



TENDANCES DE CONSOMMATION

La réparation, marché d'avenir

LA LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE, LA RÉDUCTION DES DÉCHETS À LA SOURCE ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE SONT DES OBJECTIFS DE LA LOI SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE, PROMULGUÉE EN AOÛT DERNIER. LA RÉPARATION TROUVE ICI TOUTE SA PLACE.

22

SOPHIE DE COURTIVRON

Le témoignage

PIERRE LAVERGNE, DÉPANNEUR TV-HIFI-VIDÉO

Cet électronicien de formation a roulé sa bosse de dépanneur avant de lancer son entreprise en 2001. Une expérience qui l'a amené à se spécialiser aussi dans les antennes, « en m'adaptant à la demande ». L'adaptation, une notion capitale dans son métier, qu'il exerce seul. « Beaucoup de dépanneurs de télévision ont coulé car ils n'ont pas voulu s'orienter vers les écrans plats », observe-t-il. Car l'innovation fait partie du marché, qui évolue sans cesse. Mais Pierre n'est pas seul.

TRAVAIL EN RÉSEAU

Depuis dix ans, il appartient à la communauté Euras, un système commercial mis en place par de gros fournisseurs de pièces détachées ; « ce réseau professionnel réunit des dépanneurs de toute l'Europe ; nous nous donnons des conseils, les

plans pour pouvoir travailler sur les appareils ». Il y trouve toutes les pièces dont il a besoin. Une façon de travailler « beaucoup plus efficace que l'ancienne technique : téléphoner aux techniciens des marques, acheter – cher – des schémas électroniques et des pièces en direct ». Ce travail en réseau lui permet d'agir. « Nous remontons les informations aux constructeurs quand il y a des séries défectueuses », constate-t-il, déplorant l'obsolescence programmée de certains produits. « Nous en voyons tous les jours. » L'artisan a aussi des fournisseurs auxiliaires pour des pièces compliquées et se débrouille parfois avec le fabricant, où qu'il soit dans le monde. Engagé, Pierre consacre deux jours par an à l'association Repair Café, qui apprend aux gens à réparer. L'artisan demande en outre à ses clients de lui apporter ce qu'ils jettent : « Je trie la ferraille pour les ferrailleurs, je donne les pièces électroniques aux services spécialisés ».



Pierre Lavergne, artisan engagé, récupère 1 m³ par mois d'appareils que ses clients auraient jeté pour les trier : « Stop au gaspillage, c'est le but du jeu ! ».



Télé Yvelines Vexin : www.tyv.fr
repaircafe.org

L'enquête



En matière de réparation, le secteur du « gris » (téléphonie, informatique) est en plein boom.

APRÈS AVOIR PÉRICLITÉ, LA RÉPARATION FAIT UN RETOUR EN FORCE. DÉCRYPTAGE ET RÉVÉLATION DES OPPORTUNITÉS INDUITES AVEC FANNY POTAGNIK, CONSEILLÈRE SÉCURITÉ-ENVIRONNEMENT À LA CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE LA HAUTE-GARONNE.

Le marché de la réparation des biens domestiques réparables comprend plusieurs familles d'objet : les équipements électriques, électroniques, électromécaniques ; les loisirs (jouets, musique, vélos), et les articles de bijouterie-horlogerie, habillement, maroquinerie, chaussures, outillage, mobilier. « *Il y a un renouveau du marché de la réparation de ces biens-là* », constate Fanny Potagnik, conseillère sécurité-environnement à la CMA de Haute-Garonne.

DES VENTS PORTEURS

D'abord, « *les modes de consommation évoluent vers le réemploi, la réutilisation ; comme en témoignent les sites web de troc ou de bons plans. Dans le cas de la réparation, l'objet ne change pas de propriétaire, les motivations du consomm'acteur sont identiques : pratiques et économiques* ». La consommation débridée, du tout jetable, c'est fini. « *On consomme mieux, moins et malin.* » Le contexte réglementaire est en outre fort. La loi du 17 mars 2014 (loi Hamon) vise à développer des modes de consommation responsables, comme la réparation, en renforçant l'information des consommateurs quant à la garantie des produits (remplacement des pièces cassées pendant deux ans) et la disponibilité des pièces détachées nécessaires. De plus, la loi sur la transition énergétique introduit le délit de l'obsolescence programmée.

