
- 5 Des consommateurs encore méfiants quant à la qualité de service et à la fiabilité de la réparation
- 6 Boîte à outils pour les entreprises : développer des services de réparation accessibles et fiables**
- 9 Recommandations pour les décideurs publics : mettre en oeuvre des dispositifs de soutien financier et renforcer la compétitivité du secteur**
- 10 Références**
- 11 Ressources / Contributeurs**

## Pourquoi ce guide pratique ?

En prolongeant la durée de vie des équipements, la réparation permet à la fois d'éviter qu'ils deviennent des déchets et de limiter la fabrication de nouveaux équipements pour les remplacer. Or les phases amonts, de l'extraction des matières premières à l'assemblage des produits, constituent la majeure partie de l'impact environnemental des produits : 82% de l'empreinte carbone pour les télévisions, 84% pour les smartphones, 51% pour les lave-linges et 69% pour les réfrigérateurs<sup>1</sup>. Réparer est donc un acte écologique: pour une télévision tombée en panne à demi-vie, la réparation permet d'éviter 89 kg CO<sub>2</sub>-eq, soit l'équivalent de 350 km en voiture ; pour un lave-linge, l'économie réalisée est de 105 kg CO<sub>2</sub>-eq (soit 410 km en voiture)<sup>2</sup>.

Outre ces atouts, selon l'Ademe, 81% des Français ont une bonne image du secteur de la réparation<sup>3</sup>. Pourtant, la réparation reste une pratique encore peu adoptée : alors que 89% des Français disent chercher des informations sur la réparation en cas de panne de leurs appareils, seulement 36 % des Français finissent par réparer leur produit, quand 54 % décident de le remplacer. La première cause de ce décalage entre intention et action semble être le prix de la réparation : 68% des consommateurs considèrent le coût comme le principal frein à la réparation, suivi du manque d'incitations par les fabricants (51 %), des craintes sur le professionnalisme des techniciens (42 %) et de la complexité et de la lourdeur de la réparation (40 %). On estime que le seuil psychologique pour préférer la réparation au remplacement se trouve entre 30 et 40% du prix du neuf en moyenne chez les consommateurs.<sup>4</sup>

Diminuer le prix de la réparation semble donc indispensable pour la démocratiser auprès des consommateurs et en faire un réflexe. Cela représente néanmoins un véritable défi pour ce secteur qui est par ailleurs le plus intense en main d'œuvre pour la gestion de fin de vie des produits : pour 10 000 tonnes de déchets, la réparation permet de créer plus de 400 emplois, soit 3 fois plus que le recyclage et 200 fois plus que l'élimination des déchets<sup>5</sup>.

Avec ces créations d'emplois qualifiés et souvent locaux, le développement de la réparation présente donc aussi un intérêt stratégique pour la réindustrialisation de la France, en étroite lien avec le développement d'autres secteurs d'avenir comme le reconditionnement. Malgré une recrudescence du nombre de réparateurs depuis 2018<sup>6</sup>, le besoin de formation est conséquent : 15 000 nouveaux techniciens seraient nécessaires dans le seul secteur du gros électroménager pour réparer la majorité des pannes d'après Murfy<sup>7</sup>. S'il est essentiel de s'attaquer à l'accessibilité-prix de la réparation, cet objectif doit donc aussi composer avec la nécessaire valorisation et l'attractivité des parcours et des métiers de la réparation.

## Les acteurs de la réparation



Artisans réparateurs, agréés ou indépendants



Services après-vente (SAV) des fabricants ou des distributeurs



Grands groupes spécialisés dans la gestion du SAV



Grosses entreprises ou plateformes industrielles de réparation



Acteurs de l'auto-réparation (ateliers, tutoriels...)



Distributeurs de pièces détachées

Ces réparateurs se trouvent eux-mêmes confrontés à de nombreux freins, de différentes natures (technique comme culturelle), pour diminuer le coût de leurs prestations. Pour y pallier l'ensemble des parties prenantes peut jouer un rôle : réglementation du droit à la réparation, efficacité des modèles économiques, consommation responsable... Ce guide identifie ces freins à la démocratisation de la réparation et propose :

