





Le cas de l'indice de réparabilité français



Chloé Steux – Doctorante CGS – Ecole des Mines Paris – PSL

Origine et objectifs

- Accroître le « réflexe réparation » chez les consommateurs
- 36% des français réparent leurs équipements électriques et électroniques (ADEME, 2019)
- 83% des français estiment qu'un indice de réparabilité influencerait leurs achats (ADEME, 2019)

Origine et objectifs

- Accroître le « réflexe réparation » chez les consommateurs
- 36% des français réparent leurs équipements électriques et électroniques (ADEME, 2019)
- 83% des français estiment qu'un indice de réparabilité influencerait leurs achats (ADEME, 2019)
- Soutien de différents acteurs publics et privés

Origine et objectifs

- Accroître le « réflexe réparation » chez les consommateurs
- 36% des français réparent leurs équipements électriques et électroniques (ADEME, 2019)
- 83% des français estiment qu'un indice de réparabilité influencerait leurs achats (ADEME, 2019)
- Soutien de différents acteurs publics et privés
- Mise à l'agenda réglementaire



« Afficher de manière obligatoire à partir du 1er janvier 2020 pour les équipements électriques, électroniques une information simple sur leur réparabilité »



Article 16-l : définition de l'indice, du périmètre et des conditions d'application

- Méthodologie : 18 mois de co-construction
- → Concilier différentes visions de la réparabilité
- → Aboutir à un dispositif générique

- Méthodologie : 18 mois de co-construction
- → Concilier différentes visions de la réparabilité
- → Aboutir à un dispositif générique
- Consensus autour de 5 critères, équitablement pondérés

Documentation

Démontabilité et accès, outils, fixations

Disponibilité des pièces détachées

Prix des pièces détachées

Critère spécifique

Outils nécessaires au démontage		Notation		
Liste 2 : Pièces panne / casse		Type d'outils nécessaire au démontage	Sous- total	
2.2.A	Batterie	Choix à sélectionner	0	
2.2.B	Dispositif d'affichage	Choix à sélectionner	0	
2.2.C	Caméra frontale	Choix à sélectionner	0	
2.2.D	Caméra dorsale	Choix à sélectionner	0	
2.2.E	Chargeur			
	Total sous-critère 2.2		0	
	10ta 30ta - Criter e 2.2		0,0	

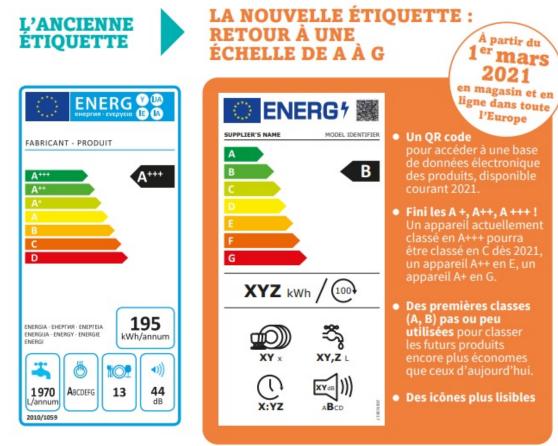
Sous-critère « Outils nécessaires au démontage » Cas du téléphone portable



Visuel de l'indice de réparabilité pour le consommateur



Un effet de masse ?

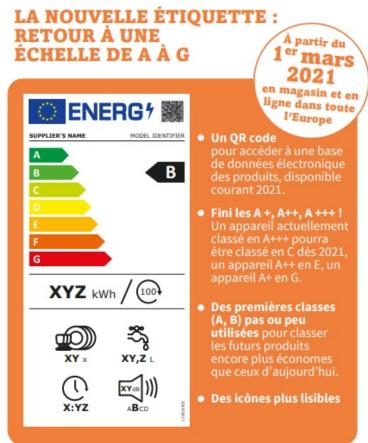




Un effet de masse ?
 ..Mais un bénéfice « différé »



2010/1059



FNAC DARTY

51 personnes interrogées au moment du choix de produit

- 30 rayon téléphonie;
- 19 rayon TV;
- 2 rayon lave-linge



Visibilité de l'indice de réparabilité



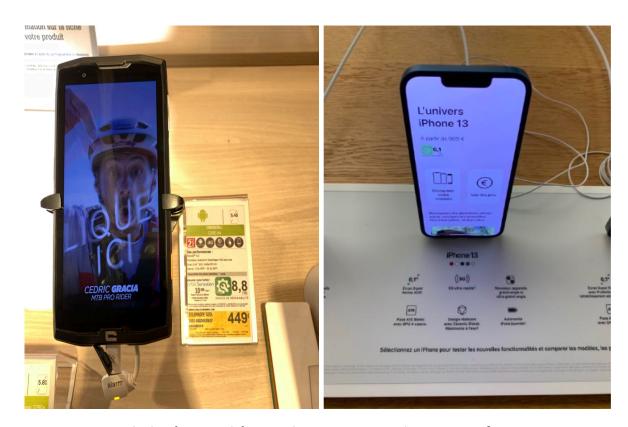
35/51 ont vu ou aperçu l'indice

Visibilité de l'indice de réparabilité





35/51 ont vu ou aperçu l'indice



... Visibilité qui dépend en partie des **stratégies d'enseigne**

• Connaissance de l'indice de réparabilité

26/51 ont une connaissance antérieure de l'indice



17/26 l'expliquent bien

9/26 l'expliquent approximativement

• Connaissance de l'indice de réparabilité

26/51 ont une connaissance antérieure de l'indice



17/26 l'expliquent bien

9/26 l'expliquent approximativement



- Campagnes communication médias
- Magazines consommation / sites de comparatifs de produits

