

## CHAPITRE

# 3

## ELECTRONIQUE : COMMERCE ET SERVICES

### FONDAMENTAUX

**Ce document présente certains fondamentaux des principaux sujets traités en commission.  
Il a vocation à s'enrichir lors de nos travaux.  
L'historique du « Fédérations » n'y est pas repris en intégralité, mais reste disponible.**

### SOMMAIRE

1	-	Commerce et Consommation	
2	-	Réparation – SAV .....	
3	-	Antennes : TNT - ANFR - RNT .....	
4	-	Les opérateurs	
5	-	Les constructeurs « BLANC », « BRUN » .....	
6	-	QUALIFELEC - COSAEL	
7	-	Réglementations et normes	
8	-	Redevance audiovisuelle - SACEM .....	
9	-	Travaux Européens	
10	-	Glossaire	

# 1 – COMMERCE ET CONSOMMATION

## Commerce – Consommation - Concurrence

La concurrence de la vente en ligne est de plus en plus significative.

On ne peut que constater la progression toujours grandissante de la vente sur Internet.

Des groupements mettent en ligne des catalogues de produits et annoncent les prix ; encore un exemple de « prix imposé ».

Nous avons constaté une réelle augmentation de redressements ou de liquidations judiciaires de petites entreprises. En effet, la Fédération est sollicitée par le liquidateur en vue de reclassement du ou des salariés.

L'effet « Nuit Bleue » d'avril 2016, avec 6,5 millions de téléviseurs à remplacer ou adapter, a boosté les ventes. Toutefois, comme nous l'avions connu au moment de l'arrêt de l'analogique, après l'engouement, le creux de la vague arrive.

## Les Franchises

Les groupements sont dans une dure bataille pour subsister. Les rangs des adhérents (PME en particulier) s'éclaircissent, et il devient difficile, face à internet et aux grands groupes, de conserver leur place...

Les franchisés, qui représentaient le haut du panier de nos petites entreprises, sont eux aussi aspirés par ces grands groupes ! En résumé, nos forces représentées par la proximité et la technicité sont jalousement enviées.

### FNAC DARTY

Au premier trimestre 2020, -7.9% du CA juste avec les 15j de fermeture totale (du -15 au 31/03) alors qu'en janvier et février, le groupe a réalisé un CA en croissance de +2,8%.

80% des effectifs français ont été au chômage partiel et Fnac Darty se concentre sur le digital. Doublement des ventes en ligne lors du confinement et mise en place d'un prêt garanti d'état de 500 millions d'euros.

### ELECTRO DEPOT

Leur objectif est d'arrêter de jeter les produits échangés sous-garantie ou encore repris aux clients lors d'un nouvel achat. L'idée est de ne pas entamer leur cycle normal de vie, en confiant leur remise en état à des artisans réparateurs locaux qui sont situés à côté de leurs magasins.

Principe proposé :

1. L'appareil est vendu à un très petit prix à l'artisan réparateur
2. La remise en état est faite par le réparateur
3. Le réparateur met en vente l'appareil sur le site web d'Electro-Dépôt qui en assure la commercialisation, le crédit éventuel. ED prend une marge de 10 % sur la vente pour rémunérer la structure.

Le site RECONOMIA a été créé pour cela : <https://www.reconomia.fr/>

## LES CHIFFRES : RAPPORT DE BRANCHE

Voir rapport de branche des commerces et services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipeement ménager (pour mémoire, le rapport de branche réalisé au 4ème trimestre de l'année précédente traite des données de l'année déjà passée, soit N-2 par rapport au congrès de l'année en cours).

Au sein des effectifs salariés, les **hommes** demeurent plus nombreux que les **femmes** dans la profession (64 % d'hommes pour 36 % de femmes). Le taux de féminisation est plus important dans les entreprises les plus importantes (38,5 %).

L'âge moyen de ces salariés est identique pour les hommes et les femmes : 40 ans.

