



Dossier de presse

Bilan de l'observatoire du fonds réparation des équipements électriques et électroniques (EEE)



© GavriBY - stock.adobe.com

04 janvier 2024

SOMMAIRE

NOS PRINCIPAUX CONSTATS	2
NOS RECOMMANDATIONS.....	3
1. PERSPECTIVES DE LA LABELLISATION DES REPARATEURS.....	5
➤ Une labellisation des réparateurs en progression mais encore insuffisante.....	5
➤ Un déséquilibre dans le maillage territorial des points de réparation.....	7
➤ Une majorité de petites structures.....	9
➤ Un déséquilibre dans les spécialisations des réparateurs.....	10
2. TENDANCES DE LA REPARATION HORS GARANTIE.....	11
➤ Une tendance à la hausse de la réparation pour la quasi-totalité des appareils éligibles.....	11
➤ Les marques les plus fréquemment réparées.....	14
➤ Bonus réparation : un impact différent selon l'équipement.....	16
➤ Une augmentation du prix moyen de la réparation selon chaque équipement.....	20
3. EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS.....	23
➤ Le coût de la réparation.....	23
➤ La compétence des réparateurs QualiRépar.....	24
INDEX DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX.....	26
ANNEXES.....	27

NOS PRINCIPAUX CONSTATS

Pour ce second bilan, nous avons analysé 158 132 réparations d'EEE (télévision, lave-vaisselle, réfrigérateur, congélateur ...), réparties sur 4 641 points de réparation (sites physiques, techniciens itinérants et sous-traitants à domicile), regroupés au sein de 806 entreprises à partir des données des éco-organismes sur la période du 15 décembre 2022 au 04 décembre 2023 (*Annexe 1 : Méthodologie*).

Augmentation du prix moyen de la réparation selon chaque équipement

On constate une tendance à la hausse du coût moyen de la réparation avec une augmentation allant de 10 à 15% pour les équipements les plus réparés.

Bonus réparation : un impact différent selon l'équipement

Le bonus réparation permet de couvrir, en moyenne, 17 % du coût total de la réparation soit un bonus moyen de 23 € sur une facture moyenne de 136 €.

L'impact du bonus sur le coût total de la réparation varie considérablement en fonction du type d'appareil. La réparation est plus avantageuse que l'achat d'un produit neuf pour les lave-linge, les lave-vaisselle, les réfrigérateurs/ congélateurs. Contrairement à certains équipements tels que les grille-pain, bouilloires ou encore les presse-agrumes, dont la réparation n'apparaît probablement pas comme suffisamment attractive à réparer au regard de leur prix neuf.

Un nombre de points de réparation encore insuffisant

Une augmentation des nouveaux points de réparation est observée en janvier, février, mars et avril 2023, indiquant une accélération de l'adhésion au programme notamment des grands réparateurs multisites. Après ce pic d'activité, la labellisation des entreprises semble connaître une pause. La croissance de labellisation des réparateurs est indéniable mais elle demeure en dessous des attentes initiales. De même, une stagnation des demandes de réparations dans le cadre de ce programme est notée à partir du mois de juillet.

Un déséquilibre dans le maillage territorial des points de réparation

Le Nord, Paris et les Bouches-du-Rhône présentent le nombre le plus bas de points de réparation par habitant : 0,39 point de réparation par 10 000 habitants dans le Nord, 0,38 à Paris et 0,44 dans les Bouches-du-Rhône. Ces chiffres indiquent une disponibilité relativement faible de services de réparation par rapport à la densité de population dans ces départements.

NOS RECOMMANDATIONS

- Le manque de sensibilisation des consommateurs au bonus réparation a été identifié comme un obstacle majeur. Une communication efficace, une meilleure éducation des consommateurs et une visibilité accrue du bonus sont des éléments clés pour transformer ce programme d'incitation en une norme culturelle durable.
- La nécessité d'appliquer des mesures de relance pour dynamiser l'adhésion des professionnels de la réparation au programme
- Des ajustements quant aux montants du bonus réparations sont nécessaires pour maintenir l'équilibre entre le choix de faire réparer ou d'acheter un produit neuf.
- Une surveillance constante des tarifs de réparation est essentielle pour garantir l'efficacité à long terme du fonds réparation. Le succès du fonds repose sur sa capacité à évoluer en réponse aux dynamiques du marché et à favoriser une culture de consommation consciente.

BILAN DE L'OBSERVATOIRE DU FONDS REPARATION DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES (EEE)

L'économie contemporaine se caractérise par une production de masse d'équipements électriques et électroniques (EEE)¹ qui génèrent une quantité significative de déchets. Afin de minimiser l'impact environnemental de ces produits tout au long de leur cycle de vie, la France a pris des mesures audacieuses pour réduire les déchets et promouvoir la durabilité grâce à la loi N°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, communément appelée la loi AGECE (Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire).

L'un des piliers de l'économie circulaire est la responsabilité élargie des producteurs (REP). La REP impose aux producteurs d'EEE une responsabilité accrue pour la gestion des produits en fin de vie. Cela signifie que les fabricants et les importateurs d'EEE doivent non seulement s'assurer de la collecte et de la gestion appropriée de ces produits en fin de vie mais aussi promouvoir activement leur réparation, prolongeant ainsi leur durée de vie et réduisant la quantité de déchets produits.

Dans ce cadre et au cœur de cette évolution législative, se sont imposés la création d'un fonds réparation par les fabricants d'EEE visant à encourager la réparation et d'un label afin de constituer un réseau de réparateurs professionnels qui pourront donner accès au dispositif à leurs clients. Ce fonds financé par les éco-participations² est le fruit de la collaboration entre les éco-organismes³ et les acteurs de l'industrie électronique. En effet, en réponse à la méfiance croissante des consommateurs à l'égard des services de réparation, les deux éco-organismes, **ecosystem** et **Ecologic**, ont collaboré pour créer le label QualiRépar (*Annexe 2 : Le label QualiRépar*). Ce label vise à intégrer les réparateurs au sein d'un réseau de professionnels reconnus.

¹ Un équipement électrique et électronique (EEE) est un équipement fonctionnant grâce à un courant électrique ou à un champ électromagnétique, ou un équipement de production, de transfert ou de mesure de ces courants et champs, conçu pour être utilisé à une tension ne dépassant pas 1000 volts en courant alternatif et 1 500 volts en courant continu. Ce terme regroupe donc un grand nombre d'appareils aux dimensions et poids très variés : machine à laver, téléphone portable, télévision, perceuse, distributeur automatique, thermomètre électronique, lampe, outil d'analyse, etc

² L'éco-participation, que l'on appelle également éco-contribution, est la contribution de l'acheteur d'un équipement neuf au financement de l'allongement de sa durée de vie et de son élimination. Cette éco-participation est intégralement versée par les producteurs aux éco-organismes.

³ Un éco-organisme est une entreprise à but non lucratif d'intérêt général, agréée par les pouvoirs publics pour gérer les appareils ménagers et professionnels complexes usagés et prolonger leur durée de vie sous forme d'appareils rénovés ou réutilisés ou sous forme de nouvelles matières premières recyclées et dépolluées.

Le principal objectif du fonds réparation, pour un produit en panne hors garantie (HG)⁴, est de prolonger la durée de vie des EEE en privilégiant la réparation au remplacement. Concrètement, lorsque les consommateurs font réparer leurs EEE hors garantie par des réparateurs labellisés QualiRépar, ils ont droit à un bonus financier. Cela couvre une partie des coûts de la réparation en fonction d'un certain nombre de critères d'inéligibilité du fonds réparation (Annexe 3 : Les critères d'inéligibilité *du Fonds Réparation*). Le bonus réparation est déduit directement de la facture du consommateur, puis remboursé au réparateur par les éco-organismes dans un délai de quinze jours après réception de la facture et des preuves de la réparation effective. La valeur du bonus varie en fonction de l'appareil réparé (*Annexe 4 : Les produits concernés ainsi que les montants du bonus réparation*), mais en moyenne, elle équivaut à 17 % du coût total de la réparation. Cette approche encourage la réparation et réduit la quantité de déchets électriques et électroniques. En offrant des incitations économiques aux consommateurs, le fonds vise à changer les mentalités en encourageant le public à considérer la réparation comme une alternative viable à l'achat de nouveaux produits.

1. PERSPECTIVES DE LA LABELLISATION DES REPARATEURS

L'observatoire du fonds réparation a suivi de près l'état de la labellisation des réparateurs depuis le 15 décembre 2022 au 04 décembre 2023 en collectant des données sur les réparateurs labellisés, leurs spécialités ainsi que leurs emplacements géographiques (*Annexe 5 : Localisation des points de réparation par département*). L'objectif est de s'assurer que les consommateurs puissent facilement accéder à des réparateurs labellisés. Cette accessibilité est un facteur clé pour inciter les consommateurs à opter pour la réparation plutôt que le remplacement de leurs équipements électriques et électroniques.

➤ Une labellisation des réparateurs en progression mais encore insuffisante

Le fonds réparation a été officiellement ouvert aux consommateurs le 15 décembre 2022. Toutefois, il convient de noter que le processus de labellisation des réparateurs a été enclenché dès le 15 avril 2022. Depuis son lancement, le programme QualiRépar a connu une croissance durant les premiers mois. Le nombre de nouveaux sites labellisés a augmenté, passant de 416 entreprises labellisées à la mi-mars 2023, à 806 entreprises labellisées au 04 décembre 2023 (soit 4641 points de réparation). Selon les données fournies par les éco-organismes 4889 entreprises sont dans le processus de labellisation et 2165 ont soumis leur dossier de recevabilité.

