



Électroménager : le développement par les constructeurs de stratégies de réparation

Par Gérard SALOMMEZ *

Le secteur de l'électroménager a été précurseur dans les réflexions environnementales, que cela soit en matière de consommation énergétique des appareils ou de traitement des déchets. On peut ainsi constater que la filière de traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) mise en place en France est l'une des plus performantes d'Europe et que l'étiquette énergie utilisée dans notre industrie depuis plus de quinze ans se généralise progressivement à l'ensemble des appareils consommateurs d'électricité.

Si ces sujets restent des enjeux majeurs pour notre secteur, la réduction des déchets est aujourd'hui au cœur des défis environnementaux que nous devons relever.

C'est dans cette perspective que le Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (GIFAM) a décidé de placer le service et la réparation au cœur de ses actions. Cette démarche a pour objectif d'apporter des réponses aux exigences exprimées par les consommateurs, les organisations environnementales et les pouvoirs publics, et de renforcer les liens avec les réparateurs, ainsi qu'avec l'économie sociale et solidaire. Cette réduction de la production de déchets doit passer par un entretien précautionneux des appareils par les consommateurs et par la capacité des professionnels à apporter des solutions de réparation ou de seconde vie qui soient performantes.

Présentation du groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (GIFAM)

Le GIFAM réunit les fabricants d'appareils électroménagers en France (grands groupes multinationaux et PME). Sa part de marché représente plus de 90 % des acteurs de l'électroménager sur le marché français, pour un chiffre d'affaires global de 7,6 milliards d'euros.

La profession s'est engagée depuis de nombreuses années pour limiter l'impact environnemental de ses produits en soutenant l'innovation, la qualité et le service au bénéfice du consommateur.

La prévention et la réduction des déchets ont toujours été des axes forts de l'action du GIFAM en faveur de l'efficacité des ressources. La qualité et l'accessibilité du service proposé au consommateur en cas de panne constituent un enjeu majeur qui permet d'allonger la durée d'utilisation des produits et de relever les défis de l'économie circulaire.

Un travail constant en faveur de la réduction des déchets

L'engagement du GIFAM en faveur de la réduction des déchets s'illustre au travers de différentes initiatives visant à réduire l'impact environnemental des appareils électroménagers, et ce, tout au long de leur cycle de vie.

Des appareils durables plus performants et plus accessibles

L'Institut TNS Sofres a réalisé en 2010 pour le GIFAM une étude (1) sur la durée d'utilisation des appareils ménagers. La durée moyenne est de 11 ans pour un réfrigérateur, de 13 ans pour un congélateur, de 10 ans pour un lave-linge et de plus de 7 ans pour un aspirateur.

Nous avons comparé ces résultats avec ceux obtenus par ce même Institut en 1979. En trente ans, la différence d'utilisation est d'environ 10 mois, ce qui n'est pas significatif, mais pour une utilisation beaucoup plus intensive.





En effet, les comportements ont évolué : les consommateurs ont tendance à utiliser plus fréquemment leurs appareils ménagers. Plus de 80 % des foyers utilisent leur lave-linge ou leur lave-vaisselle plusieurs fois par semaine, et certains même tous les jours. La taille du foyer a également un impact important sur la durée de vie des produits, toujours pour cette même raison d'une fréquence d'utilisation plus élevée : le même lave-linge, dans un foyer d'une personne, durera en moyenne 14 ans, alors que son « espérance de vie », dans une famille de 4 personnes, sera réduite à 8 ans et demi ! Ces résultats ne sont d'ailleurs pas spécifiques à la France, puisqu'une étude réalisée au Royaume-Uni, en 2011, a évalué la durée d'utilisation moyenne d'un lave-linge à 12 ans.

Les appareils d'aujourd'hui sont donc plus performants puisqu'ils durent aussi longtemps tout en étant utilisés plus souvent, et ce, en consommant moitié moins d'eau et d'électricité. Enfin, argument non négligeable, leurs prix sont en baisse constante : en 1990, il fallait travailler 18 jours pour pouvoir acheter un lave-linge ; en 2012, 8 jours suffisent (2).