ÉTAT DU MARCHÉ

Il y a des métiers qui existent depuis toujours. « *Certains métiers sinistrés ont donc dans ce contexte un potentiel de croissance : chaussure, maroquinerie, électroménager.* » Et puis des métiers sont apparus « *en même temps que de nouveaux articles* » : il s'agit des équipements dits « gris » (téléphonie, informatique) qui, eux, « *connaissent un boom phénoménal.* »

Tout reste néanmoins lié au prix d'achat du bien ; « *il faut que la réparation coûte au maximum 30 % du prix d'achat. Plus le matériel a une valeur importante, plus le consommateur sera tenté par la réparation* ». D'où le boom du « gris ».

Quelques freins subsistent néanmoins ; « *nous le voyons bien, les clients manquent d'informations, et donc de marges de manœuvre ; ils sont très demandeurs : que peut-on réparer ? où aller ? combien ça coûte ? Il y a un manque de visibilité des professions qui répondent à cette demande* ». Les artisans ont une valeur ajoutée forte : la proximité, à laquelle sont très sensibles les consommateurs. De plus, « *un service après vente ne répare pas ; il remplace, alors que le professionnel recherche la panne, va cibler le consommant qui ne coûte rien !* ». Les artisans doivent donc plus que jamais aujourd'hui faire savoir leurs savoir-faire.

Pour aller plus loin, voir page 24.



« *Plus le matériel a une valeur importante, plus le consommateur sera tenté par la réparation* », Fanny Potagnik, conseillère sécurité-environnement à la CMA de Haute-Garonne.

23

ARTISANS RÉPAR'ACTEURS

« **Répar'acteurs** » est un label déployé dans plusieurs CMA. Il vise le développement du secteur de la réparation et la prévention des déchets. Il s'obtient sous condition de signature d'une charte qui formalise l'engagement des entreprises participantes (promotion de la réparation auprès des clients, etc.).

Les entreprises sont répertoriées sur Internet (annuaires), identifiables (kits de communication)...

Des « **Semaines de la réparation** » sont aussi organisées. Pour aller à la rencontre des consommateurs, renseignez-vous auprès de votre CMA.

Les chiffres



« La démarche est de dire aux gens d'arrêter de jeter. »
Pierre Lavergne, dépanneur TV-Hifi-vidéo

940 000 tonnes

de biens sont réemployés et réutilisés par an. Soit environ 10 % du gisement potentiel de produits en fin d'usage.*



24

BREF PANORAMA MARCHÉ

DERRIÈRE L'AUTOMOBILE, LE « GRIS »

Le secteur automobile représente la majorité du secteur de la réparation : plus de 60 % des entreprises, et près de 70 % des employés et du chiffre d'affaires. Hors automobile, l'offre de la réparation en France compte un peu plus de 30 000 entreprises. Soit 50 000 emplois et 14 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

La part de la réparation des équipements gris est prépondérante (40 %) ; elle regroupe environ 13 000 entreprises, 34 000 employés et réalise 9 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Viennent ensuite les réparateurs de meubles et d'éléments de décoration (environ 5 000 acteurs), puis les acteurs du textile (environ 4 000 retoucheries, 3 600 cordonniers).

POUR ALLER PLUS LOIN

- Deux études intéressantes : « Perception et pratiques des Français en matière de réemploi et de réparation des produits » (Étude Ifop pour l'Ademe, 2014) et « Panorama de l'offre de réparation en France » (Étude Bio by Deloitte pour l'Ademe, 2014, qui présente notamment les pratiques par produits).

Elles sont accessibles en ligne sur www.ademe.fr

- Le programme national de prévention des déchets 2014-2020 prévoit de renforcer l'information et la communication autour des activités de réutilisation et de réparation.

Il est téléchargeable sur www.developpement-durable.gouv.fr

81 %

des Français considèrent que la réparation est un secteur d'avenir. Dans l'ordre, parce qu'elle offre un avantage économique, social (commerces de proximité), écologique (moins de déchets).

87 %

des Français sont demandeurs d'informations pratiques sur la réparation.**

30 %

des Français font plus confiance aux commerçants indépendants/petits réparateurs indépendants pour réparer les produits cassés ou en panne.***

Sources : * Donnée 2013, Ademe. ** Perception et pratiques des Français en matière de réparation des produits - juillet 2014 - Étude Ifop pour l'Ademe. *** Panorama de l'offre de réparation en France - juillet 2014 - Étude Bio by Deloitte pour l'Ademe.