## Etude d'opportunité sur la création d'une certification sur le métier de Technicien dépanneur - réparateur en électroménager et électronique

La branche des Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipeement ménager souhaite développer la filière de la réparation au sein de ses entreprises. Néanmoins les entreprises, toutes tailles confondues, peinent à recruter des techniciens dépanneur-réparateur en électroménager qualifiés.

Le technicien dépanneur-réparateur en électroménager et électronique :

- Réalise un diagnostic de l'appareil
- Identifie l'origine de la panne
- Répare l'appareil, change la/les pièces défectueuse(s)
- Prend en charge, informe et conseille le client

Face à cette pénurie de salariés qualifiés, la Branche souhaitait que soit étudiée l'opportunité de créer une certification professionnelle afin de répondre aux besoins des entreprises. L'étude a eu lieu entre juillet et septembre 2021.

## 2 – REPARATION - SAV

### **Promotion de la Réparation**

L'animation sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter se poursuit. Les 2 messages ci-dessous ont connu un réel succès et généré du flux.

« En panne ? Même pas peur ! » « Rentrée écoresponsable, la bonne résolution c'est la réparation »

FEDELEC reste très mobilisée sur la Promotion de la Réparation.

### **Pièces détachées – Réparation aux composants**

La réparation "au composant" d'une carte électronique au lieu de son remplacement pur et simple permet d'amoindrir le coût de prestation du réparateur. Dans certains cas, en palliant l'indisponibilité définitive de la carte, l'appareil peut ainsi continuer son cycle normal de vie.

Ce type de réparation est pratiqué depuis toujours en télévision, car pendant des dizaines d'années ces appareils ne possédaient pour ainsi dire qu'une seule grande carte électronique qu'il était indispensable de réparer. Les techniciens étaient formés en conséquence, et cette pratique était la norme. Malgré l'évolution technologique, la plupart des constructeurs ont continué de fournir les schémas des cartes électroniques et considéré que les réparer "au composant" était normal même s'ils ne procuraient pas eux-mêmes les composants.

Certains cependant ont cessé depuis plusieurs années de diffuser les schémas détaillés des cartes, rendant du même coup le diagnostic plus difficile pour le technicien.

Dans le domaine de l'électroménager, l'électronique est venue plus tard et ce sont souvent des techniciens venant de l'électronique grand public ou formés à l'électronique qui se sont mis à réparer les cartes des lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, plaque de cuisson, etc.

Les fabricants ne diffusent pas les schémas des cartes, mais leur réparation est malgré tout courante, les grossistes en pièces détachées leur procurant les composants électroniques nécessaires.

Avec la nécessité d'aller de plus en plus loin dans l'économie circulaire, on peut penser que le remplacement de composants pour éviter l'élimination de cartes réparables sera de plus en plus encouragé. Dans un comité de suivi de l'indice de réparabilité, le représentant d'un grand groupe d'électroménager européen a reconnu qu'il était logique de remplacer un composant sur une carte électronique, pour réparer à moindre coût et éviter de générer un déchet.

En cas de sinistre, pas forcément en rapport avec l'intervention du dernier réparateur qui est intervenu, la question de la responsabilité peut être posée même si la preuve est faite que son travail précédent répondait bien aux règles de l'art (qualité des soudures, choix des composants remplacés, etc.) ?

Nous avons posé la question à MAAF Assurance, voici la réponse de leur service juridique :

*En cas d'incendie prenant naissance dans un composant électronique défectueux (c'est-à-dire un produit non pas inapte à son usage, mais présentant un défaut de sécurité telle que celle à laquelle le grand public peut légitimement s'attendre) installé par un des adhérents de la FEDELEC lors d'une réparation sur un appareil électroménager, et en l'absence de toute faute commise par le professionnel dans le cadre de son intervention, la responsabilité du fait des produits défectueux est susceptible d'être mise en jeu à partir du moment où la victime aura pu établir le dommage, le caractère dangereux du produit, et le lien de causalité entre le produit et le dommage.*

