Annexes

Table des matières

Annexe 1 : L'indice de réparabilité 2

Annexe 2 : Critères de l'indice de réparabilité 3

Annexe 3 : Guide d'entretien 4

Annexe 4 : Analyse horizontale des interviews 6

Annexe 5 : Retranscriptions 22

Entretien 4 : 22

Entretien 10 : 34

Annexe 1 : L'indice de réparabilité

Image récupérée sur le site du ministère de la Transition écologique :

https://www.ecologie.gouv.fr/indice-reparabilite

Annexe 2 : Critères de l'indice de réparabilité

Critère	Sous-critère	Note du sous-critère	Coefficient du sous-critère	Note du critère	Total des notes des critères
1. Documentation	1.1. Durée de disponibilité de la documentation technique et relative aux conseils d'utilisation et d'entretien	[redacted]/10	2	[redacted]/20	
2. Démontabilité et accès, outils, fixations	2.1.Facilité de démontage des pièces de la liste 2*	[redacted]/10	1	[redacted]/20	
	2.2. Outils nécessaires (liste 2)	[redacted]/10	0,5		
	2.3. Caractéristiques des fixations entre les pièces de la liste 1** et de la liste 2	[redacted]/10	0,5		
3. Disponibilité des pièces détachées	3.1.Durée de disponibilité des pièces de la liste 2	[redacted]/10	1	[redacted]/20	[redacted]/100
	3.2. Durée de disponibilité des pièces de la liste 1	[redacted]/10	0,5		
	3.3. Délai de livraison des pièces de la liste 2	[redacted]/10	0,3		
	3.4. Délai de livraison des pièces de la liste 1	[redacted]/10	0,2		
4. Prix des pièces détachées	4.1. Rapport prix des pièces de la liste 2 sur prix de l'équipement neuf	[redacted]/10	2	[redacted]/20	
5. Critère spécifique (exemple avec 3 sous-critères)	5.1.	[redacted]/10	1	[redacted]/20	
	5.2.	[redacted]/10	0,5		
	5.3.	[redacted]/10	0,5		
				Note de l'indice	[redacted]/10

**liste 2 : liste des 3 à 5 pièces détachées au maximum (selon la catégorie d'équipements concernée) dont la casse ou les pannes sont les plus fréquentes*
***liste 1 : liste de 10 autres pièces détachées au maximum (selon la catégorie d'équipements concernée) dont le bon état est nécessaire au fonctionnement de l'équipement*

Tableau récupéré sur le site du ministère de la Transition écologique : https://www.ecologie.gouv.fr/indice-reparabilite

Annexe 3 : Guide d'entretien

Thèmes	Exemples de questions
Le concept d'obsolescence programmée	Que pensez-vous du concept d'obsolescence programmée en général ?
	Avez-vous connaissance des conséquences liées à l'obsolescence programmée ?
	Qui selon vous est responsable ? Faut-il diaboliser l'obsolescence programmée ?
	Avez-vous des exemples d'obsolescence programmée ?
	Présenter l'indice, ses 5 catégories et ses 5 critères
Pertinence de l'indice	Que pensez-vous de chacun des critères ? Sont-ils pertinents ? Lesquels vous semblent les plus importants et pourquoi ? Rajouteriez-vous certains critères ?
	Que pensez-vous des 5 catégories sélectionnées ? Quels autres catégories ou secteurs jugeriez-vous importants d'ajouter et pourquoi ?
	Beaucoup pointent du doigt l'indisponibilité des pièces détachées ainsi que le prix de celles-ci ou encore la fragilité des éléments comme responsables de l'obsolescence des produits les rendant difficilement réparables, êtes-vous d'accord avec cela ? Pensez-vous que l'indice puisse aider à palier à cela ?
Attitude des entreprises	Pensez-vous que cet indice puisse inciter les fabricants à concevoir leurs produits de manière plus responsable et donc plus réparables ? Pourquoi ?
	Certaines associations de consommateurs pointent du doigt le fait que cet indice soit

	surtout un moyen pour les marques de se donner un satisfecit artificiel (un semblant d'avantage), notamment en critiquant la pondération. Quel est votre avis par rapport à cela ? Ce sont d'ailleurs les marques qui s'auto-évaluent, que pensez-vous de cela ?
Attitude des consommateurs	Pensez-vous que l'indice puisse influer un changement de comportement chez le consommateur et l'orienter vers des achats de produits plus réparables ? Ou au contraire pensez-vous que cela n'influera pas grandement sa décision d'achat ?
	Pensez-vous que l'indice puisse supprimer certains freins à la réparation et donc encourager le consommateur à avoir recours à celle-ci ? Pourquoi ?
	Pensez-vous que l'indice et sa notation soient bien compris par le consommateur ? (Ne sera-t-il pas influencé par une bonne note en interprétant bonne note => gage de bon produit, performant, de qualité etc.)
La réparation	(Il va de soi que tout le monde n'a pas les mêmes dispositions et n'est pas à même de réparer un produit de manière autonome.) Pensez-vous que le secteur de la réparation soit prêt pour aider et accompagner les consommateurs voulant se tourner vers la réparation ?
Question finale	Pensez-vous que cet indice soit un bon début dans le cadre d'une transition écologique ?

Annexe 4 : Analyse horizontale des interviews

Entretiens / Thèmes	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3	Entretien 4	Entretien 5	Entretien 6	Entretien 7	Entretien 8	Entretien 9	Entretien 10
Le concept d'obsolescence programmée	Pas d'obsolescence programmée. Le problème, c'est le rapport/qualité prix, les gens ne veulent pas trop cher = mauvaise qualité = appareil tombe en panne très vite, qui est difficile à réparer. Les fabricants en profitent. Obsolescence due à la mauvaise qualité des produits.	Convaincu de l'obsolescence programmée et d'une volonté des fabricants de réduire la durée de vie des produits. Le représentant Bosch dit qu'une machine arrive en fin de vie après autant de lavages. Les produits tenaient	Pense que l'obsolescence programmée existe, les appareils tiennent de moins en moins au fil du temps. Difficile à prouver. Peut-être pas forcément programmée, mais avec la volonté de réduire la durée de vie des appareils, de rendre volontairement défectueux (comme mettre des pièces à un	Selon elle, l'obsolescence dépend du type de produit. Le pire ce sont les imprimantes qui tombent en panne après x copies car en ouvrant l'appareil le technicien constate qu'il n'y aucun problème. Différences de composants en fonction de la marque et du prix et de la gamme. Irrégularités inexpliquées, comme aussi les télévisions où un technicien appuie	L'obsolescence programmée est un sujet tabou. Il y a 30 ans, les machines à laver coûtaient 600 €, elles coûtent toujours le même prix voire moins cher. Prix stable alors que tout a augmenté. Pour qu'elles tiennent plus longtemps elles devraient coûter plus cher.	Croit très fort à l'obsolescence programmée. Parle de ses études et d'une télévision qui n'a plus fonctionné du jour au lendemain, son prof a démonté la télé et il a trouvé une grosse carte « horloge » qui selon lui, a fait office d'interrupteur. En enlevant	Obsolescence programmée nécessaire pour l'économie, également le secteur de la réparation. Grosses conséquences pour les consommateurs. Consumérisme. Les consommateurs sont obligés d'acheter des	Ne croit pas au concept d'obsolescence programmée. Il répare souvent des ordinateurs de 2012 qui fonctionnent encore très bien maintenant. Selon lui, problème de gamme. Apple est bien car c'est du haut de gamme et de bons composants, les prix sont justifiés. Les produits les plus souvent amenés à être réparés sont les produits bas de gamme. Parle	Le problème c'est la qualité des produits, les gens veulent de moins en moins cher mais en se voilant la face sur ce qu'il y a derrière, à savoir la qualité des produits. Il pense qu'il y a une obsolescence mais pas forcément programmée. Les produits ne sont pas faits pour durer. Cependant, il existe une volonté des	Concept répandu, beaucoup de clients s'en plaignent. Il y croyait avant mais avec le discours des marques maintenant qu'il travaille dans cette branche, il y croit de moins en moins. Selon lui, cela s'explique par le fait que les produits sont beaucoup plus complexes, techniques, et qu'il y a une demande de plus en plus accrue à ce niveau-là. Les marques justifient les défaillances produits avec l'augmentation de la

		beaucoup plus longtemps avant.	endroit qui chauffe). Composants de mauvaise qualité. La marque LG avait mis un composant interdit de chauffer à côté de la pièce la plus chaude de la télévision. Plus dans un vice que dans une obsolescence programmée. La réparation coûte cher, l'appareil coûte 400€ mais la réparation 350€, acheter un nouveau qui sera sous garantie pour 50 euros en +.	sur un petit bouton dans la dalle et la télé fonctionne à nouveau. Politique injuste de la part des fabricants et des marques. Le consommateur pourrait agir de manière plus responsable, mauvaise utilisation des produits. Notamment les produits qui ne sont pas supposés être utilisés de manière professionnelle mais qui le sont et ça précipite l'obsolescence du produit.		la carte, sa télé a re fonctionné. C'était il y a plus de 20 ans. Cela se fait encore maintenant, mais beaucoup plus discrètement, difficilement vérifiable. Convaincu de l'obsolescenc e et le constate dans ses réparations. Le consommate ur a sa part de responsabilit és, il y a une surconsomm ation et les marques en profitent.	appareils électroniqu es et de suivre les tendances, tout est informatisé et les entreprises en profitent.	quand même d'un vice mais obligé de sortir des appareils tous les ans (smartphones) pour rester compétitif tellement le monde et la technologie évoluent. Parle des gens qui disent que les appareils durent moins longtemps qu'avant : avant un téléphone servait à appeler et envoyer des messages, maintenant les gens font tout avec leur téléphone. Les appareils sont « maltraités ». Moins mécanique, plus électronique maintenant, donc	producteurs de réduire la durée de vie. Les produits dans la phase de production ne sont pas de bonne qualité, pas faits pour durer. Les gens en ont pour leur argent.	technicité. Pas de volonté claire des marques, si ce n'est de renouveler les produits mais attention à leur image de marque. Volonté indirecte, car ils vont chercher des composants moins chers pour augmenter leur marge. Ils savent quels produits ils vont chercher et que ça va donc moins durer dans le temps. Consommateur également responsable, le manque d'entretien est flagrant, le consommateur achète un produit mais ne prend pas du tout connaissance des méthodes d'entretien et du

								plus amené à tomber en panne, car plus petit, tout est soudé, micros-soudures, s'use plus vite et tient moins bien. La technologie évolue tellement vite que c'est normal que certains produits deviennent obsolètes, c'est logique. Si les téléphones tenaient 20 ans, cela voudrait dire qu'on stagne au niveau technologique.		mode d'emploi. Selon lui, presque la moitié des réparations pourraient être évitées.
Pertinence de l'indice	Les notes ne doivent pas être bonnes pour les smartphones. Prix élevés, pièces très rarement voire pas disponibles. Chez Samsung il	Revoir la pondération. Risquer de démonter soi-même les produits. Rajouter	Les critères sont pertinents. L'indice va dépendre des marques. La documentation est souvent bien, surtout avec internet.	Disponibilité et prix des pièces détachées très importants, régulièrement confronté à ces problèmes. Machines à laver et téléviseurs :	Prix des pièces détachées plus important que le reste. Après, documentation très importante car fonctionne beaucoup avec les codes d'erreur,	Beaucoup trop de points pour la documentation. Pièces détachées et outils les plus importants. Catégories de	Pour la démontabilité des PC MAC, les pièces coûtent cher ou sont difficiles à	Injuste que les pièces ne soient plus disponibles après l'arrêt de production d'un produit. Les gens ne s'intéressent pas assez à la documentation,	Critique le fait que ce soient les marques qui s'auto-évaluent. Il y a déjà des marques qui mettent des pièces à disposition,	La démontabilité est un critère hyper important. La documentation et la disponibilité de celle-ci n'est pas forcément utile car tout est sur internet. Il cite un