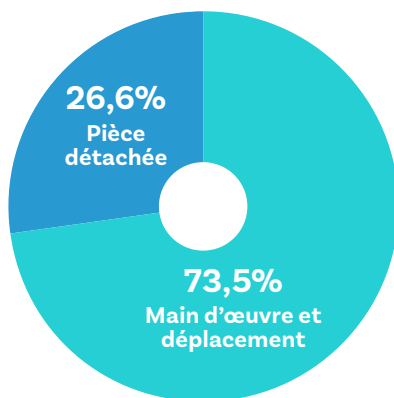
- **Aux acteurs privés** : une boîte à outils de bonnes pratiques inspirantes, pour rendre la réparation plus attractive et accessible,
- **Aux décideurs publics** : un ensemble de recommandations pour diminuer le coût de la réparation tout en accompagnant la structuration et l'essor d'un secteur de la réparation créateur d'emplois qualifiés et locaux en France.



# Les freins à l'accessibilité-prix de la réparation

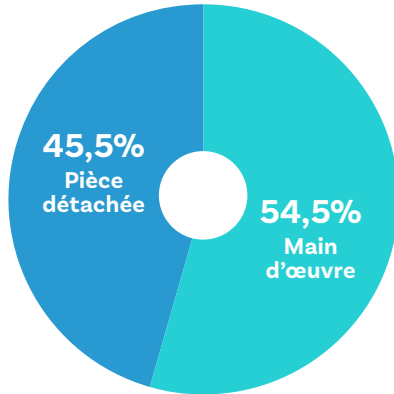
Le développement de la réparation et l'optimisation de son coût sont confrontés à des freins techniques, mais aussi culturels.

## Coût moyen de la réparation



### Réparation à domicile

Moyennes obtenues sur la base de 300 dépannages à domicile réalisées par SOS Accessoire en 2023 (50% lave-linge, 27% lave-vaisselle, 13% four / plaque de cuisson / gazinière, 8% sèche linge, 2% hotte), prix moyen de 106€.



### Réparation en atelier

Moyennes obtenues sur la base de 230 réparations réalisées en atelier par SOS Accessoire en 2023 (60% cafetière, 15% centrale vapeur, 10% lave-linge, 10% Divers GEM, 5% Divers PEM, prix moyen de 83€).

## Des conceptions d'objets encore trop peu réparables

La conception d'un produit influence directement la possibilité (ou non) et le coût de sa réparation : plus celui-ci est réparable, plus la réparation est rapide et donc abordable.

Aujourd'hui, les réparateurs font face à des difficultés à réparer certains appareils, conçus afin de ne pas être démontés ou désossés. Cela encourage le rachat d'un appareil neuf qui apparaît alors plus simple que la réparation. En outre, les politiques de certains fabricants conduisent aussi, dans certains cas, à limiter la réparation aux réparateurs agréés de leur choix et diminuer la concurrence.

Les fabricants misent aussi parfois sur des gammes peu chères par des processus de fabrications moins coûteux (moulages ou clips plus faciles et rapides à produire en masse, par exemple, mais indémontables ou cassables) et l'utilisation de composants de moins bonne facture, comme des pièces en plastique plutôt qu'en métal.

L'indice de réparabilité, mis en place depuis 2021 sur plusieurs catégories de produits, permet d'informer le consommateur de la réparabilité du produit selon plusieurs critères : démontabilité du produit, disponibilité des conseils d'usage et d'entretien, ou encore disponibilité et prix des pièces détachées.

## Un accès difficile aux pièces détachées et à la documentation technique

Même si le bien est démontable, l'accès aux pièces détachées peut annihiler toute possibilité de le réparer. Aujourd'hui, de nombreux réparateurs témoignent de difficultés à se fournir en pièces détachées que les fabricants ne sont pas en mesure ou refusent de livrer. Les délais de livraison des pièces peuvent aussi représenter un obstacle face à un marché d'équipements neufs généralement accessibles immédiatement et facilement. Leroy Merlin indique par exemple que de nombreuses pièces de rechange d'articles de bricolage ne sont disponibles que sous 3 mois. Enfin, même lorsque les pièces sont disponibles dans des délais raisonnables, leur coût peut empêcher la réparation d'être économiquement viable. Lorsque ces pièces sont neuves, ce coût peut notamment s'expliquer par la présence de nombreux intermédiaires entre le fabricant et le réparateur (ou le consommateur en cas d'auto-réparation) mais aussi par des frais de ports importants. Pour respecter la "règle du tiers" (le coût de la réparation ne doit pas dépasser 30% du produit pour ne pas être dissuasif), on estime que le prix de la pièce la plus chère ne doit pas dépasser 15 à 20% du prix du produit neuf.<sup>9</sup> Pourtant aujourd'hui, dans le secteur du GEM, la somme des prix de l'ensemble des pièces détachées qui composent une machine peut atteindre 5 fois le prix de cette machine neuve<sup>9</sup> ! Enfin, il n'y a pas aujourd'hui de cadre légal clair sur la garantie de conformité des pièces détachées neuves ou d'occasion. Ce sont généralement les distributeurs de pièces qui en supportent le coût et appliquent les conditions à leur bon vouloir, généralement d'environ 1 an sur les pièces neuves.