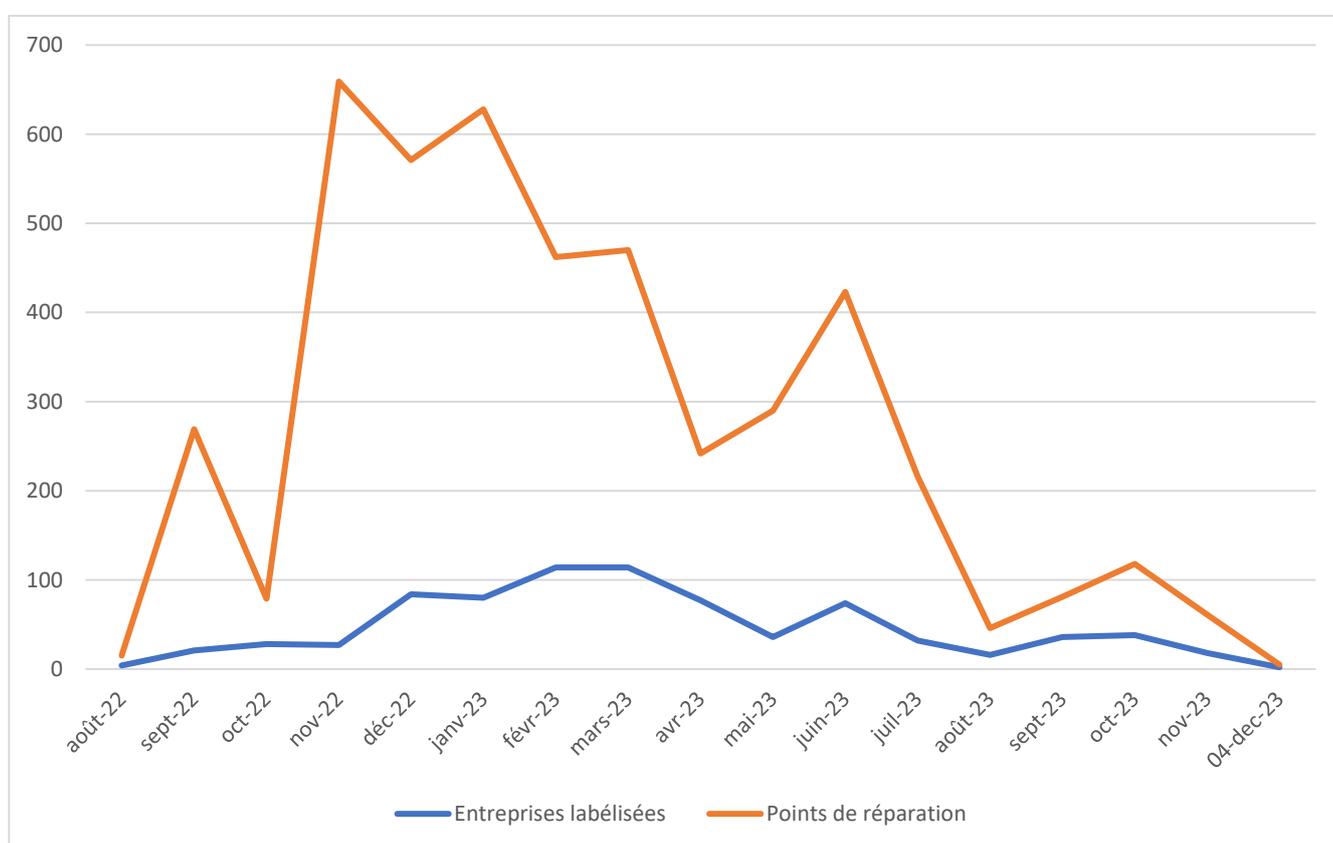
Les 806 entreprises labellisées déploient leurs compétences sur un réseau étendu de 4641 points de réparation. Ce chiffre se compose de diverses catégories, notamment :

⁴ Hors garantie : non couvert par les garanties légales ou commerciales, y compris les extensions de garantie.

- ✓ Sites physiques : 2052 emplacements physiques où les consommateurs peuvent amener leurs appareils pour des réparations.
- ✓ Techniciens itinérants : 2567 professionnels de la réparation se déplacent vers les consommateurs pour effectuer des réparations sur place.
- ✓ Sous-traitants à domicile : 22 sous-traitants offrent des services de réparation directement au domicile des consommateurs.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre d'entreprises labellisées et de points de réparation au fil des mois. Une augmentation est observée en janvier, février, mars et avril 2023, indiquant une accélération de l'adhésion au programme notamment des grands réparateurs multisites (Leclerc-Est, Boulanger...).

Graphique 1 : Evolution du nombre d'entreprises labellisées et de points de réparation



Sources : CLCV (à partir des données d'écosystem et Ecologic)

Après ce pic d'activité, on constate que la labellisation des entreprises semble connaître une pause à partir du mois de juin.

Une fois les grands réparateurs labellisés, le processus de labellisation s'est étendu aux artisans de moins de 10 salariés. Cette transition vers des entreprises plus petites peut expliquer la stagnation de la labellisation des entreprises. L'adhésion de ses réparateurs peut être sujette à des facteurs divers et

évolutifs. Entre-autres les contraintes administratives des réparateurs, particulièrement les petites entreprises, qui doivent supporter des coûts administratifs liés à la labellisation. Ces coûts englobent divers éléments tels que la création de dossiers, la mise à disposition de documents administratifs, le temps investi dans les audits, la mise à jour de logiciels spécifiques, ainsi que le temps nécessaire pour soumettre les demandes de remboursement. Cette démarche peut s'avérer être une charge financière et temporelle importante pour de nombreux réparateurs.

Pour remédier à ce problème, dans le cadre des évolutions à venir, ecosystem et Ecologic ont prévu l'application d'un projet d'adaptation du référentiel QualiRépar. Il s'agit de simplifier le processus de labellisation pour les entreprises artisanales comptant moins de 10 salariés. Cela inclut la suppression de l'audit sur site, qui sera remplacé par un audit de type documentaire ainsi que l'intégration d'une nouvelle typologie de réparation : les réparations à distance⁵. En parallèle, le coût de labellisation sera réduit, passant de 447€ à 200€ HT pour un cycle de 3 années. La stagnation des nouvelles demandes de labellisation peut probablement s'expliquer par l'attente des réparateurs de la mise en place de cette procédure.

➤ Un déséquilibre dans le maillage territorial des points de réparation

Pour quantifier la disponibilité relative des points de réparation par rapport à la population dans chaque département, nous avons calculé un ratio en prenant comme unité de mesure 10 000 habitant, soit :

$$\frac{\text{Nombre de points de réparation}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10\,000$$

Le Nord, Paris et les Bouches-du-Rhône présentent le nombre le plus bas de points de réparation par habitant : 0,39 point de réparation par 10 000 habitants dans le Nord, 0,38 à Paris et 0,44 dans les Bouches-du-Rhône. Ces chiffres indiquent une disponibilité relativement faible de services de réparation par rapport à la densité de population dans ces départements. En revanche, les départements de Lozère et de la Creuse présentent des ratios plus élevés, avec respectivement 2,06 et 2,46 points de réparation par 10 000 habitants. Les observations en Île-de-France confirment une densité considérable de population, mais le faible nombre de réparateurs, illustré par le ratio calculé précédemment, soulève des préoccupations quant à la disponibilité de réparateur labellisé malgré la demande potentielle élevée.

⁵ « La réparation à distance s'entend comme l'accompagnement en visioconférence du consommateur par un professionnel qualifié qui couvre toute ou partie des étapes de la réparation (diagnostic de panne, mesures correctives sans remplacement de pièce, description au consommateur des gestes à réaliser pour le remplacement d'une pièce, vérification et remise en service de l'appareil) et aboutit à la réparation d'un appareil en panne ». (Extrait du projet d'arrêté)

Tableau 1 : Répartition des points de réparation par habitant

Départements		Population (INSEE)	Points de réparation	Ratio (par10000)
59	Nord	2607746	102,39	0,39
75	Paris	2145906	82,46	0,38
13	Bouches-du-Rhône	2048070	90,86	0,44
69	Rhône	1883437	84,72	0,45
93	Seine-Saint-Denis	1655422	57,58	0,35
33	Gironde	1636391	77,55	0,47
92	Hauts-de-Seine	1626213	55,63	0,34
62	Pas-de-Calais	1462167	103,89	0,71
78	Yvelines	1449723	61,08	0,42
44	Loire-Atlantique	1445171	115,62	0,80
77	Seine-et-Marne	1428636	64,30	0,45
04	Alpes-de-Haute-Provence	165451	20,80	1,26
09	Ariège	153954	21,17	1,38
15	Cantal	144379	19,72	1,37
05	Hautes-Alpes	140605	18,80	1,34
90	Territoire de Belfort	140120	25,98	1,85
23	Creuse	115995	28,55	2,46
48	Lozère	76633	15,80	2,06

Source : CLCV

Ces disparités dans la répartition des points de réparation peuvent refléter des inégalités d'accès aux services de réparation dans plusieurs départements. Les habitants de ces zones peuvent avoir moins d'options en matière de réparation, ce qui risque de compliquer l'entretien et le prolongement de la durée de vie de leurs appareils électriques et électroniques. **Les départements français disposent en moyenne de 46 points de réparation** (sites, techniciens itinérants et sous-traitants à domicile) par découpage administratif, ce qui souligne la nécessité d'accroître la densité de cette offre pour garantir un meilleur accès à la réparation pour les consommateurs. C'est une étape essentielle car les consommateurs ne feront pas des kilomètres pour faire réparer leur équipement. Cette analyse met en lumière l'importance de développer davantage l'annuaire des réparateurs QualiRépar pour répondre aux besoins de la population, en particulier dans les régions densément peuplées où la demande pourrait être significative.

L'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'Énergie (ADEME)⁶ estime qu'en France, il existe environ 30 000 sites⁷ de réparation répartis sur l'ensemble du territoire. Sur cette base, seulement 2052 d'entre eux sont actuellement labellisés QualiRépar. Ce chiffre met en lumière un maillage encore

⁶ ADEME. 2021. « Fonds Réparation de la filière équipements électriques et électroniques »

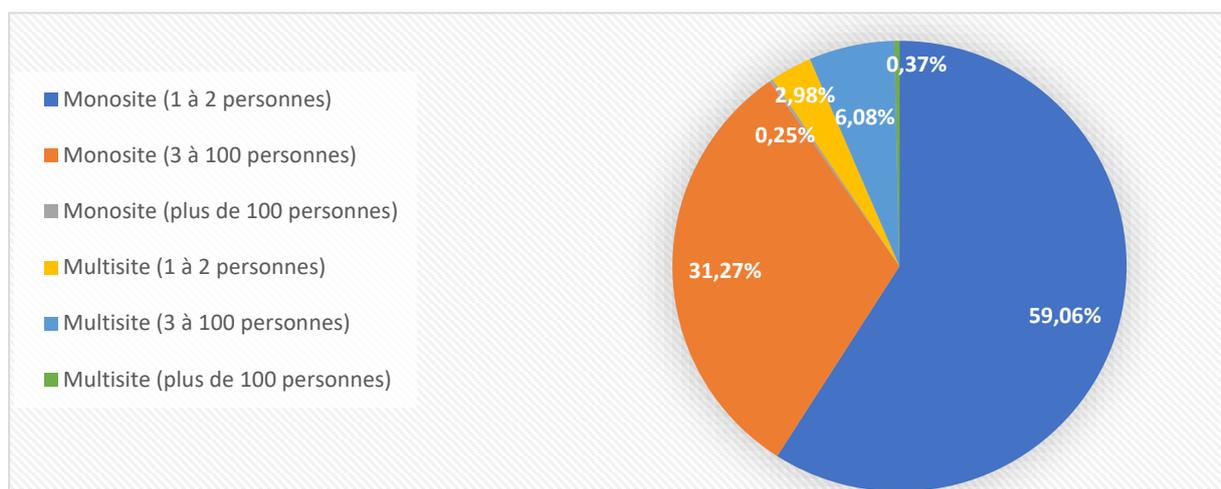
⁷ D'autres sources estiment qu'il existe en France entre 20000 et 30000 sites de réparation

insuffisant et inégal des magasins labellisés, soulignant la nécessité d'élargir la présence de ces établissements sur l'ensemble du territoire.

➤ Une majorité de petites structures

Ce fonds réparation a pour mission de promouvoir la filière de la réparation. Afin d'atteindre cet objectif, il est crucial que de petites structures et des entreprises locales soient largement représentées parmi les réparateurs labellisés. Bien que des acteurs majeurs tels que Leclerc-Est et Boulanger participent déjà activement au fonds, il est tout aussi essentiel que les travailleurs indépendants et les petites et moyennes entreprises rejoignent ce mouvement. Cette diversité d'acteurs garantira une représentation équilibrée de la filière de la réparation, contribuant au succès global du fonds et à la promotion de la réparation comme une alternative durable à la consommation de produits neufs.