*Si la loi du 19 mai 1998 sur la responsabilité du fait du défaut de sécurité des produits (issue de la Directive du 25 juillet 1985) prévoit que c'est sur le producteur (c'est-à-dire le fabricant du produit fini ou de l'une de ses composantes) que pèse la responsabilité, qu'il soit ou non lié par un contrat avec la victime (article 1245 du Code civil), l'article 1245-6 du Code civil prévoit que, « si le producteur ne peut être identifié, le vendeur, le loueur ... ou tout autre fournisseur professionnel, est responsable du défaut de sécurité du produit, dans les mêmes conditions que le producteur, à moins qu'il ne désigne son propre fournisseur ou le producteur, dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle la demande de la victime lui a été notifiée ... »*

*Notre assuré réparateur, s'il est également vendeur du composant installé, peut donc voir sa responsabilité engagée en lieu et place du producteur du composant, dans l'hypothèse où l'identité de ce producteur demeure inconnue.*

*Néanmoins, si notre assuré communique l'identité de son propre fournisseur ou du producteur dans le délai de trois mois à compter de la demande de la victime, la mise en cause de sa responsabilité par cette dernière ne sera pas possible.*

*Enfin, notre assuré réparateur/vendeur qui aura été amené à indemniser la victime pourra se retourner contre le producteur pour obtenir le remboursement des sommes versées à la victime à condition qu'il agisse dans l'année suivant la date de citation en justice.*

### **RECONDITIONNÉ**

C'est une activité qui prend de plus en plus d'importance, sur laquelle la réglementation a été renforcée. Les produits reconditionnés sont aujourd'hui familiers pour le consommateur, surtout lorsqu'il est question de téléphones mobiles et de tablettes.

Une concurrence importante s'installe, venant d'horizons divers. Les traditionnels pratiquent depuis toujours la vente d'occasions, sans forcément communiquer à ce sujet. Face à l'accroissement incessant de l'offre, les petites structures ont tout intérêt à faire savoir aux consommateurs qu'eux aussi proposent du reconditionné.

<https://www.neomag.fr/article/9744/la-loi-apporte-enfin-une-definition-legale-au-terme-reconditionne>.

Décret n° 2022-190 du 17 février 2022 relatif aux conditions d'utilisation des termes « reconditionné » et « produit reconditionné »

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045185223>

La holding de Boulanger prend le contrôle de Recommerce

<https://www.distributique.com/actualites/lire-la-holding-de-boulanger-prend-le-contrôle-de-recommerce-32148.html>

Murphy s'est allié à Back Market pour l'électroménager reconditionné. Cela permet à la première d'élargir sa clientèle sur la partie vente de gros électroménager reconditionné et à la seconde d'élargir son catalogue

<https://www.e-marketing.fr/Thematique/marques-1296/veille-tribune-2251/Breves/Back-Market-Murphy-associent-faveur-reconditionne-365891.htm>

Le Groupe SEB a également confié son petit électroménager à Back Market :

<https://www.groupeseb.com/fr/actualites/groupe-seb-devient-partenaire-de-back-market>

Smartphones et tablettes reconditionnés : une enquête de la DGCCRF montre que l'information délivrée aux consommateurs reste à améliorer.

L'emploi du terme reconditionné est devenu aujourd'hui un vrai argument de vente des produits. Il s'étend à des catégories de plus en plus nombreuses de biens de consommation, allant au-delà des smartphones et appareils électroniques (électroménager, vélos électriques, jouets...), et doit désigner des appareils dont l'état et le fonctionnement ont été vérifiés et qui, le cas échéant, ont fait l'objet d'une intervention technique destinée à les remettre en état.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/smartphones-et-tablettes-reconditionnees-une-enquete-de-la-dgccrf-montre-que-linformation>

## **REPAR'ACTEURS**

L'ADEME et les Chambres de métiers et de l'artisanat mettent à disposition les coordonnées des artisans réparateurs. Certains sont labellisés Répar'Acteurs. C'est-à-dire qu'ils mettent à l'honneur la réparation plutôt que l'achat d'objets neufs. Compétents, ils peuvent être consultés pour des conseils d'utilisation et d'entretien. Ils sont ainsi acteurs de la réduction des déchets.

