

Guide pratique



# Accélérer le réemploi et le reconditionnement en France

2023

## 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 entreprises, de différents secteurs et de toute taille, couvrant tous les stades du cycle de vie des produits. L'objectif est de créer un écosystème dynamique d'acteurs engagés pour l'allongement de la durée de vie des produits pour accélérer la transition écologique et multiplier les solutions de biens et services durables.

Pour atteindre cette ambition, le Club de la Durabilité outille et accompagne les entreprises dans leur démarche en construisant l'expertise sur les enjeux économiques et les bonnes pratiques de la durabilité, et en facilitant les synergies entre membres. A travers des publications ou des événements, le Club de la Durabilité communique aussi sur les bonnes pratiques à essayer.

# Sommaire

## 4 Introduction

5 Pourquoi ce guide pratique ?

## 6 Pourquoi développer la seconde vie des objets ?

7 Un pilier de la consommation durable

7 L'opportunité d'une économie soutenable et souveraine

8 Un enjeu de pouvoir d'achat

8 De nouvelles incitations et obligations légales

## 9 Freins au développement de la seconde vie

10 Les entraves du modèle linéaire dominant

10 Le manque d'accès au gisement de produits

13 La difficile gestion des pièces détachées pour le reconditionnement

13 Le manque de référentiel pour garantir la qualité du reconditionnement

14 Des freins culturels

14 Les coûts de transition des distributeurs traditionnels de produits neufs

## 15 Bonnes pratiques

16 Une stratégie et un déploiement collectif dans les enseignes de grande distribution

16 Bonnes pratiques pour la collecte et l'accès au gisement (/collecte et reprise)

17 Bonnes pratiques pour le reconditionnement

18 Bonnes pratiques de vente

## 19 Prospectives

20 Recommandations pour des produits plus faciles à réparer et reconditionner

20 Recommandations pour un meilleur accès au gisement et aux pièces détachées

21 Recommandations pour un meilleur reconditionnement

21 Recommandations pour favoriser l'émergence de nouveaux modèles économiques

## 22 Conclusion

22 Boîte à outils pour les entreprises

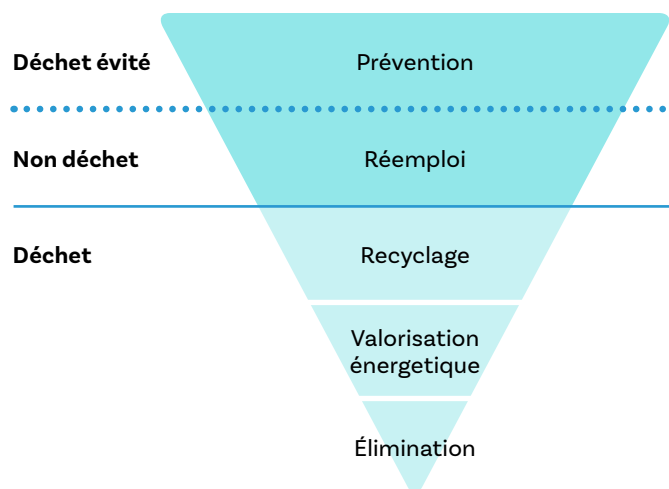
24 Recommandations à l'attention des décideurs publics

## 25 Références

## 26 Ressources / Contributeurs

# Introduction

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (TEPCV) a introduit une hiérarchie des modes de traitement de la fin de vie des objets, en fonction de l'impact sur l'environnement. Après la prévention en amont, avec la réduction des déchets et la lutte contre l'obsolescence programmée, cette hiérarchie fait du réemploi et de la réutilisation<sup>1</sup> des priorités, devant le recyclage<sup>2</sup> et la valorisation énergétique.



Le réemploi peut prendre plusieurs formes, les plus répandues étant :



**La vente de produits en seconde main** entre particuliers ou à des entreprises spécialisées dans leur revalorisation et/ou commercialisation,



**Le don** à des structures de l'ESS ou le don entre particuliers,



**Le reconditionnement.** Pour qu'un produit ou une pièce détachée d'occasion soit qualifié de "produit reconditionné", il faut qu'il ait "subi des tests portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut légitimement s'attendre" et si besoin qu'il ait "subi une ou plusieurs interventions afin de lui restituer ses fonctionnalités", incluant notamment la suppression des données en lien avec un précédent usage<sup>3</sup>.

Ce paysage permet de mieux comprendre la variété et la complémentarité des actions des différents acteurs impliqués dans ce domaine, comme :



**Les institutions publiques**, à savoir l'Etat ou les collectivités territoriales



**Les entreprises du réemploi**, du recyclage, de l'éco-conception, de l'économie de la fonctionnalité, etc.



**Les différents acteurs de l'économie sociale et solidaire** engagés contre l'obsolescence programmée ou dans la promotion de l'économie circulaire

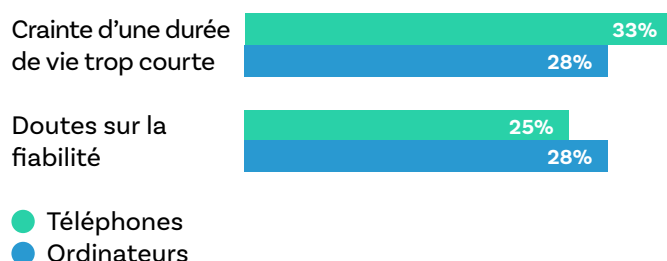


**Les citoyens - consommateurs**

## Pourquoi ce guide pratique ?

Malgré des signaux positifs, les études démontrent une méfiance encore importante des consommateurs envers les produits de seconde main. Parmi les principaux freins à l'achat d'équipements reconditionnés, on retrouve la crainte d'une durée de vie trop courte (33% pour les téléphones et 28% pour les ordinateurs), des doutes sur la fiabilité des produits (25% pour les téléphones et 28% pour les ordinateurs) ou encore la crainte du non respect des garanties.<sup>4</sup>

### Freins à l'achat de produits reconditionnés (consommateurs)



En outre, les marchés de l'occasion, malgré leur bonne dynamique, restent souvent très minoritaires face au neuf. Si les smartphones reconditionnés représentent 15% des achats de téléphones, seulement 1% des gros appareils électroménagers (GEM) vendus sont par exemple vendus reconditionnés.

Pour des raisons écologiques, sociales et économiques, accélérer le développement du réemploi est nécessaire. Ce guide pratique vise à contribuer, dans un format relativement court et accessible, à la production et la diffusion de connaissances, en identifiant en particulier les enjeux, les freins et les leviers du développement économique de l'économie circulaire, en vue d'accélérer l'allongement de la durée de vie des objets, en abordant des thématiques particulières.

Il est le résultat d'échanges entre acteurs membres du Club de la Durabilité, dans le cadre d'un groupe de travail mené durant environ 3 mois, réunissant les membres du Club volontaires lors de 3 réunions.

L'intérêt de cette réflexion partagée est de confronter le point de vue de diverses parties prenantes, dans un cadre volontaire et bienveillant, qui se placent à différentes étapes de la chaîne de valeur des produits et de statuts divers (TPE, PME, Grand groupe, startup, coopératives, associations...). Il n'a pas la prétention de couvrir de manière exhaustive les enjeux du secteur ni des solutions possibles. Bien que l'intelligence collective puisse aboutir à des convergences dans le diagnostic comme dans les propositions, le guide n'a pas vocation à faire l'objet d'un consensus entre tous les membres du Club, ou des parties prenantes de la thématique abordée.

## Ce guide propose

### Aux acteurs privés

Une boîte à outils de bonnes pratiques inspirantes, utiles au déploiement d'activités liées au réemploi dans sa structure;

### Aux décideurs publics

Un ensemble de recommandations pour favoriser la structuration et l'essor d'une filière du réemploi en France, créatrice d'emplois locaux et d'externalités positives;

### A tout citoyen intéressé

Des clés de compréhension des évolutions économiques en cours et des enjeux liés aux nouveaux modes de production et de consommation circulaires.

# Pourquoi développer la seconde vie des objets ?

## Un pilier de la consommation durable

Chaque année, les Français.es jettent plus de 9 millions de tonnes d'objets encore utilisables (ADEME).

En prolongeant la durée de vie des produits, le réemploi permet non seulement d'éviter la destruction des objets, mais également de limiter leur renouvellement et de facto la production de nouveaux équipements. Une étude menée par Leboncoin auprès de ses utilisateurs montre par exemple que 31% des biens vendus sur le site auraient été jetés s'ils n'avaient pas été revendus sur le site. Ce sont donc 31 millions de biens qui ont évité la poubelle grâce à la seconde main et l'équivalent de 40 millions de biens qui n'ont pas été produits<sup>5</sup>.