	faut tout enlever, rien n'est remplaçable. Haut de gamme chez Samsung => plus facilement démontable et plus facilement réparable. Bas de gamme => tout démonter et tout enlever car tout est compressé. Les pièces d'origines coûtent très cher, peu importe la marque. La réparation coûte trop cher. Même si les pièces sont disponibles, les prix sont trop élevés. Nécessité de	machine à café. Pertinent de mettre des achats conséquents pour les ménages => il rajouterait donc frigos et congélateurs, plaques de cuisson. Ce sont les plus pauvres les plus impactés.	Après ça dépend aussi des marques, les premiers prix sont moins documentés et le service/SAV derrière est moins bon. Les catégories sont pertinentes, investissement pour les ménages. Peut-être inclure lave- vaisselle et sèche-linge. L'indice ne changera pas grand-chose concernant la réparabilité des appareils. Les prix augmenteront si l'appareil est rendu plus réparable. Cela n'intéressera pas les gens	manque de documentation. Préciser par exemple le prix ou le fait de pouvoir changer soi-même. Plus de documentation, une liste exhaustive des pièces détachées qu'on peut changer soi-même. Ce sont les principaux freins qui amènent à acheter un nouveau produit et à ne pas réparer. Les pièces doivent rester disponibles longtemps. Pas assez de documentation. Démontabilité = bête noire car on ne sait plus rien ouvrir sans risquer de faire	après x2 à la documentation est beaucoup. Il faudrait minimum 10 ans de disponibilité des pièces détachées au moment où la production s'arrête. Les composants/modules électroniques coûtent trop chers. Encore + avec le covid mais déjà avant. Approvisionnement en pièce détachée plutôt correct, le problème est surtout le prix. Notamment à cause du prix des matières premières. La disponibilité des pièces étant importante, il	produits pertinente. Rajouter le lieu où on peut faire réparer ses produits. Car certaines marques n'ont pas forcément de réparateurs. Pense que l'indice peut aider à pallier aux problèmes de réparation. Pas normal que les marques s'auto-évaluent, ça doit être fait par un audit. Les coefficients ne sont pas bons, besoin d'un audit	remplacer comparé aux concurrents. Apple laisse difficilement les réparateurs aller à l'intérieur de leurs machines. Beaucoup de pénurie de certaines pièces détachées à cause du covid. Avant la crise, c'était beaucoup mieux.	ils sont trop pressés d'utiliser leur appareil et, une fois acheté, ne regardent plus jamais à la documentation. Après, critère pour la documentation trop élevé mais reste important. Les catégories de produits sont pertinentes. Les critères choisis le sont aussi. Outil intéressant pour les marques qui surfent déjà sur la réparabilité et la disponibilité des pièces (Seb, fairphones) mais pas pour les entreprises qui se font beaucoup d'argent sur les réparations.	notamment SEB pendant 10 ans. Les catégories sont les plus grosses ventes, mais besoin de rajouter tous les produits, il ne faut pas faire les choses à moitié, il y aurait plus d'impact si c'était sur tous les produits. Les prix des pièces détachées sont très chers. Plus on monte dans la gamme plus c'est cher. Besoin d'une grande communication pour conscientiser les gens, ça demande de grands efforts à	exemple récent où des gens sont venus avec un téléviseur de plus de 10 ans et avec juste la référence du téléviseur ils sont parvenus à trouver toutes les informations sur internet. La disponibilité des pièces va de pair avec le 2, indispensable, le prix est problématique. Très onéreux, parfois aussi cher que la machine. Selon lui, la documentation rassure le consommateur mais n'est pas un critère indispensable. Pas de problème au niveau de la disponibilité, elle est présente, donc pas nécessaire de

	bons contrôles intransigeants. L'indice doit devenir une norme, un indice crédible et les gens doivent s'y fier. Bonne communication. Besoin d'un engouement général pour crédibiliser l'indice.		selon le répondant. Grande importance des contrôles qui pourront rendre officiel l'indice et sa crédibilité.	pire ou perdre sa garantie. Il faudra une bonne sensibilisation pour conscientiser les gens et qu'ils prennent en compte l'indice. L'indice englobe trop de critères. Mélange de trop de critères et difficile d'avoir un réel avis pertinent. Détailler la note. Indice trop global. Peut donc tromper le consommateur. Catégorie des produits choisis pertinente	faudrait diminuer la documentation technique.	externe accrédité comme pour le ISO. Besoin d'une bonne communicati on, notamment publicité télé et encourager la réparation. On devrait adapter la pondération en fonction du produit. Les produits sont différents, donc pas la même base. La pondération pour les pièces détachées qui devraient être disponibles			mettre en place, ça serait dommage de ne pas communiquer davantage dessus.	mettre un coefficient de 2. Il mettrait moins de poids sur le premier critère pour le dispatcher sur d'autre critères. L'indice doit être au plus près de la réalité. Pour lui, importance d'un tableau clair avec des critères beaucoup plus poussés, pas d'auto-évaluation. Tableau plus poussé et plus cadré qui empêche de tricher sur certains critères. Il trouve ça dommage que les marques, vu l'absence de contrôle, ont eu libre champ pour tromper le consommateur pendant un an vu qu'il n'y avait pas de contrôle. Besoin

						plus longtemps pour les machines à laver que pour les smartphones par exemple..				d'un tableau plus précis.
Attitude des entreprises	N'influencera pas les entreprises. Si elles le font => les prix vont devoir augmenter. Prendre exemple sur le Fairphone. Pas objectif, revoir pondération. Coefficient de documentation technique trop élevé. Indice trop généreux, trop de bonnes notes, pas assez objectif, beaucoup de travail à faire.	Les marques gagnent de l'argent grâce aux réparations et aux services ainsi qu'avec les garanties. Les marques vont devoir s'adapter. Argument de vente pour les vendeurs. Il faut aussi voir comment	Classement officiel et concurrence connus par tout le monde, les marques se bougeront et s'adapteront. Besoin d'un grand engouement. Le discours de vente des vendeurs changera aussi, d'habitude ils disent quand ça ne vaut pas la peine de réparer à cause du prix. Le discours pourra	Les prix des réparations une fois la garantie dépassée sont monumentaux. Faire venir quelqu'un à domicile coûte très cher. Le service « après-vente » coûte extrêmement cher, les marques font en sorte qu'on ne sache pas réparer soi-même. Si on ouvre un PC soi-même, plus de garantie. Les smartphones sont difficiles voire	Ne pense pas que ça changera grand-chose. Approvisionnement des pièces détachées ok, prix élevé mais pas forcément la faute des fabricants. Les prix des matières premières augmentent. Les marques ont toujours tendance à se surévaluer. Compare avec les tests des voitures, ils les mettent dans les meilleures conditions. Pour	Pense que ça va changer le comportement des marques. Il parle d'Apple et de son service de réparation. Pas forcément parfait mais d'office pas une mauvaise chose. Les entreprises font les pièces en fonction de la garantie et du dernier modèle, ils	L'indice peut aider à faire bouger les choses, déjà pas mal de marques ont commencé à faire des efforts. L'indice peut aider mais à voir si les fabricants ont un intérêt à faire ça. Aucun intérêt des	Il serait intéressant que les marques autorisent les réparateurs non agréés à réparer les produits et à les fournir en pièces détachées. Ne pense pas que les marques vont se soucier plus que ça de l'indice. Attention au greenwashing, que les marques ne surfent pas trop là-dessus. La réparation coûte trop cher. Cela peut rendre la machine plus	Les marques jouent sur la mauvaise qualité des produits. Ne pense pas que l'indice changera les choses, dans un premier temps en tout cas. Besoin de plus de temps et de conscientisation . Les marques vont en jouer, et jouer sur leur note, l'utiliser comme argument de vente sans forcément faire	Des marques s'orientent vers des composants moins chers. Whirlpool par exemple s'est récemment associé avec Indesit, qui fournit des pièces moins chères et de moins bonne qualité dans le but de faire plus de bénéfice sur certains produits. Les machines tiennent donc moins longtemps selon le retour des techniciens et des consommateurs. Exemple pour la machine à laver : un principe anti-

	DOA (mort à l'arrivée) => somme pas trop élevé = poubelle, la marque ne cherche pas à réparer. Les marques se font énormément d'argent grâce aux réparations. Machines à laver Whirlpool = 500 €. Réparateur vient = 125€ juste pour regarder au problème. Difficilement démontable et payer toutes les 15min => réparation très onéreuse. Pas d'obsolescence mais tous les composants viennent de	l'indice va évoluer, si une marque obtient une bonne note, l'appareil sera-t-il vraiment plus réparable ? Il faudra voir l'avis des consommateurs, mais il est trop tôt pour le dire. Plus les gens prendront l'indice au sérieux et plus il aura d'impact dans leur comportement, plus les	donc changer si l'indice est vraiment bien fait.	impossibles à ouvrir. Plus les prix augmentent, plus on monte en gamme et plus les documents seront précis, les entrées de gamme moins car moins cher, plus petite empreinte financière, moins bon, moins cher. Certaines marques dépensent donc moins. De plus en plus de marques font attention et/ou essayent de rendre leur produit plus écologique et plus réparable. Il y a quand même une amélioration. Cependant, pas toutes les marques. Les plus grosses marques,	lui, ça sera d'office biaisé.	arrêtent la production et n'assurent plus rien. Les marques devraient augmenter la durée de disponibilité. L'indice ne poussera pas selon lui les marques à changer leur comportement.	marques à se surévaluer sur certains critères. Trop de risques pour leur image sur les réseaux sociaux etc. Les marques devront s'adapter et essayeront de faire en sorte d'améliorer leur note. Certains par contre assumeront la mauvaise note pour par exemple des produits	réparable mais ça ne fera pas diminuer le prix des réparations. Pense que les fabricants s'adapteront et arriveront à contourner l'indice. Les produis évoluent, et plus ils vont évoluer moins ils seront réparables, voire facilement réparables. Pour que ça soit plus rapide, plus fin, plus performant, tout doit être soudé et donc difficilement démontable. Perte d'efficacité si tout n'est pas soudé ensemble. C'est ce qu'Apple fait, mais si un composant lâche, tout	des efforts pour améliorer la réparabilité de leur produit.	balourd. Il y a une sorte de fer à cheval derrière le tambour pour le contenir lors de l'essorage, sans ça le tambour fait du bruit et la machine bouge. Contrairement à la marque Miele qui a des principes anti-balourds en fonte. « ils ne lésinent pas sur les composants », certes la machine va coûter plus cher mais ils ne vont pas lésiner là-dessus. D'autres marques eux font ça avec du béton reconstitué, ce qui veut dire qu'avec le temps et l'humidité, le principe anti-balourd va se désagréger. Les marques n'hésitent donc pas à