Graphique 2 : Répartition des entreprises labellisées par taille



Source : CLCV (à partir des données d'écosystème et Ecologic)

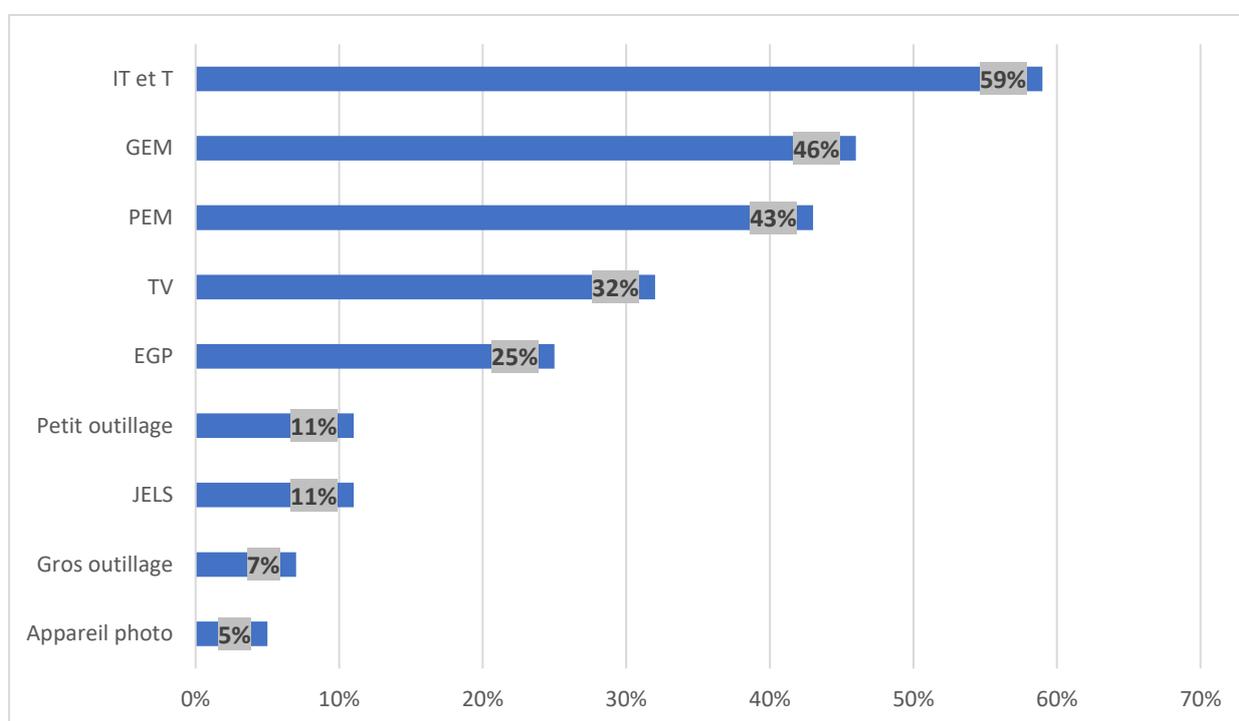
Parmi les 806 entreprises labellisées au 04 décembre 2023, 76 d'entre elles, soit environ 9,43 %, possèdent plusieurs sites, tandis que 730 sont des monosites, c'est-à-dire les entreprises avec un seul site, ce qui représente environ 90,57 % du total. Parmi les 2052 sites labellisés, SAV Leclerc-Est émerge comme l'acteur majeur avec 389 sites répartis sur l'ensemble du territoire français. Il est suivi de près par Boulanger, qui compte 210 sites, et Wefix, avec 138 sites. Ces trois entreprises à elles seules totalisent 36 % de l'ensemble des sites labellisés comptant de 3 à 100 personnes.

La majorité des entreprises labellisées se compose de petites structures avec un seul site, souvent composé d'une à deux personnes. Les monosites, sont souvent situés dans des zones urbaines densément peuplées, où la demande de réparation est plus élevée en raison de la concentration de consommateurs. En revanche, les multisites, qui comprennent plusieurs points de réparation, sont souvent présents dans des zones plus étendues, y compris les zones rurales.

➤ Un déséquilibre dans les spécialisations des réparateurs

Les réparateurs expriment généralement le souhait de se faire labéliser pour les fiches métiers (les spécialisations) qui correspondent le mieux à leurs compétences. Ce choix de fiche métier est souvent guidé par leur expertise dans la réparation de certains types d'équipements. Chaque réparateur a la possibilité d'obtenir la labellisation pour un maximum de 10 fiches métiers différentes (*Annexe 6 : Classification des fiches métiers*). Ces données laissent entrevoir un certain écart entre le potentiel de labellisation des réparateurs et la réalité de leur labellisation. En d'autres termes, de nombreux réparateurs ne sont pas labélisés pour le maximum de fiches métiers possible, et de nombreux sites labellisés ne proposent pas l'ensemble des fiches métiers disponibles.

Graphique3 : Répartition des fiches métiers demandées



Source : CLCV (à partir des données d'écosystème et Ecologic)

Les pourcentages du graphique 3, montrent la récurrence de la demande de chaque fiche métiers sur la récurrence de la demande totale. La répartition des spécialisations n'est pas équilibrée avec une prédominance des fiches métiers IT et T (équipements informatiques et de télécommunications) et GEM (gros électroménager) avec et hors appareils à circuits de fluides frigorigènes, suivie des fiches PEM (petit électroménager), TV et EPG (électronique grand public) hors TV et optique non intégrée. Les valeurs des fiches Petit et Gros outillage électrique, appareil photo avec optique séparée et JELS (jouets et équipements de loisir et de sport) hors mobilité sont insignifiantes. Cette situation peut avoir un impact sur les consommateurs, car s'il y a plus de réparateurs qui se font labélisés, cela signifierait que les consommateurs auraient accès à une plus grande variété d'offre de services de réparation.

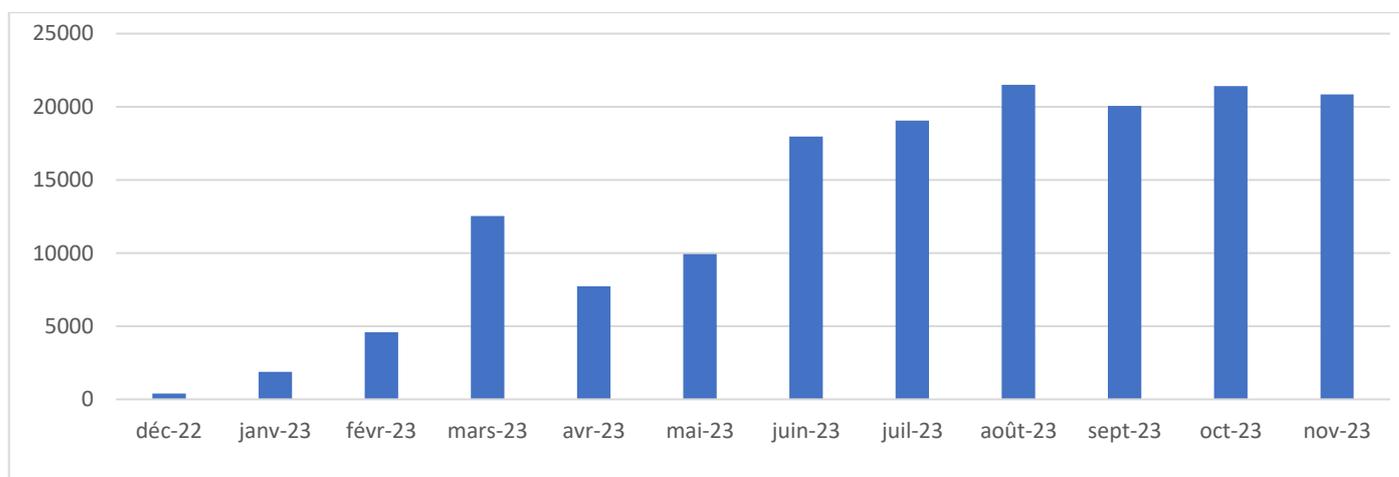
2. TENDANCES DE LA REPARATION HORS GARANTIE

Comment les modèles de réparation évoluent ? Quelles catégories de produits sont les plus fréquemment réparées ? Quelles marques dominent le marché de la réparation ? Et comment le bonus réparation impacte le coût total de la réparation ? Après avoir examiné en détail le statut de la labellisation, nous allons fournir une vision plus large des dynamiques actuelles qui façonnent l'écosystème de la réparation.

➤ Une tendance à la hausse de la réparation pour la quasi-totalité des appareils éligibles

Du 15 décembre 2022 au 04 décembre 2023, le fonds réparation a enregistré 158 132 réparations bénéficiant du bonus réparation. Le graphique 4 reflète l'évolution du nombre de réparations par mois. On constate une augmentation significative du nombre de réparations bénéficiant du bonus au cours des 12 derniers mois. Cependant, malgré la croissance du volume de réparations depuis l'ouverture du fonds aux consommateurs, les résultats demeurent largement en dessous des attentes initiales, ce qui suscite des préoccupations similaires à celles observées pour la labellisation. Une stagnation des réparations est notée à partir du mois de juillet.

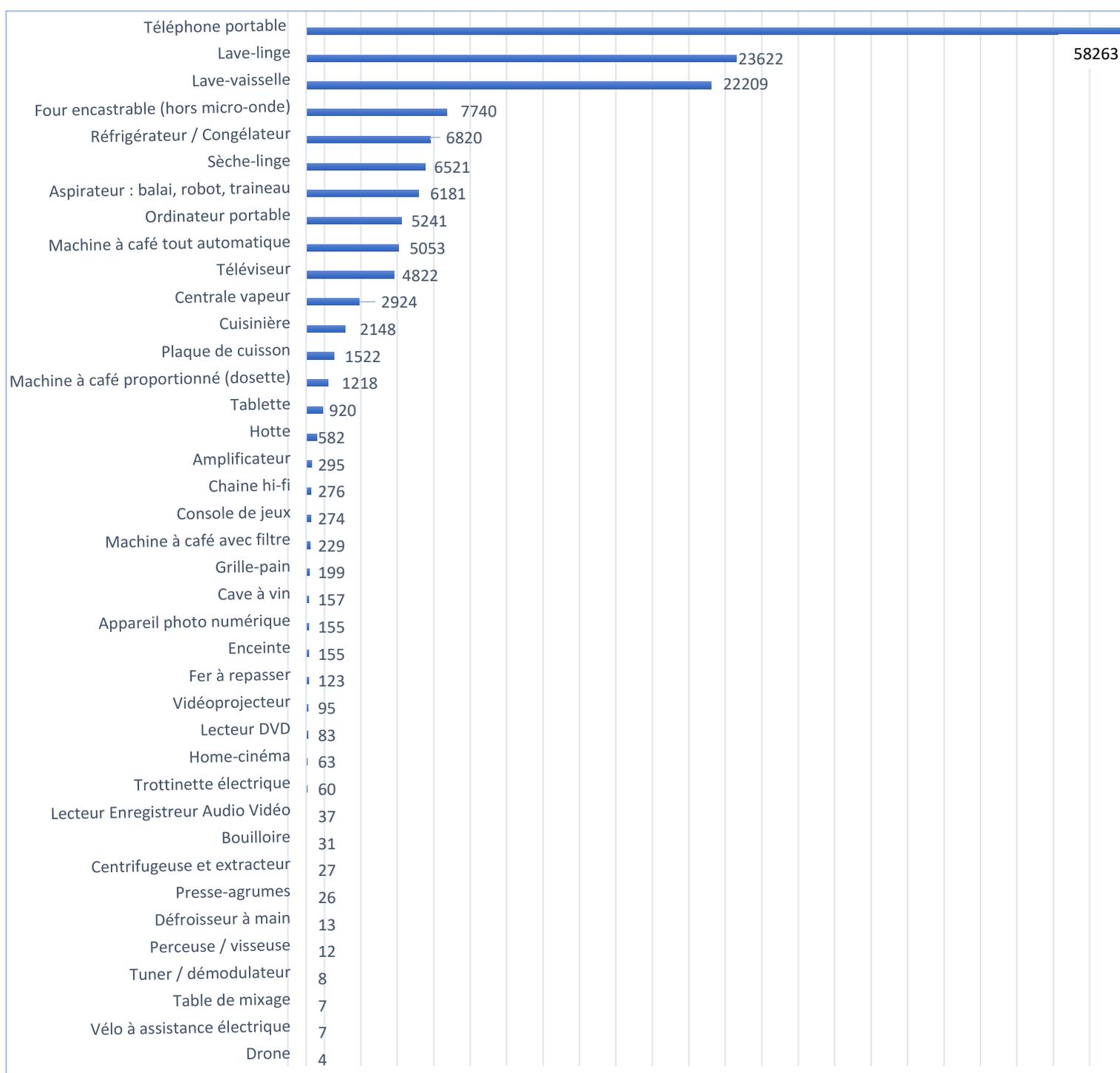
Graphique 4 : Evolution du nombre de réparations pendant les 12 derniers mois