Intégration dans le choix d'achat

Oui pleinement	Oui secondairement	Oui pour d'autres produits	Incertain	Non
3	14	9	7	18

- Un intérêt, mais pas un critère de premier ordre
- Un intérêt variable selon les produits considérés

Intégration dans le choix d'achat

Oui pleinement	Oui secondairement	Oui pour d'autres produits	Incertain	Non
3	14	9	7	18
			 	i I

- Un intérêt, mais pas un critère de premier ordre
- Un intérêt variable selon les produits considérés

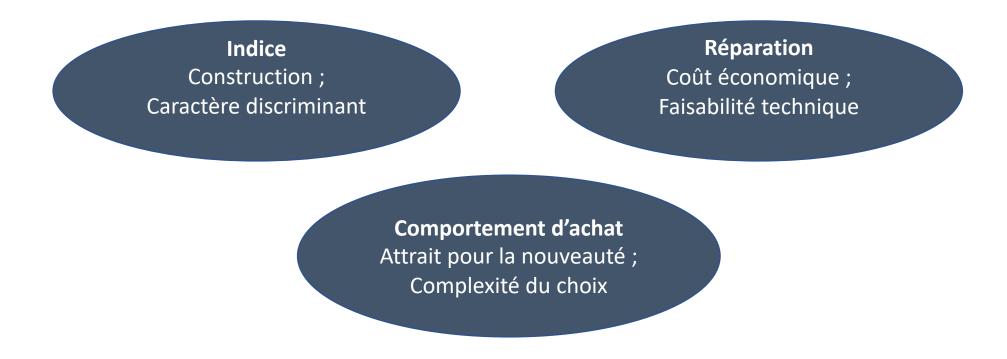
Doutes / freins des clients

Indice Construction ; Caractère discriminant

Doutes / freins des clients

Indice Construction ; Caractère discriminant **Réparation**Coût économique ;
Faisabilité technique

Doutes / freins des clients



27 vendeurs et représentants de marques interrogés











Entretiens semi-directifs

- Opinion vis-à-vis de l'indice
- Interrogations des clients
- Formation
- Mobilisation de l'indice dans l'argumentaire de vente

• Une forme de résistance

Mauvaise connaissance

• Une forme de résistance

Mauvaise connaissance

Absence de crédibilité empirique

Une forme de résistance

Mauvaise connaissance

Absence de crédibilité empirique

Problématique du contrôle

Système d'auto-déclaration

- Intérêt pour la transparence (réputation)
- Mise à disposition des outils de calcul : confiance envers la « société civile »
- Contrôles DGCCRF : plus sur la présence de l'indice que sur la conformité

• Une forme de résistance

Mauvaise connaissance

Absence de crédibilité empirique

Problématique du contrôle

Préférence pour la durabilité

Une forme de résistance

Mauvaise connaissance

Absence de crédibilité empirique

Problématique du contrôle

Préférence pour la durabilité

Objectif : Un indice de durabilité en France, à horizon 2024

Une méthodologie à construire, 3 dimensions privilégiées :

- Réparabilité
- Fiabilité
- Évolutivité

De potentiels paradoxes mais un intérêt marqué

Premiers effets sur la conception des produits?

Indice de réparabilité



Rechercher un produit, un test, une marque...



Samsung s'inscrit pleinement et activement dans cette démarche contre le gaspillage

L'ensemble des équipes de Samsung en France et en Europe sont mobilisées et ont travaillé ensemble critère par critère, démontrant ainsi notre engagement à produire et à vendre des produits réparables.

Indice de réparabilité : nos tests de smartphones en tiennent désormais compte

iPhone : Apple augmente l'indice de réparabilité de ses smartphones

iPhone 14 : le roi de la réparabilité chez Apple selon iFixit

Une conception interne totalement repensée

Premiers effets sur la conception des produits?

Indice de réparabilité



Rechercher un produit, un test, une marque...



Samsung s'inscrit pleinement et activement dans cette démarche contre le gaspillage

L'ensemble des équipes de Samsung en France et en Europe sont mobilisées et ont travaillé ensemble critère par critère, démontrant ainsi notre engagement à produire et à vendre des produits réparables.

Indice de réparabilité : nos tests de smartphones en tiennent désormais compte

iPhone : Apple augmente l'indice de réparabilité de ses smartphones

iPhone 14 : le roi de la réparabilité chez Apple selon iFixit

Une conception interne totalement repensée

Echelle d'application

Enjeu de coordination à l'échelle européenne