	Chine. Si on veut de la bonne qualité = prix double. (représentant Bosch). Dépendance à la Chine, le covid retarde tout. Les prix ont augmenté, augmentent aussi en Europe. Les marques avec une bonne ne vont-ils pas en profiter pour augmenter leurs prix ? ou Produit plus cher mais la réparation coûtera moins cher.	marques vont s'adapter.		multinationales, devraient montrer l'exemple et donner de l'ampleur au projet mais ne le font pas forcément selon elle. Elle est là depuis 13 ans, elle sent que l'aspect écologique est de plus en plus présent. Les marques doivent montrer l'exemple et montrer un bon discours, s'accorder pour que les gens se sentent concernés. Concernant l'auto-évaluation, elle est mitigée, certaines seront objectives mais d'autres vont surévaluer, d'où			qui coûtent très peu cher.	dysfonctionne. Besoin de formations très poussées, micro-soudeurs et c'est rare et compliqué. Samsung et Huawei vendent leurs pièces, Apple aussi maintenant, mais prix beaucoup trop cher.		descendre leur qualité pour créer un bénéfice plus grand ou pour proposer un produit au même prix suite à l'augmentation des prix des matières premières notamment à cause du covid. Ils font donc des compromis. Certaines marques ne veulent pas et c'est pour ça que les prix augmentent. Les marques vont chercher des composants moins robustes, ça reste du business. Il travaille sur un rapport d'expertise sur le marché d'occasion et de la seconde vie, marché en plein essor, surtout le secteur informatique. Les

				la nécessité de contrôles. C'est bien qu'il y ait des associations derrière l'indice mais elles manquent de poids, les marques priment sur les associations. Les multinationales ont plus d'impact. Marges trop élevées sur les pièces détachées, le coût des réparations est le gagne-pain des marques. Cela rapporte énormément d'argent.						gens prennent le pli sur le marché de l'occasion et sont conscients qu'ils peuvent être amenés à faire des réparations, il y a donc une conscientisation auprès des consommateurs, les marques devront suivre la tendance et la prendre en considération. Les clients seront attirés par une note élevée, c'est donc un moyen pour les marques de se valoriser, de plus le fait qu'elles s'auto-évaluent, elles vont flirter avec la limite des législations et risquent de se valoriser. Possible qu'elles augmentent leurs prix mais le pouvoir d'achat des

										consommateurs est de plus en plus restreint donc ils ne pourront pas augmenter leurs prix continuellement.
Attitude des consommateurs	Mode, les marques en jouent, les gens aiment bien quand c'est réparable longtemps. La réparation dépend du prix du produit.	Les consommateurs les plus pauvres sont les plus impactés par l'obsolescence des produits. Bon outil pour aider ces consommateurs. Produits à investissement donc peut pousser le consommat	Seulement une minorité des consommateurs sera influencée par l'indice. Pas assez de prise de conscience. Encore un très long chemin avant de changer la façon de consommer des gens. Dépend du client. Aura surtout un impact entre 2 produits avec une faible différence de prix. Discours clair et adapté pour	Certains consommateurs achètent toujours des produits d'entrée de gammes, pas chers et de mauvaise qualité et continuent à racheter la même marque et les mêmes produits. Pense que le client ne sera pas regardant à l'indice. Seulement les gens qui sont débrouillards et soucieux de l'environnement etc, mais selon elle	Cela va prendre du temps pour conscientiser les gens et changer leur comportement, ça va se faire sur plusieurs années. La transition prendra du temps pour changer les mentalités, que les gens fassent attention et soient sensibilisés à la consommation responsable, à la réparation. Besoin d'une bonne communication autour de l'indice	Les gens commencent à être conscientisés, plus dans la réparation que dans l'achat compulsif. Plus un produit sera réparable mieux ça sera. Les gens posent déjà la question aujourd'hui de savoir si les pièces sont disponibles et si le produit est	Pense que le consommateur sera plus influencé par la qualité d'un produit que par son aspect réparabilité, dû au fait que tout n'est pas forcément réparable et que la réparation est onéreuse.	Les gens n'envisagent pas assez la réparation et surtout le coût de celle-ci lors de l'achat d'un produit . De plus en plus d'intérêt pour certains produits responsables tels que les Fairphones. Or, modulables et donc moins performants (facilement démontables). Cela peut conscientiser les gens, les jeunes s'intéressent de	Ne pense pas que les gens vont se soucier beaucoup de l'indice, ils se préoccupent plus de l'achat et de pouvoir disposer du produit tout de suite, ils ne regardent pas à ça, une fois que 'l'achat est fait, tout est oublié. Il ne prendra plus l'indice en considération. Les gens ont leur budget de base, et ils vont le respecter. L'indice de	Il avait un Iphone, et avant de rentrer chez Krëfel il ne connaissait rien et n'envisageait pas la réparation. Sa batterie l'a lâché il a donc commandé une pièce sur internet et a réparé lui-même son téléphone en se renseignant sur Internet. Il pense que les gens vont de plus en plus procéder de la sorte et prendre le pli, notamment avec le marché de l'occasion qui augmente de plus en plus. Les

		eur à dépenser + si l'indice est un vrai gage de réparabilité . Besoin d'une bonne compréhension de l'indice car il sera sans doute mal interprété.	dire que c'est plus réparable, pas qu'il va tenir plus longtemps ou de meilleure qualité.	malheureusement ils sont encore trop peu nombreux, catégorie très minime. Pour elle, les gens qui ne se sentiront pas concernés par l'indice seront les mêmes qui se moquent de l'écologie. Les gens ne sont pas forcément prêts à payer un peu plus cher pour un produit plus réparable, plus écologique. Elle prend l'exemple d'une machine en plastique face à une qui est faite en bio-composite mais qui coûte un peu plus cher, la majorité des consommateurs se tourneront	pour sa compréhension.	facilement réparable. Mais tout le monde n'est pas encore conscientisé. Besoin d'une bonne communicati on pour que le consommate ur ne soit pas trompé.		plus en plus à l'écologie, à la réutilisation et à donner une seconde vie aux objets .L'indice pourra influencer un consommateur à se tourner vers la réparation si le prix de la réparation baisse grâce à l'indice. Peut inciter le consommateur à se renseigner davantage sur la réparation. Des gens seront biaisés et feront le raccourci bon indice = performant et de qualité, influencés par les couleurs. Peut être utilisé à de mauvaises fins comme technique de vente, technique	réparabilité lui donnera une information mais ne changera pas sa décision d'achat pour autant. Il y a des exceptions mais c'est rare. Ne croit pas que les gens vont se conscientiser avec le temps et ne pense pas que l'indice puisse changer quelque chose. SAV des marques trop cher, les gens recherchent des petits réparateurs indépendants mais ça coûte quand même cher. Certaine que le consommateur	consommateurs s'orientent vers des produits réparables et de seconde vie. L'indice va les rassurer et ils vont même envisager la réparation eux-mêmes. L'indice peut donc supprimer certains freins à la réparation. Il pense également que le consommateur puisse mettre un peu plus de budget, s'il monte en gamme il pourra se dire que c'est plus cher mais plus réparable. Besoin que l'information sur l'indice de réparabilité qui explique clairement la notation et le fait que ça soit un gage de réparabilité et non de performance

				vers la moins chère. Les gens ne sont pas encore assez conscientisés. Peut influencer le consommateur mais pas la majorité, pas assez de monde conscientisé. Uniquement les gens se sentant concernés feront vraiment attention à l'indice. Besoin d'un bon discours, ça pourrait augmenter le nombre de gens se tournant vers la réparation mais tout coûte très cher. Acheter une pièce détachée coûte aussi cher voire plus qu'un produit neuf. Gros problème à ce				marketing et greenwashing. Les gens ne se renseignent pas assez sur ce qu'ils achètent. Importance du rapport qualité/prix. Besoin de mettre le prix pour avoir un appareil de qualité, durable, performant.	va interpréter de la sorte : « c'est un bon score », puis ça sera oublié ». Il n'envisagera plus la réparation par après. Les gens achèteront plus facilement un produit avec le logo de l'indice mais ne feront pas forcément attention à le réparer par après, ça sera oublié et l'indice sera juste pris en compte lors de la décision d'achat.	ou de durabilité, soit affichée clairement et sans étapes supplémentaires pour le consommateur. Un code QR ne suffit pas, ce sont des étapes en plus pour lui et il les évite. Il faut donc afficher clairement et directement l'information. Elle doit venir directement au consommateur.

				niveau-là. Le prix des réparations élevé force les gens à abandonner celles-ci. Les gens sont aveuglés par un indice, comme par la publicité ou par des associations. Il faudra donc un indice juste, pertinent.						
La réparation	Le secteur de la réparation en Belgique n'est pas prêt. Trop de délai, pas assez de réparateurs indépendants, manque de formation.	Dépend des régions, certaines régions ont très peu de réparateurs disponibles. Dépend aussi des mentalités, certains vont avoir tendance à ne pas envisager la réparation	Cela encouragera cependant la réparation, et poussera les consommateurs qui n'envisageaient pas celle-ci à y avoir recours. Le secteur de la réparation et sa façon de réagir dépendra des infrastructures des marques.	Période compliquée et problématique, la crise du covid a impacté le SAV, a ralenti les choses. Pas assez de techniciens, manque d'effectifs. Le délai des réparations pousse le consommateur à acheter un produit neuf	La réparation coûte trop cher, cela décourage les gens. La main d'œuvre et les déplacements sont chers. Pièces détachées plus chères que la réparation. Prix de la réparation = prix d'un appareil neuf. Pense que le secteur est prêt, parle des repair-cafés et de leur	Secteur déjà en augmentation. On dispose des pièces détachées assez rapidement pour smartphones et ordinateurs, mais c'est plus compliqué pour les	La réparation coûte très cher, frein difficile à lever. Le problème majeur est le prix des pièces. Il faut payer réparateurs et fournisseurs. Manque de	Beaucoup de réparateurs en Belgique, beaucoup de fournisseurs, selon lui le secteur est prêt. Marché juteux.	Beaucoup de gens aimeraient faire réparer leurs produits mais ils ne savent pas où chercher et aller. Pas beaucoup de petits réparateurs, beaucoup des gros ou des marques. Manque de techniciens et	Selon lui, le SAV de chez Krëfel risque de ne pas suivre, trop de délais, 3 semaines à 1 mois. SAV trop lent, les consommateurs sont lésés. Pareil chez les concurrents. SAV pas assez poussés, les marques ne mettent pas assez de moyens. Pas d'accord sur le fait qu'il manque des

		par facilité. Transition qui va prendre du temps.	Manque de techniciens. Possibilité d'un nouveau marché et possibilité qu'ils s'adaptent et renforcent leur SAV si l'indice fonctionne bien.	plutôt que de réparer. Et ce, pour toutes les marques, autant les plus connues que les plus petites. L'indice pourrait créer des emplois mais est-ce que les marques ont un intérêt financier à faire ça ?	augmentation. Si les réparations augmentent, création de formations, de filières. Compliqué de trouver de bons techniciens.	machines à laver.	techniciens .		de formation. Bien qu'il y ait des repair-cafés mais pas assez	techniciens. Selon lui beaucoup de choix et de disponibilités. Facile d'en renseigner. Le problème c'est le prix des techniciens et des pièces. Les revendeurs sont bloqués par les marques, ils ne sont qu'un intermédiaire. L'indice peut pousser les revendeurs et les marques à créer des emplois dans la réparation.
Question finale	Bon coup à jouer, voir comment ça va évoluer, doit être pris au sérieux, crédible et intransigeant. Doit être dans un but d'aider le consommateur	Bon argument de vente, notamment pour lui en tant que vendeur. Besoin que l'indice fasse ses preuves et gagne en	Même si pas parfait, que des avantages, c'est un bon début, il n'y voit pas de point négatif. Cela ne peut qu'aller en mieux.	Besoin d'un travail collaboratif, tout le monde doit s'investir. Besoin de conscientisation et de changer sa manière de consommer. L'indice doit cependant être	Difficile de changer les mentalités, les gens ne sortent pas leur zone de confort et gardent leurs habitudes, ne pensent pas que les gens soient assez conscientisés et fassent attention.	Très bon début vers une transition et un appel à la consommatio n responsable, dommage que cela ne soit qu'en France. Des	Besoin d'un équilibre, les entreprises en profitent trop au désavantag e du consommat eur, mais un bon	Utile, si on ne fait rien ça ne changera jamais. Peut influencer les marques mais dommage que ce ne soit qu'en France, les marques ne s'impliqueront que dans un seul pays. La France	Bonne chose, bon début, il faut bien commencer quelque part.	Outil indispensable qui aurait dû être fait beaucoup plus tôt. Le critère de durabilité qui va arriver est super important. Attention à bien informer sur le type d'utilisation. Exemple de machine à laver et

	et pas dans un but commercial, trop brouillon. Manque d'objectivité, pondération à revoir. Moins à l'avantage des marques.	crédibilité. Les gens sont prêts mais ça va prendre du temps. Indice qui va embêter les entreprises, bon outil pour les consommateurs. Revoir la pondération, coefficient trop élevé pour la documentation.		retravaillé, moins globaliser la note, différencier les critères. Indice trop global. Besoin d'une ligne de conduite de la part de l'Europe, tout le monde doit s'accorder, encore trop de différences, comme pour l'écologie et l'environnement, trop de règles différentes. Si l'indice évolue avec de nouveaux critères, encore plus d'infos donc encore plus globalisé, il risque de fausser la note. Besoin de séparer ou de bien détailler.	Donne l'exemple du covid où les gens ont commencé à s'intéresser au local pendant la crise, une fois la crise « passée », les gens reviennent à leurs habitudes.	choses à améliorer, notamment la pondération.	début, un bon outil pour commencer à lutter contre l'obsolescence et à protéger le consommateur.	est un pays qui a du poids dans le monde. Bon outil pour aider le consommateur à choisir un produit mais pas réduire l'obsolescence, programmée ou non. Tout va empirer dans les années à venir au vu de la miniaturisation des appareils et à cause de l'électronique, tout va être plus fragile et difficilement réparable. Au plus tout va devenir informatisé au plus les marques auront de contrôles. Importance d'un critère de durabilité, si un appareil est		familles nombreuses. Pense qu'un indice de durabilité aura plus de poids que la réparabilité.

								réparable mais qu'il faut le réparer trop souvent, pas utile.		