Au global, cela réduit donc l'impact environnemental lié à leur fabrication (extraction de matières premières, transformation), leur distribution et la gestion de leur fin de vie. Dans le secteur des produits électroniques, plus de 75% des impacts environnementaux des produits sont liés à leur fabrication. Leur reconditionnement a donc un impact considérable : choisir un téléphone reconditionné plutôt qu'un neuf permet ainsi d'éviter 64 à 87% des impacts annuels<sup>6</sup>.



# 75 %

des impacts environnementaux des produits sont liés à leur fabrication



# 64-87 %

c'est l'impact annuel que l'on évite quand on choisit un téléphone reconditionné plutôt qu'un de neuf

## L'opportunité d'une économie soutenable et souveraine

Face aux évolutions conjointes de la raréfaction des ressources naturelles, des réglementations de plus en plus contraignantes et des attentes des consommateurs, les modèles économiques linéaires semblent vulnérables et menacés. Leur viabilité dépend de matières premières extraites souvent en Afrique ou en Asie et de composants fabriqués majoritairement en Asie. Comme la crise du Covid l'a illustré, les risques de pénurie et de fluctuation des prix existent bel et bien, à l'instar de la crise des semi-conducteurs.

## Le marché de la seconde main est d'ailleurs d'ores-et-déjà en croissance rapide, offrant de nouvelles opportunités économiques

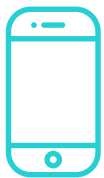
Dans la recherche de modèles économiques plus soutenables et rentables, le développement des activités de reconditionnement s'avère comme une piste prometteuse pour créer de la valeur de manière décorrélée de l'extraction et consommation de matières premières vierges de notre planète. L'essor du réemploi présente de surcroît l'avantage de fonctionner en boucle fermée de manière indépendante. Or, moins d'importations signifie aussi arrêter de creuser la balance commerciale de notre pays, à l'heure où celle-ci redevient déficitaire. Cela peut en outre contribuer à réindustrialiser la France en créant des emplois locaux qualifiés.

Le marché de la seconde main est d'ailleurs d'ores et déjà en croissance rapide, offrant de nouvelles opportunités économiques. En 2021, le marché mondial de l'occasion a connu une croissance de +22% par rapport à l'année 2020<sup>7</sup>, et 60 % des Français.es ont acheté ou vendu des produits d'occasion ou reconditionnés en 2022. Le marché de l'occasion reste aujourd'hui largement structuré autour des échanges CtoC : 84 % des Français.es achetant des produits d'occasion le font

entre particuliers<sup>8</sup>. En France, Leboncoin, Vinted et Ebay se positionnent dans le top 20 des e-commerçants<sup>9</sup>.

## Le réemploi ou reconditionné peut permettre de démocratiser l'accès à des produits plus durables ou réparables

Parmi les options de la seconde main, le marché du reconditionné n'est pas en reste : pour le seul exemple des téléphones portables, en 2022 62 % des Français.es ont acheté ou ont l'intention d'acheter un téléphone reconditionné (Ifop)<sup>10</sup>. Dans le secteur de l'économie sociale et solidaire (ESS), le réemploi constitue une activité historique et majeure d'associations et structures spécialisées dans l'insertion de publics éloignés de l'emploi ou en situation de handicap.



# 62%

des français ont acheté ou ont l'intention d'acheter un téléphone reconditionné

## Un enjeu de pouvoir d'achat

Dans le contexte d'inflation et de contraction du pouvoir d'achat d'une partie de la population, le réemploi offre l'opportunité de gagner en pouvoir d'achat pour les consommateurs.

Le motif économique est en tête des motivations des achats en seconde main<sup>11</sup>. Le don d'objets en seconde main entre particuliers est également un moyen d'accéder à des équipements ou biens du quotidien (alimentaires et non alimentaires) gratuitement pour compenser la baisse du pouvoir d'achat. Il est aujourd'hui facilité par des plateformes digitales CtoC comme l'application de dons entre particuliers Geev. Pour l'association HOP, le réemploi ou reconditionné peut permettre de démocratiser l'accès à des produits

plus durables ou réparables, dont le prix à l'achat neuf peut être un frein, tout en réduisant l'empreinte écologique de la production d'un appareil neuf.

En outre, six Européen.es sur dix déclarent avoir vendu des biens d'occasion au cours de l'année, cette proportion s'élevant même à 8 sur 10 pour les moins de 35 ans. Ce complément de revenus est alors cité comme principale motivation (72% des cas), et encore plus largement chez les 25-44 ans (80%)<sup>12</sup>. Face à l'inflation, 58% déclarent utiliser ces gains pour couvrir leurs dépenses du quotidien. Dans une étude réalisée par Leboncoin, les transactions réalisées sur le site ont permis, en 2021, aux vendeurs de gagner 263 € et aux acheteurs de faire 312 € d'économies<sup>13</sup>.

## De nouvelles incitations et obligations légales

Adoptée en février 2020, la loi AGEC (Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire) entend accélérer le changement de modèle de production et de consommation. Elle a pour objectif de réduire les déchets à travers cinq axes principaux : la sortie du plastique jetable, la meilleure information du consommateur, la lutte contre l'obsolescence programmée, le « mieux produire », et enfin la lutte contre le gaspillage et le réemploi.

Afin de prévenir les déchets produits et d'assurer leur reprise, leur réemploi, leur réutilisation ou leur recyclage en fin de vie, la loi AGEC a mis en place une obligation de reprise de certains produits pour les distributeurs depuis le 1er janvier 2022<sup>14</sup>. Le nombre de catégories concernées par cette obligation de reprise s'agrandit chaque année. En 2023, les entreprises concernées sont celles qui distribuent : des équipements électriques et électroniques, du mobilier, des éléments de décoration textile, des jouets, des articles de sport et de loisirs, des articles de bricolage et de jardin, des cartouches de gaz combustibles à usage unique ou encore des produits pyrotechniques et extincteurs.

La reprise est à la charge des distributeurs physiques et e-commerce, que cela soit en cas d'achat d'un nouveau produit par le consommateur (reprise 1 pour 1) mais également sans obligation d'achat (reprise 1 pour 0). Cette obligation de reprise doit amener à l'extension des volumes d'objets collectés par les éco-organismes, qui ont pour objectif la revalorisation des objets usagés, à destination des filières du réemploi, de la réutilisation et du recyclage, en collaboration avec les acteurs publics et privés de la seconde vie.



# Freins au développement de la seconde vie

Quel que soit le modèle choisi (vente de produits d'occasion, dons aux ESS, dons aux particuliers, reconditionnement,...), les acteurs de la filière du réemploi sont confrontés à des freins qui entravent leur développement et limitent leur impact.

## Les entraves du modèle linéaire dominant

Pour être attractifs, les produits de seconde main doivent nécessairement présenter un intérêt économique face au prix du neuf. La concurrence de produits neufs à très bas coûts, souvent peu durables et réparables, est donc doublement pénalisante. D'une part, leur conception peu réparable augmente le coût de reconditionnement (difficulté au démontage ou manque d'accès aux documentations techniques et pièces) et le rend moins intéressant face au prix de rachat d'un appareil neuf. D'autre part, la fragilité des produits et de leurs composants peut aussi menacer la qualité et la durabilité de leur réparation et de leur seconde vie, les rendant d'autant moins attractifs.

La réglementation peut accentuer ces problématiques si elle n'est pas assez ambitieuse et incitative quant à la réparabilité des produits. Par exemple, alors que les institutions européennes sont parvenues mi-décembre à un accord selon lequel tous les nouveaux produits mis sur le marché devraient avoir des batteries remplaçables, le règlement ecodesign relatif au smartphone prévoit des exceptions à cette obligation pour les téléphones.

Ce phénomène est renforcé par certains modèles économiques où le produit est vendu à perte et est compensé par la vente de consommables, comme pour les imprimantes neuves, souvent moins chères que les reconditionnées car le bénéfice s'effectue sur la vente des cartouches d'encre et non des machines.

Les secteurs et les modèles d'affaires qui favorisent l'obsolescence culturelle, c'est-à-dire ceux où la sortie de nouveaux modèles est trop fréquente, peuvent aussi impacter le marché de la seconde vie. En effet, ce phénomène, renforcé par une publicité et un marketing agressifs, induisent un renouvellement anticipé des terminaux et occasionnent une dévaluation trop rapide des produits des gammes précédentes qui concurrencent directement les produits issus du réemploi.