Ils sont reconnaissables au logo Répar'Acteurs. On peut aussi les retrouver lors d'événements de promotion de la réduction des déchets ou de la réparation.

Répar'Acteurs élu par CMA France comme « Produit Phare » en 2019

Toutes les régions ou presque sont maintenant entrées dans le dispositif Répar'Acteurs. Il avait été décidé en 2019 que l'ADEME se désengagerait alors de la gestion de l'annuaire. Désormais, c'est CMA France

Le partage des ressources se fait au travers d'API (Application Programming Interface), ce qui permet des échanges simplifiés quelle que soit l'origine des requêtes.

Tous les fichiers informatiques sont centralisés sur les serveurs de CMA France. Peuvent s'y connecter les diverses pages créées par les CMA au niveau régional, le site national [www.annuaire-reparation.fr](http://www.annuaire-reparation.fr), le site de l'ADEME [www.longuevieauxobjets.gouv.fr](http://www.longuevieauxobjets.gouv.fr), plus tard sans doute l'annuaire des labellisés du fonds réparation.

La nouvelle version (temporaire) du site web national [www.annuaire-reparation.fr](http://www.annuaire-reparation.fr) a été mise en ligne en fin d'année 2021. Le renvoi se fait actuellement sur [www.reparateurs.artisanat.fr](http://www.reparateurs.artisanat.fr), sans savoir pour l'instant laquelle des deux adresses sera retenue pour la version définitive.

Des travaux ont lieu à CMA France\* pour définir le cahier des charges du futur site. Véronique SOVRAN et Joël COURET collaborent en tant que représentants nationaux des Répar'Acteurs.

Les réflexions portent également sur la définition du cahier des charges du dispositif devenu national, qui s'appliquera désormais à l'ensemble des régions. Les règles doivent être communes au niveau de la communication, des exigences au regard de l'adhésion à la marque, des contraintes, des codes NAF\* entrant dans le dispositif, etc.

La start-up Moom met à disposition le fichier des réparateurs sur son application : [moom.app](https://moom.app)

L'Occitanie garde une certaine autonomie en conservant 3 ans encore son site web régional. Il a été réactualisé en fin d'année 2021 : <https://www.reparateurs-occitanie.fr/>

## **PANASONIC Documentation technique**

FEDELEC essaie en permanence d'aplanir les difficultés que rencontrent les réparateurs indépendants. Accéder aux documents techniques est bien souvent de celles-ci.

Des échanges constructifs avec PANASONIC ont permis en 2019 une facilitation bénéfique pour la réparation des appareils que le groupe japonais met sur le marché.

Depuis, les adhérents FEDELEC qui ont une activité de réparation TV / Vidéo / Audio / Electroménager peuvent **accéder à l'ensemble de la documentation technique** sans posséder de compte.

PANASONIC leur demande seulement d'accepter une clause de confidentialité qui leur impose de ne pas diffuser les codes d'accès qui leur sont attribués.

## **LOI RELATIVE A LA LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ET A L'ECONOMIE CIRCULAIRE (LAGEC)**

Cette loi a été promulguée et est parue au Journal Officiel le 11 février 2020

La loi a intégré la création d'un indice de réparabilité. FEDELEC a beaucoup travaillé et négocié, âprement parfois, pour que cet indice, qui sera applicable le 1er janvier 2021, puisse être réellement représentatif de la réparabilité des produits

concernés. La loi prévoit que cet indice de réparabilité devienne en 2024 une des composantes d'un indice notant plus largement le produit, que sera l'indice de durabilité.

## **INDICE DE REPARABILITE**

A l'invitation du Ministère de la Transition Ecologique et de l'ADEME, FEDELEC a participé pendant 2 ans aux travaux de construction de l'indice, en portant la parole des réparateurs professionnels lors des très nombreuses réunions et des ateliers « sous-groupes produits ».