Sensibiliser les consommateurs à la nécessité d'entretenir leurs appareils ménagers pour prévenir les pannes

Quelques gestes simples mais réguliers suffisent bien souvent pour préserver l'efficacité des appareils électro-

ménagers et en prolonger la durée de vie. Toutes les marques du GIFAM se sont associées pour mettre à disposition des consommateurs des conseils d'entretien au travers d'un recueil de fiches consacrées aux appareils les plus présents dans les foyers : réfrigérateur/congélateur, lave-linge, lave-vaisselle, machine à café, fer à repasser et aspirateurs.

Des gestes simples y sont détaillés, comme la marche à suivre pour détartrer sa cafetière ou son lave-linge. Le consommateur y trouvera la carte de la dureté de l'eau en France par département – une information importante à prendre en compte pour déterminer la fréquence des détartrages à respecter pour préserver son équipement. Le consommateur y apprendra notamment qu'un contrôle annuel du filtre d'arrivée d'eau de son lave-vaisselle est recommandé et que le filtre moteur de son aspirateur doit être remplacé une fois par an.

Les consommateurs sont incités à consulter les sites Internet des marques, sur lesquels ils pourront obtenir les notices d'utilisation de leurs appareils et les consignes propres à chacun de ceux-ci, c'est aussi l'occasion pour eux de découvrir de nombreuses autres informations très utiles, que ce soit pour choisir un appareil ou bien l'utiliser.

100 000 exemplaires de ces recueils de fiches sont en cours de diffusion auprès des écoles de formation de la filière et auprès des consommateurs, *via* les distributeurs des marques et les réparateurs.



Prenez-soin de votre lave-linge et prolongez sa vie!

Détartrer mon lave-linge : c'est facile !
Lorsqu'elle chauffe, l'eau potable naturellement riche en calcaire forme du tartre qui se dépose sur l'élément chauffant de votre appareil.

Pensez à débrancher votre appareil avant tout nettoyage ou entretien !

Si l'eau de votre lieu d'habitation est dure*, vous pouvez ajouter **un anticalcaire** à votre lessive. Dans ce cas, verser une quantité de lessive correspondant à un degré de dureté de l'eau plus faible, ceci vous permettra d'économiser de la lessive.

Vous pouvez également procéder à **un détartrage complet** de votre appareil 1 à 2 fois par an à haute température en utilisant un produit d'entretien et en suivant les préconisations d'emploi.

Photo © Ispstock - Fotolia

Photo 1 : Dépliant « Prenez soin de votre lave-linge et prolongez sa vie ».





Des conseils d'entretien sont également largement diffusés sur Internet au travers d'un site d'information destiné aux consommateurs :

<http://www.choixresponsable.com/flipbook/Gifam/>

Faciliter la réparation : création de la société AGORA et du réseau STAR

La plateforme AGORA

Depuis sa mise en place, en 1997, AGORA, une plateforme de gestion des pièces détachées, est gérée collectivement par les fabricants et s'adresse aux réparateurs.

L'efficacité de ce portail réside dans la facilité d'accès aux données concernant un produit quelle que soit la marque auquel il appartient. Plus de 60 marques sont présentes sur ce portail pour satisfaire 3 000 clients réparateurs abonnés à AGORA au travers de la mise à disposition de 2 millions de références de pièces détachées pour 100 000 références produits.

Le réseau STAR



LE LABEL DES CONSTRUCTEURS

La profession a créé également un réseau labellisé de stations techniques, le réseau STAR, qui regroupe aujourd'hui près de 150 réparateurs répartis sur tout le territoire national. L'objectif est de permettre de réaliser

des réparations de qualité et de faire face au problème générationnel de formation.