Le reconditionnement des équipements électroniques subit aussi de plein fouet les pratiques de limitations

logicielles, telles que la sérialisation des pièces détachées, qui ne permettent pas la réappropriation du matériel par des réparateurs et reconditionneurs non agréés. La sérialisation consiste à apposer des numéros de série sur les pièces d'origine des produits et à utiliser un logiciel d'appairage pour lier la pièce (grâce à ce numéro) au terminal. De ce fait, seuls les techniciens agréés par la marque peuvent procéder au remplacement des pièces défectueuses et au "ré-appairage" de nouvelles au terminal - sans quoi des messages d'erreur ou des dysfonctionnements peuvent apparaître. Ce phénomène semble de plus en plus répandu et menace un véritable droit à réparer et à reconditionner.

## Le manque d'accès au gisement de produits

### La difficulté d'accès au gisement des éco-organismes pour les nouveaux acteurs entrants

Aujourd'hui, la compétition entre différents acteurs pour accéder au gisement des éco-organismes est une réalité. Cette compétition est accentuée par le statut juridique parfois flou des déchets, mais également par l'absence de clé de répartition transparente, négociée en concertation entre tous les acteurs.

Par exemple, dans la filière des équipements électriques et électroniques, les éco-organismes servent presque exclusivement les acteurs historiques de l'ESS au détriment du secteur marchand et des nouveaux acteurs de l'ESS.

## La concurrence de produits neufs à très bas coûts, souvent peu durables et réparables, est doublement pénalisante

### Des objectifs réglementaires

### trop bas de réemploi et une collecte non préservante des déchets électriques et électroniques

Pourtant, la quantité de gisement n'est pas un enjeu : sur 664 000 tonnes de déchets collectées par Ecosystem, principal éco-organisme pour les EEE, seules 45 000 tonnes (soit 6% de la collecte) sont étudiées pour réemploi tandis que 94% de la collecte part directement au recyclage (sans étude pour réemploi). Sur ces 45 000 tonnes étudiées, seules 9000 tonnes (20%) sont réellement réemployées soit 1.3% de la collecte initiale<sup>15</sup>.

Ce très faible taux de réemploi s'explique par un objectif de taux de réemploi du cahier des charges des éco-organismes souvent peu ambitieux - par exemple 2% dans la filière EEE, mais également par le caractère non préservant de la collecte avec des appareils mis sur les trottoirs, dans des bennes compressantes, laissés en déchetterie sous la pluie sans protection... ce qui diminue la qualité du gisement et donc le taux de réemploi. En outre, le fait que les éco-organismes soient administrés par les metteurs en marché de produits neufs crée un conflit d'intérêt entre les objectifs d'intérêt général de réemploi assignés aux éco-organismes et l'intérêt économique des metteurs en marché de vendre des machines neuves

et de se réserver le gisement d'objets réemployables de meilleure qualité pour développer une offre d'appareils reconditionnés la plus compétitive possible.

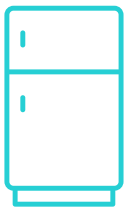
Face à la diminution des dons, les acteurs de l'ESS eux-mêmes notent une dégradation des produits qui leur parviennent ces dernières années, ce qui rend leur modèle encore plus précaire. Si le potentiel d'objets réemployables paraît énorme, leur accès et leur qualité sont donc des enjeux clés pour développer une activité prospère sur le long terme. d'où la proposition de créer un système de "collecte préservante" généralisée (voir partie prospective).

Propriétaire du gisement <i>Qui détient le déchet ou le produit en fin de vie ?</i>	Particulier / consommateur	Éco-organismes (via leurs prestataires de collecte)	Entreprise spécialisée dans le réemploi / reconditionnement	Distributeurs	ESS
<b>Exemple d'acteurs</b>		<i>Ecosystem ou Ecologic (EEE), Ecomaison (Jouets, mobilier, bricolage et jardin)...</i>	<i>Codeo Group</i>	<i>Fnac Darty, Boulanger, Leroy Merlin</i>	<i>Emmaüs, ENVIE, tiers-lieu</i>
<b>Origine du produit-déchet <i>D'où vient ce produit/déchet ?</i></b>	Achat et usage du produit	Collecte par les distributeurs Collecte par l'ESS Collecte par les collectivités et autres canaux (Gestionnaires de déchets, détenteurs et collectes solidaires de quartier)	Services de collecte ou rachat/reprise en B2C ou B2B	Retours SAV Retours ventes web ou market place Déchets issus de la supply chain Reprise 1 pour 1 (ou 1 pour 0) Potentiels services de collecte ou rachat	Récupération auprès des distributeurs dans le cadre de conventions avec les éco-organismes (reprise 1 pour 1) Services de collecte ou reprise en propre (dons, reprise 1 pour 1)
<b>Etat du produit collecté/possédé <i>Quel est l'état du produit ?</i></b>	Variable De bon état (produit simplement délaissé, passé de mode, thésaurisé par le consommateur) à mauvais état (panne, usé)	Variable De bon état (cf distributeurs, reprise 1 pour 1) à mauvais état (passage par plusieurs intermédiaires pour la collecte et le stockage notamment déchetteries, bennes de collecte, potentiellement plein air..)	Variable De bon à moyen état selon l'état d'usage du produit et les modalités fixées par l'entreprise (B2C ou B2B)	Variable De bon état (reprise 1 pour 1 ou 1 pour 0 de produits encore fonctionnels, ou rachat) à moyen état voire mauvais état (retours SAV en cas de panne)	Variable Qualité en baisse (les distributeurs conservent les meilleurs produits de la reprise 1 pour 1 et les offres de reprise concurrentielles diminuent la qualité des dons)
<b>Traitement du produit en fin de vie/déchet <i>Que fait le propriétaire de ce déchet/produits ?</i></b>	Jette/donne le produits aux circuits de collecte des collectivités ou des Gestionnaires de déchets (= circuits de collecte des éco-organismes) Revend ou donne à un distributeur ou une entreprise du réemploi Thésaurise (conserve) son produit Met en décharge sauvage Revend ou donne entre particuliers	Renvoie vers des prestataires sélectionnés, essentiellement de l'ESS qui trient les produits pouvant être réemployés ou non (minoritaire, environ 6% pour les EEE) cf ESS Renvoie directement vers des prestataires de recyclage (majoritaire, 94% pour les EEE)	Réemploie / reconditionne et revend Si cela n'est pas possible : cannibalise (conserve les pièces à ré-utiliser pour reconditionner d'autres équipements), recycle ou donne à d'autres structures (potentiellement retour dans la boucle des éco-organismes)	Réemploie/reconditionne et revend (en interne ou via sous-traitant) Donne ou vend à des acteurs de l'ESS, des reconditionneurs ou aux éco-organismes Recyclage via des partenariats avec des fournisseurs	Réemploie et revend (minoritaire : taux de réemploi moyen pour les partenaires ESS d'Ecosystem d'environ 20%) Recycle ou renvoie vers bennes de recyclage des éco-organismes ou des déchetteries



## Le cas des appareils gros électroménager : un coût élevé de collecte chez les particuliers

Dans la filière GEM, en l'absence de répartition du gisement négociée par tous les acteurs souhaitant alimenter leur activité de réemploi, chacun met en place des stratégies individuelles : les distributeurs pour retenir certains flux qui passent entre leurs mains et qui ne sont pas propriétés des éco organismes, les acteurs historiques de l'ESS pour conserver les flux historiques que leur flèchent les éco-organismes. Cela pousse les nouveaux acteurs du réemploi à mettre en place la seule solution restante : se constituer un accès direct à la matière première, par la collecte directe chez le particulier. Il s'agit là d'une collecte préservante, qui va directement du particulier vers l'atelier de reconditionnement. Ce service gratuit pour le particulier représente un coût pour le collecteur très important de l'ordre de 40 euros par machine. Cette méthode de collecte chez les particuliers ne permet pas, en l'état, un taux de reconditionnement suffisant (45%) pour atteindre l'équilibre économique de l'activité. La vente d'équipements bas de gamme reconditionnés ne permet pas de couvrir les coûts élevés de collecte et de réparation.



# 40 Eur

c'est ce que coûte en moyenne à un acteur du réemploi la collecte chez un particulier d'un produit de gros électroménager

Pour qu'un modèle économique à l'équilibre puisse être trouvé, c'est-à-dire que les coûts additionnés de collecte, de reconditionnement et de fonctionnement du reconditionneur ne dépassent pas le prix du panier moyen de revente de la machine reconditionnée, il est nécessaire de sélectionner le haut de gamme des machines à reconditionner pour augmenter les taux de reconditionnement et le panier moyen de revente. Cette solution n'est toutefois pas satisfaisante d'un point de vue environnemental puisqu'elle exclut un grand nombre de machines (bas et moyen de gamme) du marché du reconditionnement. En outre, étant à l'échelle de l'entreprise, elle ne règle pas la question de l'augmentation du taux de réemploi du gisement des éco-organismes, et de sa juste répartition entre les acteurs du réemploi. Créer un mécanisme financier de soutien à l'activité de collecte préservante pour venir abaisser les coûts de collecte semble donc être l'option la plus optimale collectivement (cf. prospectives).