Le secteur de la réparation automobile semble aujourd'hui le plus avancé avec l'ouverture partielle à la concurrence pour la vente de pièces détachées "visibles" (ex: carrosserie) avec par exemple la possibilité pour tout équipementier ayant fabriqué certaines pièces d'origine de les commercialiser à côté des constructeurs leur faisant, de fait, perdre leur monopole. Cependant, c'est la maturité de la filière des pièces d'occasion qui facilite

leur accessibilité, notamment grâce à la pratique de la consigne sur les pièces qui incite fortement les garagistes à renvoyer le composant qu'ils ont démonté sur la voiture, afin qu'il soit remanufacturé.

## Des consommateurs encore méfiants quant à la qualité de service et à la fiabilité de la réparation

Outre les obstacles techniques qui pèsent sur la réparation et son coût, les consommateurs rencontrent d'autres freins, comme la crainte concernant le professionnalisme du réparateur ou encore l'impression de complexité de la réparation. En effet, dans un monde dominé par le marché du neuf, il existe une méconnaissance de la réalité des métiers de la réparation et de leurs savoir-faire.

Tout d'abord, les consommateurs n'ont pas toujours en tête la juste valeur de la réparation et sans une grille de lecture rapide des tarifs sur le marché, ils peuvent craindre les arnaques.

Cette méconnaissance, qui peut se traduire par un manque de confiance voire une insécurité du consommateur, accentue aussi le risque économique pour ce dernier. Concrètement, le calcul coût-bénéfice effectué naturellement par le consommateur sera en faveur de l'achat d'un appareil neuf (qui bénéficie d'une garantie légale de conformité de deux ans) si ce dernier n'est pas assuré que la réparation soit de qualité et qu'elle dure dans le temps.

Dans ce calcul de la rentabilité de la réparation, le consommateur peut prendre en compte un autre élément : le temps. Réparer est souvent beaucoup plus long que remplacer et se passer d'un produit peut être très contraignant. C'est donc la double peine pour le consommateur, privé de l'usage de son produit, sans garantie sur son bon usage dans le temps avec le risque d'une nouvelle réparation à payer prochainement. Ainsi, les réparateurs doivent être exemplaires sur le SAV de leur propre activité !

Indépendamment du prix de l'intervention en tant que telle, il est donc essentiel que les acteurs de la réparation optimisent l'expérience client via des services (garantie, assurance, gammes de solutions adaptées au budget...) et une communication transparente et claire.



## Le fonds réparation, où en est-on ?

Le fonds réparation est un dispositif pionnier, mis en place par la loi AGECE, qui permet d'appliquer une réduction directement sur la facture payée par le consommateur auprès de réparateurs labellisés pour les réparations hors garantie. Le réparateur est ensuite remboursé du montant correspondant à la réduction effectuée sous 30 jours par un fonds géré par l'éco-organisme de la catégorie de produits concernés.

Le fonds réparation permet donc à la fois de faire baisser le coût de la réparation pour la rendre plus attractive pour les consommateurs, et de structurer l'offre de réparation avec un réseau de professionnels labellisés s'engageant sur des critères de qualité.

Le premier fonds réparation est celui de la filière des équipements électriques et électroniques, géré par Ecologic et Ecosystem, entré en vigueur le 15 décembre 2022 avec un "bonus réparation" appliqué par les réparateurs labellisés QualiRépar.

Si le principe du fonds réparation fait l'unanimité, un bilan de la mise en œuvre du bonus réparation en avril 2023, après quatre mois d'application, fait état de pistes d'amélioration.

Un retard dans la distribution des bonus a été observé : sur les 63 millions d'euros de budget pour 2022 et 2023, seulement 500 000 euros ont été utilisés. Le nombre de réparateurs labellisés, encore faible à la mise en place du dispositif (500 sites), a déjà augmenté sur le 1er trimestre 2023 pour atteindre 1 250 sites soit 4 600 techniciens dont 2200 effectuant des réparations à domicile. Cela reste néanmoins éloigné de l'objectif de 3000 sites labellisés fin 2023.