Source : CLCV (à partir des données d'écosystème et Ecologic)

En ce qui concerne les équipements qui ont fait l'objet d'une demande de remboursement validée par QualiRépar, le graphique 5 met en évidence **une nette prépondérance des réparations de téléphones portables, de lave-vaisselle et de lave-linge. Ces trois catégories de produits représentent à elles seules près de 66 % des réparations effectuées avec le fonds.** Les téléphones portables, les lave-vaisselle et les lave-linge sont souvent des appareils coûteux. Par conséquent, les consommateurs sont probablement plus enclins à les faire réparer plutôt qu'à les remplacer, car la réparation est généralement moins chère que l'achat d'un nouvel appareil. De plus, la présence bien établie de services de réparation compétents pour ces trois équipements contribue à soutenir cette préférence pour la réparation.

Graphique 5 : Le classement des équipements les plus réparés en 2023



Source : CLCV (à partir des données d'écosystem et Ecologic)

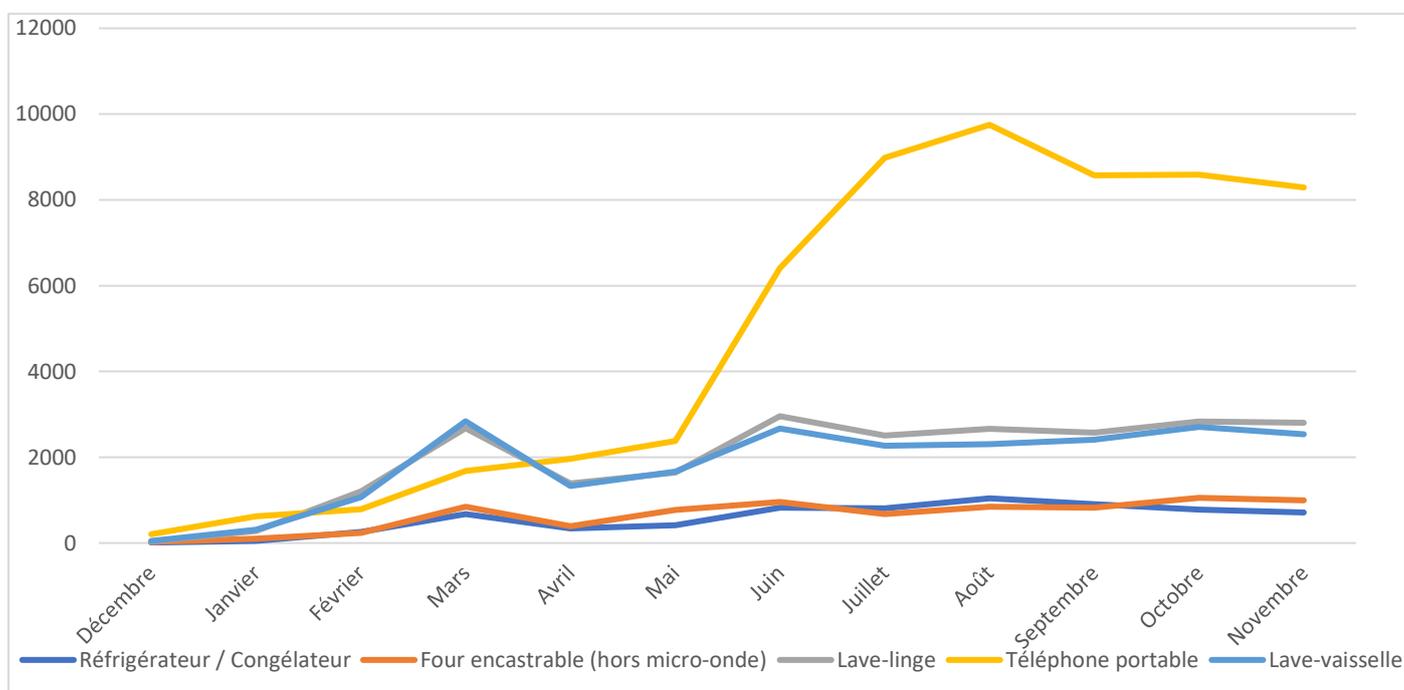
En revanche, des équipements tels que les perceuses/visseuses, les presse-agrumes et les Tuners/Démodulateurs sont moins fréquemment réparés. Les contraintes telles que le coût (réparation plus chère que l'achat d'un appareil neuf), et le temps requis pour se rendre chez un réparateur peuvent être des facteurs influant sur les décisions de réparation. Pour de nombreux petits équipements, ces

contraintes l'emportent sur les avantages de la réparation, ce qui peut expliquer la faible demande de réparation dans ces catégories.

La liste des produits éligibles au bonus réparation s'est considérablement élargie au fil des mois. Elle est passée de plus de 51 en décembre 2023, et à 75 équipements au 1^{er} janvier 2024. Cependant, plus la liste s'agrandit, plus il est nécessaire d'avoir des réparateurs labellisés ayant les compétences requises pour chaque catégorie.

Actuellement, sur les 806 entreprises labellisées, 59% d'entre elles ont été labellisés pour la catégorie IT et T (équipements informatiques et des télécommunications). Cette fiche métier est la plus demandée après celle du GEM⁸ (gros électroménager) avec 46% des fiches métier demandées. Le grand nombre de réparateurs dans ces catégories témoigne à la fois de la forte demande pour ces produits et de la disponibilité des réparateurs labellisés pour les consommateurs. Toutefois, en comparaison avec les autres fiches métier, ces chiffres soulignent l'importance de concentrer les efforts sur la labellisation des autres catégories. Cela permettrait de diversifier davantage l'offre de réparation et de mieux répondre aux attentes variées des consommateurs. En mettant l'accent sur la labellisation de différentes catégories, il serait possible d'étendre la portée de l'annuaire QualiRépar et d'assurer une représentation plus équilibrée des divers secteurs de la réparation, renforçant ainsi la satisfaction des consommateurs en matière de services de réparation.

Graphique 6 : Evolution des équipements les plus réparés pendant les 12 derniers mois



Source : CLCV (à partir des données d'écosystem et Ecologic)

⁸ GEM Froid et GEM hors Froid

Le graphique 6 illustre clairement que la réparation de la quasi-totalité des équipements est en augmentation. Le fait que le fonds réparation couvrira bientôt le remplacement des écrans de téléphone portable renforcera cette tendance à la hausse. **Actuellement, le remplacement d'un écran cassé est considéré comme une réparation résultant d'un usage non conforme aux prescriptions du fabricant, ce qui le rend non éligible aux avantages du fonds réparation. Cependant, cette inéligibilité a suscité des débats. D'un côté, les distributeurs, les fabricants et les éco-organismes cherchent à éviter les abus en excluant cette réparation. D'un autre côté, la demande de réparation d'écrans de téléphone est très forte. De plus, un écran cassé peut fragiliser l'appareil et augmenter le risque de futures pannes. Cette pression de la part des consommateurs a incité les éco-organismes à reconsidérer cette inéligibilité, qui devrait prendre fin à compter du 1^{er} janvier 2024.**

➤ **Les marques les plus fréquemment réparées**

En se penchant sur les appareils les plus couramment réparés, nous avons examiné les données d'**ecosystem** (du 15 décembre 2022 au 04 décembre 2023) pour identifier les produits qui suscitent le plus grand intérêt en matière de réparation. Cette analyse comparative des pannes les plus fréquentes, nous permet d'explorer les problèmes techniques qui affectent le fonctionnement des équipements électriques et électroniques.

Tableau 2 : Les pannes les plus réparées par catégories de produits (ecosystem)

Equipement / Type de panne en %	Lave-linge	Téléphone portable	Lave-vaisselle
Connectivité	0,26%	14,88%	0,28%
Electrique	14,83%	0,16%	20,35%
Electronique	16,38%	83,86%	18,09%
Fuite	5,56%	0	5,65%
Logicielle	4,17%	0,50%	0,77%
Mécanique	45,75%	0,31%	40,63%
Sans pièces / Contrôle	9,62%	0,26%	7,96%

Source : CLCV (à partir des données d'ecosystem)