## Le cas des équipements numériques: une demande supérieure à l'offre de produits collectés

Dans le secteur des équipements numériques, malgré les offres de reprise croissantes, de nombreux équipements en état de fonctionner ou d'être réparés sont "thésaurisés" et ne sont pas valorisés sur le marché du réemploi en France. On considère par exemple qu'entre 54 et 110 millions de smartphones dorment dans les tiroirs des Français.es<sup>16</sup>. Selon Back Market, la collecte en France et en Europe auprès des consommateurs et des entreprises est aujourd'hui très insuffisante pour répondre à la demande et il est indispensable d'importer des équipements en fin de vie à reconditionner en France, ou déjà reconditionnés dans d'autres pays. D'après des estimations internes de la marketplace, près de 50% des téléphones reconditionnés vendus aujourd'hui en France proviennent d'Amérique. Or, selon l'Ademe, si les smartphones reconditionnés importés restent bénéfiques en termes d'impact environnemental par rapport au neuf, le "marché d'approvisionnement" et le "lieu de reconditionnement" représentent des variables importantes. Améliorer la collecte locale pour mieux approvisionner les acteurs français du réemploi est donc l'un des défis actuels clés pour optimiser l'impact environnemental et la création d'emplois locaux dans la filière du reconditionnement d'équipements numériques en France.

## Les difficultés à déterminer le bon prix de rachat des équipements

Si certaines catégories de produits sont adaptées aux services de collecte, notamment les équipements plus encombrants ou volumineux comme les appareils de gros électroménagers, les objets plus petits et avec une forte valeur résiduelle (comme les smartphones) nécessitent souvent des offres de rachat pour que le consommateur s'en sépare. Cela représente un vrai challenge dans des filières de réemploi encore émergentes où le marché n'est pas encore mature. Tout d'abord, ce prix de rachat représente un coût supplémentaire pour les entreprises qui peinent déjà parfois à trouver un modèle rentable. Surtout, fixer ce "juste prix" nécessite souvent de l'expérience et du recul, car la "valeur" se fixe au fil du temps avec la maturité des filières, par un certain équilibre entre offre et demande et le développement de nouvelles activités de reconditionnement ou de valorisation. En l'absence de filière mature, les entreprises doivent mettre en place des "argus" sur les différentes catégories de produits, anticipant les coûts logistiques nécessaires

à leur remise sur le marché et le prix de revente possible. Certains acteurs craignent que la concurrence pour accéder à ce gisement ne pousse fortement les prix de rachat à la hausse et impacte la rentabilité et la capacité à monter des offres de réemploi qualitatives et viables, en particulier pour le secteur de l'ESS qui s'alimente traditionnellement de don (qui doit soit revoir son modèle, soit se contenter d'objets de moins en moins qualitatifs et donc moins attractifs pour la revente).

Si la maturité des filières contribuera à fixer un prix de marché, il semble important d'accompagner leur structuration et leur développement aujourd'hui par des dispositifs de soutiens financiers aux pratiques les plus vertueuses pour l'environnement (cf prospectives).

## La difficile gestion des pièces détachées pour le reconditionnement

Les entreprises de réparation et de reconditionnement font face à des difficultés pour obtenir des pièces détachées. En effet, les pièces détachées neuves sont souvent indisponibles et/ou ont un coût trop élevé selon les politiques de distribution des fabricants. Par exemple, 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>17</sup> ! Dans ces cas-là, il existe de nombreuses pièces génériques compatibles. Toutefois, les pièces constructeurs peuvent avoir des niveaux de technologies très pointues et restent parfois indispensables. En outre, pour la majorité des secteurs, il n'existe pas de base de données publiques, alimentées par les fabricants, sur les compatibilités entre pièces, il revient aux distributeurs et aux réparateurs de consacrer une logistique importante pour créer leurs propres bases de données et référencement des pièces.

Les entreprises créent alors leurs propres stocks de pièces détachées neuves et d'occasion. C'est par exemple le cas de Murfy, ENVIE, ToucheDeClavier.com ou encore Seensys. Au fil des années, ce stock peut cumuler des dizaines de milliers de pièces mais il est majoritairement utilisé dans le cadre des opérations de réparation ou reconditionnement, rarement revendu.

La filière de pièces d'origine d'occasion reste en effet à date sous-dimensionnée. C'est d'autant plus vrai pour des pièces détachées de produits plus anciens, qui sont rares et parfois inesthétiques.

## Le manque de référentiel pour garantir la qualité du reconditionnement

Bien que le marché de l'occasion souffre principalement des craintes envers la fiabilité des équipements, la définition légale du reconditionné, publiée en 2022<sup>18</sup>, reste floue sur les conditions des tests qui doivent être effectués sur les équipements. Face à cette absence de règles claires sur les processus de reconditionnement, ces derniers sont hétérogènes et dépendent de chaque entreprise.

Ce même phénomène se retrouve sur l'évaluation de la qualité des terminaux reconditionnés. Par exemple, dans le cas des téléphones mobiles, l'évaluation et la notation des grades de reconditionnement diffèrent selon chaque entreprise ("très bon état", "bon état", "a", "b", "c"...), voire selon les usines ou magasins au sein des grands groupes. Pour d'autres catégories de produits, comme les GEM, ces référentiels de grades n'existent même pas ou sont bien moins répandus. Pour un développement harmonisé et positif de la filière, il semble nécessaire de préciser des critères de qualité transparents et uniformes, afin d'améliorer la fiabilité des produits reconditionnés (cf prospectives).

**La somme des prix de l'ensemble des pièces détachées qui composent une machine peut atteindre 5 fois le prix de cette machine neuve !**

Outre l'harmonisation des «grades», une plus grande transparence sur la provenance du matériel et/ ou sur les opérations effectuées (comme les pièces remplacées par exemple) serait également positive pour le consommateur et pourrait contribuer à renforcer sa confiance envers les équipements reconditionnés. Le manque d'information est un frein pour 25% des Français.es pour recourir à la réparation, qui se répercute sans doute sur les produits reconditionnés<sup>19</sup>. Sur ce point, un équilibre est certainement à trouver entre le niveau de transparence minimum à apporter au consommateur, et la faisabilité technique pour le vendeur à apporter des informations à l'échelle du produit ou du modèle.



## Des freins culturels

### Les freins des consommateurs pour l'adoption de produits de seconde main

L'achat d'équipements de seconde main étant lié en premier lieu à la question du prix pour s'équiper à moindre coût, l'achat de produits d'occasion peut être vécu comme un certain «déclassement». Les classes populaires et moyennes peuvent être incitées à acheter neuf en opposition à cela, comme «signe extérieur de richesse». Le «statut social que le produit apporte à son détenteur, l'impact de l'originalité, de l'innovation, de la dernière tendance du produit» sont identifiés par l'ADEME comme des leviers importants de la concurrence des produits neufs face aux marchés de l'économie circulaire<sup>20</sup>.

### Les freins culturels dans l'entreprise, les collectivités territoriales et institutions publiques

Dans les entreprises, la sensibilisation aux enjeux du reconditionnement de l'ensemble des collaborateurs nécessite un vrai travail d'accompagnement et de formation sur le long terme.

C'est aussi le cas pour les acteurs publics dont le portage politique est important. Depuis le 1er janvier 2021, les services de l'Etat et les collectivités territoriales ont l'obligation d'acheter des biens du réemploi, de la réutilisation ou encore intégrant des matières recyclées dans des proportions de 20 % à 100 % selon le type de produit<sup>21</sup>. Pour que cette mesure soit réellement et efficacement appliquée, les acteurs publics doivent pouvoir rédiger des cahiers des charges adaptés permettant aux fournisseurs de biens réemployés ou reconditionnés de candidater et d'être éligibles. Un rapport du commissariat général au développement durable (CGDD) sur l'application de l'article 58 devrait être publié au cours de l'année 2023 pour faire un bilan de son application et proposer des recommandations.

## Les coûts de transition des distributeurs traditionnels de produits neufs

Certains freins au réemploi touchent plus particulièrement les acteurs du neuf, et en particulier les grands distributeurs. Les entreprises éprouvent par exemple des difficultés à lancer des offres omnicanales. En

effet, les produits d'occasion ou reconditionnés le sont souvent dans de faibles volumes et la gestion unitaire de ces derniers apporte de la difficulté par rapport à des produits neufs standardisés pour lesquels il est plus aisé d'harmoniser l'offre avec des services identiques dans tous les canaux de distribution.