Ce bilan a permis de mettre en avant cinq axes de travail prioritaires pour améliorer le dispositif:

- L'amélioration de la gouvernance, notamment un comité décisionnaire représentatif des parties prenantes et piloté par les pouvoirs publics
- La simplification du fonctionnement du fonds en allégeant la charge administrative nécessaire à la labellisation et les modalités techniques de demandes de remboursement
- Élargir l'éligibilité à d'autres pannes (écran des smartphones, accessoires indispensables)
- Élargir le fonds à d'autres types de réparations comme la réparation en visioconférence, ou les services d'abonnements à la réparation sous conditions (notamment à réserver aux réparations n'étant pas déjà couvertes par des garanties légales ou commerciales)
- L'augmentation des bonus

# Boîte à outils pour les entreprises

## Développer des services de réparation accessibles et fiables

### Garantir la réparation effectuée

Le label QualiRépar impose 3 mois minimum de garantie ; plusieurs entreprises vont au-delà (6 mois pour Murfy, Darty et SOS Accessoire, 1 an pour MediaClinic)

### Favoriser la transparence et la clarté sur le prix et le fonctionnement

- Proposer des forfaits fixes de réparation adaptés au type de produits (Murfy, SOS Accessoire, groupe SEB)
- Proposer des abonnements à la réparation (Darty Max, Boulanger Infinity)
- Communiquer sur sa grille tarifaire, lorsque cela est possible sur Internet, avec une indication sur le prix moyen des pièces détachées remplacées les plus classiques pour permettre aux consommateurs de mieux se projeter.
- Communiquer clairement sur les délais de réparation, et, pour les distributeurs et lorsque cela est possible, fournir un équipement de rechange pendant le temps de la réparation

### Proposer des solutions en cas d'échec de la réparation

- Convertir le montant de la réparation en bon d'achat sur un équipement reconditionné de même type (Murfy)
- Rembourser le montant payé si la réparation est impossible (SOS Accessoire)

### Proposer plusieurs options de réparation pour s'adapter au besoin et au budget du consommateur : à domicile, en atelier ou en visioconférence

L'assistance technique en visio permet de bénéficier de l'expertise de réparateurs professionnels pour diagnostiquer ou réparer les équipements, pour un budget moindre par rapport à la réparation en atelier, elle-même en principe moins onéreuse que la réparation à domicile (intégrant les coûts de déplacement).

### Intégrer la réparation à d'autres offres commerciales

La réparation peut par exemple être intégrée à des services de gestion, maintenance et optimisation de parcs d'équipements iT en B2B (Codeo Group, Rzilent), ou dans un forfait mobile incluant des aides financières pour la réparation de son smartphone (offre "transition" de TeleCoop)

### Utiliser les dispositifs publics de soutien à la réparation, tel que le fonds réparation, mis en place depuis décembre 2022

Il existe également d'autres dispositifs, parfois locaux, comme la prime réparation de la Métropole toulousaine attribuée sous conditions de ressources pour les réparations chez un Répar'acteur.

### Accompagner et former l'auto-réparation et l'autonomie du consommateur

- Proposer des tutoriels gratuits (SOS Accessoire, Spareka, iFixit, The Repair Academy)
- Proposer des forums d'échange entre consommateurs (La Communauté SAV de Darty, commentreparer.com, fr.ifixit.com/Réponses)

### Développer un diagnostic plus rapide et moins coûteux

Des applications peuvent permettre l'auto-diagnostic et l'identification de pièces détachées à remplacer (Spareka, SOS Accessoire) ou de pré-diagnostic lors de la prise de rendez-vous (Murfy), elles peuvent être proposées gratuitement en ligne ou en magasin

### Optimiser la logistique via l'IA et la robotisation

La robotisation peut par exemple être utilisée pour le stockage et la gestion des pièces détachées, ainsi que l'emballage sur mesure des colis (réduction des volumes et de la quantité de calage) afin de gagner en rapidité et d'optimiser le transport en camion (Utopya, SOS Accessoire).