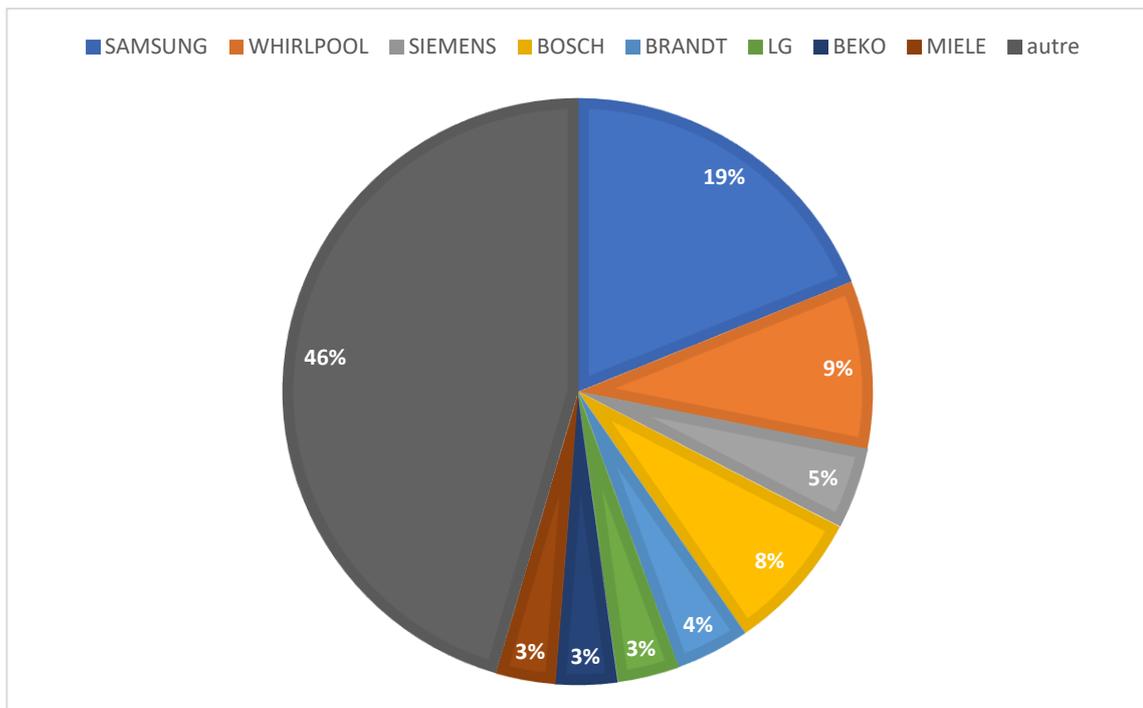
Le tableau ci-dessus fait apparaître une tendance intéressante concernant les lave-linge. Environ 46 % des pannes sont directement liées à des problèmes mécaniques, tels que des dysfonctionnements des boutons de commande ou des défauts au niveau de la résistance de l'appareil. Ce qui met en évidence l'importance des éléments mécaniques dans la fiabilité des lave-linge. Parallèlement, 16,38 % des

pannes sont attribuables à des problèmes électroniques, suggérant que les circuits électroniques, les capteurs, ou d'autres composants similaires sont susceptibles de poser des problèmes.

Cette tendance est relativement similaire pour les lave-vaisselle. Environ 40,63 % des pannes relevées concernent des problèmes mécaniques. En outre, 20,35 % des pannes sont dues à des défauts électriques. Cela indique que des problèmes électriques, tels que des circuits de commande défectueux ou des dysfonctionnements des moteurs, peuvent également entraîner des pannes dans les lave-vaisselle.

Une grande majorité des téléphones portables, soit environ 84 % des pannes, relève de problèmes électroniques dû à des dysfonctionnements des circuits électroniques, les batteries, ou d'autres composants électroniques internes. Les problèmes liés à la connectivité, tels que des soucis de signal Wi-Fi ou de connectivité Bluetooth, représentent les 14,88 % restants des pannes. Cette répartition met en avant la prédominance des problèmes électroniques qui nécessitent des réparations.

Graphique 7 : Les marques les plus fréquemment réparées (ecosystem)

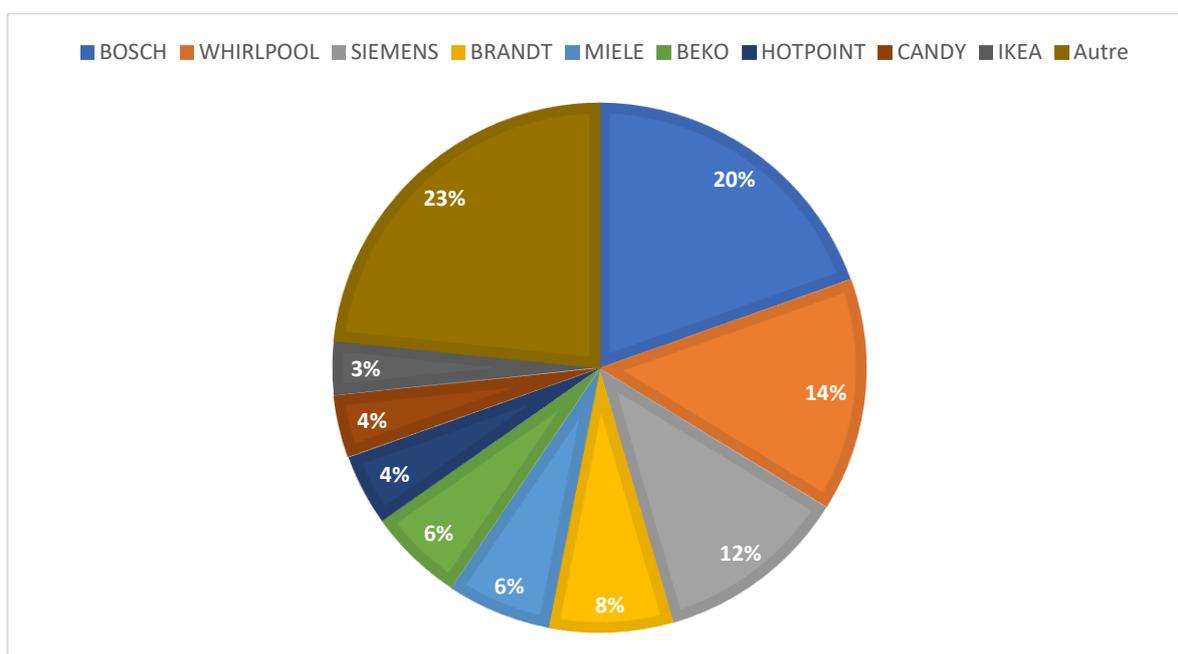


Source : CLCV (à partir des données d'ecosystem)

Pour l'ensemble des catégories d'appareils éligibles au fonds, nous avons examiné les marques qui ont fait l'objet du plus grand nombre de réparations. Il est important de noter que le graphique 7 ne suggère en aucun cas que ces marques sont de moindre qualité que d'autres. Ils reflètent simplement les données observées dans le fonds réparation. Ce programme de réparation a touché plus de 223 marques différentes.

L'effet du bonus réparation varie considérablement d'une marque à l'autre. Sur un total de 102 794 réparations effectuées par **ecosystem** au cours de ces douze derniers mois, on observe que seulement 162 marques ont enregistré moins de 100 réparations. Ces marques, bien que présentes dans le panorama de la réparation, ont eu un impact relativement limité en termes de volume de réparations. Certaines marques se sont démarquées de manière significative. SAMSUNG, WHIRLPOOL, SIEMENS, BOSCH⁹, figurent parmi les marques ayant connu une adoption importante du programme de réparation. Chacune de ces marques a enregistré plus de 4500 réparations au cours de cette période, ce qui témoigne de leur forte présence sur le marché.

Graphique 8 : Les marques de lave-vaisselle les plus réparées (ecosystem)



Source : CLCV (à partir des données d'ecosystem)

En prenant l'exemple des lave-vaisselle, il est intéressant de noter que BOSCH est la marque qui a fait l'objet du plus grand nombre de réparations, totalisant 19,55% de toutes les réparations depuis le lancement du fonds, suivi de WHIRLPOOL avec 14,25% et de SIEMENS avec 11,73%.

➤ Bonus réparation : un impact différent selon l'équipement

Un des objectifs du fonds réparation est de rendre la réparation plus abordable, afin d'encourager les consommateurs à opter pour la réparation plutôt que le remplacement. En d'autres termes, il vise à réduire le montant que le consommateur doit déboursier pour faire réparer son appareil. **Le bonus réparation permet de couvrir, en moyenne, 17 % du coût total de la réparation soit un bonus moyen de 23 € sur une facture moyenne de 136€.**

⁹ Bosh et Bosh ES

Tableau 3 : Mesure de l'impact du bonus réparation pour les consommateurs (du 15 décembre 2022 au 04 décembre 2023)

	Nbr de réparations	Montant du Bonus €	Facture moyenne TTC €	Indice réparation (en %)	Prix neuf ¹⁰ €	Indice achat (en %)
Téléphone portable	60060	25	88,22	28,34%	306	20,56%
Lave-linge	24323	25	156,11	16,01%	556	23,59%
Lave-vaisselle	22816	25	164,14	15,23%	561	24,83%
Four encastrable (hors micro-onde)	8006	20	171,76	11,64%	699	21,72%
Réfrigérateur / Congélateur	6977	25	199,53	12,53%	713	24,50%
Sèche-linge	6772	25	146,85	17,02%	596	20,46%
Aspirateur : balai, robot, traineau	6403	15	120,92	12,40%	219	48,24%
Ordinateur portable	5511	45	233,20	19,30%	479	39,25%
Machine à café tout automatique	5186	25	141,56	17,66%	602	19,36%
Téléviseur	4998	30	195,28	15,36%	649	25,28%
Centrale vapeur	3014	20	102,32	19,55%	187	43,94%
Cuisinière	2198	20	187,46	10,67%	791	21,15%
Plaque de cuisson	1567	20	233,76	8,56%	308	69,39%
Machine à café proportionné (dosette)	1252	15	74,84	20,04%	79	75,73%
Tablette	955	25	111,04	22,51%	393	21,68%
Hotte	599	20	212,60	9,41%	556	34,86%
Amplificateur	305	15	196,05	7,65%	695	25,76%
Console de jeux	290	20	84,12	23,77%	455	14,04%
Chaîne hi-fi	286	15	128,54	11,67%	184	61,53%
Machine à café avec filtre	239	10	78,84	12,68%	56	123,17%
Grille-pain	206	10	75,06	13,32%	62	105,22%
Cave à vin	161	25	246,70	10,13%	938	23,32%
Enceinte	158	20	157,15	12,73%	99	138,98%
Appareil photo numérique	155	20	218,63	9,15%	96	204,95%
Fer à repasser	132	10	68,15	14,67%	50	116,18%
Vidéoprojecteur	97	30	325,14	9,23%	867	34,37%
Lecteur DVD	84	15	105,75	14,18%	81	109,96%
Home-cinéma	64	15	154,63	9,70%	299	46,16%
Trottinette électrique	60	15	159,33	9,41%	379	38,06%
Lecteur Enregistreur Audio Vidéo	39	15	87,09	17,22%	669	11,01%
Bouilloire	32	10	57,35	17,44%	75	63,13%
Centrifugeuse et extracteur	31	10	107,83	9,27%	73	130,87%
Presse-agrumes	30	10	114,06	8,77%	73	140,69%
Défroisseur à main	13	10	87,90	11,38%	89	87,53%
Perceuse / visseuse	12	15	55,81	26,88%	150	27,21%
Tuner / démodulateur	8	15	63,08	23,78%	399	12,05%
Vélo à assistance électrique	7	15	211,17	7,10%	1342	14,62%
Table de mixage	7	15	90,61	16,55%	89	84,96%

Source : CLCV (à partir des données d'ecosystem et Ecologic)

¹⁰ Une médiane des prix des articles Scrappés sur le web parmi les principales enseignes

Le tableau ci-dessus permet de visualiser, pour les différents équipements, la viabilité économique de la réparation par rapport à l'achat du neuf afin d'aider les consommateurs à prendre les bonnes décisions quant à la réparation de leurs produits.

L'indice réparation permet d'évaluer l'incitation à la réparation. Il aide à déterminer dans quelle mesure le bonus réduit le coût de la réparation pour le consommateur.

$$\text{Indice réparation} = \frac{\text{Montant du bonus}}{\text{Montant moyen TTC de réparations}}$$

Plus l'indice est élevé, plus l'incitation à la réparation est importante et plus les réparations sont économiquement avantageuses pour les consommateurs. Il permet également de suivre l'évolution temporelle de l'efficacité du programme de réparation, en particulier si les montants des bonus et les coûts de réparations changent.

