

Les Français redécouvrent la réparation

La prise de conscience des enjeux environnementaux et la volonté de faire des économies conduisent les consommateurs à prolonger la durée de vie de leurs produits.

C'est une petite musique, composée de trilles de tournevis, de percussions de marteaux et de vibratos de perceuses, qui séduit de plus en plus de consommateurs. Selon une étude de l'institut GFK de septembre 2020, faire réparer ses appareils plutôt que de les remplacer arrive même en tête des « meilleures façons de consommer responsable » aux yeux des Français.

Ingénieure à l'Ademe, l'Agence de la transition écologique, et spécialiste des questions d'économie circulaire, Marie Hervier-Collas observe cette évolution. « Depuis quelques années, les consommateurs sont davantage attentifs à la réparation, à la fois pour des raisons de pouvoir d'achat et par rejet du modèle de consommation du tout-jetable », analyse-t-elle, notant que l'environnement législatif y est aussi favorable.

Dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique, le législateur agit pour allonger la durée de vie des appareils. Et pour cause : « La phase de fabrication des appareils électriques se révèle généralement une source d'émissions de CO₂ bien supérieure à celle de leur utilisation », précise-t-elle.

La loi contre le gaspillage et pour l'économie circulaire de février 2020 a ainsi institué un indice de réparabilité que certaines gammes d'appareils électriques et électroniques doivent afficher depuis le 1^{er} janvier dernier. Il est composé d'une note de 1 à 10 et d'une déclinaison colorée. Plus la note est haute et la couleur proche du vert foncé, plus l'appareil est réparable. Plusieurs critères sont pris en compte, dont la disponibilité de la documentation technique, la durée de disponibilité des pièces détachées, ainsi que leur prix.

« Le coût de la réparation par rapport au coût du produit neuf est le principal frein à la réparation pour 68 % des Français. Si son prix dépasse 30 % de la valeur de l'appareil neuf, les consommateurs ont tendance à choisir le remplacement », pointe Marie Hervier-Collas, rappelant que la loi relative à l'économie circulaire de 2020 pré-

voit également la mise en place d'un fonds dédié au financement de la réparation. « Le consommateur ne paierait qu'une partie de l'intervention et le réparateur se ferait rembourser le reste par le fonds, souligne-t-elle. Mais tout reste à mettre en œuvre. »

Avec quatre autres camarades ingénieurs ou diplômés d'écoles de commerce, Guy Pezaku, 28 ans, a créé en 2018 une entreprise de réparation : Murfy. « Dans les années 1980, un lave-linge représentait peu ou prou la valeur d'un smic, dit-il. Le faire durer était un impératif économique. Aujourd'hui, un modèle neuf d'entrée de gamme coûte 20 % du salaire minimum. Alors on hésite à faire appel à quelqu'un. »

Les fabricants ont tant investi dans les processus industriels que les coûts de production et les prix se sont effondrés. Les consommateurs ont perdu l'habitude de faire appel à des techniciens.

Les fabricants ont tant investi dans les processus industriels que les coûts de production et les prix se sont effondrés. Ainsi les consommateurs ont perdu l'habitude de faire appel à des techniciens, particulièrement pour le petit électroménager. « De nombreux réparateurs ont fermé boutique depuis une vingtaine d'années, car il n'y avait plus assez de travail », rappelle Guy Pezaku. Le besoin en main-d'œuvre qualifiée est d'ailleurs l'un des enjeux du secteur. « Après toutes nos années d'études supérieures, nos parents ont été stupéfaits quand nous leur avons dit que nous nous lancions dans ce domaine », se souvient le cofondateur de Murfy.

L'entreprise a ouvert des bases dans une dizaine de villes françaises et salarié près de 150 personnes, avec un objectif de 300 personnes à la fin de l'année. Pour être viable d'un point de vue économique,



Murfy emploie près de 150 réparateurs dans une dizaine de villes françaises. Murfy

Les Français redécouvrent la réparation

Prochain dossier :
Spécial IFI

« Il y a trois ans, la durée de disponibilité moyenne des pièces détachées était de cinq à sept ans et de dix ans pour les fabricants les mieux-disants. »

●●● Suite de la page 21.

la start-up industrialise les tâches administratives dévoreuses de temps. Et si les demandes de dépannage ralentissent un moment, les techniciens en profitent pour reconditionner du matériel qui sera vendu d'occasion.

L'entreprise serait née à cause d'une minuscule pièce détachée, celle qui a manqué à l'instigateur du projet pour achever de réparer une enceinte.

Autres aventuriers du tourné, les fondateurs de Mon Repair'Shop ont ouvert les portes de leur boutique il y a un an, en plein pays du muscadet, à Saint-Hilaire-de-Clisson (Loire-Atlantique). L'entreprise serait née à cause d'une minuscule pièce détachée, celle qui a manqué à l'instigateur du projet, Éric Rayer, pour achever de réparer une enceinte. Aidé par une subvention de l'Ademe, Mon Repair'Shop, qui salarie quatre personnes, se donne trois à quatre ans pour s'autofinancer. Les choses semblent bien engagées. « Notre activité a démarré doucement mais cela s'accélère, se félicite Gwendoline Centis. Les demandes sont de plus en plus nombreuses depuis quelques mois. » L'entreprise a moins l'ambition de tout savoir

réparer en interne que de proposer un comptoir unique de dépôt pour simplifier la démarche des consommateurs. Quitte à passer des partenariats avec des réparateurs indépendants.