Les entreprises se questionnent notamment sur la meilleure manière de commercialiser ces produits en magasin : dans des «corners» spécialisés ou directement dans les rayons. Pour l'instant, cette commercialisation dépend majoritairement des initiatives des collaborateurs. Malgré la volonté des équipes en magasin de développer la commercialisation des produits reconditionnés sur place (afin d'éviter de la logistique supplémentaire), ce changement requiert des changements structurels : adaptation des process, de la logistique ou des tickets de caisse - différents de ceux relatifs aux produits neufs - ou encore formation des collaborateurs. Ces transformations nécessitent des investissements massifs qui suscitent des incertitudes quant à leur rentabilité et la majorité des entreprises préfèrent fonctionner par POC (Proof of Concept)<sup>22</sup> avec des projets pilotes de moindre envergure pour limiter les risques et les investissements.

Le manque de clarté de la réglementation actuelle encadrant le reconditionnement et la vente de produits issus du réemploi s'accumule à ces coûts d'entrée en créant des craintes de non conformité chez ces acteurs. Cela renforce la frilosité des acteurs à accélérer et massifier le développement de leurs offres de seconde main.

La difficulté d'application de certaines lois, faute de moyens suffisants alloués à leur mise en œuvre, est aussi notable. Il semble par exemple que l'obligation de reprise des produits usagés par les distributeurs reste aujourd'hui mal appliquée dans de nombreux cas, notamment dans le secteur du mobilier. Les distributeurs quant à eux soulignent le changement important pour leur activité provoqué par cette mesure : ils se retrouvent intermédiaires dans la gestion des déchets, sans avoir nécessairement les compétences et les moyens logistiques et techniques (stockage, transports...) de le faire. Selon les quantités de produits à traiter, la mise en place de ces nouvelles activités peut représenter un investissement très conséquent, comme de nouveaux entrepôts de stockage, de nouveaux systèmes d'information ou de nouvelles ressources humaines. Ce nouveau coût peut être allégé dans certains cas grâce à des partenariats avec les éco-organismes : Ecologic soutient par exemple les distributeurs lorsque ces derniers massifient et trient les déchets avant de leur remettre, mais aussi lorsqu'ils les confient à des acteurs de l'ESS ou les réemploient. Ce genre de soutien reste néanmoins à date embryonnaire au regard de l'ampleur des transitions nécessaires et il gagnerait sans doute à être augmenté et étendu à l'ensemble des acteurs, dont des entreprises tierces spécialisées, capables de proposer des solutions de collecte préservante et/ou de réemploi (voir prospectives).

# Bonnes pratiques

## Une stratégie et un déploiement collectif dans les enseignes de grande distribution

Pour un véritable développement, la seconde vie doit être au cœur de la stratégie de l'entreprise. Cela passe par exemple par la structuration d'une équipe "seconde vie", dédiée à la gestion spécifique des produits de seconde main : référencement des produits de manière unitaire, suivi des chaînes d'approvisionnement, structuration et harmonisation des process et des référentiels de qualité, reverse logistique suivi des réglementations, etc.

## Bonnes pratiques pour la collecte et l'accès au gisement

Plusieurs bonnes pratiques peuvent être mises en place pour répondre à la difficulté d'accès au gisement. Une cartographie des flux peut être réalisée pour identifier les sources de gisement (catégories de produits, état des produits, sources et canaux d'approvisionnement), caractériser leur utilisation (capacités internes de réparation, dons aux éco-organismes ou à d'autres structures, stockage), et les mutualiser avec d'autres entreprises afin de mieux les valoriser économiquement et environnementalement (en privilégiant le réemploi sur d'autres modes de valorisation).

L'incitation financière peut aussi permettre un meilleur accès au gisement. Elle peut se faire à travers la réception d'un bon d'achat en contrepartie d'un produit ramené, ou encore à travers un système de consigne. Il faut dans ces cas-là veiller à ne pas transmettre un message contradictoire en incitant à la surconsommation. Par exemple, les bons d'achat devraient être orientés vers des solutions circulaires (réparation, réemploi) plutôt que des équipements neufs. Cela peut être à la fois une mesure utile au pouvoir d'achat des clients, mais aussi un bon canal de sensibilisation pour les accompagner vers une consommation plus sobre et raisonnée.

Les distributeurs peuvent également limiter les frais de gestion de la collecte des articles usés en optant pour une solution qui permet de la dématérialiser et de la désintermédier, en s'appuyant sur des outils digitaux et/ou des plateformes CtoC. Cela permet de limiter la mise en place de flux physiques en magasins ou en entrepôts, le transport et les coûts logistiques associés. Par exemple, le distributeur d'ameublement et d'équipement de la maison Conforama a fait appel à la plateforme de dons entre particuliers Geev pour inciter

### Focus : Bonnes pratiques pour se lancer dans la seconde main pour un distributeur

Un distributeur peut cumuler plusieurs solutions selon ses objectifs stratégiques et en fonction des catégories de produits concernées qu'il traite :

- Collecte, reconditionnement et revente pour capter de la valeur sur des produits très valorisés
- Dons aux associations pour obtenir des réductions fiscales en cas de volumes importants d'inventus, retours clients ou produits abîmés à faible marge
- Vente en magasin via des corners dédiés, ou vente ou dons aux particuliers en clic & collect pour générer du trafic en magasin
- Partenariat avec un acteur référent auprès du grand public pour profiter d'un bénéfice d'image et communiquer largement sur son engagement

Dans le cadre d'une démarche environnementale, pour choisir ses partenaires, le distributeur peut privilégier le mode de réemploi ou le partenaire qui a le meilleur impact environnemental. Plusieurs acteurs proposent déjà des méthodes certifiées par des spécialistes du bilan carbone pour mesurer l'impact de leurs activités de seconde main et le communiquer à leurs clients et au marché. En l'absence d'une méthodologie fiable permettant de mesurer l'impact environnemental des potentiels partenaires et prestataires, le distributeur peut privilégier les "boucles d'économie circulaires" les plus courtes. Dans ce cadre, le réemploi direct et local des produits est souvent préférable à la réutilisation - qui implique le passage au stade de déchets, certains traitements et flux logistiques.

ses clients à donner leurs anciens équipements directement sur l'application Geev plutôt que d'opter pour une reprise par l'enseigne.

Enfin, promouvoir collectivement ou au sein de son organisation, des produits éco-conçus permet d'encourager une consommation plus responsable et contribue à terme à un gisement de meilleure qualité. De même, l'accompagnement des consommateurs (sensibilisation /services) pour l'entretien de leurs appareils, neufs ou d'occasion, permet à la fois d'allonger la durée de vie de ces produits, mais aussi de faciliter leur réemploi si le propriétaire s'en sépare.



# Bonnes pratiques pour le reconditionnement

## La formation des techniciens

L'activité de reconditionnement étant, intrinsèquement liée à celle de réparation, il est indispensable de former un plus grand nombre de techniciens<sup>23</sup>. Dans ce cadre, certains acteurs créent leurs propres centres de formation à la réparation, comme Murfy qui a créé dès 2020 la Murfy Académie ou Fnac Darty qui a inauguré en 2022 son centre de formation d'apprentis (CFA) pour accueillir et former dans toute la France de futurs experts de la réparation de produits électroménager.



©Murfy

Outre le nombre, la compétence de ces techniciens est clé. Dans un contexte de produits de plus en plus technologiques et connectés, la lecture des schémas électriques, le diagnostic des pannes électroniques ou encore la micro soudure de composants sur carte mère doivent permettre de réparer un plus grand nombre de pannes. Des acteurs comme GSM Master, The Repair Academy ou encore Fixit Formation proposent des programmes de formation consacrés à cette montée en compétence des réparateurs.

## La qualité du processus de reconditionnement

Face à l'absence de référentiel officiel et l'évolution rapide de la filière, créer des équipes dédiées à la veille des meilleures pratiques et à l'amélioration continue des processus de reconditionnement est aussi une clé de succès. Murfy a par exemple créé une équipe "excellence industrielle" qui a pour mission d'optimiser l'organisation de sa chaîne de production dans le but de maximiser la qualité des appareils qu'elle reconditionne. Pour ce faire, des partenariats industriels sont mis en place avec des acteurs reconnus du reconditionnement, issus de filières bien plus en avance que celle des EEE comme l'usine Renault Flins dans l'automobile.

