

Synthèse du rapport

Un an après sa mise en application,
quel premier bilan tirer de l'indice de réparabilité ?

www.halteobsolence.org

Un outil salubre pour promouvoir la réparation

La consommation de produits électriques et électroniques dans le monde ainsi qu'en France atteint de nouveaux sommets année après année. Ils sont omniprésents, dans tous les compartiments de notre vie quotidienne. Néanmoins, **leur production dans le système économique actuel soulève de sérieux enjeux écologiques**. Leur production contribue à l'extraction massive de certaines ressources naturelles (dont certaines sont déjà en quantité critique) et entraîne des pollutions locales et de fortes émissions de gaz à effet de serre. Le modèle actuel de production / consommation non-durable et massive accélère le renouvellement des produits et augmente la quantité des déchets électroniques (objets qui ne sont plus utilisés par leurs propriétaires, qui ne fonctionnent plus ou qui sont obsolètes).

Pilier de la stratégie française d'allongement de la durée de vie des produits, l'indice de réparabilité est mis en œuvre depuis janvier 2021. Il est le fruit d'une co-construction entre différentes parties prenantes et concerne actuellement cinq catégories de produits disponibles sur le marché (TVs, smartphones, machines à laver, tondeuses à gazon et ordinateurs portables). **Prenant la forme d'un score de 1 à 10, il informe les consommateurs sur la réparabilité de ces produits et suscite de vifs espoirs pour encourager des modes de consommations plus durables et de meilleures pratiques d'éco-conception.**

L'indice de réparabilité est calculé par les fabricants eux-mêmes. De ce fait, nous pensons qu'il est **indispensable de mettre en place un contrôle indépendant de la fiabilité des scores affichés**, afin d'éviter les pratiques trompeuses pour les consommateurs et la concurrence déloyale, mais aussi pour que cet indice puisse satisfaire son objectif de protection de l'environnement. En effet, le contrôle par le marché et par des autorités publiques est crucial. A ce jour, aucun contrôle ni sanction n'a encore été mené. Par conséquent, **HOP a décidé de mener une évaluation indépendante un an après la sortie de l'indice, afin de contribuer à son amélioration grâce à une approche critique et constructive.**

Des entretiens auprès d'acteurs de la réparation ont été réalisés pour obtenir leur ressenti et leurs réflexions et un sondage auprès d'un large panel de consommateur a permis d'examiner les effets et la perception de l'indice. HOP a recalculé les indices de certains produits et les a comparés avec les indices affichés par les fabricants. L'objectif était d'examiner la robustesse et la clarté de la grille de calcul, son ambition et la capacité des critères de l'indice à susciter une interprétation commune à tous les acteurs. La clarté de l'indice est en effet une condition préalable de son efficacité. Il s'agissait aussi de s'assurer que les pratiques des fabricants correspondent aux notes déclarées sur les produits examinés. De plus, nous avons analysé une base de données comportant plus de 2000 scores de réparabilité afin d'évaluer le déploiement actuel de l'indice.

L'indice est favorablement perçu par les consommateurs

Les premiers résultats montrent que l'indice permet bien de visualiser des différences de réparabilité entre différents groupes de produits. En effet, la différence de complexité entre des produits tels que des machines à laver et des tondeuses à gazon d'une part et des smartphones et des ordinateurs d'autre part induit des différences de réparabilité que les indices moyens de ces catégories d'objets reflètent bien.

De nombreux fabricants et distributeurs ont mobilisé des ressources importantes pour permettre la création et l'affichage de l'indice de réparabilité. Certains producteurs ont d'ailleurs commencé à faire évoluer leurs pratiques, par exemple en rendant les documents de réparation plus accessibles aux consommateurs.

La majorité des consommateurs (55%) interrogés par HOP ont connaissance de l'indice de réparabilité. Du fait de sa mise en place récente, leur compréhension de l'indice et de ses critères est notable. En outre, les agents commerciaux avec lesquels nous avons interagi semblaient aussi bien informés sur l'indice. Trois quarts des consommateurs interrogés confrontés à l'indice lors de l'achat d'un nouvel appareil ont déclaré l'avoir trouvé utile pour faire leur choix, ce qui suggère que **l'indice de réparabilité a déjà des effets sur le comportement des consommateurs.** Avec le temps, les décisions des consommateurs sont susceptibles de devenir plus durables, car les produits ayant un meilleur score de réparabilité sont plus susceptibles d'être achetés.