### **Recourir à la cannibalisation pour constituer un stock de pièces d'occasion**

- La cannibalisation se définit comme la “récupération dans un objet fabriqué hors d’usage de toutes les pièces détachées en bon état pour la réparation d’objets de même type”.<sup>10</sup>

### **Recourir au marché des pièces détachées d'occasion, notamment via des marketplaces**

Les réparateurs peuvent recourir à des places de marché pour gérer et valoriser leur stock de pièces détachées et accéder à un plus grand nombre de références sans dépendre de la disponibilité (parfois difficile) des pièces neuves et souvent à moindre coût, avec l'exemple de SDS Market qui met en relation les réparateurs professionnels.

### **Densifier le maillage territorial pour minimiser les déplacements des réparateurs**

Cela peut passer pour les réparateurs par la création d'antennes locales ou régionales (Murfy), via un système de franchise (MediaClinic), l'adhésion à un réseau national (Fédération ENVIE) ou tout simplement grâce à des partenariats avec des entreprises ou artisans (CMA, FEDELEC...) du même secteur d'autres zones géographiques. Les distributeurs peuvent aussi développer leur propre service de réparation en magasin, afin de réparer localement et donc dans des délais plus courts, ou ouvrir des “corners réparation” pour accueillir des partenaires, humaniser leur SAV et sensibiliser leurs clients.

### **Développer la formation à la réparation**

- Former un grand nombre de réparateurs pour densifier l'offre afin de pouvoir répondre à une plus grande demande et dans de meilleurs délais
- Se former à la réparation au composant<sup>11</sup> pour mieux traiter les pannes technologiques

Face à l'absence d'accès aux pièces détachées, la réparation au composant peut permettre la réparation d'un équipement ou d'en diminuer le coût. Plusieurs centres de formations permettent d'acquérir des compétences en microsoudure et à la réparation au composant (The Repair Academy, GSM Master, Fixit Formation).



# Recommandations pour les décideurs publics

## Mettre en œuvre des dispositifs de soutien financier et renforcer la compétitivité du secteur

### Réglementer et limiter la concurrence des produits neufs à bas coût

- Créer une obligation pour les metteurs en marché de produits neufs de proposer des services de réparation de leurs produits dans des délais et conditions concurrentielles par rapport au rachat d'un nouveau produit (par exemple un délai de réparation ne pouvant être supérieur à 2 fois le délai de livraison).
- Pour les pannes sous garanties, inciter davantage à la réparation par rapport au remplacement et assurer la communication auprès des clients
- Augmenter les modulations des éco-contributions pour renchérir les produits neufs non éco-conçus
- Créer une TVA circulaire transitoire pour diminuer le prix des activités et produits circulaires (réparation, biens reconditionnés en France ou écoconçus selon les indices de durabilité et réparabilité...) pour qu'ils deviennent la norme

### Renforcer les règles d'éco-conception

- Accélérer l'extension des indices de réparabilité et de durabilité à l'ensemble des catégories de produits pertinentes
- Encourager l'interopérabilité en poussant à la standardisation de certaines pièces, dans la lignée des chargeurs universels usb-c pour les petits équipements électroniques

### Former les (futurs) fabricants à l'éco-conception

- Créer des formations d'éco-conception et low tech dans les écoles d'ingénieurs et de design

### Faciliter l'accès aux pièces détachées et à la documentation technique

- Inciter à un encadrement du prix des pièces détachées, notamment par rapport prix d'achat de l'équipement neuf
- Faciliter la mise en place d'une base de données open source pour référencer les pièces, leur compatibilité et les documents techniques utiles à leur utilisation (vues éclatées)
- Faire appliquer les dispositions L441-3 et L441-4 du code de la consommation, interdisant toute pratique limitant l'accès d'un professionnel de la réparation aux pièces détachées ou à tout autre instrument, équipement ou logiciel permettant la réparation des produits

- Ouvrir la vente des pièces détachées à la concurrence pour l'ensemble des catégories de produits sur le même modèle que dans l'automobile : droit pour les équipementiers ayant fabriqué la pièce d'origine de la commercialiser, droit pour tout équipementier de produire et commercialiser les pièces après un certain délai de protection par la propriété intellectuelle

### Clarifier les modalités d'application de garantie légale de conformité des pièces détachées neuves et d'occasion (de la même manière que pour les produits finis)

### Accompagner la création et le déploiement de formations certifiantes

- Mettre à jour le registre RNCP pour valoriser les compétences des réparateurs
- Soutenir les partenariats entre instituts de formation et entreprises pour la formation continue et le développement de nouvelles formations techniques

### Renforcer et améliorer le fonds réparation

- Simplifier, renforcer et élargir le bonus réparation de la filière EEE et améliorer sa gouvernance (cf. encadré "fonds réparation")
- Assurer une coordination cohérente des fonds réparation entre filières REP : uniformiser les dénominations, mettre en commun les annuaires, plateformes et modes de labellisation pour rendre les fonds plus lisibles des consommateurs et plus ergonomiques pour les réparateurs.