L'affichage de l'[indice de réparabilité](#) est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour 5 catégories de produits. Il s'exprime obligatoirement par l'intermédiaire de 2 supports :

- **Une note affichée** dans un pictogramme dont la couleur évolue du rouge au vert foncé selon la valeur obtenue par l'appareil (entre 0 et 10)
- **Une synthèse de la notation**, mise à disposition des consommateurs, qui permet de savoir au travers d'une grille de notation comment cette note a été obtenue

On peut regretter que si la note de réparabilité est le plus généralement affichée, l'accès à la synthèse de notation semble souvent dissimulé. Plus grave, il n'est pas rare qu'il ne soit pas du tout mentionné. Il est triste d'avoir à le déplorer sur nombre de sites web, parfois même de groupements d'achats.

Lors du 1<sup>er</sup> Comité de suivi de l'indice de réparabilité en mars 2021, il avait été décidé d'ajouter 5 produits pour compléter la liste de ceux qui y étaient soumis depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Afin de définir précisément certaines valeurs au sein des grilles de notation, comme pour les produits précédents des groupes de travail ont été créés, réunissant les différentes parties prenantes : producteurs (metteurs sur le marché), réparateurs, stockistes, distributeurs, ONG, ADEME, CGDD. Ces travaux ont commencé en juillet 2021, pour finir en janvier 2022.

FEDELEC était représenté par :

- **Lave-linge top** → Laurent Chéron, Thierry Colonna, Joël Couret
- **Lave-vaisselle** → Laurent Chéron, Thierry Colonna, Joël Couret
- **Aspirateur** → Laurent Chéron, Thierry Colonna, Joël Couret
- **Nettoyeur haute-pression** → Joël Couret
- **Tablette numérique** → Gilles Saint-Didier

Le cas des tablettes numériques est particulier. Le groupe de travail s'est réuni 2 fois, et a cessé ses travaux après avoir appris qu'un indice de réparabilité européen était en gestation, qui allait s'appliquer courant 2022 sur les smartphones et les tablettes. Il était donc inutile de poursuivre la réflexion sur un indice qui se verrait supplanté avant même sa mise en application.

Quatre projets d'arrêtés ont été transmis aux parties prenantes à la mi-janvier pour relecture, avant que le ministère les transmette pour avis consultatif à la Commission européenne.

Viendra plus tard dans l'année l'établissement des notes par les fabricants, pour un affichage obligatoire par les distributeurs à partir du 4 novembre 2022.

Les arrêtés sectoriels ont été publiés le 4 mai 2022 au Journal Officiel :

Aspirateurs filaires : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045742661>

Aspirateurs non filaires : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045742718>

Aspirateurs robots : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045742672>

Lave-linges chgt par le dessus : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045742683>

Lave-vaisselles : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045742695>

Nettoyeurs Haute Pression : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045742707>

Où se procurer les indices de réparabilité des produits :

- **Spareka** (général) : <https://www.indicereparabilite.fr/>
- **Spareka** (par marque) : <https://www.indicereparabilite.fr/etiquette-produit/+marque>
- **Sur le site web** des metteurs sur le marché
- **Apple**: <https://support.apple.com/fr-fr/circular-economy-repairability-indices>
- **Microsoft**: <https://support.microsoft.com/fr-fr/surface/indice-de-r%C3%A9parabilit%C3%A9-pour-la-france-8aa5a99c-b562-4260-811c-0589362ae161>
- **Samsung**: <https://www.samsung.com/fr/support/>
  - Entrer la référence de l'appareil
  - Manuels et téléchargements
  - Indice de réparabilité (Paramètres de calcul)

La proposition de création d'un comité ad hoc (Comité de Liaison de l'Indice de Réparabilité), que FEDELEC avait faite, n'a pas été retenue. Le ministère a préféré que la surveillance des notes soit confiée à la société civile. A l'initiative de l'association HOP, une " coalition " s'est constituée. S'y trouvent associés CMA France, CMA Nouvelle-Aquitaine, FEDELEC, HOP, iFixit, Spareka, Murfy, GSM Master, The Repair Academy, etc.