Eco-systèmes : un partenaire historique pour le recyclage des DEEE

Les fabricants, ainsi que les distributeurs, se sont engagés pour un recyclage de qualité avec dépollution complète et maximisation de la récupération des matières premières. Ils ont créé ensemble une filière de collecte et de traitement des appareils électriques et électroniques en fin de vie : c'est l'éco-organisme Eco-systèmes.



Dans le cadre de ce partenariat, nous avons pour ambition de faire en sorte que la filière française de traitement des DEEE soit la filière de référence en Europe pour son excellence du point de vue de la collecte et du traitement de ces déchets. Pour ce faire, nous investissons de manière conséquente dans la R&D, ce qui conduit à des dépôts de brevets.

C'est une économie complète que nous souhaitons développer au travers de cette filière de recyclage des DEEE.



Photo © Eco-systèmes - Véronique Paul

Photo 2 : Point de collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).



En 2013, Eco-Systèmes a collecté 341 196 tonnes de DEEE (soit 7 kg par habitant et par an, un volume en progression de 1,8 % par rapport à 2012). En 2013, les volumes de petits appareils ont augmenté de 8,5 % grâce notamment à la mise en place de 5 500 espaces de collecte dans 26 enseignes de la distribution en magasin depuis 2011. 60 % de ces volumes ont été repris par les collectivités locales (soit 205 939 tonnes), suivies par les distributeurs à 33 % (soit 110 991 tonnes). L'économie sociale et solidaire a, quant à elle, représenté 7 % de la collecte totale.

Les taux de recyclage obtenus pour les différentes catégories de DEEE s'améliorent d'année en année. Ils se situent aujourd'hui autour de 80 %, soit au-delà des objectifs fixés par les pouvoirs publics. Ainsi, les métaux ferreux récupérés servent principalement à la réalisation d'armatures métalliques utilisées dans le secteur de la construction. Les plastiques et l'aluminium sont recyclés dans la fabrication de pièces automobiles. Le cuivre, quant à lui, est affiné pour éliminer les impuretés qu'il contient, pour servir ensuite à la fabrication de nouveaux moteurs ou de nouveaux câbles électriques.

Dans le cadre de la nouvelle directive DEEE 2, l'Europe impose à la France (d'ici à fin 2019) l'atteinte d'un objectif de collecte de DEEE de 14 kilogrammes par habitant et par an. Atteindre cet objectif qui correspond au doublement de la collecte exigera une mobilisation considérable de tous les acteurs de la filière (fabricants, distributeurs physiques et Internet, collectivités, consommateurs et éco-organismes). Pour y répondre, Eco-systèmes multiplie les initiatives depuis 2010. Plus récemment (en 2012), un nouvel élan a été donné à travers une expérimentation nationale à laquelle participent 30 collectivités représentant 8 millions d'habitants et qui vise à tester des dispositifs, tels que les déchèteries mobiles ou les collectes ponctuelles de déchets en centre-ville. Une grande campagne de mobilisation a également été engagée au travers des grands médias nationaux.

En parallèle à nos actions menées en faveur de la réduction des déchets, les fabricants s'engagent aussi pour favoriser économiquement la réparation.

Les actions du GIFAM pour favoriser économiquement la réparation

Une étude sur la perception du service après-vente (SAV) par le consommateur a mis en lumière le fait que face à une panne, près de la moitié des consommateurs préfère acheter un nouvel appareil plutôt que de procéder à une réparation. Le GIFAM a donc décidé de mener des projets visant à inciter les consommateurs à faire réparer leurs appareils.

Éléments de contexte sur la réparation

Le débat sur la durée de vie des produits a conduit le GIFAM à mener une réflexion sur leur réparabilité. Il en ressort que les freins à la réparation des appareils électro-

ménagers sont davantage d'ordre économique que d'ordre technique.

En premier lieu, le prix de vente moyen des appareils du gros électroménager n'a cessé de baisser depuis 2002. Cette baisse des prix s'explique par un gain en parts de marché des produits des premier et second quartiles. La part croissante du canal Internet dans les ventes, avec des prix pratiqués généralement plus bas, impacte également la courbe de prix.