Annexe 5 : Retranscriptions

Interviewer : I

Répondant : R

Entretien 4 :

I : depuis combien d'années travailles-tu en tant que vendeuse ?

R : ça va faire 13 ans.

I : O.K. parfait, je note, du coup je ne sais pas si William t'a déjà parlé du but de l'enquête ?

R : un petit peu oui.

I : O.K. parfait donc en gros, c'est sur le déploiement d'un indice de réparabilité en France, lancé l'année passée et ça a pour but de faire appel à la consommation responsable en évitant la remise en rebut trop précoce de certains produits mais aussi de sensibiliser les consommateurs à la réparation. Du coup j'ai quelques questions, en fait j'ai un guide d'entretien , c'est pour garder un fil conducteur et me permettre de mieux analyser les interviews. Je vais te poser quelques questions et le but c'est que ça ressemble quand même à une discussion, donc qu'on ait quand même un échange mais il n'y a pas de mauvaise réponse, c'est des questions ouvertes et je t'écoute, j'interviens s'il faut intervenir mais faut vraiment se sentir à l'aise, y'a vraiment pas de de mauvaise réponse.

R : d'accord.

I : du coup si t'es prête on peut commencer.

R : ouais pas de souci O.K..

I : nickel du coup la première question : c'est toi, qu'est ce que tu penses du concept de l'obsolescence programmée en général et as-tu connaissance des conséquences liées à celle-ci ?

R : ça dépend, je pense un petit peu du type de produit dont on parle. Nous, oui c'est vrai qu'au sein du magasin on le retrouve, c'est assez systématique sur certains produits, le plus important étant tout ce qui est imprimante, hein c'est clair que les imprimantes après x copie du jour au lendemain, et bien les têtes d'impression ne fonctionnent plus, bah mais c'est

clairement de l'obsolescence programmée parce que si on fait comme on a déjà fait d'ailleurs, on fait ouvrir l'appareil par un technicien qui regarde un petit peu et qui s'y connaît, il n'y a absolument aucun problème avec les têtes d'impression, il y a vraiment une puce qui va déterminer que après x copies, voilà le produit doit être considéré comme bah dépassé ou en tout cas hors service.

I : donc selon toi c'est pas nécessairement dû à la mauvaise qualité des composants ou quoi que ce soit, c'est vraiment une puce qui engendre tout ?

R : maintenant je ne dis pas que c'est le cas de toutes les familles de produits. C'est clair que l'on va quand même observer des différences en fonction aussi de la marque. Tu ne vas pas forcément avoir les mêmes composants dans un produit qui coûte 2000€ et un produit équivalent qui en coûte 200 ça c'est clair, mais on observe quand même parfois des irrégularités assez importantes et qui ne sont pas expliquées je vais dire. Donc pour moi dans certains produits ou même dans les télévisions où par exemple tout d'un coup la dalle s'éteint sans raison particulière et en fait, quand le technicien vient, il appuie simplement sur un bouton derrière la dalle et la télé se rallume, donc il y a là derrière je pense quand même une politique assez injuste de certaines marques.

I : de la part des fabricants ouais donc d'accord. J'ai une autre question qui est un peu liée à ça donc selon toi est-ce qu'il faut nécessairement diaboliser l'obsolescence programmée ou est-ce que par exemple le consommateur pourrait aussi avoir sa part de de responsabilité ?

R : non, je pense que le consommateur a sa part de responsabilité dans certains cas, des utilisations qui ne sont pas forcément faites en bon père de famille. C'est vrai que nous au sein du magasin, en tout cas chez Krëfel, on le retrouve dans certaines catégories de produits. Des produits qui ne sont pas utilisés à des fins ménagères je vais dire, mais un peu plus professionnelles, et c'est clairement pas les produits qui sont conçus pour, sinon il n'existerait pas des produits pour le professionnel ça c'est clair et net, et il y a effectivement des utilisateurs qui n'utilisent pas à bon escient leurs produits et du coup précipitent un petit peu la mort de leurs appareils mais ce n'est pas systématique. Tout le monde ne fonctionne pas en mauvais père de famille, donc ça dépend un petit peu des gens et des produits.

I : parfait, du coup maintenant qu'on a un peu abordé le thème de l'obsolescence on va pouvoir commencer à parler de l'indice, je vais te montrer la grille synthétique avec les 5

critères qui est utilisée pour les 5 catégories de produits, à savoir : les smartphones, les téléviseurs, les ordinateurs portables, les tondeuses à gazon et les machines à laver. Le but donc à la fin serait d'arriver à une note sur 10 qui permettrait d'informer les consommateurs sur le caractère plus ou moins réparable des produits qu'ils achètent, donc sur les 5 catégories produits que j'ai noté plus haut les smartphones, téléviseurs, ordinateurs, machine à laver et tondeuse à gazon et du coup le but c'est de voilà, de sensibiliser le consommateur et de l'amener à faire réparer ses produits et donc d'appeler à la consommation responsable et dans un autre temps de pousser les fabricants à concevoir des produits plus réparables et plus responsables quoi. Du coup là, la première question que j'aurais pour toi c'est qu'est ce que tu penses de chacun des critères, s'ils sont pertinents, lesquels pour toi semblent les plus importants, est-ce que tu rajouterais certains critères ?

R : tout ce qui est disponibilité des pièces détachées et prix des pièces détachées, ça c'est clair que c'est important, nous on y est confronté pour tout et régulièrement, ça fait partie de notre boulot. Après quand tu dis critères spécifiques qu'est ce que tu entends par là ?

I : c'est par rapport au produit, par exemple pour le smartphone les critères spécifiques ce serait l'information sur la nature des mises à jour, l'assistance à distance sans frais et la possibilité de réinitialisation logicielle.

R : O.K., tout ce qui est machine à laver, évidemment tondeuse à gazon je ne pourrais pas spécialement répondre mais tout ce qui est téléviseur en général, même PC mais ça à la limite on peut encore y travailler nous en magasin même pour les 2 premiers c'est vrai que c'est souvent des choses auxquelles on n'est pas confronté, à des réparations là-dessus maintenant c'est clair qu'on nous demande souvent des pièces détachées pour tout ce qui est gros électroménager et en fait le problème vient peut être effectivement de tout ce qui est documentation, mais directement alors à ce moment-là de la marque, pas du consommateur évidemment. C'est pas clairement indiqué, je pense que les gens sont très vite perdus et vont avoir plus vite tendance à se dire : ça va me coûter trop cher je vais changer, que de se dire : ah bah tiens dans la notice il est spécifié que je sais pas moi une courroie ça pourrait me coûter jusqu'à autant donc c'est envisageable même c'est peut-être envisageable de le changer moi-même. Parce que c'est clair qu'aujourd'hui, une fois que t'es plus dans ta garantie, les prix sont tellement monumentaux rien que pour faire venir quelqu'un à domicile, les gens sont beaucoup plus tentés de racheter directement une machine en fait parce que ça va leur coûter

trop cher. Je pense que ça devrait être documenté, tu devrais avoir pour chaque produit qui sort une liste vraiment exhaustive et précise des pièces détachées que tu peux faire par toi même parce que c'est ça aussi le fait que tu ne puisses pas forcément changer toi-même les pièces ça coûte fort cher et du coup tu es plus vite tenté de changer d'appareil. Pour les smartphones c'est un peu pareil mais c'est très compliqué en fait parce que bah moi je suis tout à fait d'accord avec le sujet de ton mémoire car je trouve qu'on est effectivement dans un monde où on dépense de l'argent et c'est pas grave, et du coup on se retrouve avec des déchets monumentaux. Nous on le voit ici les gens, c'est même dans les discours, c'est dans le genre il tombe en panne c'est pas grave on jette et ça ne devrait plus arriver mais si c'est comme ça aujourd'hui c'est parce que le service après-vente coûte extrêmement cher et je pense que le problème vient de là et que maintenant les marques font en sorte et ça c'est un gros problème pour lequel on ne sait rien faire nous à notre place évidemment. Le gros problème c'est qu'aujourd'hui par exemple un téléphone tu ne sais plus l'ouvrir par toi-même, et un PC si tu l'ouvres tu n'as plus de garantie alors qu'à l'époque on enlevait les petites vis et c'était bon on pouvait changer soi-même mais aujourd'hui tu ne sais plus faire tout ça et du coup ça devient très problématique, donc tout ce qui est disponibilité des pièces détachées, prix des pièces détachées c'est extrêmement important ça c'est clair il faut que ça persiste et que ça continue. Je pense qu'au niveau documentation c'est pas assez, ce n'est pas assez visible en tout cas. Tout ce qui est documentation technique et après démontabilité, outil et accès donc ça c'est vraiment la bête noire car tu sais plus rien ouvrir aujourd'hui sans risquer de le casser plus, ou en tout cas sans perdre ta garantie donc ça c'est très compliqué.

I : et qu'est ce que tu penses du coefficient de pondération parce que par exemple il y a beaucoup d'associations de consommateurs qui pointent du doigt le fait que pour le premier critère, la durée de disponibilité de la documentation ça fasse multiplier par 2 donc par exemple si il y a des marques qui vont avoir une très bonne note là, ça va permettre de combler les manquements qu'ils ont, des mauvais points par exemple à la durée de disponibilité des pièces détachées où le coefficient est beaucoup plus petit donc c'est pas grand chose, du coup même s'ils ont de s très mauvais point là, il se peut que la note finale soit bonne grâce au premier critère justement. Beaucoup pointent du doigt en disant que c'est un peu injuste que certaines marques profitent de ça. Qu'est-ce que tu en penses ?

R : c'est un peu injuste et après j'ai envie de dire que c'est un petit peu la loi de la jungle, enfin je veux dire que chaque marque est libre de le faire, il y a des marques qui décident de ne pas le faire et ça voilà c'est chacun les choses de la manière comme il veut et c'est clair que plus tu vas monter en gamme plus tu vas avoir des marques qui sont précises. Les entrées de gamme en général en tout cas réduisent ça parce que bah forcément il y a une empreinte financière c'est clair et du coup forcément l'un dans l'autre bah ça devient global et c'est moins bon c'est moins cher t'as moins documentations donc au final bah les gens vont être amenés à changer d'appareil même pour reprendre la même marque, c'est pas cher donc on reprend la même chose mais donc je pense que c'est peut-être pas juste ça c'est clair mais chacun est libre de faire ce qu'il veut et les marques qui ne le font pas sont tout à fait libres de le faire, il y a une décision propre de moins dépenser pour ce genre de chose, et voilà c'est le risque qu'effectivement les plus grosses marques gagnent plus de points parce que justement à ce niveau-là c'est plus complet.