Des labels ou certifications peuvent représenter une solution pour uniformiser les process de reconditionnement. Le SIRMIET, syndicat représentant les reconditionneurs français de produits électriques et électroniques, a dans cette idée créé la certification Qualicert SGS, créée en 2018 puis finalisée en 2021. Cette certification vise à la fois les activités industrielles de reconditionnement, les activités de distribution et de plateforme. Le référentiel compte 27 points de contrôle, répartis en 6 thèmes, allant de la traçabilité des pièces détachées à la question de la garantie, en passant par l'esthétique du produit ou encore l'effacement des données. Rcube, la fédération des acteurs professionnels de la réduction, du réemploi, de la réutilisation et de la réparation, délivre elle aussi un label, appelé RECQ. Ses critères reposent à la fois sur la reprise du produit d'occasion (prix d'achat), son reconditionnement (fiche process, effacement des données, tests, réemploi des composants, etc.), ainsi que sa cession (garantie légale de conformité de 2 ans, grades, SAV, etc.).

Outre l'amélioration des process internes, l'optimisation des activités de reconditionnement peut aussi passer par des partenariats et la création de consortiums d'entreprises. Au-delà de la mutualisation des ressources, le partage de compétences spécialisées peut permettre d'améliorer la chaîne de valeur (collecte, démantèlement, revente) et d'élargir la profondeur de l'offre. L'intégration d'entreprises de l'ESS permet par exemple de reconditionner des produits à plus faible valeur ajoutée, dont la réparation ne serait pas rentable pour des entreprises marchandes. En 2022, Codeo Group a créé le Hub de l'Économie Circulaire, un site industriel de 7 200 m<sup>2</sup>, où est centralisée toute la chaîne de réemploi des équipements informatiques professionnels grâce à un consortium composé d'ENVIE Rhône-Alpes, Ecodair, LM Eco Production et Nouvelle Attitude.

## Focus : Améliorer l'impact environnemental du reconditionnement des EEE

L'étude de l'ADEME évaluant le bénéfice environnemental des produits numériques reconditionnés par rapport aux neufs permet de mettre en évidence, au sein de la filière, des "variations d'impacts allant d'un facteur 3 à 11" en raison de pratiques très diverses des entreprises<sup>24</sup>. Les paramètres à l'origine de cette variation sont l'ajout d'accessoires neufs, le changement de pièces systématisé ou non, et l'utilisation de pièces de seconde main, le packaging et la localisation des marchés d'approvisionnement (France, Europe, Asie, Émirats Arabes Unis, US) et des activités de reconditionnement. Pour optimiser les gains environnementaux de la filière, il faut donc "reconditionner au plus près de son marché avec des produits issus du même marché" en évitant l'ajout d'accessoires superflus et en privilégiant des pièces détachées d'occasion.

En outre, l'impact environnemental des équipements numériques étant fortement associé à leur fabrication, "le comportement de renouvellement de l'utilisateur pèse significativement dans l'impact environnemental". Idéalement, le reconditionnement doit donc intervenir à la fin de la première vie - soit au moins 3 ans pour les smartphones et tablettes, et 4-5 ans pour les PC. Il est ainsi "souhaitable de sourcer les produits issus d'une réelle "première" vie et ne pas faire du marché du reconditionné une caution à la surconsommation".



**68 %**

des consommateurs n'achèteraient ou ne loueraient un produit de seconde vie ou reconditionné qu'aux conditions d'avoir des informations claires sur sa qualité et la possibilité de l'assurer

## Bonnes pratiques de vente

### Faire de la pédagogie autour des enjeux

La pédagogie autour des enjeux du réemploi/reconditionnement est utile pour accompagner la vente de produits d'occasion. Elle peut être réalisée de diverses manières : livre blanc, calcul et affichage des gains environnementaux et financiers des produits d'occasion, sensibilisation sur les différences entre le réemploi et le recyclage, ou encore entre un produit d'occasion et un produit reconditionné, etc. Cela passe par de la communication (affichage, campagnes de publicité) mais aussi par la formation des équipes magasins et relations clients qui doivent être en mesure de sensibiliser et conseiller efficacement les clients.

### Offrir des garanties et une expérience client optimales

Il est essentiel de proposer une expérience client aussi simple voire plus simple que l'achat du neuf, mais surtout avec les mêmes garanties, notamment en termes de rétractation, durée de garanties commerciales, performance du SAV, assurances et tout autre service facilitant l'usage et l'entretien du produit.

Aujourd'hui, 68 % des consommateurs déclarent qu'ils n'achèteraient ou ne loueraient un produit de seconde vie ou reconditionné qu'aux conditions d'avoir des informations claires sur la qualité de ce produit - par exemple à travers un label - et de pouvoir protéger pleinement leur produit avec une assurance couvrant la casse, le vol et l'extension de la garantie (comme ils l'auraient fait en achetant du neuf), ou une assurance contre les vices cachés dans le cas des produits de seconde vie non vérifiés<sup>25</sup>.

La présence d'une offre de seconde vie de façon omnicanale semble être incontournable pour être légitime sur le marché. Face aux coûts d'investissement initiaux pour créer ces offres omnicanales de produits d'occasion, la commercialisation via marketplace semble être le format privilégié par les entreprises pour lancer un produit minimum viable (MVP) et initier ces offres, le temps de mettre en place les autres structures et canaux de commercialisation.

# Prospectives

## Recommandations pour des produits plus faciles à réparer et reconditionner

La première étape avant de réfléchir au reconditionnement tant sur ses procédés qu'à la collecte du gisement, est celle de la conception initiale des produits. Il est indispensable de renforcer les règles d'éco-conception, afin d'obtenir des produits plus durables et plus réparables. L'indice de durabilité, prévu en France pour 2024, et le nouveau règlement européen fixant le cadre d'éco-conception, en cours d'élaboration, se doivent d'être ambitieux. Le règlement devrait préciser la définition des acteurs du réemploi et du reconditionnement et les obligations leur incombant.

## Recommandations pour un meilleur accès au gisement et aux pièces détachées

### Comment développer l'accès au gisement des éco-organismes ?

Il semble indispensable, progressivement, de réhausser l'objectif de réemploi du cahier des charges des éco-organismes, aujourd'hui à seulement de 2% pour la filière EEE. La première étape est la réévaluation prévue au cahier des charges des éco-organismes à partir du 1er juillet 2023, qui devra réaffirmer clairement la hiérarchie des modes de traitement en priorisant le réemploi sur le recyclage.

Outre l'augmentation de l'objectif de réemploi, l'idée serait aussi de mettre en place une clé de répartition du gisement des éco-organismes définie de façon transparente, et négociée en concertation entre toutes les parties prenantes. Elle pourrait être rationalisée, grâce à des critères de performance mesurables comme les quantités et taux de réemploi pour alimenter les acteurs en proportion de leurs capacités de traitement. Il est aussi important que cela ne mette pas en danger la quantité et la qualité de gisements à destination des structures de l'ESS, qui ont un rôle central dans l'insertion par l'emploi, la lutte contre la pauvreté et l'accès des personnes en précarité au numérique. Il pourrait s'agir de leur réserver un pourcentage de la collecte ou d'intégrer directement dans la clé de répartition des critères de solidarité valorisant les externalités sociales positives de leur activité.

### Comment accroître la collecte préservante ?

Pour les GEM, face au caractère non préservant des processus de collecte et de démantèlement actuels, des dispositifs pourraient être créés pour favoriser l'approvisionnement en BtoC et le stockage dans de bonnes conditions des équipements. Une idée pourrait être par exemple, sur le modèle des Fonds Réparation et réemploi, un Fonds dédié au déploiement de la collecte préservante. Financé par les éco-contributions, ce fonds pourrait bénéficier aux acteurs ayant déjà prouvé qu'ils savent organiser et prendre en charge cette collecte avec un taux de réemploi minimal. Cette aide financière permettrait de diminuer le coût global de la collecte pesant sur l'entreprise, et donc de réemployer davantage de produits, y compris à moindre valeur ajoutée, en conservant un équilibre financier.

### Comment développer la filière de pièces détachées d'occasion ?

Le développement d'un marché des pièces d'occasion via des groupements d'acteurs, voire un distributeur national, pourrait permettre d'accroître considérablement l'accès aux pièces détachées, tout en valorisant les "déchets" engendrés par les activités de réparation et reconditionnement.

L'objectif serait alors de développer des procédés de désassemblage et de démantèlement et de récolter un maximum de pièces échangées sur des marchés communs, ce qui permettrait in fine d'avoir une gestion des stocks de pièces plus fluide.