L'analyse des données révèle que l'impact du bonus sur le coût total de la réparation varie considérablement en fonction du type d'appareil. En particulier, pour les téléphones portables, les tablettes et les machines à café, le bonus joue un rôle significatif dans la réduction du coût de la réparation. Pour les téléphones portables, en moyenne, le bonus peut réduire considérablement le coût de la réparation, qui s'élève à environ 28% de la facture. Pour les tablettes, le bonus couvre en moyenne environ 22% du coût total de la réparation. Les machines à café proportionné (dosette) bénéficient également du bonus, avec une réduction moyenne d'environ 20% du coût total de la réparation. Cela rend la réparation plus abordable pour les consommateurs, les incitant à opter pour la réparation. Pour ces d'appareils, le bonus réparation atteint ou dépasse les 20 %, ce qui est conforme à l'objectif initial du fonds réparation.

Pour d'autres catégories d'équipements, tel que les plaques de cuisson, les hottes, les cuisinières, les fours encastrables, les taux de réduction varient considérablement et se situent en dessous du seuil de 20 %. Certains produits peuvent nécessiter des réparations plus coûteuses, tandis que d'autres produits, en raison de leur coût initial, ne sont que légèrement impactés par le bonus réparation.

L'indice achat est principalement utilisé pour déterminer si le coût de la réparation est inférieur au prix du produit neuf.

$$\text{Indice achat} = \frac{\text{Montant moyen de la réparation} - \text{Montant du bonus}}{\text{Prix d'achat moyen d'un produit neuf}}$$

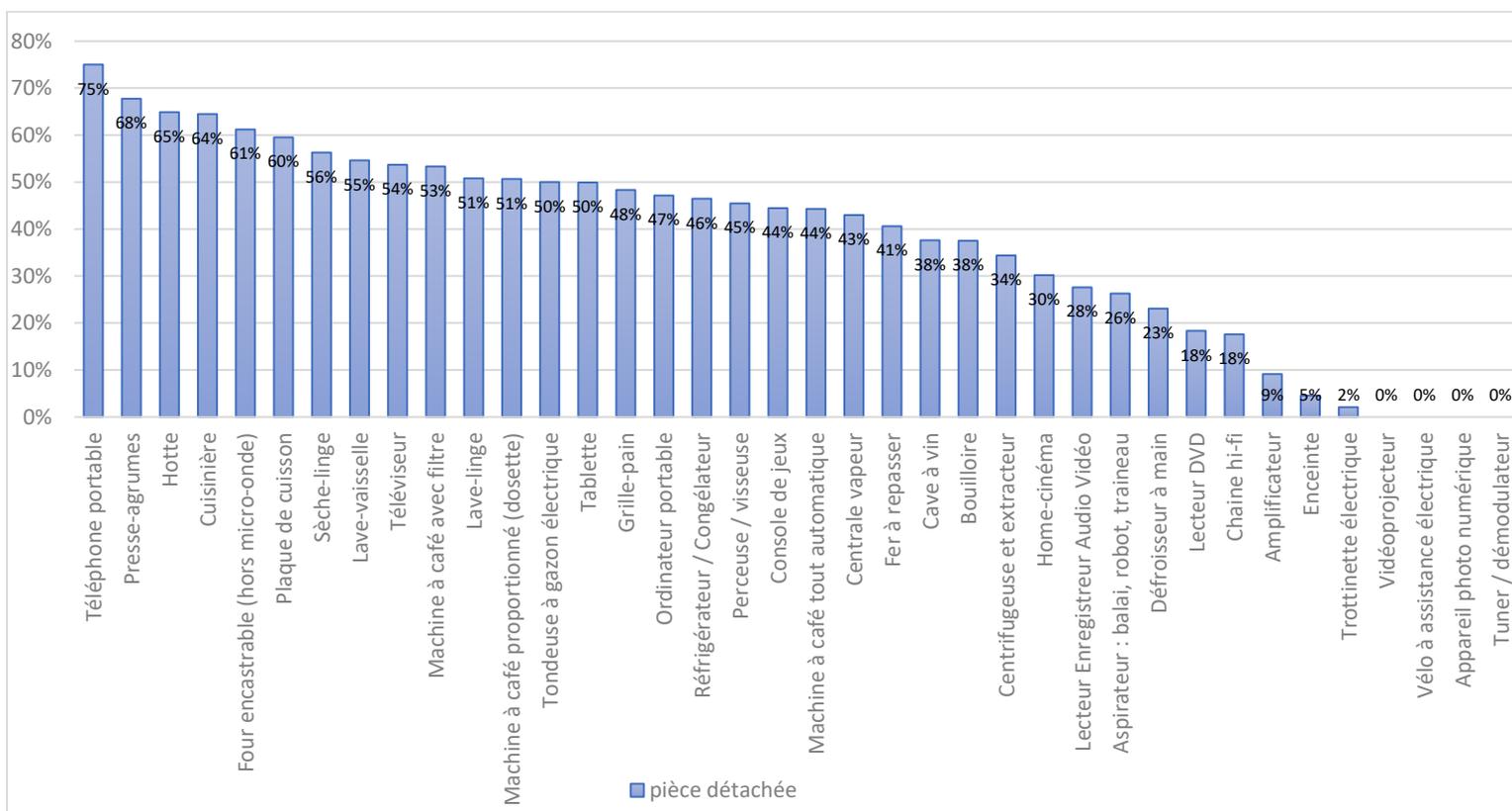
Plus l'indice est bas, plus la réparation est économiquement avantageuse. Il peut également être utilisé par les consommateurs pour décider s'il est plus rentable de réparer un produit ou d'acheter un nouveau. L'objectif est d'encourager la réparation en montrant que le coût de réparation est plus avantageux que celui de l'achat d'un produit neuf.

L'analyse des données révèle que, la réparation est plus avantageuse que l'achat d'un produit neuf pour les lave-linge, les lave-vaisselle, les réfrigérateurs/ congélateur. Contrairement à certains équipements tels que les grille-pain, bouilloires ou encore les presse-agrumes, dont la réparation n'apparaît probablement pas comme suffisamment attractive à réparer au regard de leur prix neuf.

Pour remédier à ce problème, à compter du 1^{er} janvier 2024, les éco-organismes vont augmenter d'un montant de 5€ le bonus des produits de bas rang (21 produits) de la liste qui ont subi peu de réparations, comme : les plaques de cuisson, hottes, cuisinières, fours encastrables, grille-pain, fers à repasser, etc. Un doublement du bonus réparation s'ajoute aux cinq produits les plus fréquemment réparés : les téléviseurs, aspirateurs, lave-linge, lave-vaisselle, et sèche-linge.

Plusieurs variables affectent le prix de la réparation. Le remplacement d'une pièce augmente généralement la facture. Sur l'ensemble des remboursements validés par **ecosystem**, 102 794 ont été enregistrés au 04 décembre 2023, dont 69 225 sont des demandes de réparation avec des pièces détachées. Sur ces 67 % de demandes de réparations avec pièces détachées, 94% sont liées à l'utilisation de pièces neuves et 6 % ont fait usage de pièces d'occasion. Le marché des pièces détachées d'occasion est encore en phase de développement, et les contraintes liées à l'approvisionnement de ces pièces sont nombreuses.

Graphique 9 : Réparations validées avec pièces détachées (ecosystem)



Source : CLCV (à partir des données d'ecosystem)

Comme l'illustre le graphique ci-dessus, pour **ecosystem**, les équipements les plus concernés par l'utilisation de pièces détachées sont les téléphones portables, suivis des presse-agrumes, des cuisinières, des plaques de cuisson, des sèche-linge, et d'autres appareils similaires.

Une autre variable qui impacte directement le prix de la réparation est les frais de déplacement. Généralement, les réparations des gros appareils tels que les gazinières, les fours ou les lave-vaisselle, sont réalisées chez les clients car ils sont lourds et encombrants, ce qui les rend plus difficiles à transporter en atelier. À l'inverse, les équipements plus légers tels que les petits appareils de cuisine ou les équipements de jardinage sont plus susceptibles d'être réparés en atelier de réparation. Ces appareils sont facilement transportables, et permettent aux réparateurs de rationaliser leurs coûts.

Du 15 décembre 2022 au 04 décembre 2023, 49,5% des réparations ont été effectuées à domicile (16,43% concernent les lave-linge et 15,24% les lave-vaisselle) et 50,5 % en atelier (15,18 % de réparation de téléphone portable et 5,71 % des lave-vaisselle). En règle générale la facture pour une réparation à domicile est plus élevée que pour une réparation en atelier. Cette tarification plus importante s'explique par les coûts supplémentaires engendrés par le déplacement du réparateur vers le domicile du client, notamment en termes de temps et de logistique.

➤ **Une augmentation du prix moyen de la réparation selon l'équipement**

Depuis la mise en place du bonus réparation, le coût de la réparation soulève des préoccupations quant à l'accessibilité financière des services de réparation pour les consommateurs. Notre rapport de mars 2023 relevait en effet une augmentation significative des tarifs de réparation chez de nombreux prestataires.

Tableau 4 : Prix moyen des réparations

	Janvier 2023		Novembre 2023		Taux de variations	Montant du bonus
	Montant moyen	Nombre de réparation	Montant moyen	Nombre de réparation		
Téléphone portable	74	619	87	8571	+17,57%	25
Lave-vaisselle	155	309	157	2548	+1,29%	25
Lave-linge	135	281	152	2819	+12,59%	25
Sèche-linge	128	99	144	1083	+12,50%	25
Four encastrable	151	99	169	999	+11,92%	20
Machine à café tout automatique	123	98	147	648	+19,51%	25
Téléviseur	171	91	195	697	+14,04%	30
Aspirateur : balai, robot, traineau	95	67	125	829	+31,58%	15
Réfrigérateur /Congélateur	128	47	205	713	+60,16%	25
Ordinateur portable	244	41	233	816	-4,51%	45
Centrale vapeur	99	30	106	372	+7,07%	20
Hotte	192	22	190	64	-1,04%	20
Cuisinière	165	22	186	217	+12,73%	20
Plaque de cuisson	240	20	202	159	-15,83%	20
Tablette	108	12	113	137	+4,63%	25
Machine à café proportionné (dosette)	72	12	76	191	+5,56%	15
Machine à café avec filtre	64	5	83	25	+29,69%	10
Console de jeux	79	3	92	64	+16,46%	20
Chaine hi-fi	92	2	118	37	+28,26%	15
Lecteur Enregistreur Audio Vidéo	60	2	90	3	+50,00%	15
Lecteur DVD	100	2	66	11	-34,00%	15

Source : CLCV

Des augmentations de tarifs sont à noter pendant la mise en place du bonus réparation (tableau 4). On constate une tendance à la hausse du coût moyen de la réparation avec une augmentation allant de 10 à 15% pour les équipements les plus réparés. Il est cependant essentiel de prendre en considération le volume des réparations effectuées.