I : justement ça m'amène à la dernière question concernant les critères de l'indice, est-ce que tu penses que l'indice justement puisse pallier à cela, puisse amener le consommateur à prendre une meilleure décision et donc à mieux l'informer ?

R : je crois que ça va dépendre vraiment de la manière dont il est abordé et comment il est avancé vers le client, ça va aussi dépendre du type d'achat. Si tu achètes je ne sais pas moi, une voiture ou si tu achètes de l'électroménager c'est pas du tout la même approche on est d'accord, mais je pense que le client ne va pas regarder à ça malheureusement. C'est dommage maintenant il y a des gens qui se sentent très concernés et qui voilà font hyper attention à l'empreinte carbone et qui sont même à la limite de ne pas vouloir de mode d'emploi papier et ils vont voir sur internet, mais c'est une catégorie assez minime. Je pense malheureusement que cet indice, en tout cas pour la plus grande majorité des gens qui ne font pas spécialement attention, et s'ils ont une bonne communication derrière et que bah non voilà ouais ça c'est différent, mais je pense que c'est une sensibilisation qui doit être faite au sein de la population et petit à petit, un petit peu comme le tri un petit peu comme vraiment tout ce qui touche à l'écologie et bah voilà on voit bien qu'encore maintenant y'a quand même une grosse partie de la population qui n'y prête pas attention et c'est les mêmes qui vont se moquer royalement de savoir si oui ou non le produit qu'ils achètent a une empreinte écologique bonne ou pas bonne.

I : parfait maintenant on peut passer à l'attitude des entreprises par rapport à cet indice du coup est ce que tu penses que l'indice puisse inciter les fabricants à concevoir leur produits de manière un peu plus responsable et plus réparable ?

R : en plus, enfin de plus en plus ça reste quand même pas c'est pas faux hein mais c'est vrai que de plus en plus de marques font attention en tout cas ou en tout cas essayent au niveau vêtements hein mais ça peut se jouer sur des petites choses le packaging par exemple voilà des matériaux ouais voilà il y a certains appareils qui sont faits en bio composites on voit qu'il y a quand même, il y a quand même une amélioration à ce niveau-là et les gens commencent à réfléchir. Maintenant c'est pas toutes les marques c'est clair que les plus gros ce sont les plus grosses multinationales alors je dis des marques comme ça mais évidemment c'est exhaustif hein, mais c'est vrai que des trucs des marques comme Apple qui sont des grosses multinationales malheureusement c'était eux qui devraient porter le problème et qu'ils vont pas spécialement le faire parce qu'au fond ça change pas grand chose pour eux.

R : alors je ne sais plus si je te l'avais dit mais l'indice de réparabilité il a été lancé en France l'année passée et il y aura seulement des contrôles cette année et du coup penses-tu aussi que cet indice puisse inciter les fabricants à concevoir leurs produits de manière plus responsable et donc plus réparables ?

I : c'est clair que quand je suis rentrée et maintenant on voit qu'il y a quand même l'aspect écologique qui voilà qui est en en arrière-plan mais qui est là tu sens que c'est de plus en plus présent. Bah tout bêtement les labels énergétiques les éco chèques et trucs comme ça bah voilà on commence doucement à rentrer ça dans la tête des gens, maintenant c'est pas forcément toujours avec le meilleur discours chez les gens quand tu dis bah tiens on a cette machine là elle est faite en plastique et une autre plus écoresponsable en bio-composite malheureusement plus de 60% des gens vont dire mais elle est plus chère, c'est pas encore ancré correctement dans la tête des gens qui c'est clair que si les marques commencent à retourner leurs discours en tout cas de, enfin en faveur de l'indice ça va rentrer dans la tête des gens mais comme pour tout en fait à partir du moment où on me martèle des informations, la plus grosse partie ou un discours équivalent ça va rentrer dans la tête des gens et des gens vont se sentir un peu plus concernés.

R : et du coup certaines associations consommateurs ils pointent du doigt le fait que l'indice de réparabilité il soit justement un moyen pour les marques de se donner un satisfecit artificiel donc un semblant davantage concurrentiel et aussi je sais pas si je t'ai dit mais ce sont les marques qui s'autoévaluent donc en gros c'est le gouvernement qui fournit les grilles, ce sont des gros documents Excel de 10 pages avec des sous critères aux critères que je t'ai montré et c'est vraiment les marques qui se notent elles-mêmes et ils ont eu l'année 2021 2022 pour faire ça et début 2022 il va y avoir des contrôles pour voir si elles se sont évaluées correctement. Qu'est-ce que tu en penses ?

R : bah c'est bien qu'il y ait des contrôles parce que bah c'est comme pour tout, c'est comme il y a des entreprises qui jouent je pense enfin je l'espère vont faire ça correctement et en toute objectivité il y en a qui le feront pas mais ça c'est enfin c'est je veux dire ça fait partie de l'humain c'est légitime de vouloir se surévaluer positivement plus qu'on ne l'est vraiment donc il faut absolument des contrôles. Le sens contrôle au fond c'est que du « blabla » ça sert à rien. C'est bien qu'il y ait des associations derrière mais là il faut qu'il y ait plus de poids parce que les associations c'est bien mais malheureusement aujourd'hui bah les marques, pour moi en tout cas mais les marques priment si derrière les grosses multinationales ne font pas le boulot, bah oui il y a toujours des associations qui vont dire oui mais attention, ouais elles sont minimes par rapport aux multinationales

I : ah d'accord du coup maintenant par rapport au consommateur, bon on l'a déjà un peu abordé avant mais est-ce que tu penses que l'indice puisse influer à un changement de comportement chez le consommateur et du coup l'orienter vers des achats pour lui toi tu m'avais dit en tout cas pas dans 100% des cas c'est pas quelque chose qui est encore important pour tout le monde et tu penses que ça puisse quand même supprimer certains freins à la réparation et encourager le consommateur à avoir plus facilement recours à la réparation ?

R : oui je pense que les gens qui se sentent concernés par bah tout ce qui est oui l'écologie et cetera vont voilà on ressent quand même, on a quand même certains clients qui cherchent à faire réparer leurs produits aller vraiment jusqu'au bout du produit et pas forcément changer tout de suite donc oui je pense que si derrière il y a un discours plus positif bah ça ne peut qu'aider et augmenter ce pourcentage de personnes qui vont aller plus vers une réparation et pas vers un nouvel achat c'est maintenant le souci est que bah malheureusement eux ils peuvent faire. Le problème aujourd'hui c'est que tout coûte extrêmement cher et au niveau

réparation aujourd'hui acheter une pièce détachée dans certains produits ça coûte aussi cher au lieu de racheter un nouvel appareil on a des pièces détachées qui coûtent plus cher que l'appareil de base forcément on peut pas dire aux clients oui mais votre appareil fonctionne encore très bien c'est dommage d'en racheter un alors que c'est juste là le petit accessoire qui ne va fonctionne pas. Il y a des personnes qui ont pas non plus des salaires monumentaux bah entre acheter je sais pas moi bêtement un peigne pour une tondeuse l'acheter 35€ le peigne alors que j'ai une nouvelle tondeuse ça va lui coûter 50 voilà c'est légitime comme discours donc le problème vient de là.

I : il y a par exemple un critère c'est le prix des pièces détachées donc tu penses que ce critère là ça changera quand même pas ça fera pas la différence ?

R : si je pense que c'est un c'est un rôle assez important je dis je pense qu' aujo urd'hui le gros problème au niveau réparation c'est le prix que ça coûte, mais ça n'aura pas, ça fera pas le poids par exemple les entreprises ne vont pas modifier leur comportement pour ça. Enfin je ne sais pas mais de toute façon pas ça j'en sais rien je pense que il y a quand même des marges qui sont assez importantes sauf sur ces pièces détachées parce que sinon ça serait déjà je pense que la marge est assez importante et que c'est plus important pour eux parce que sinon il y aurait pas autant de pièces détachées à fournir ça c'est ça qui est dommageable parce que oui ça il y a rien à faire le coût des réparations ça leur rapporte.

I : O.K. top nickel, je prends note c'est bien tu me donnes des informations pertinentes. Est-ce que tu penses que l'indice et sa notation soient bien compris par le consommateur, par exemple est-ce qu'il serait pas influencé par voilà il voit une bonne note et qu'il l'interprète en se disant ouais c'est un gage de bonne qualité, produits performants alors que pas du tout.

R : c'est ça donc voilà peut-être encore une fois ce n'est jamais dans 100% des cas évidemment mais je pense que les gens sont un peu aveuglés par ça comme beaucoup les gens vont être aveuglés bêtement parce que telle personnalité a fait de la pub alors du coup forcément c'est meilleur qu'un autre produit parce que Test-Achats par exemple a dit que ce produit là était bien mieux que un autre produit je pense que effectivement dans une grosse partie de la population c'est-à-dire quelque chose qui va jouer donc il faudra vraiment une bonne communication pour vraiment que les gens vraiment aient une bonne connaissance de l'indice. Pour qu'ils soient pas trompés il faut que l'indice soit juste, aujourd'hui des indices

pour certains produits en tout cas englobent beaucoup de choses et c'est ça qui perturbe un petit peu les gens. Bêtement maintenant les labels énergétiques ont changé avant le label énergétique bah c'était purement l'énergie consommée par le produit sur une année mais aujourd'hui ça va envelopper le bruit qu'elle fait ça fausse un petit peu et les gens se disent bah ça l'indice est merveilleux donc ce produit là-bas il faut absolument ce produit là malheureusement c'est pas toujours très très clair parce que vu qu'il englobe plein de choses. Alors il faut revenir à ce qu'on avait avant avec voilà un label énergétique qui dit clairement ce que ça consomme et pas ce que ça fait comme bruit parce que au final ça change rien sur la consommation du produit et du coup bah il faut éviter parce que un aspirateur qui fait du bruit bah c'est pas pour autant qu' il sera moins bon hein. Mais donc oui revenir sur les des anciens indices ou alors avoir plusieurs indices qui expliquent clairement l'efficacité du produit.

I : pour toi l'indice là il est trop global ça reprend trop de critères différents en même temps ?

R : ouais moi pour moi c'est trop global c'est pas assez c'est pas assez décrit en fait et du coup bah ça peut tromper hein c'est pas toujours le cas encore une fois mais pour moi ça trompe le consommateur.

I : parfait alors maintenant quelques questions concernant la réparation, est-ce que tu penses que le secteur de la réparation par exemple ici en Belgique soit prêt pour aider accompagner les consommateurs qui voudraient se tourner vers la réparation suite à l'indice même en général ?

R : enfin ici on est dans une période qui est encore assez problématique parce que forcément avec la crise du COVID, nous on l'a ressenti énormément au niveau du service après vente, ouais toute la crise COVID a ralenti les choses. Il y a pas assez en Belgique, il y a pas assez de de service après vente, y'a pas assez de technicien en fait quand tu vois que une marque comme Samsung a un technicien pour une moitié de Belgique c'est pas normal et ça aussi quand tu dis aux gens bah écoutez oui on peut réparer votre machine à laver on va vous prendre un rendez-vous et que le gars il vient un mois et demi après ça va pousser le consommateur à racheter une nouvelle machine même s'il en a pas envie. Donc la problématique est là aussi et ça c'est assez global peu importe la marque que tu sois une bonne ou une mauvaise marque, que tu sois dans une grosse marque très connue ou une plus

petite marque le problème est le même partout. Quand tu vois enfin nous ici nous, on renvoie l'aspirateur et tu dois dire aux gens qu'il part 3 semaines c'est pas normal et ça c'est dû clairement à un manque d'effectif mais ça a toujours été mais là c'est vrai que les 2 dernières années on l'a ressenti encore plus. Je pense que en Belgique, je sais pas ailleurs, en Belgique en tout cas il y a un manque d'effectifs et du coup bah ça nuit forcément aux marques et je pense que au final ça oblige le client, le consommateur à acheter une machine pour que ça n'aille plus voilà c'est une boucle hein c'est un cercle vicieux ça met trop de temps mais du coup j'en rachète une alors qu'elle avait peut être rien quoi.