Aussi, nous savons que lorsque le montant d'un devis excède de 30 % le prix d'achat initial, le consommateur fait le choix d'acheter un produit neuf plutôt que de faire appel à un réparateur. Le montant moyen d'une réparation est de 129 euros (3), il comprend des variables difficilement compressibles qui peuvent pousser le consommateur à faire le choix de l'achat d'un nouvel équipement : TVA à 20 %, coût de la main-d'œuvre, facturation du déplacement... Le coût des pièces détachées représente, quant à lui, en moyenne, 40 % du prix de la réparation.

Ces éléments expliquent pour partie le fait que les consommateurs soient tentés d'acheter un nouvel appareil lorsqu'ils sont confrontés à une panne.

Face à ce constat, le GIFAM a choisi de proposer des projets visant à favoriser économiquement la réparation.

Étude ADEME-GIFAM sur la mise en place d'une filière de pièces détachées d'occasion

Le colloque ADEME Filières et Recyclage de 2012 a montré que les pièces d'occasion pouvaient servir d'alternative aux pièces neuves, dans le secteur de l'automobile.

Le GIFAM et l'ADEME ont donc décidé de conduire une étude macro-économique pour évaluer la possibilité de mettre en place une filière de pièces détachées d'occasion dans le secteur du gros électroménager. Cette étude prend en compte les données extraites du fichier de référence AGORA : ce système d'information qui gère les commandes de pièces détachées multi-constructeurs des réparateurs constitue une base de données très importante (avec les commandes et tarifs associés).

Nous constatons que 80 % des pièces vendues sur AGORA affichent un prix de vente inférieur ou égal à 40 euros (prix de vente consenti aux réparateurs). Pour les réparateurs, l'offre de pièces d'occasion n'est intéressante, par rapport à celle de pièces neuves, que si elle permet un écart de prix de 50 % dans les devis en faveur des consommateurs. Or, la mise à disposition de pièces d'occasion comporte des coûts de collecte, de démontage, de contrôle, de stockage, de logistique, ainsi que des investissements éventuels dans la création d'un système d'information. L'offre de pièces détachées d'occasion n'aurait donc de sens que pour celles affichant un prix élevé.

L'étude met également en avant plusieurs atouts dont bénéficie le secteur de l'électroménager pour procéder à la mise en place d'une telle filière : la maîtrise du flux des DEEE via Eco-systèmes, l'existence du système d'information AGORA, ainsi que l'existence de certains acteurs dans les secteurs du démantèlement et de la réparation (tels



qu'Envie (voir l'article de Anémone Berès publié dans ce même numéro de *Responsabilité & Environnement*).

À la lumière de ces enseignements, la profession va poursuivre son étude prospective afin d'étudier les conditions dans lesquelles la mise en place d'une filière de pièces détachées d'occasion est possible. Afin de pouvoir accéder au gisement des DEEE, Eco-systèmes sera associé au projet. Son principal partenaire, l'association d'insertion Envie, qui est spécialisée dans la récupération et la remise en état d'appareils électroménagers, sera également intégrée à la démarche. En 2012, ce réseau a collecté l'équivalent de 140 000 tonnes d'appareils ménagers usagés, dont près de 42 000 ont pu faire l'objet d'un réemploi.

Parmi les actions visant à réduire le coût de la réparation, le GIFAM a également entrepris des travaux sur l'autoréparation. L'enjeu de ce point de vue est d'accompagner le consommateur en lui garantissant une sécurité maximale.

Le projet d'ateliers d'autoréparation

Ce phénomène de l'autoréparation n'est pas un phénomène nouveau. Il y a toujours eu des consommateurs bri-

colours capables de réparer leurs appareils électroménagers. L'arrivée d'Internet a amplifié ce phénomène en facilitant la diffusion d'informations et de conseils, ainsi que l'accès aux pièces détachées.