Néanmoins, nous pensons que l'indice de réparabilité peut encore être amélioré sur différents points, et que certaines modifications permettraient d'éviter des failles ouvrant un espace aux pratiques trompeuses.

Un déploiement inégal selon les produits

Le déploiement actuel de l'indice est caractérisé par de grandes différences entre les cinq catégories de produits. Tandis que les smartphones sont de loin les produits pour lesquels l'indice est le plus appliqué, les consommateurs désireux d'acheter un ordinateur portable auront plus de difficultés à trouver un indice de réparabilité. **Il paraît donc nécessaire que le contrôle de la diffusion et de l'affichage de l'indice soit plus strict** pour que tous les consommateurs puissent y accéder et ainsi identifier les produits les plus réparables.

Cette potentielle difficulté à identifier les produits les plus réparables est amplifiée par **le manque de discrimination entre les scores.** Parmi toutes les catégories de produits, les produits avec un indice de réparabilité bas (entre 2 et 3,9) et très bas (inférieur à 1,9) restent marginaux. Cela signifie que les produits sont pour la plupart facilement réparables, ou bien que l'actuelle grille de calcul ne parvient pas à établir de différences suffisamment importantes entre les

produits et n'est pas assez stricte avec les produits peu réparables.

L'ambition de l'indice varie aussi en fonction des catégories de produits. La plupart des machines à laver et des tondeuses à gazon ont d'excellents scores. Du fait de la faible marge d'amélioration de ce score, les fabricants ne sont pas vraiment incités à fournir des efforts supplémentaires dans la mesure où ils peuvent se reposer sur leur note actuelle pour attirer les consommateurs.

Concernant la perception de l'indice par le grand public, selon nous, des études précédentes pourraient avoir surestimé la connaissance qu'ont les citoyens de l'indice, en particulier dans le détail de ses critères. De la même manière, il existe de grandes inégalités de connaissances de l'indice entre les différents producteurs. Tandis que les grandes enseignes ayant figuré parmi les parties prenantes lors de l'élaboration de l'indice ont une connaissance très fine de celui-ci, les plus petits acteurs ne disposent pas de ces connaissances détaillées et sont moins attentifs au suivi de l'indice. **Davantage de sensibilisation auprès des consommateurs et des producteurs est donc une nécessité pour favoriser la diffusion et l'impact de l'indice.**

Un besoin de transparence accrue, de certaines clarifications et de la mise en place de contrôles officiels

HOP exprime **des inquiétudes vis-à-vis de la transparence de l'indice.** Pour résoudre ce problème, nous suggérons de **créer un site internet public dans lequel seraient répertoriés les scores des différents indices de réparabilité**, les détails des grilles de calcul, ainsi que les engagements des fabricants justifiant l'attribution des points pour leurs produits (en particulier les périodes de disponibilité des pièces détachées et leurs modalités d'accès). Notons que nous demandons également **qu'il soit rendu obligatoire pour les fabricants de rendre accessible la grille de calcul de l'indice complétée pour leurs produits, et non seulement une grille de synthèse avec les scores pour les principaux critères** comme c'est le cas aujourd'hui. Ces mesures faciliteraient le « contrôle par le marché » souhaité de ses vœux par le gouvernement français, mais difficile à mettre en œuvre concrètement comme nous le montrons dans ce rapport. Cela aiderait aussi les consommateurs à accéder à une **meilleure compréhension de l'indice.** De plus, ces mesures permettraient aux consommateurs d'accéder à l'indice pour des produits plus en vente sur le marché et rendraient les producteurs responsables en cas de non-respect de leurs engagements, et permettraient aux pouvoirs publics de **construire des statistiques robustes sur les scores et leur distribution** afin que des réajustements puissent être envisagés.

HOP a réalisé une contre-expertise de l'indice de réparabilité affiché sur 6 produits (3 smartphones, 2 ordinateurs portables et une télévision) de différentes marques. Les résultats de notre étude montrent que, **à l'exception d'un produit, tous les scores que nous trouvons sont inférieurs à ceux déclarés par les producteurs**. Pour trois des six produits examinés, les notes obtenues sont inférieures de 1,3 à 1,5 points sur 10 -ce qui équivaut à une note de 15% inférieure à ce qu'affirmait le producteur. Plusieurs des produits étudiés par HOP sont notamment concernés par une **surévaluation de la disponibilité des pièces détachées** nécessaires à leur réparation. Il s'agit là d'un point crucial, assez facile à démontrer et constituant l'un des principaux obstacles à la réparation. Pour cette raison, HOP va transmettre ses résultats à la Direction Générale de la Concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) afin qu'une enquête soit menée.