I : et par exemple si l'indice marche super bien et que c'est dans, c'est utopique et que voilà les gens sont vraiment conscientisé et qu'ils soient tous amenés à réparer leurs produits est-ce que tu penses que ça pourrait créer des voilà, des emplois dans le secteur de la réparation est-ce que tu penses que ça pourrait créer de l'emploi ?

R : enfin j'espère que ça poussera les marques à créer des emplois supplémentaires maintenant ça c'est parce que ça correspond quoi est-ce qu'elle serait prête à s'adapter ouais c'est ça la question voilà c'est ça est ce que elles seraient prêtes et est-ce qu'elles ont envie de créer parce que au fond pour elles ne sont pas, elles ne se sentent pas forcément concernées parce que tu sais on a on a des marques qui forcément qui ont des, on envoie en réparation parce que les gains de produits sont monumentaux et du coup bah est ce que l'impact de la perte je vais dire à ce niveau-là rapport à ce que eux vendent est ce que c'est assez important que pour décider de créer des emplois. Donc ça faudrait leur poser la question directement maintenant euh tiens il y a clairement un manque voilà.

I : ça marche merci et du coup je vais revenir à une question par rapport à avant que j'avais oublié de poser, qu'est ce que tu penses des 5 catégories de produits qui ont été sélectionnées donc je peux te les rappeler si tu veux.

R : oh je les ai sous les yeux là.

I : c'est des produits qui ont été choisis parce que en gros c'est des achats conséquents pour les ménages mais pour moi ils auraient pu clairement rajouter d'autres catégories donc je pensais à des frigos à des congélateurs donc je sais pas ton avis ?

I : je pense que bah moi je le ressens comme ça maintenant c'est bête parce que je suis dans le secteur de la vente mais c'est moi je vois machine à laver je pense au gros électroménager

en général et je pense que c'est une catégorie où la population se dira la même chose que moi maintenant c'est assez pertinent c'est vrai que bah les smartphones aujourd'hui c'est quelque chose, ça n'arrive pas, il n'y a pas de ménage sans smartphone non clairement c'est important aussi un ordinateur portable en tout cas les 2 dernières années parce que c'est clair que la crise du COVID a fait que on a fait un boom au niveau des ventes à cause du télétravail, machine à laver pareil, tondeuse à gazon je sais pas, euh mais en tout cas dans notre secteur à nous, les 4 catégories qui nous concernent sont pertinentes.

I : O.K. parfait donc euh voilà on en arrive déjà à la dernière question donc c'est un peu une question qui englobe tout ce dont on a parlé avant est-ce que tu penses que l'indice soit tout de même un bon début dans le cadre d'une transition écologique ?

R : oui oui bien sûr si tout ce que je t'ai dit est mis en place parce que bien sûr c'est un travail à faire par tout le monde forcément nous on est en bas de la chaîne du consommateur parce que lui il doit se conscientiser et se dire attention oui ça va peut être me coûter un petit peu d'argent mais au final mon appareil fonctionne très bien s'il y a pas de petites choses à changer ça vaut peut être la peine de le faire ça effectivement c'est un travail qu'il faut faire sur sa manière de consommer. Mais c'est important il faut travailler comme en on a parlé sur les critères, enfin moins globalisé quoi voilà c'est ça le problème c'est ça c'est qu'il est trop global.

I : c'est nickel je sais pas si t'as d'autres trucs dont tu voudrais me parler, je t'ai posé toutes mes questions et tu m'a donné des infos pertinentes et tout donc c'est cool.

R : bah top écoute euh, je pense que c'est important de travailler là-dessus clairement.

I : et pour toi ça passe avant tout par une prise de conscience du consommateur avant tout ?

R : oui, une prise de conscience du consommateur et une prise de conscience de, des marques, des multinationales.

I : les marques je pense, sont déjà au courant c'est juste le consommateur.

R : voilà tant qu'il y a pas en tout cas de marche arrière d'un consommateur par rapport à une marque , ça existe hein vous avez des gens qui disent non moi cette marque là j'en veux plus parce que elle m'a vendu du rêve et au final bah derrière c'est une catastrophe, on a des clients comme ça mais qui c'est quand même assez minime mais clairement il faut une conscientisation du consommateur.

I : et que l'indice soit déployé un peu partout en Europe tu penses que ça pourrait aider à ce que, à sensibiliser un peu plus les grosses multinationales et cetera ?

R : oui je pense que alors que ce soit au sein de, au niveau national c'est très bien maintenant effectivement il faut qu'il y ait une ligne de conduite de l'Europe pour moi il faut que tout le monde soit d'accord et là il y a encore beaucoup trop de différences mais comme au niveau de l'environnement et comme au niveau écologique d'un pays à l'autre on n'est pas du tout sur les mêmes règles la même conscientisation il faut que d'abord à ce niveau-là tout le monde soit d'accord et ça prend du temps.

I : et c'est comme il parlait de rajouter d'ici 2024 des critères de durabilité et d'évolutivité, tu en penses quoi ?

R : pourquoi pas maintenant trop d'infos c'est pas bon non plus.

I : ouais donc il faudrait vraiment selon toi réduire les critères de l'indice, les séparer ?

R : vraiment ouais il faudrait que voilà l'information pertinente de consommation soit mis en avant et après voilà il y a des sous-catégories pour bah en fonction du ou des familles produits évidemment il y a des sous-catégories qui auront leur importance pour certaines personnes mais il faut que la consommation soit mise en premier plan.

Entretien 10 :

(Le répondant se présente et me dit qu'il a déjà entendu parler de l'indice mais l'enregistrement n'avait pas commencé)

I : ouais c'est ça sur 5 catégories de produits et en gros ça a été déployé en 2021 pour laisser les marques qui s'auto-évaluent de tout mettre en place, donc le gouvernement envoie une grille détaillée et c'est à eux de se noter et ils ont eu de 2021 à 2022 pour tout mettre en place et faire surtout leurs produits, et à partir de 2022 il y a des contrôles effectués pour voir si ils ne se surestiment pas sur certains critères et s'ils apposent bien le logo sur les produits.

R : O.K..

I : et du coup moi mon mémoire c'est sur cet indice et le but c'est de d'apporter une critique objective sur l'indice donc je vais te poser des questions par rapport à celui-ci, j'ai déjà des questions prédéfinies de base mais le but c'est que ça ressemble à une discussion et que voilà, il n'y a pas de mauvaises réponses et je t'écoute, et éventuellement je rebondis.

R : O.K. on peut y aller.

I : nickel, pour commencer tu peux juste me rappeler ta fonction s'il te plaît ?

R : oui la fonction exacte c'est assistant manager.

I : O.K. ça roule.

R : en gros c'est moi le cogérant du magasin.

I : O.K. parfait, alors bah c'est parti, première question, qu'est ce que tu penses du concept d'obsolescence programmée en général ?

R : c'est vrai que c'est un concept qu'on entend énormément parler de nos jours on a beaucoup de retours de nos clients là-dessus, après c'est difficile de se faire une opinion en tant que professionnel du métier parce que quand on pose la question aux différents responsables de marques donc les différents représentants commerciaux et cetera et ils nient un peu ce concept là donc c'est vrai que moi avant de de rentrer dans le métier de l'électroménager et cetera j'y croyais complètement maintenant avec le discours des marques, bah on y croit de moins en moins puisque ça s'explique par des produits qui deviennent de plus en plus techniques. Il y a de une demande plus importante et beaucoup

plus accrue à ce niveau-là donc les marques s'orientent, plutôt ils trouvent l'augmentation de technicité pour excuser un peu les défaillances produits qui peuvent arriver au bout d'un certain temps.

I : oui en effet, plusieurs personnes m'ont dit que oui que par exemple que maintenant tout est soudé, tout est ensemble et que ça c'est obligatoire, obligé de passer par là pour que ce soit plus performant et cetera.

R : c'est plus ou moins ça oui.

I : O.K. et est-ce que tu penses qu'il y a quand même une volonté de la part des fabricants de rendre un peu obsolète les produits, de précipiter leur fin de vie ou pas du tout ?

R : c'est toujours difficile de dire, oui et non j'aurais tendance à dire, une volonté claire des marques je dirais non parce que l'image de la marque hyper honnêtement je vois pas l'avantage premier de faire ça mis à part si c'est renouveler les produits mais c'est un risque à prendre auprès des marques puisque si elles ont un produit qui fonctionne pas ou qui ne fonctionne plus au bout de 5 ans qui montre beaucoup de défectuosité les gens risquent d'être vigilants et iront vers d'autres marques. Nous c'est ce qu'on ressent beaucoup en magasin c'est ses clients qui nous disent non avant j'avais une machine Bosch je veux plus du tout du Bosch, elle m'a lâché après 10 ans j'en veux plus du tout je veux autre chose. Je ne pense pas qu'une volonté claire en tout cas des marques à ce niveau-là clairement c'est une volonté indirecte dans le sens où elles vont aller chercher des composants sur lesquels, ça va leur permettre de marger un peu plus donc de faire un peu plus de bénéfices sur leurs produits tout en sachant que sa valeur ajoutée est moins chère et que la durée de vie derrière est moins longue donc du coup c'est une volonté sans en être une quoi, ils savent très bien quel type de produit ils vont aller chercher donc ils savent très bien que ça va moins performer dans le temps.

I : O.K. bah nickel et est-ce que tu penses que le consommateur a aussi sa part de responsabilité dans tout ça ?

R : oui ça c'est clairement ça, je rejoins clairement ce que tu dis et j'en suis complètement conscient et je, honnêtement on reçoit des produits défectueux tous les jours en magasin il faut les renvoyer pour réparation et clairement aujourd'hui le manque d'entretien est flagrant. Le consommateur prend, achète un produit mais ne prend pas connaissance du tout

du mode d'emploi du mode d'entretien et cetera. Aller, je vais je vais essayer de faire de tête comme ça une petite moyenne mais je pense que sur 10 réparations reçues au moins 4 sont des réparations qu'on peut éviter, dues à un manque d'entretien des choses comme ça. Que ce soit au niveau du calcaire avec des machines à café, des aspirateurs où les filtres sont vraiment dans un sale état, donc oui clairement le consommateur a clairement une responsabilité là-dedans.

I : O.K. ouais nickel bah du coup là je vais t'envoyer si ça va pour toi, la grille en fait synthétique de l'indice avec les 5 critères pour un peu parler de chacun des critères et voir lesquels te semblent les plus pertinents et un peu critiquer l'indice, donc voilà normalement tu l'as reçue j'espère que tu arriveras à l'ouvrir parce que des fois il y en a qui n'y arrivent pas.

R : ouais c'est bon je l'ai.

I : nickel bah donc si tu l'as sous les yeux je te laisse le temps de regarder pour te remémorer un peu.

R : oui je me focalise juste sur le tableau ou tu veux que je lise aussi un petit peu ce qu'il dit.

I : non juste sur le tableau c'est bon parce que tu en as déjà entendu parler toi.

R : donc ça c'est un tableau qui est celui qui est actif en France aujourd'hui c'est ça ?

I : c'est ça, c'est vraiment le tableau synthétique que les marques utilisent, enfin le gouvernement envoie aux marques un tableau prédéfini avec des sous critères vraiment beaucoup plus détaillés mais ça je pense pas que le consommateur n'y a pas accès, ça c'est vraiment voilà le détail auquel le consommateur a accès et a droit de demander l'accès si le détail n'est pas affiché. Sur les produits il y aura juste la note donc pour que le consommateur ait accès à ça il doit se rendre sur le site internet où il doit aller scanner un code QR, je sais pas trop comment les marques vont s'arranger ça dépend un peu des marques.