Le GIFAM et l'ADEME ont demandé à l'Institut Ipsos de conduire une étude (4) sur le service après-vente dans l'électroménager. L'étude montre que 19 % des Français ayant eu un de leurs appareils électroménagers en panne ont procédé eux-mêmes à la réparation ou ont fait appel à un membre de leur entourage.

Ce chiffre reflète plusieurs réalités. L'étude montre que l'autoréparation est principalement pratiquée pour des réparations faciles, telles que des gestes d'entretien ou la résolution de petits dysfonctionnements ne nécessitant pas de changement de pièce(s), dans près d'un cas sur deux. Certaines personnes (5) qui ont choisi de procéder à l'autoréparation ont d'ailleurs été aidées par un centre de SAV qui leur a expliqué comment résoudre la panne. Il s'agit, en général, de conseils de maintenance basiques : débouchage ou décoinçage d'un tuyau de vidange d'une machine à laver, nettoyage de la « grille » d'un réfrigérateur...

En ce qui concerne les cas d'autoréparation nécessitant de changer des pièces et demandant une intervention

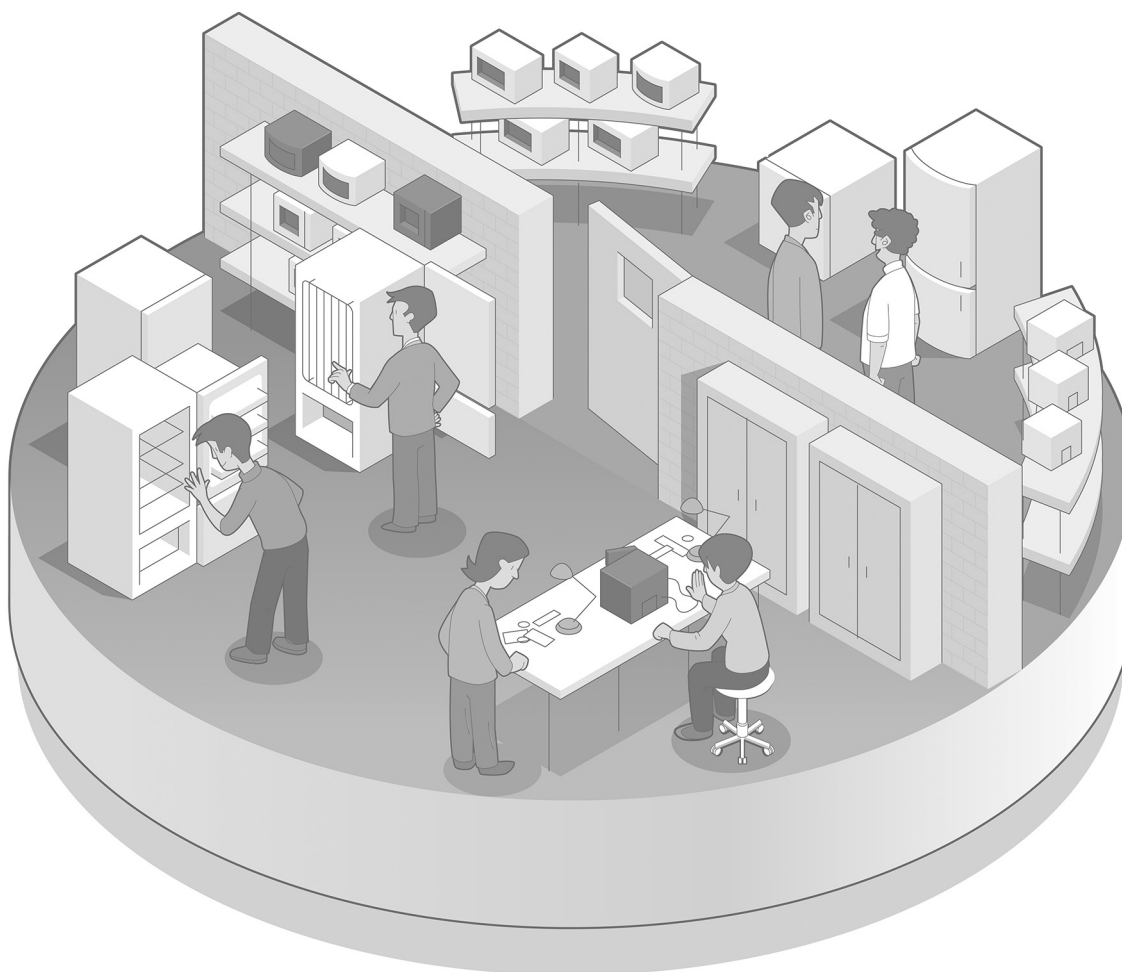


Photo 3 : La filière pièces détachées.

Photo © Eco-systèmes - Antoine Dagan



technique sur le produit, les consommateurs qui ne font pas appel à un SAV peuvent acheter directement des pièces détachées soit *via* le site Internet de certains fabricants, soit *via* des sites Internet spécialisés ou encore chez des revendeurs de pièces détachées. Il faut cependant rappeler que la fabrication des appareils électroménagers est encadrée par toute une série de normes internationales et françaises, qui assurent la sécurité des utilisateurs et celle des membres de leur foyer. En effet, dans certains cas, l'autoréparation n'est pas à conseiller si elle est susceptible de mettre en danger le consommateur. L'étude Ipsos montre que 7 % des consommateurs qui ont effectué une autoréparation sur leur appareil estiment s'être mis en danger lors de leur intervention.