### Un rôle de collecteur de ressources ?

Avec la raréfaction des matières premières, les fabricants ont besoin de réinventer leur modèle pour ne plus dépendre de l'extraction de ressources limitées : ils doivent, à terme, soit développer des offres de seconde vie, soit remplacer les ressources critiques par des matières de substitution ou recyclées. Dans ces deux cas, les acteurs en capacité de capter le gisement de produits en fin de vie pourraient avoir un rôle de plus en plus central et stratégique. Les distributeurs par exemple pourraient devenir de véritables intermédiaires entre consommateurs et fabricants en "ré-alimentant" leurs propres fournisseurs en matières premières. Ce phénomène est déjà émergent : Leroy Merlin témoigne par exemple de fabricant de tubes de métal prêt à racheter des forêts de perceuses en fin de vie car leur valorisation pourrait être plus rentable que l'achat de matière première brute. Les distributeurs ne seraient plus seulement intermédiaires entre fabricants et consommateurs, puis entre consommateurs et consommateurs dans le cas des offres classiques de seconde vie (collecte ou reprise puis remise sur le marché) mais intermédiaire entre consommateurs et fabricants (collecte ou reprise puis revente du gisement).

Il se pourrait donc que, d'ici quelques années avec l'évolution des modèles économiques et du prix des matières premières, les gisements d'équipements en fin de vie aient tous une valeur résiduelle et ce quel que soit leur état. Pour accélérer la structuration et le développement de ces filières, des dispositifs de soutiens financiers "proportionnels" au bénéfice environnemental pourraient permettre la massification des flux et améliorer la rentabilité des activités de réemploi.

## Recommandations pour un meilleur reconditionnement

Les entreprises du Club de la Durabilité s'accordent pour affirmer que la principale solution pour améliorer la qualité du reconditionnement est celle de la précision de la définition du reconditionnement et de l'harmonisation des référentiels de qualité des produits reconditionnés. L'uniformisation des "grades" de qualité, et des règles d'affichage comme c'est le cas pour l'étiquette énergétique, afin que l'information disponible soit identique sur tout le territoire et quelque soit le reconditionneur permettrait un gain de confiance conséquent des consommateurs et rendrait l'occasion très concurrentiel avec le neuf. En 2022, un consortium a été créé pour travailler à un référentiel qualité unique pour le reconditionné<sup>26</sup>.

En complément de l'uniformisation des "grades" et des procédés, la professionnalisation des processus de reconditionnement est essentielle. Créer des écoles spécialisées et encourager la formation comme la réindustrialisation, en valorisant ces parcours avec des formations certifiantes et diplômantes semble indispensable.

Outre la fiabilité des équipements, Easy Cash milite pour que soient instaurés des critères "qualifiant" les produits de seconde vie en incluant la limitation des effets rebond et les incitations à la surconsommation. Cela consisterait à contrôler et/ou valoriser la véritable durée de la première vie des produits afin d'éclairer le consommateur sur l'origine de cette seconde vie, et de distinguer des produits n'ayant eu qu'une très courte première vie, à peine déballée, des produits d'occasion.

Dans le même temps, de grandes campagnes de la communication sur l'artisanat local par les acteurs publics permettrait peut-être de réduire le frein culturel en dynamisant l'économie locale.

## Recommandations pour favoriser l'émergence de nouveaux modèles économiques

Pour permettre l'essor des activités de réemploi et reconditionnement, il est indispensable de prendre des mesures fortes pour favoriser la viabilité des entreprises.

La baisse de la TVA sur les produits de seconde main pourrait être intéressante pour rendre ces produits plus concurrentiels et améliorer le pouvoir d'achat des Français.es. Néanmoins, elle pourrait aussi aboutir à des effets rebond, notamment en profitant à des produits reconditionnés hors de France. Une réflexion pourrait donc être menée pour diminuer la TVA sur les prestations de réparation ou d'autres services de la chaîne de valeur du réemploi réalisés en France.

Plus globalement, l'encouragement de nouveaux modèles économiques pourrait directement favoriser l'usage de produits de seconde vie. Au lieu de la vente, encourager la mutualisation, la location, ou encore les systèmes de consigne. Cela peut passer par différents dispositifs :

- Proposer un crédit d'impôt économie circulaire qui couvrirait les secteurs clés de l'éco-conception, de l'occasion ou de la réparation. Il pourrait s'agir de se baser sur dispositifs existants (sans dépense publique supplémentaire), en les réorientant en priorité vers les secteurs clés, comme par exemple le crédit d'impôt recherche.
- La mise en place d'un fonds d'investissement public sur ces secteurs (recyclage, recycleries) ou encore un soutien public aux entreprises de l'économie circulaire
- Proposer un "chèque économie-circulaire" de 100€ par an, distribué par les entreprises à leurs collaborateurs.
- Supprimer la redevance copie-privée (RCP) sur les terminaux reconditionnés

Cela passe aussi par une politique de sensibilisation à plus large échelle :

- Intégrer, systématiquement dans les programmes éducatifs, des contenus sur l'économie circulaire, le réemploi, la réparation ou la réutilisation.
- Pour favoriser une prise de conscience générale et sensibiliser à l'économie circulaire, mieux encadrer la publicité avec, par exemple, un message de prévention obligatoire pour chaque publicité poussant à l'achat de produits.
- Encourager la mise à disposition d'espaces publicitaires gratuits aux acteurs de l'économie circulaire (occasion, de la réparation, de l'éco-conception, de l'économie sociale et solidaire, etc.)

# Conclusion

Dans un monde avec des ressources finies, les modèles de production et de consommation classiques de produits neufs semblent condamnés à leur perte. Il est indispensable de développer les activités de réemploi et de reconditionnement, tout en optimisant leur impact environnemental, pour satisfaire les besoins des consommateurs

## Boîte à outils pour les entreprises

### Intégrer l'offre de produits de seconde vie dans la stratégie et la culture de l'entreprise

- Fixer des objectifs ambitieux pour l'offre de produits réemployés et affirmer publiquement son ambition (KPI, site internet, rapports d'activité ou reporting rse...)
- Structurer une équipe "seconde vie" en charge de la gestion spécifique des produits de seconde main
- Sensibiliser et former les collaborateurs aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques de l'économie circulaire

### Optimiser l'impact environnemental et économique de la collecte

- Cartographier et caractériser les flux de produits en fin de vie (retours SAV, collecte, reprise...) et les mutualiser avec d'autres structures pour les valoriser
- Privilégier un approvisionnement local
- Sourcer des produits issus d'une réelle "première" vie (ayant connus une durée d'usage significative auprès d'un premier utilisateur)
- Développer une collecte préservante, c'est-à-dire directement du particulier vers le centre de stockage ou l'atelier de reconditionnement pour limiter/éviter des temps de dégradation du gisement stocké dans de mauvaises conditions

- Dans le cas d'offre d'incitations financières à la reprise de produits (rachat en échange de bons d'achat), les flécher vers des produits ou services d'économie circulaire (réparation, produits d'occasion ou reconditionnés)
- Lorsqu'il n'est pas utile de récupérer en propre les équipements, privilégier la dématérialisation et la désintermédiation de la collecte en s'appuyant sur des outils digitaux et/ou des plateformes CtoC pour diminuer les flux physiques (transports, logistique)

### Optimiser l'impact environnemental du reconditionnement et des produits d'occasion

- Privilégier les pièces détachées d'occasion aux neuves
- Reconditionner en France - et au plus proche de la source d'approvisionnement
- Ne pas ajouter d'accessoires neufs aux offres quand cela n'est pas nécessaire ou demandé par le client
- Optimiser le packaging (volume et matériaux)

### Optimiser la qualité du reconditionnement, la profondeur de l'offre et la fiabilité de ses produits reconditionnés

- Participer à la formation des techniciens
- S'appuyer sur un label pour assurer la qualité de son processus de reconditionnement



- S'appuyer sur des partenariats industriels pour monter en compétence, mutualiser ses ressources et/ou élargir ses capacités de reconditionnement à de nouvelles catégories de produits, comme des partenariats avec l'ESS pour reconditionner des appareils à plus faible valeur ajoutée

### **Accompagner les consommateurs dans l'évolution vers des pratiques de consommation plus responsables**

- Réaliser de la pédagogie autour des enjeux du réemploi et du reconditionnement : communication et publicité, formation des équipes magasin
- Valoriser la consommation responsable : calculer (avec des méthodes scientifiques) et afficher le bénéfice environnemental (par rapport au neuf)
- Optimiser l'expérience client (aussi simple voire plus que pour le neuf) en offrant les mêmes garanties : droits de rétractation, durée de garanties commerciales, performance du SAV et tout autre service facilitant l'usage, l'entretien ou la réparation du produit (services d'auto-réparation, accès aux pièces détachées et à la documentation d'entretien...).
- Proposer des assurances similaires au neuf couvrant la casse, le vol et l'extension de la garantie dans le cas comme ils l'auraient fait en achetant du neuf), et les vices cachés dans le cas des produits de seconde vie non vérifiés.
- Pour la commercialisation des produits d'occasion, le modèle marketplace semble le plus adapté et pratique en phase de POC (facilitant la gestion de produits unitaires et limitant les coûts d'investissement). Il semble cependant indispensable de développer une offre omnicanale à terme pour la crédibilité de l'offre.