La réparation bouscule aussi le modèle économique d'acteurs plus classiques, comme le groupe Fnac-Darty qui a lancé l'abonnement Darty Max en 2019. Pour 9,99 € par mois, les appareils de gros électroménager du foyer sont couverts par une garantie de réparation tant que les pièces détachées sont disponibles. Un abonnement qui devrait être étendu à d'autres gammes de produits, comme les télévisions ou le petit électroménager. « Nous avons l'ambition de passer de 200 000 abonnés aujourd'hui à 2 millions d'ici à 2025 », déclare Régis Koenig, directeur de l'offre service et durabilité du groupe, évoquant la volonté d'accroître la part des recettes liées aux services. Avec le développement de Darty Max, les appareils qui ne seraient pas assez réparables risquent de disparaître des rayons. Mais, selon Régis Koenig, de nombreux fabricants d'électroménager ont déjà évolué. « Il y a trois ans, la durée de disponibilité moyenne des pièces détachées était de cinq à sept ans et de dix ans pour les fabricants les mieux-disants, ajoute-t-il. Aujourd'hui, dix ans représentent le standard et les meilleurs offrent jusqu'à vingt ans de réserve. » Les Français – qui ne sont encore que 36 % à faire réparer un objet tombé en panne – n'auront bientôt plus de raisons pour ne pas adopter le bon réflexe.

Michel Waitrop

(si l'on omet les 80 000 dédiées à la réparation automobile). Les plus nombreuses (10 000) se consacrent aux « équipements électriques et électroniques ».

Près d'un Français sur deux a déjà réparé lui-même un appareil électroménager, d'après une enquête Spareka-Ademe de 2017.

Dix à onze ans. C'est la durée moyenne d'utilisation d'un lave-linge tandis que le réfrigérateur a une espérance de vie de 13 ans, selon le Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam).

L'atelier lave-vaisselle de l'association et entreprise d'insertion Envie, à Villeurbanne (Rhône).

Soudan E/Alpaca/Andia.fr



Appareils en panne cherchent réparateurs

Le secteur doit faire face à un défi majeur: la baisse drastique de la main-d'œuvre qualifiée.

Le développement promis de la réparation des produits électriques et électroniques ne se concrétisera que si ces produits... peuvent être pris en main par des réparateurs. Cette lapalissade du bricolage cache un défi majeur pour le secteur: l'insuffisance d'une main-d'œuvre qualifiée. « Depuis vingt ou trente ans, les effectifs de réparateurs n'ont cessé de baisser, constate Hervé Durant, directeur du centre de formation d'apprentis (CFA) Ducretet Auvergne-Rhône-Alpes, à Vénissieux, dans la banlieue lyonnaise. La moyenne d'âge de la profession était assez élevée, d'où de nombreux départs à la retraite, tandis que le métier n'attirait plus assez de candidats. »

Devant le retour des consommateurs vers les ateliers de réparation, le secteur doit donc trouver des solutions pour pallier le manque d'ef-

fectif. Le groupe Fnac-Darty, qui s'enorgueillit d'être le premier réparateur de France avec 2 000 techniciens et 1,5 million de réparations par an, veut recruter 500 personnes supplémentaires.

Pour ce faire, le distributeur a créé sa propre école de formation: la « tech académie », en collaboration avec le réseau du CFA Ducretet. « Nous avons travaillé avec le secteur de la réparation pour élaborer notre formation en alternance qui répond à ses besoins face à l'évolution des technologies, détaille Hervé Durant. Certaines des classes sont entièrement dédiées aux apprentis de Darty. Les autres prodiguent le même enseignement, mais à des apprentis d'autres entreprises, stations techniques et artisans. »

Ces formations rencontrent un succès indéniable. Sur l'ensemble du réseau Ducretet, 169 élèves sont formés en 2020-2021, contre 126 l'an dernier et... 300 le seront en 2022. Ils n'étaient que 71 élèves en 2016. « La réparation n'a pas toujours eu une très bonne image, analyse le responsable du CFA. Mais les choses

changent et le profil des apprentis aussi. Depuis quelques années, des jeunes choisissent cette filière avec la volonté de participer au développement durable et en se posant des questions sociétales sur notre mode de consommation. »

De son côté, la start-up de réparation Murfy, créée en 2018 par cinq jeunes entrepreneurs issus d'écoles d'ingénieurs ou de commerce, a ouvert sa propre école de formation (Murfy Academy), cofinancée par Pôle emploi. « Nous avons trois promotions en cours afin d'embaucher une quarantaine de réparateurs et nous allons en lancer d'autres dès ce mois de mai », précise Guy Pezaku, l'un des fondateurs de l'entreprise, ajoutant que la formation dure six mois. « Nos élèves actuels sont âgés de 20 à 59 ans, souligne-t-il. Certains sont en reconversion car ils viennent de filières dévastées par la crise du Covid, comme l'événementiel. Mais nous cherchons avant tout des gens convaincus que l'avenir de la consommation passera par la réparation. »

Michel Waitrop

repères

Un Français sur deux s'essaie à la réparation

En 2019, seuls 35 % des appareils de gros électroménager tombés en panne ont été confiés à un réparateur, et 28 % des produits de petit électroménager, selon une enquête Ademe/Harris-Interactive en partenariat avec Fnac-Darty. C'est aussi le cas de 29 % des téléviseurs, mais de 52 % des ordinateurs.

46 000. C'est le nombre d'entreprises de réparation en France