Afin de faciliter économiquement le recours à la réparation, le GIFAM a décidé d'accompagner l'autoréparation par la création d'ateliers de réparation auprès de certaines stations techniques membres du réseau STAR. Au sein des entreprises pilotes, une pièce sera aménagée et équipée pour permettre aux consommateurs de réaliser des travaux de dépannage en toute sécurité, en présence d'un réparateur professionnel. Une grille tarifaire permettra aux consommateurs de connaître le tarif appliqué en fonction de l'opération à réaliser. Le consommateur pourra également acheter des pièces détachées et accéder à la documentation technique sur AGORA, grâce à la mise à disposition d'une connexion Internet.

Une opération pilote sera lancée prochainement, en partenariat avec l'ADEME et trois stations volontaires, afin d'identifier les conditions dans lesquelles le consommateur pourra réparer son appareil en toute sécurité chez un réparateur professionnel.

Conclusion

Les fabricants d'appareils électroménagers réunis au sein du GIFAM sont résolument engagés dans une démarche visant à réduire la production de déchets et à favoriser la durée d'utilisation des appareils. Ces initiatives doivent trouver le juste équilibre entre des enjeux environnementaux comme la préservation des ressources et la réduction de la consommation énergétique, qui sont parfois antinomiques avec les attentes des consommateurs et les contraintes économiques. Le travail conduit en collaboration avec l'ensemble des acteurs du secteur de l'électroménager, avec les pouvoirs publics et les organisations environnementales permet de développer des projets ambitieux et adaptés aux spécificités sectorielles.

Notes

* Président du GIFAM.

(1) Étude TNS SOFRES, « Durée de vie des appareils électroménagers (2010-2011) ».

(2) Prix moyen d'un lave-linge en 1990 : 3 512 francs (soit 535 euros) ; en 2012, le prix de vente moyen de ce même type d'appareil est de 395 euros, soit un coût réduit de 26 %.

(3) Étude IPSOS Septembre 2012 sur la perception du SAV par le consommateur dans le domaine du gros électroménager.

(4) Étude IPSOS Septembre 2012 sur la perception du SAV par le consommateur dans le domaine du gros électroménager.

(5) 12 % pour l'autoréparation sous garantie et 4 % pour l'autoréparation hors garantie (Étude IPSOS septembre 2012).