# Recommandations à l'attention des décideurs publics

## Renforcer les règles d'écoconception des produits, notamment via l'indice de durabilité et les contributions au règlement européen ESPR

### Renforcer les objectifs et les actions en faveur du réemploi des filières REP

- Définir des critères de répartition du gisement des éco-organismes objectifs et négociés par l'ensemble des acteurs
- Réhausser les objectifs de réemploi du cahier des charges des éco-organismes pour réaffirmer la primauté du réemploi sur les autres modes de traitement
- Développer la collecte préservante via l'investissement public dans de nouvelles infrastructures et un mécanisme de soutien financier aux acteurs prenant en charge la collecte et le stockage du gisement

### Développer l'accès aux pièces détachées

- Faire appliquer les dispositions L441-3 et L441-4 du code de la consommation, interdisant toute pratique limitant l'accès d'un professionnel du réemploi aux pièces détachées ou à tout autre instrument, équipement ou logiciel permettant la réparation des produits.
- Favoriser le développement d'un marché des pièces d'occasion, via un distributeur national

### Soutenir le développement et la structuration de la filière industrielle du reconditionnement

- Créer un label pour uniformiser les grades de qualité et règles d'affichage afin d'améliorer la lisibilité et la confiance du consommateur vis-à-vis du reconditionné
- Développer la formation à la réparation et au reconditionnement, certifiantes afin de rendre la filière plus attractive et de développer les compétences des techniciens.

## Investir et soutenir financièrement les modèles de production et de consommation de produits de seconde vie

- Proposer un crédit d'impôt économie circulaire qui couvrirait les secteurs clés de l'éco-conception, de l'occasion ou de la réparation. Il peut s'agir de réorienter et flécher des dispositifs existants vers ces secteurs, par exemple le crédit d'impôt recherche.
- La mise en place d'un fonds d'investissement public sur ces secteurs (recyclage, recycleries) ou encore un soutien public aux entreprises de l'économie circulaire
- Proposer un "chèque économie-circulaire" de 100€ par an, distribué par les entreprises à leurs collaborateurs, utilisables pour des produits ou services de ces secteurs.
- Supprimer ou compenser la redevance copie-privée (RCP) sur les terminaux reconditionnés

### Mener une stratégie de sensibilisation du grand public pour transformer les comportements

- Intégrer systématiquement dans les programmes éducatifs des contenus sur l'économie circulaire, le réemploi, la réparation, la réutilisation, l'entretien des appareils.
- Mieux encadrer la publicité en obligeant par exemple à introduire un message de prévention et de promotion de l'économie circulaire pour chaque publicité poussant à l'achat de produits.
- Encourager la mise à disposition d'espaces publicitaires gratuits aux acteurs de l'économie circulaire (occasion, réparation, éco-conception, etc.)



# Références

01. Le réemploi correspond à toute opération qui permet à des biens, qui ne sont pas des déchets, d'être utilisés à nouveau, pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus. La réutilisation désigne une opération où les produits, devenus des déchets, sont utilisés de nouveau pour un usage identique ou différent de l'usage initial, après des opérations de contrôle, de nettoyage ou de réparation, sans autre opération de prétraitement. Dans la réalité et le langage commun, la démarcation entre ces deux activités n'est pas évidente, en raison du statut de "déchet" des équipements en fin de vie des produits qui n'est souvent pas clair.
02. La matière première d'un déchet est utilisée pour fabriquer un nouvel objet
03. Décret n° 2022-190 du 17 février 2022 relatif aux conditions d'utilisation des termes « reconditionné » et « produit reconditionné » « Art. R. 122-4.- du code de la consommation - « Section 2 « Utilisation des termes " reconditionné " et " produit reconditionné " »
04. [IFOP, Baromètre Smaart - L'image des téléphones reconditionnés, novembre 2022](#)
05. *Étude sur la contribution économique et sociétale du boncoin - Archipel & Co - 2022, d'après les données 2021*
06. ADEME, "Evaluation de l'impact environnemental d'un ensemble de produits reconditionnés", septembre 2022
07. [Insa, Yasmina, Miniconi, Julien. "Seconde-main : un marché en pleine croissance en 2023". Wavestone, 24/11/2022](#)
08. [Etude Access Panel de l'Echangeur BNP Paribas Personal Finance, en partenariat avec Republik Retail, février 2023](#)
09. [Reisacher, Appoline. "Les 20 sites e-commerce les plus visités en France". Le Blog du Modérateur, 10/10/2022](#)
10. [https://www.ifop.com/wp-content/uploads/2022/11/CP-SMAAART\\_Barometre-IFOP-Les-Francais-et-les-telephones-ordinateurs-reconditionnes.pdf](https://www.ifop.com/wp-content/uploads/2022/11/CP-SMAAART_Barometre-IFOP-Les-Francais-et-les-telephones-ordinateurs-reconditionnes.pdf)
11. Sur 60 % des Français-es déclarant vouloir acheter un smartphone reconditionné, 56% des personnes le font pour une raison économique (Enquête IFOP pour SOFI Groupe menée auprès d'un échantillon représentatif de la population française, de 1202 personnes, âgées de 18 à 65 ans, réalisée en octobre 2020)
12. [Ebay, "Printemps 2023 : Près de 2 milliards d'objets inutilisés dans nos placards \(étude Ipsos\), 02/03/2023](#)
13. [Leboncoin et Archipel&Co, "Contribution économique et sociétale du boncoin en 2021, janvier 2022](#)
14. Article L. 541-10-8 du code de l'environnement, voir [FAQ relative à la reprise en magasin de mes produits du quotidien](#)
15. [Ecosystem, rapport développement durable, 2021](#)
16. Etude SOFIES réalisée en juillet 2019, en collaboration avec de nombreux acteurs (l'AFNUM, Samsung, Apple, Ecologic, ESR, Rcube, etc.).
17. D'après les données de Murfy
18. [Décret d'application de l'article 37 de la loi AGEC](#)
19. ADEME, Harris Interactive, 2020. Les Français et la réparation : Perceptions et pratiques - Edition 2019. Rapport. 189 pages
20. ADEME, 2020, "LES FRANÇAIS ET LA RÉPARATION, perceptions et pratiques"
21. Article 58 de la loi AGEC [https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article\\_jo/JORFARTI000041553823](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000041553823)
22. Preuve de concept en français, est une méthode qui permet d'évaluer la faisabilité d'un projet
23. Alors que le nombre de réparateurs est plutôt stable ou en légère croissance depuis quelques années, le marché de l'occasion progresse fortement depuis plusieurs années, de même que les enquêtes d'opinion sur les tendances à venir. Sources: Ademe, 2022, "panorama de l'offre de réparation en France" ; Baromètre Smaart-ifop 2022 "Les Français et les téléphones et ordinateurs reconditionnés"
24. ADEME, 2022. Evaluation de l'impact environnemental d'un ensemble de produits reconditionnés - synthèse - 42 pages
25. Rallo, Jim. "The rise of refurbished products". Liquidity services
26. Celui-ci est composé du Sirmiet, Rcube et Ordí 3.0, et est piloté par l'INR sous le contrôle de la DGE, de l'Ademe et du Ministère de la transition numérique. Tout d'abord axé sur les PC et les smartphones, le consortium a pour ambition de s'étendre à d'autres produits, ainsi que d'encourager ce genre d'initiatives au niveau européen.

## Aller plus loin / ressources

Ademe, ARCEP, 2022 “Evaluation environnementale des équipements et infrastructures numériques en France”

Étude de l’ADEME sur les pratiques des consommateurs “Objets d’occasion : surconsommation ou sobriété ?”, réalisée avec l’université Paris Dauphine-PSL et le Crédoc

Liquidity services - “The rise of refurbished products

Institut National de l’Économie Circulaire et Agence du don en nature, “Le don, un levier de déploiement de l’économie circulaire et solidaire, décembre 2021

Étude d’Auxilia sur les nouveaux métiers du réemploi “le commerce au défi de la transition écologique” (2021)

## 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 et contribué à la rédaction de ce guide pratique. Le contenu de la présente note n’engage pas à titre individuel chacun de ses contributeurs.

**Easy Cash, Murfy, GEEV, The Repair Academy, TeleCoop, Nature & Découvertes, Codeo Group, ADEO, Leroy Merlin, Bureau Vallée, Fnac Darty, UTOPIYA, Electro Dépôt, leboncoin, Commown, OMOCOM, Adopte un Bureau et Boulanger.**

**Le Sirmiet a également été auditionné dans le cadre du groupe de travail pour présenter la certification Qualicert des processus de reconditionnement.**