Divers facteurs expliquent ces différences de tarification :

- ✓ **L'augmentation des coûts opérationnels due à l'inflation.** Les réparateurs doivent répercuter ces coûts sur les services de réparation. Cela peut inclure des coûts plus élevés pour les pièces de rechange, la main-d'œuvre ou les fournitures.
- ✓ **La complexité des réparations et la nécessité de compétences spécifiques.** Ces deux éléments peuvent inciter les réparateurs à tarifier davantage les interventions complexes.
- ✓ **Relèvement du montant des forfaits de déplacement chez plusieurs acteurs de la réparation à domicile.**
- ✓ **L'évolution de la concurrence dans le secteur de la réparation.**
- ✓ **Des facteurs géographiques** comme les coûts de main-d'œuvre et de location d'espace, peuvent également influencer les tarifs de réparation.
- ✓ **Le comportement opportuniste de certains réparateurs** qui profitent de la mise en place du fonds pour gonfler leurs tarifs. Cette pratique peut entraîner des conséquences importantes, car si les consommateurs ne perçoivent pas de changement significatif concernant le coût de la réparation, ils ne seront pas incités à changer leurs habitudes.

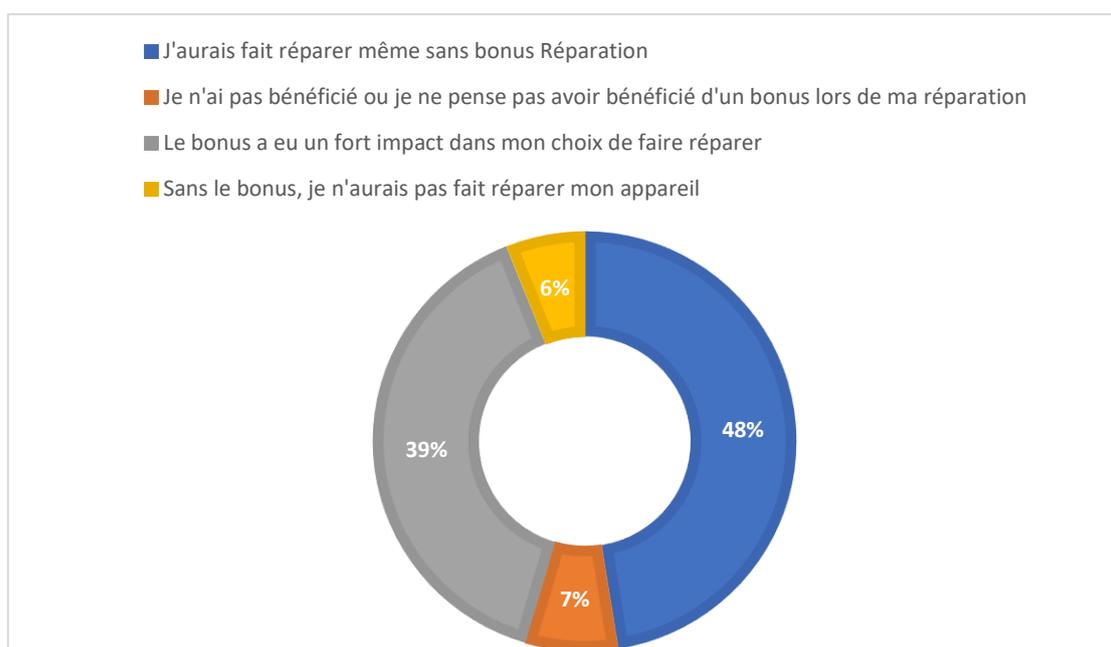
Pour remédier à l'augmentation des tarifs de réparation, dans le cadre des évolutions à venir, les critères de labellisation prévoient une clause de modération tarifaire. Pour l'année 2024, elle est conditionnée au maintien des tarifs publics hors taxe du réparateur constatés au 1 er janvier 2023, hors prise en compte de l'inflation pour la période considérée.

Les éco-organismes préconisent également de faire jouer la concurrence afin d'obtenir le meilleur devis. Encourager les consommateurs à comparer les prix et à choisir des réparateurs compétitifs peut contribuer à maintenir des coûts de réparation raisonnables tout en favorisant la transparence et la compétitivité sur le marché de la réparation. Cela pourrait également inciter les réparateurs à ajuster leurs tarifs pour rester concurrentiels.

3. EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

L'une des dimensions essentielles pour mesurer l'efficacité du fond réparation réside dans l'évaluation de la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de réparation. Nous avons examiné les résultats d'un questionnaire (*Annexe 7 : Questionnaires satisfaction clients*) fourni par **ecosystem**. Il est envoyé depuis le 16 juin 2023 aux consommateurs par courrier électronique. Sur 56% de personnes ayant ouvert le courrier, 16% ont répondu soit 4510 personnes au 4 décembre 2023.

Graphique 10 : Impact du bonus sur la décision de réparation



Source : CLCV (à partir des données d'ecosystem)

Le graphique ci-dessus fait ressortir une tendance selon laquelle le bonus exerce une influence positive sur la prise de décision des consommateurs en faveur de la réparation : 45 % déclarent que le bonus a un impact substantiel sur leur choix.

➤ **Le coût de la réparation**

Des consommateurs se sont dit satisfaits du caractère abordable des réparations effectuées par les réparateurs QualiRépar. La compétitivité des prix est considérée comme un facteur décisif. D'autres personnes interrogées ont exprimé leur satisfaction à l'égard des réparateurs QualiRépar pour leur transparence tarifaire. En effet, la clarté dans la communication des coûts associée à la réparation crée une relation de confiance, éliminant toute incertitude quant aux frais potentiels. Cette transparence des prix améliore la perception des consommateurs quant au processus de réparation. Connaître à l'avance

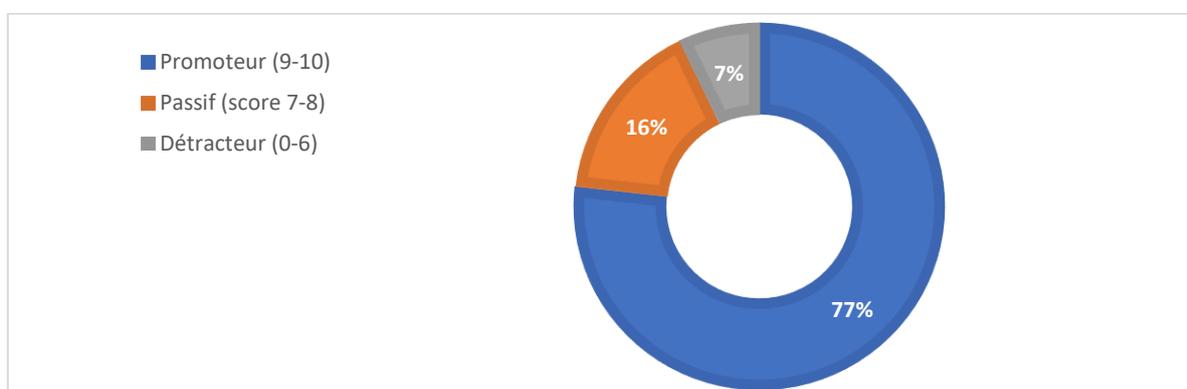
le coût de réparation permet aux clients de planifier leurs dépenses en toute confiance, éliminant la surprise financière.

Toutefois, certains répondants ont noté une augmentation du coût de la réparation depuis la mise en place du bonus. Des commentaires reflètent ces inquiétudes « *Après vérification, le bonus est totalement virtuel : la société a augmenté ses prix depuis que le bonus est mis en place. J'ai donc payé la même chose que si je l'avais fait avant le bonus. Clairement, la prochaine fois, je rachète un neuf.* »

➤ La compétence des réparateurs QualiRépar

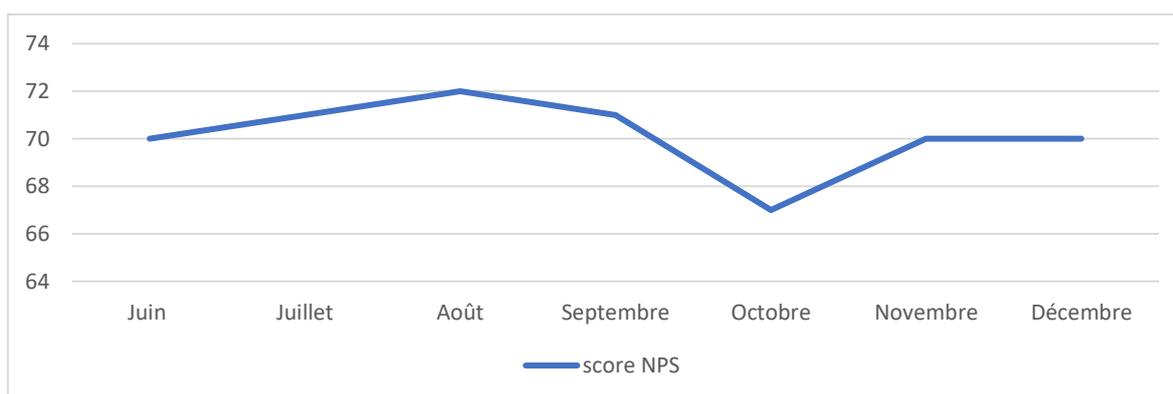
Les graphiques 11 et 12 du score NPS¹¹ montrent que les réparateurs QualiRépar ont NPS positif de 70%.

Graphique 11 : Le score NPS des réparateurs QualiRépar



Source : CLCV (à partir des données d'écosystem)

Graphique 12 : L'évolution du score NPS des réparateurs QualiRépar



Source : CLCV (à partir des données d'écosystem)

¹¹ Le Net Promoter Score (NPS) est une mesure largement utilisée pour évaluer la satisfaction et la fidélité des clients à l'égard d'une entreprise, d'un produit ou d'un service. Il est basé sur une question principale : "Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous notre entreprise/produit/service à un ami ou à un collègue ?". Les répondants sont ensuite regroupés en trois catégories en fonction de leurs réponses : Promoteurs (score 9-10), Passifs (score 7-8), Détracteurs (score 0-6). Le score NPS est calculé en soustrayant le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs.

Les retours des consommateurs soulignent la qualité des réparations, la rapidité et l'efficacité avec lesquelles les réparateurs ont résolu des problèmes. Cela permet une expérience client fluide et sans tracas car cette rapidité minimise les temps d'attente et garantit une prise en charge rapide des appareils défectueux : *« Délais d'intervention rapide. Prise de rdv simple. », « Aucune avance si le problème n'est pas réparable, respect des engagements (délais et rappel), et, je ne m'en doutais pas, - 25 € sur la facture ! Je recommande ! »*

Certains consommateurs soulignent un service client attentionné. Les réponses montrent que les réparateurs établissent une communication claire et courtoise avec les clients dès le début du processus et donnent des explications détaillées de la nature du problème détecté, des étapes de la réparation envisagée et des coûts associés. Cette transparence crée une atmosphère de confiance.

Dans d'autres cas, il ressort que la durée de la réparation peut être un facteur dissuasif. Certains consommateurs ont exprimé que la réparation prend plus de temps que l'achat d'un produit neuf. Cette perception est particulièrement préoccupante pour les consommateurs occupés ou pressés, qui peuvent préférer la commodité et la rapidité du remplacement par rapport à la réparation.