R : O.K.

I : donc qu'est ce que tu penses de chacun des critères, pour toi est-ce qu'il y en a qui sont plus pertinents et plus importants que d'autres ?

R : la démontabilité du produit et accès outil fixation et cetera ça, c'est le critère hyper important aujourd'hui le critère numéro un, la documentation et la durée des disponibilités

est-ce qu'il y a vraiment une durée de disponibilité aujourd'hui sachant que on retrouve tout sur internet. Honnêtement j'ai déjà fait les l'exemple, enfin j'ai déjà l'exemple en magasin, j'ai des clients qui viennent avec une télé et qui n'ont plus le mode d'emploi, ils nous demandent comment ils doivent configurer. Bah là il y a pas longtemps par exemple, la société Voo a changé son signal, ils sont passés au numérique ouais et du coup les clients qui n'avaient pas de télé euh, avec un signal numérique ne savaient plus avoir la télévision tout simplement donc de changer de télé. On a des clients qui sont revenus vers nous en nous disant voilà je sais pas du tout où je dois aller pour ma télé je l'ai achetée il y a plus de dix ans et cetera. Aujourd'hui, la disponibilité de leurs documents honnêtement avec le numéro de référence de la télé sur internet on avait quasi tout donc honnêtement je pense que sur ce critère, tellement de poids c'est exagéré, étant donné qu'aujourd'hui la marque travaille essentiellement sur leur plateforme pour mettre à disposition tout ce qui est mode d'emploi et cetera donc ça je pense pas que ce soit un critère hyper important. Maintenant le critère numéro deux clairement pour moi c'est le critère phare du tableau après il y a disponibilité des pièces détachées ça aussi, ça va de pair je pense avec le point numéro deux je pense que c'est indispensable. Le prix de pièces détachées bah c'est ça c'est toujours un peu le problème nous on le voit on travaille avec une firme externe pour le service de pièces détachées, ouais certains prix c'est un truc de dingue et les prix certaines, certaines pièces coûtent aussi chers que la machine donc c'est pas intéressant pour les consommateurs. Tu entends quoi par critères spécifiques ?

I : les critères spécifiques ça c'est par rapport au produit vu qu'il y a 5 produits, je les ai notés juste les quelques dernières phrases avant le tableau c'est vraiment des trucs propres aux produits déterminer par des critères propres aux catégories.

R : O.K. je vois, mises à jour et assistance, ça me semble aussi assez intéressant y'a vraiment juste le point où oui c'est toujours ça peut-être rassurer le consommateur mais je pense pas que ça soit enfin c'est mon propre avis mais je pense pas que ça soit un critère hyper indispensable.

I : O.K. et qu'est ce que tu penses du coup de la pondération ? Tu vois la colonne à côté de la note il y a un petit coefficient de pondération et on voit justement que pour le critère que tu trouves pas plus pertinent que ça que ça fait fois deux et il y a beaucoup d'associations de consommateurs qui pointent du doigt en disant que bah c'est facile de gagner des points là

pour les marques et ils vont avoir par exemple de mauvais points sur la disponibilité des pièces mais vu que le coefficient est plus petit bah ça se reflétera pas dans la note finale et ça va un peu tromper le consommateur. Qu'est-ce que tu en penses toi de ça ?

R : bah écoute je suis d'accord avec remarque, enfin de la remarque des associations parce que honnêtement les coefficients comme la disponibilité des documents pour moi aujourd'hui elle est là, elle est présente et y a pas trop de problèmes à ce niveau-là donc honnêtement mettre un coefficient aussi important sur ce point là je pense pas que ce soit nécessaire je vois par contre que au total des coefficients de démontabilité que le critère se ramène quand même hein au ratio de 2 au final, disponibilité de pièces on est aussi à 2 aussi, prix des pièces 2 ouais donc ouais au final ça se pondère de manière égale mais honnêtement je mettrais pour la documentation là au niveau du coefficient j'en mettrais beaucoup moins je mettrais une note beaucoup moins importante là-dessus pour leur dispatcher justement sur les autres critères.

I : O.K. parfait, une autre question je regarde, il y en a beaucoup aussi qui pointent du doigt le fait que ce soit à cause des pièces détachées ou le prix de celles-ci ou encore la fragilité de certains composants qui amènent à rendre obsolète un produit et difficilement réparable, tu es d'accord avec ça ?

R : ouais c'est ça donc c'est un peu comme je t'ai expliqué tout à l'heure au niveau des marques, il y a des marques aujourd'hui qui vont s'orienter sur des pièces détachées ou sur des composants qui coûtent moins cher je sais pas si je peux citer des marques ou pas par exemple ?

I : oui il n'y a pas de souci.

R : O.K. par exemple la société Whirlpool vient de racheter la société Indesit donc toutes les 2 fabricants de machines. Ce qu'a fait Whirlpool pour marger, pour créer bénéfice plus important sur leurs machines c'est qu'ils ont été chercher des pièces d'Indesit qui sont moins chères, de moins de bonne facture pour mettre sur leur machine à laver et donc du coup oui on a des machines aujourd'hui nous c'est ce qu'on a comme retour en tout cas des techniciens et des consommateurs en règle générale c'est qu'on a des machines qui tiennent moins longtemps. Je prends notamment un exemple clair pour la machine à laver c'est un principe anti balourd en fait si tu veux il y a un tambour et sur le tambour t'as comme un fer à cheval

qui est doublé derrière et en fait ce fer à cheval permet de venir contenir son tambour lors de l'essorage et sans ça concrètement ton tambour il va faire un bruit d'hélicoptère ta machine elle va commencer à bouger et cetera donc le principe en anti balourd est vraiment très important. Si on prend la marque référente aujourd'hui en machine à laver ça reste Miele. La marque Miele eux ils ont des principes anti balourd en fonte donc ils lésinent pas sur les composants, certes la machine va coûter plus cher mais ils vont pas lésiner là-dessus à l'inverse tu vas avoir des marques comme quand Indesit eux, et ils vont aller mettre des principes anti balourd en béton reconstitué, recondensé ce qui veut dire que en fait avec le temps avec l'humidité de la machine, qu'elle va générer, le le poids anti balourd va commencer à se désagréger et à tomber au fond de la cuve ce que n'aura pas Miele et donc pour rejoindre, pour revenir à ce que tu disais oui clairement les marques n'hésitent vraiment pas à descendre un peu leur qualité pour pouvoir certaines fois créer un bénéfice un peu plus grand ou répondre aussi aujourd'hui clairement avec la situation COVID, c'est ça il y a eu d'énormes problèmes c'est que les lignes de production ont augmenté leurs prix des composants aussi donc beaucoup pour pouvoir proposer un produit au même prix les marques sont obligées de faire de gros efforts, certaines ne veulent pas donc du coup les prix augmentent c'est pour ça qu'on a une augmentation assez significative ces derniers temps mais pour moi, clairement marques n'hésitent pas, ça reste des business ça reste des commerces il faut que ce soit rentable et donc oui certaines fois il faut aller chercher des composants moins robustes.

I : O.K. donc selon toi l'indice ça changera pas grand chose en soi parce que si il veut, par exemple fabricants veulent améliorer leur produit d'office le prix va augmenter c'est ça donc l'indice en soi il ne servira pas grand chose à ce niveau-là ?

R : à ce niveau-là il va pas rassurer le client puisque oui l'article pourrait avoir un très bel indice de un, une très bonne note finale maintenant si la machine a de moins bons composants, si la machine est moins performante eux ne le savent pas directement donc c'est toujours ça, ça cache une partie de la vérité du produit.

I : nickel et du coup on en vient à la question là est ce que tu penses que l'indice puisse inciter les fabricants à concevoir le produit de manière plus responsable et plus réparable ?

R : bah peut être mais ils vont devoir augmenter leur prix du coup donc en fait moi je pense clairement oui parce que aujourd'hui j'ai eu l'occasion de faire un rapport d'expertise sur le

marché du deuxième choix aujourd'hui et sur le marché d'occasion et cetera clairement aujourd'hui on voit que c'est un marché qui prend qui est en plein essor et cetera le marché belge le plus important sur le marché de l'occasion c'est le secteur de l'informatique après vient les vêtements et cetera donc on voit que les gens commencent vraiment à prendre le pli sur le marché de l'occasion. Eux ils sont conscients qu'ils achètent de l'occasion et qu'ils vont avoir quelques problèmes et donc de vouloir faire des réparations par la suite donc oui je pense que à un moment donné si le déclic n'est pas encore arrivé auprès des marques je pense que il y a une vraie conscientisation à ce niveau-là et que elles vont se dire O.K. voilà les gens maintenant achètent l'occasion où ils veulent réparer par eux-mêmes pour que le produit perdure et arrêter d'être dans une société de consommation pure et dure et donc je pense que les marques vont devoir en effet prendre ça en considération sinon il y aura, enfin les marques qui ne suivront pas vont être lâchés par les consommateurs quoi.

I : donc l'indice selon toi ça peut être un outil pertinent pour aller dans ce sens-là ?

R : oui oui.

I : parfait, il y a aussi certaines associations qui pointent du doigt le fait que ce soit surtout un moyen pour les marques de juste se donner un avantage, ils appellent ça un satisfecit artificiel donc un semblant davantage, toi qu'est ce que tu penses de ça ? Ils y en a aussi qui m'ont dit que par exemple les marques allaient en profiter pour augmenter leurs prix et un peu surfer sur la tendance si leur produit à une bonne note.

R : c'est une bonne remarque et oui c'est comme tout aujourd'hui euh on a les labels énergétiques aussi qui viennent, qui permettent aux marques d'être plus mises en avant, on s'en rend compte dans les magasins où les clients s'orientent sur les classes énergétiques les plus hautes ça je pense que si ce type de d'indice arrive en Belgique prochainement je pense que les clients vont aussi aller vers une note la plus haute avec un label énergétique la plus haute et cetera et donc oui je pense que ça peut être un moyen pour les marques de se faire de valoriser, comme justement dit tout à l'heure que je n'avais pas l'info c'est que les marques s'auto-évaluent là-dessus donc du coup il y a toujours un moyen de voilà, on connaît les législations on sait très bien que les marques flirtent toujours avec les limites des législations et donc oui elles risquent de se valoriser et cetera. L'augmentation des prix oui je pense qu'il y a un moment donné ça sera voilà, ça sera peut être un facteur important au niveau des

marques mais faut faire attention aujourd'hui que les clients ont pouvoir d'achat de moins en moins important et que elles ne pourront pas augmenter trop les prix.

I : O.K. nickel et est ce que tu penses que l'indice ça puisse influer un changement de comportement chez le consommateur et l'orienter à avoir recours à des achats qui sont plus facilement réparables et à avoir recours à la réparation, je pense par exemple au consommateur qui n'y pensait pas du tout de base ?

R : oui clairement aujourd'hui je vais prendre mon exemple qui est je pense hyper parlant j'avais pour ne pas les citer la marque iPhone et avant au niveau de mon smartphone, avant de rentrer dans le métier je n'étais pas du tout pro smartphone, technologie et cetera et j'ai ma batterie qui m'a lâchée et je me suis surpris en train de recommander une batterie sur internet. J'ai commencé à démonter mon téléphone et cetera donc moi j'ai eu ce pli là il y a un petit moment. Je pense aujourd'hui que comme je t'ai dit que le marché de l'occasion qui est augmentation de plus en plus, je pense que les consommateurs s'orientent vers ce type de produit et donc oui les consommateurs vont avoir une réelle prise de conscience si ce n'est déjà le cas, pour moi l'indice sera important en plus ils vont se dire O.K. c'est rassurant je vais peut être savoir même moi-même le réparer sans aucun problème.

I : donc tu penses que l'indice ça puisse aussi supprimer certains freins qui pouvaient y avoir auparavant par rapport à la réparation ?