### Envisager des dispositifs de soutiens complémentaires à la réparation destinés aux publics en situation de précarité

### Sensibiliser les (futurs) consommateurs

- Lancer de grandes campagnes de communication sur les solutions de réparation existantes (annuaires, cartographies), le fonds réparation et les indices de réparabilité et de durabilité
- Ajouter la sensibilisation et la formation aux bases de la réparation aux programmes scolaires dès l'école primaire et le collège (en cours de technologie par exemple)

### Favoriser la création de "pôles économie circulaire" regroupant plusieurs acteurs proposant des services circulaires (réparation, collecte, vente d'équipements reconditionnés, etc.), comme **Ikos à Bordeaux**

# Références

01. ADEME. 2018. Modélisation et évaluation ACV de produits de consommation et biens d'équipement – Rapport. 186 pages (\*réfrigérateur 1 porte, 250L)
02. ADEME, 2019. Biens d'équipements, les bénéfices environnementaux d'allonger leur durée de vie
03. ADEME. HARRIS INTERACTIVE, 2020, Les Français et la réparation : Perceptions et pratiques – Edition 2019. Rapport. 189 pages
04. ADEME, 2018, Etats des lieux de l'activité de réparation des appareils électroménagers dans sa relation au produit et à sa filière. Rapport. 98 pages
05. ZeroWaste and Economic Recovery: The Job Creation Potential of Zero Waste Solutions. Global Alliance for Incinerator Alternatives (GAIA). 2021
06. Panorama de l'offre de réparation en France en 2021, septembre 2022 ADEME
07. Il n'y aurait que 5000 techniciens en France formés pour le gros électroménager, qui permettraient de réparer chaque année 5 millions d'appareils sur 28 millions qui tombent en panne. En réparer 20 millions implique la formation de près de 15 000 nouveaux techniciens
08. Source : expérience et analyse d'Olivier de Montlivault, PDG de SOS Accessoire
09. Source : données constatées par Murfy
10. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/cannibalisation/12744>
11. La réparation au composant d'un EEE nécessite de réparer ou remplacer une ou plusieurs pièces électrique(s) ou électronique(s) d'un sous-ensemble faisant partie de l'EEE, via une technique de séparation complexe (ex : soudure, microsoudure) ou nécessitant un diagnostic complexe et du matériel dont la mise en œuvre est complexe, et pour lesquelles les pièces de rechange ne sont pas disponibles en tant que pièce détachée auprès des fabricants des EEE

## Qu'est-ce que Le Club de la durabilité ?

Le Club de la Durabilité est un réseau d'entreprises volontaires, engagées pour la durabilité des produits. Impulsé en 2018 par l'association Halte à l'Obsolescence Programmée, le Club de la Durabilité réunit aujourd'hui 40 acteurs économiques, de différents secteurs et de toute taille, couvrant tous les stades du cycle de vie des produits.

## Aller plus loin / ressources

[ADEME. HARRIS INTERACTIVE, 2020, Les Français et la réparation : Perceptions et pratiques – Edition 2019. Rapport. 189 pages](#)

[ADEME. 2023. Panorama de l'offre de réparation en France - Actualisation 2022. Rapport. 145 pages](#)

[ADEME. 2017. Perceptions et pratiques des Français en matière d'autoréparation. Rapport. 125 pages](#)

## Contributeurs

Ce guide pratique a été rédigé par l'équipe du Club de la Durabilité :

**Florent Curel, Laetitia Vasseur et Maud Marcial.**

Les entreprises du Club de la Durabilité suivantes ont participé aux échanges du groupe de travail. Le contenu de la présente note n'engage pas à titre individuel chacun de ses contributeurs :

**ADEO Leroy Merlin, Boulanger, Codeo Group, Easy Cash, Fnac Darty, Murfy, SDS, SOS Accessoire, TeleCoop, The Repair Academy, Utopya, Emmaüs Connect, iFixit**