Cet exercice a aussi montré que le manque de clarté sur certains points de la grille de calcul pourrait être à l'origine des différences de score. Ce phénomène d'ambiguïté a été observé sur différents points parmi les cinq critères. HOP demande donc au ministère de la Transition écologique de clarifier les points mis en lumière par ce rapport afin d'assurer une interprétation uniforme des modalités de calcul, et ainsi d'assurer une compétition équitable entre les producteurs et une information de qualité aux consommateurs.

Rendre le système de notation plus ambitieux

De manière générale, les scores semblent généreux. Dans le but de refléter la réparabilité réelle des produits, **il est nécessaire de revoir le système de notation de l'indice en questionnant la pondération des critères.** Alors qu'en réalité, **un score très faible sur un critère tel que la démontabilité, la disponibilité ou le prix des pièces détachées signifie que la réparation du produit est quasiment impossible**, le système de notation actuel peut permettre à un tel produit d'obtenir une bonne note. Cela s'explique par le fait qu'un **critère pour lequel le fabricant obtient une mauvaise note peut être compensé par une meilleure note sur un autre critère**, de telle sorte que l'indice final reflète mal les failles du produit. Par exemple, pour les deux appareils Apple observés et le smartphone Samsung, nous avons observé de bons (supérieur à 6/10) et même de très bons (8/10) scores totaux. Pourtant, le démontage des trois appareils a été sérieusement entravé par le fait que certaines pièces détachées soient soudées ou collées, rendant ainsi certaines pannes irréparables. Si certaines pièces sont non démontables, que vaut alors leur disponibilité en réalité ? De la même manière, nous considérons le bon score (7/10) du Vivo Y21s (smartphone) critiquable, dans la mesure où Vivo ne commercialise aucune pièce détachée et bloque de ce fait la réparation par des réparateurs indépendants ou par les consommateurs eux-mêmes. Des interrogations similaires peuvent être soulevées pour le téléviseur Philips, dont le score est aussi de 7/10. Bien que nous

n'ayons pu vérifier le prix pour chacune des pièces détachées, Philips obtient un score de 7/20 pour le critère 4 (prix des pièces détachées), ce qui suggère qu'en réalité le prix trop élevé des pièces pourrait décourager les consommateurs à réparer leur appareil.

Nous avons donc réfléchi à quatre systèmes de notation alternatifs dont nous avons souligné les avantages respectifs.

Par ailleurs, nous avons identifié de grandes différences dans les degrés d'ambition de chacun des cinq critères. HOP remet aussi en question la pertinence de certains sous-critères et propose d'en ajouter de plus ambitieux, basés sur les obstacles et les facilitateurs à la réparation que l'indice actuel ne prend pas en compte, comme la facilité d'accès aux documents, l'utilisation de tutoriels vidéo (facilitateurs) ou la sérialisation et le « pairing » des pièces détachées (obstacles).

Pour ce qui est de notre approche générale de recherche, il est important de mentionner que nous nous sommes concentrés sur la marge d'amélioration de l'indice de réparabilité. De ce fait, il est possible que ce rapport omette de mentionner un certain nombre de points positifs apportés par l'indice. HOP souhaite ici rappeler que nous sommes convaincus de la pertinence de l'indice pour lutter contre la culture du tout jetable. C'est d'ailleurs un point qui est étayé par son effet positif sur le comportement des consommateurs et les pratiques des producteurs en partie mis en évidence dans ce rapport.

En somme, ce rapport adresse des demandes de clarifications ainsi que des recommandations aux autorités françaises, d'une part pour renforcer l'indice et son ambition et d'autre part afin de les aider à cibler certains paramètres en priorité lors des indispensables contrôles qui devront être effectués. Le but est de renforcer la transparence et la fiabilité de l'indice de réparabilité afin que les consommateurs puissent avoir pleinement confiance en cet instrument. Nous pensons que nos remarques sont également susceptibles de fournir des pistes de réflexions intéressantes pour les débats à venir sur l'élaboration d'un score de réparabilité européen ainsi que de l'indice de durabilité français.