R : ouais c'est ça, avec le principe de vases communiquant s'il y a un indice un peu plus important ils pourront se dire O.K. je vais mettre un peu plus de budget dans ma machine à laver ou dans peu importe dans ma machine à café, ou n'importe quoi dans mon aspirateur et autres parce que du coup je sais que si je monte en gamme j'ai plus de possibilités avec mon produit mais du coup ça me rassure puisque ma mon indice de réparabilité et ou si donc du coup si mon indice est bon bah ça veut dire que si j'ai un moindre problème je répare.

I : O.K. et pour ça il faudra vraiment que l'indice soit crédible quoi et que les gens accordent beaucoup de confiance ?

R : ouais c'est ça il faut vraiment que l'indice soit vraiment au plus près de la réalité et pour moi c'est pour ça que ça me semble fou qu'il y ait une auto-évaluation des marques à ce niveau-là mais pour moi il faut qu'il y ait un tableau clair avec des critères beaucoup plus poussés de manière à ce que il y ait une législation là-dessus. Je prends l'exemple de l'énergie

où les marques ne s'auto-évaluent pas, sur un label énergétique et un tableau qui est clair, on est entre autant et autant, bah on est en classe autant et cetera je pense que ici ça doit être la même chose je pense que le gouvernement doit cadrer énormément ça sinon on va partir dans des dérives pas possible.

I : donc pour toi les contrôles ne suffiront pas ?

R : contrôle non pour moi il y aura toujours des marques qui vont réussir à passer un petit peu outre et puis imaginons comme tu m'en as parlé au tout début de l'entretien, le tableau de l'indice en France a commencé en 2021, les contrôles débuteront 2022 donc je vais dire en grosso modo que une marque lambda risque de se faire contrôler en je sais pas on va dire mai 2022 mais ont déjà commencé à utiliser cet indice depuis début 2021 donc c'est à dire que pendant un an et demi quasiment ils peuvent tromper le consommateur donc du coup concrètement c'est pas hyper objectif donc les contrôles ne suffisent à mon humble avis pas du tout par contre un tableau plus précis et réglementé par le législatif me semble plus concret plus concluant.

I : O.K. nickel et est ce que tu penses que l'indice et sa notation soit justement bien comprise par le consommateur ? Est-ce qu'il va pas être influencé, il va avoir un indice il va se dire O.K. c'est gage de produits de qualité, produits performants alors que pas forcément c'est juste un gage de réparabilité.

R : ouais honnêtement enfin je pense pas complètement je pense, je suis en train de réfléchir en même temps à tous les consommateurs pas seulement ceux qui viennent en magasin et qui auront l'info d'un vendeur qui leur diront faites attention sa réparabilité et pas au niveau qualité ou autre par exemple ceux qui se rendent coup sur internet et qui vont voir le petit logo vert avec une bonne note. Ouais c'est ça je pense aussi à ce client là maintenant je trouve ça dommage que l'indice de réparabilité soit juste une note comme on pouvait avoir quand on est à l'école comme ça c'est noté et que ça n'accompagne pas un tableau tu vois je pense que ce qui sera important en dessous de cette note là un peu comme un label énergétique, t'as le label énergétique qui est dans un tableau et avec les consommations et cetera et les différents critères en dessous mais je pense que l'indice devrait justement inclure aussi une feuille comme un label énergétique avec le tableau directement explicatif en dessous comme ça le client sait clairement à quoi correspond la note il sait comment a été pondéré la note.

O.K. et je pense que juste mettre une note comme ça peut clairement induire en erreur s'il y a une mauvaise informations sur l'indice de réparabilité en Belgique.

I : et la grille que je t'ai montrée avant, ça ne suffit pas pour toi, ça sera montré au consommateur, ils sont obligés de mettre un lien vers cette grille là du coup un code QR ou même directement le détail à côté, accessible au client ça dépend un peu comment les marques s'organisent mais ça ils sont obligés de le montrer aux consommateurs.

R : ça j'entends bien qu'il y a d'office une information qui est disponible après les marques ne sont pas bêtes non plus les marques savent très bien que tout ce qui est QR code c'est jamais scanné. Pour preuve il y a des marques aujourd'hui qui font donc un système de j'achète mon produit à 100€ et pour se faire rembourser de 25€ donc il faut scanner QR code aller sur le site de la marque pour se faire rembourser les 25€, beaucoup de consommateurs ne le font même pas et prennent pas la peine de le faire parce que ça reste des étapes en plus c'est pas ce que le client est venu chercher donc oui là l'information est là avec un QR code avec un lien ou peu importe avec un mail d'achat après ou peu importe la manière mais je pense que l'information doit être donné directement, sans démarches supplémentaires, je pense que le tableau doit être présent directement dans les magasins à côté du produit.

I : O.K. à côté de la fiche produit donc et est-ce que tu penses que le secteur de la réparation soit prêt par exemple en Belgique pour accueillir les gens qui voudraient se tourner vers la réparation et qui ne pensaient pas forcément à réparer leurs produits ? Quand je parle de la de la réparation c'est aussi bien les petits réparateurs indépendants que le service après-vente des revendeurs ?

R : clairement, je réponds en toute transparence et je parle pour mon entreprise parce que je ne connais pas les autres, enfin forcément je suis déjà allé me renseigner dans les autres enseignes mais je parlerai par pour elles je vais vraiment parler juste pour moi et honnêtement notre service après-vente risque de ne pas suivre du tout, je prends aujourd'hui un produit qui revient chez nous en réparation, pour que le produit parte du magasin arrive à la marque se fasse réparer, reviens en magasin, il faut trois semaines un mois donc moi aujourd'hui les services pour moi c'est des services qui sont trop longs, les consommateurs sont vraiment lésés alors il y a des produits moins importants comme des percolateurs ça c'est moins important à mon sens mais je me retrouve aujourd'hui sans smartphone, on ne peut pas enfin

notre smartphone c'est notre outil de travail aujourd'hui moi je passe six heures par jour sur mon smartphone pour des réunions des choses comme ça et donc le client ne peut pas attendre trois semaines un mois donc pour revenir à ta question de base, non pour moi les services après-vente ne sont pas assez poussés, les marques ne mettent pas assez de moyens.

I : et tu penses que, ils y en a beaucoup qui me parlent, soulignent le fait qu'il y a un manque de techniciens, t'es d'accord avec ça aussi ?

R : honnêtement pas tant que ça non j'ai pas trop cette impression là je dois t'avouer que quand je dois regarder quand les produits sont plus sous garantie, je dois regarder pour des techniciens dans la région moi je travaille dans la région de Dinant qui n'est pas ma région natale de base donc du coup je connais rien là-bas donc du coup c'est vrai que je regarde ça sur internet les différents techniciens qu'ils y a dans la région et honnêtement je suis assez surpris du choix et euh et de la disponibilité des techniciens donc moi personnellement de ma propre expérience, j'ai pas de de gros de gros problèmes à trouver des techniciens et à renseigner des techniciens aujourd'hui ce qui dérange par contre beaucoup plus c'est le prix de revient des techniciens et des pièces de rechange.

I : ouais et selon toi c'est dû à quoi, par exemple tu dis que chez Krëfel il y a un mauvais service après-vente du coup pour la réparation et tout c'est dû à quoi tout ça c'est les marques qui mettent pas assez de budget là-dedans, ça les intéresse pas forcément ?

R : ouais je pense qu'il y a quand même un budget et un suivi minimum après l'inconvénient c'est que ça reste un intermédiaire et on n'a pas une mainmise sur la réparabilité des produits peut être que demain avec un indice comme celui-ci peut être qu'on va investir avec nos propres techniciens en accord avec les marques puisqu'on reste, on est qu'un intermédiaire entre guillemets, aujourd'hui on reste pas mal bloqué avec les marques et au niveau des garanties il faut qu'on leur renvoie les produits et cetera pas libre du choix donc de nos décisions pardon, donc clairement ce qui influe sur le mauvais service après-vente bien que je pense qu'il soit le même partout hein c'est que bah on est bloqué avec les marques. Pour contredire un peu ce que je dis, j'ai travaillé pendant 8 ans et demi chez Décathlon à un niveau national et ce qui était marque de randonnée et cetera on produisait enfin ils produisent toujours leurs propres produits et cetera donc en fait en termes de retour, bah on a des retours qui sont beaucoup plus rapides, beaucoup plus efficace, on a le marché de la seconde

main qui est aujourd'hui plus que mis en avant chez Décathlon avec des plateformes de location des choses comme ça donc le produit trouve toujours un chemin après réparation mais ils ont cette facilité là, c'est qu'ils produisent eux-mêmes leurs produits, nous chez Krëfel bah on est toujours, c'est toujours des accords avec les marques, toujours des choses comme ça et ça peut bloquer.

I : et tu penses que l'indice ça puisse inciter les marques à voilà, à faciliter l'accès à la réparation et à rendre la réparation plus agréable, plus facile pour les consommateurs ou pas du tout ? Autant pour les marques que les revendeurs.

R : je pense que c'est un indice plus qu'important, je pense qu'on va se dire O.K. on sait qu'il est facile à réparer on sait qu'on trouve facilement les pièces on sait qu'elles ne coûtent pas forcément hyper cher et bah O.K. alors ouvrons nous une succursale de réparation et mettons ça plutôt en avant quoi.

I : nickel et du coup on a déjà la question finale qui va un peu englober tout ce dont on vient de discuter, est ce que tu penses que l'indice soit quand même un bon outil dans le cadre d'une transition écologique ?

R : oui tout à fait honnêtement c'est même indispensable et quand on voit un indice aujourd'hui à condition bah voilà comme on a dit tout à l'heure qu'il soit bien légiféré et cetera mais quand on voit un indice de réparabilité aujourd'hui on se dit mais pourquoi ça n'a pas été fait plus tôt et cetera. Il faut avec la société de consommation qu'on a, avec le système de récupération de produits, la réparation et cetera il faut que cet cet indice existe et soit vraiment mis en avant auprès des marques.

I : O.K. et c'était prévu que aussi, en 2024 ils incluent des critères comme par exemple la durabilité et l'évolutivité qui prennent en compte les mises à jour et cetera, tu penses que c'est un bon point aussi ?

R : ça honnêtement c'est un très bon point puisque aujourd'hui c'est ce que les consommateurs nous demandent voilà je viens chercher, je reste sur les machines à laver parce que c'est le la vente de base, je viens chercher une machine à laver mais j'ai pas envie de changer dans 10 ans donc oui pour moi l'indice ça va être hyper important par contre il faut faire attention et là j'en reviens au point qu'on parlait tout à l'heure, c'est de la responsabilité du consommateur toujours si dans le cas où ça se fait et nous on a souvent une durabilité, on

a souvent les commerciaux qui à nous, nous donnent une longévité du produit en fonction d'une utilisation moyenne donc il va falloir faire attention si cet indice met en avant la durabilité, longévité, durée de vie, il va falloir faire attention de bien informer le consommateur sur le type d'utilisation, pas dire votre machine à laver elle va durer 15 ans, non c'est 15 ans si vous faites une machine par semaine mais pas 3 machines par semaine ou des choses comme ça, les familles nombreuses vont avoir une durée de vie moins importante et cetera donc oui c'est clairement important de donner un critère de longévité à la machine mais pas que il y a toujours besoin avec une information plus importante aussi.

I : O.K. oui d'accord et selon toi ça pourrait avoir plus de poids qu'un indice de réparabilité par exemple enfin que le critère de réparabilité ?

R : ouais je pense honnêtement je pense que si il y a un indice de durée de vie, je pense que le client va plutôt s'orienter là-dessus avant même de s'orienter sur le la réparabilité, je vois une machine qui dure 20 ans je vais y aller c'est bon je m'en fous parce qu'elle va durer 20 ans par contre si je vois qu'elle en dure 5 là à ce moment-là, je vais jeter un œil à l'indice de réparabilité pour me dire O.K., elle va peut être durer 5 ans je la paye pas cher je m'en fous mais par contre derrière il faut qu'elle soit réparable facilement.