Un autre aspect apprécié réside dans la préoccupation environnementale. Il s'agit de la capacité à prolonger la durée de vie des appareils, offrant ainsi une deuxième chance à ces équipements électriques et électroniques. Les consommateurs soulignent cet avantage qui va au-delà de la simple résolution des problèmes techniques : *« J'ai apprécié le fait de prolonger la vie de mon appareil et de lui laisser une deuxième chance. »*

INDEX DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX

GRAPHIQUE

<i>Graphique 1 : Evolution du nombre d'entreprises labellisées</i>	6
<i>Graphique 2 : Répartition des entreprises labellisées par taille</i>	9
<i>Graphique 3 : Répartition des fiches métiers demandées</i>	10
<i>Graphique 4 : Evolution du nombre de réparations pendant les 12 derniers mois</i>	11
<i>Graphique 5 : Le classement des équipements les plus réparés en 2023</i>	12
<i>Graphique 6 : Evolution des équipements les plus réparés pendant les 12 derniers mois</i>	13
<i>Graphique 7 : Les marques les plus fréquemment réparées (ecosystem)</i>	15
<i>Graphique 8 : Les marques de lave-vaisselle les plus réparées (ecosystem)</i>	16
<i>Graphique 9 : Nombre de remboursements validés avec pièces détachées</i>	19
<i>Graphique 10 : : Impact du bonus sur la décision de réparation</i>	23
<i>Graphique 11 : Le score NPS des réparateurs QualiRépar</i>	24
<i>Graphique 12 : L'évolution du score NPS des réparateurs QualiRépar</i>	24

TABLEAUX

<i>Tableau 1 : Répartition des points de réparation par habitant</i>	8
<i>Tableau 2 : Les principales pannes les plus réparées par catégories de produits (ecosystem)</i>	14
<i>Tableau 3 : Mesure de l'impact du bonus réparation pour les consommateurs</i>	17
<i>Tableau 4 : Prix moyen des réparations</i>	21

ANNEXE 1 : METHODOLOGIE

La méthodologie employée dans cette étude repose sur deux principales sources de données. D'une part, nous avons utilisé les informations fournies par les éco-organismes, qui comprennent les dossiers soumis par les réparateurs pour demander un remboursement. Ces dossiers contiennent un large éventail d'informations, notamment des détails sur le réparateur, le consommateur, l'appareil réparé, la nature de la réparation, le coût, etc. Ces données constituent une base solide pour notre analyse. Et d'autre part, nous avons utilisé les éléments fournis par les organismes certificateurs lors des audits. En plus de ces données quantitatives, nous avons mené une analyse qualitative complémentaire en recueillant des informations auprès d'acteurs clés de l'industrie de la réparation et du secteur des EEE avant la mise en place du fonds réparation. Ces données de terrain ont joué un rôle important en complétant, consolidant et validant certains des chiffres que nous avons recueillis. Cette combinaison de données quantitatives et qualitatives nous permet d'avoir une compréhension approfondie de la situation actuelle en matière de réparation des EEE.

Dans ce bilan annuel, nous explorerons en détail les réalisations du fonds réparation au cours de l'année écoulée (du 15 décembre 2022 au 04 décembre 2023). Nous examinerons les tendances en matière de réparation et de labellisation, analyserons le comportement des consommateurs, et évaluerons l'impact environnemental de ce programme.

ANNEXE 2 : LE LABEL QUALIREPAR

Afin de certifier de la qualité des professionnels de la réparation, les éco-organismes ont conjointement mis en place le label « QualiRépar ». C'est un label qualité pour les réparateurs d'équipements électriques et électroniques détenus par les ménages, qui conditionne le versement des participations financières du Fonds Réparation (« bonus réparation »). Seuls les réparateurs labellisés peuvent faire bénéficier le bonus de réparation aux consommateurs. Le choix du label est un gage de confiance pour le consommateur.

Le label a été construit autour de quatre principes :

- Non discriminatoire : Un label avec des règles transparentes.
- Exigeant : Un label qui garantit la qualité des réparateurs afin de renforcer la confiance des consommateurs.
- Indépendant : Le label est délivré par des organismes indépendants.
- Rassurant : Le label est délivré après audit en fonction des critères bien précis.

Ce label atteste que le réparateur a été contrôlé par un organisme indépendant d'audit en fonction de divers critères définis par le label. Le référentiel du label QualiRépar, qui définit les critères d'obtention, a été conçu avec l'organisme certificateur Bureau Veritas.

- La labellisation est aujourd'hui délivrée sur la base d'un audit réalisé sur site.
- Le label est attribué pour une durée de 3 ans renouvelable, avec un audit de suivi à 18 mois afin de s'assurer que le réparateur labellisé répond toujours aux critères.
- Le label permet de garantir une qualité de service et un professionnalisme qui contribuent à l'image positive des métiers du secteur.

Vous pouvez retrouver l'ensemble des réparateurs labellisés sur ces deux sites internet :

- <https://annuaire-qualirepar.ECOSYSTEM.eco/>

- <https://www.e-reparation.eco/annuaire-reparateurs-qualirepar/>



ANNEXE 3 : LES CRITERES D'INELIGIBILITE DU FONDS REPARATION

Les deux éco-organismes ont défini 10 critères d'inéligibilité au Fonds Réparation au regard de la réglementation imposée par les pouvoirs publics :

1. Les appareils sous garanties légales et / ou commerciales.
2. Les défauts relevant de la garantie légale des vices cachés.
3. Les produits non détenus par des ménages.
4. Les appareils couverts par une assurance.
5. Les produits ne disposant pas d'une plaque signalétique ou d'un numéro d'identification / IMEI.
6. Le remplacement des consommables (à l'exception des batteries inamovibles des téléphones mobiles) : batterie, cartouche, lampe, ampoule etc., et des accessoires : accessoires robot culinaire etc.
7. Dommages d'ordre non fonctionnel.
8. Opérations de maintenance, dont logicielle (les opérations rendues nécessaires par des dysfonctionnements ou des défauts logiciels ne sont pas éligibles au Fonds Réparation).
9. Problème résultant d'un usage non conforme aux prescriptions du constructeur.
10. Produits ne respectant pas la réglementation (recel, contrefaçon, non conforme aux normes etc.).

Selon la compagnie américaine SquareTrade, 5761 écrans de téléphone portable sont cassés chaque heure, soit 138 264 par jour. Actuellement, le Fonds Réparation ne prend pas en compte cette réparation en justifiant que la casse d'un écran provient d'une mauvaise utilisation de l'appareil et non d'une panne. La prise en compte de ce changement d'écran par le Fonds Réparation apparaît comme nécessaire et pertinent.

ANNEXE 4 : LES PRODUITS CONCERNES AINSI QUE LES MONTANTS DU BONUS REPARATION

2022		2023	
Produit/ Soutien TTC		Produit/ Soutien TTC	
Réfrigérateur	25	Sèche-linge	25
Congélateur	25		
Cave à vin	25		
Réfrigérateur et Congélateur	25		
Lave-linge	25	Cuisinière	20
		Four encastrable	20
		Hottes	20
		Table de cuisson	20
		Lave-vaisselle	25
Aspirateur balai	15	Bouilloire	10
Aspirateur traîneau	15	Machine à café dosette/capsule	15
Aspirateur robot	15	Machine à café avec filtre	10
		Machine à café tout automatique	25
		Grille-pain	10
		Centrifugeuse et extracteur	10
		Presse agrumes	10
		Centrale vapeur	20
		Fer à repasser	10
		Défroisseur à main	10
Téléviseur couleur	30		
		Amplificateur	15
		Chaîne hi-fi	15
		Enceinte	20
		Table de mixage	15
		Tuner/ Démodulateur	15
		Vidéoprojecteur	30
		Home cinéma	15
		Lecteur DVD	15
		Lecteur enregistreur audio/ vidéo	15
		Drone	15

2022		2023	
Produit/ Soutien TTC		Produit/ Soutien TTC	
		Console de jeux	20
		Instrument de musique	15
		Appareil de sport (rameur, tapis de course, plateforme vibrante, vélo d'appartement)	15
		Appareil photo numérique	20
Tablette	25	Ordinateur portable (seuil décl 180€)	45 (Avec seuil)
Téléphone portable	25		
		Taille-haie électrique	15
		Tondeuse à gazon électrique	15
Perceuse	15		
Visseuse	15		
Perceuse et Visseuse	15		
		Vélos à assistance électrique	15
		Trottinettes électriques	15
		Hoverboards	15
		Gyroroue	15

ANNEXE 5 : LOCALISATION DES POINTS DE REPARATION PAR DEPARTEMENT



Mars 2023



Décembre 2023

Sources : CLCV (à partir des données d'écosystem et Ecologic)

ANNEXE 6 : CLASSIFICATION DES FICHES METIERS

	FICHES METIERS
Fiche 1	GEM avec appareils à circuits de fluides frigorigènes
Fiche 2	GEM hors appareils à circuits de fluides frigorigènes
Fiche 3	PEM
Fiche 4	TV
Fiche 5	EPG (électronique grand public) hors TV et optique non intégrée et JELS- hors mobilité
Fiche 6	Appareil photo avec optique séparée
Fiche 7	EI et T (équipements informatiques et de télécommunications)
Fiche 8	Gros outillage électrique
Fiche 9	Petit outillage électrique
Fiche 10	JELS (jouets et équipements de loisir et de sport) mobilité

ANNEXE 7 : QUESTIONNAIRE SATISFACTION CLIENTS

Question 1 : Vous venez de faire réparer votre (type produit) chez le réparateur (nom du réparateur)

Oui Non

Question 2 : si « Non » pour quelle raison n'avez-vous pas fait réparer votre (type produit)

.....
.....

Question 3 : Avez-vous remplacé un écran cassé ?

Oui Non

Question 4 : Êtes-vous satisfait(e) de cette réparation ?

★ ★★ ★★★ ★★★★ ★★★★★

Question 5 : Si vous n'êtes pas satisfait(e), nous sommes navrés d'apprendre que cette réparation ne vous ait pas satisfait. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?

.....
.....

Question 6 : Si vous êtes satisfait(e), nous sommes ravis d'apprendre que cette réparation vous ait satisfait. Qu'avez-vous le plus apprécié ?

.....
.....

Question 7 : Vous avez bénéficié d'une aide financière sous forme d'un Bonus Réparation d'un montant de (montant du bonus). Parmi les affirmations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre expérience :

- J'aurais fait réparer même sans Bonus Réparation
- Je n'ai pas bénéficié ou je ne pense pas avoir bénéficié d'un bonus lors de ma réparation
- Le bonus a eu un fort impact dans mon choix de faire réparer
- Sans le bonus, je n'aurais pas fait réparer mon appareil

Question 8 : Vous avez réalisé une réparation auprès d'un professionnel labellisé QualiRépar. Pourquoi avez-vous choisi ce réparateur en particulier ?

- Il s'agit de mon réparateur habituel – qui est labellisé QualiRépar

J'ai choisi spécialement un réparateur QualiRépar pour bénéficier du Bonus Réparation

Pour une autre raison. Laquelle :

.....
.....

Question 9 : Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez ce dispositif d'incitation à la réparation à votre entourage ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Le label QualiRépar est aujourd'hui délivré sur la base d'un audit réalisé sur site et est attribué pour une durée de 3 ans renouvelable, avec un audit de suivi à 18 mois afin de s'assurer que le réparateur labellisé répond toujours aux critères.