### Bilan après 1 année d'application de l'obligation d'affichage de l'indice

FEDELEC a réalisé fin novembre 2021 une enquête auprès des artisans réparateurs et distributeurs, pour évaluer leur connaissance de cet indice, leur perception de son application et leurs sentiments sur les notes de réparabilité produites. Elle a fait l'objet d'un article dans une publication digitale diffusée en avril 2022 :

<https://www.fedelec.fr/wp-content/uploads/2022/04/Indice-de-Reparabilite.pdf>

HOP a diffusé en février 2022 un premier bilan :

<https://www.halteobsolescence.org/wp-content/uploads/2022/02/Synthe%CC%80se-rapport-indice-de-reparabilite.pdf>

L'ADEME a réalisé en 2022 un rapport sur ce sujet. S'il est publié, il sera disponible sur le site FEDELEC :

<https://www.fedelec.fr/reparation-accueil/informations/>

### Evolution souhaitée

FEDELEC a fait des demandes d'évolution de l'indice de réparabilité auprès du ministère :

#### **Critère 1**

- Détermination de la signification exacte de certains intitulés
- Documentation : nécessité de désigner précisément le type de document intitulé **1.1.D** - Schémas des cartes électroniques (il est apparu que certains déclarants en avaient, volontairement ou pas, une interprétation très éloignée de la signification réelle)
- Verrouillage d'un accès « sans frais » et « sans ambiguïté » aux réparateurs et consommateurs, concernant les documents cités dans les différents sous-critères

#### **Critère 3**

Association plus étroite entre le délai de livraison et la durée de mise à disposition, pour ne plus voir dans certains cas une note de 0 en disponibilité et une note de 10 pour le délai de livraison

#### **Plus généralement**

Visibilité des divers engagements pris par les déclarants, qui justifient la note obtenue. Sans cet accès détaillé, il est très difficile, impossible même le plus souvent d'exercer un contrôle, ou plus simplement de savoir ce qui est mis à disposition en correspondance des notes obtenues dans les sous-critères. Nous avons à nouveau sollicité les pouvoirs publics pour obtenir plus de transparence à l'égard des détails dans les sous-critères (en dehors du critère 4 - Prix)

Sur tous les points pour lesquels des demandes ont été exprimées, FEDELEC a fait des propositions précises, dont certaines ont été examinées lors du COSU<sup>(Glossaire)</sup> du 6 avril 2022.

Plusieurs d'entre elles ont été insérées dans la version 2022 de la **notice d'aide au calcul** :

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/210107%20-%20notice%20-%20indice%20de%20r%C3%A9parabilit%C3%A9.pdf>

Cette "notice" est un précis destiné aux déclarants afin d'éviter au maximum les interprétations.

FEDELEC a interrogé les metteurs sur le marché les plus importants pour connaître les possibilités d'accès aux documents techniques ayant permis de prendre des points pour la note de réparabilité. Tous les producteurs sollicités n'ont pas apporté une réponse, certains n'ont pas répondu de façon satisfaisante mais cela a tout de même permis de rédiger un document communiqué aux adhérents FEDELEC, dans lequel on retrouve beaucoup d'informations utiles. Les producteurs y sont classés par ordre alphabétique. Ce document est appelé à s'enrichir et fera l'objet de mises à jour régulières.

### **INDICE DE DURABILITE**

Conformément aux exigences de la loi AGE<sup>\*</sup> l'ADEME<sup>\*</sup> et le CGDD<sup>\*</sup> pilotent l'élaboration et la mise en place pour 2024 de l'**indice de durabilité**. Ce dernier aura pour vocation, sur le long terme, de prolonger la durée de vie des EEE<sup>(Glossaire)</sup> en agissant sur plusieurs leviers :

- Coté constructeurs en favorisant l'écoconception des produits ;
- Coté consommateurs en les informant de manière efficiente et complète pour favoriser l'achat des produits les plus vertueux.

Une étude de préfiguration a été menée par l'ADEME, qui a réuni des représentants des pouvoirs publics et l'ensemble des parties prenantes en lien avec les EEE : producteurs (metteurs sur le marché), professionnels de la distribution de produits et de pièces détachées, réparateurs et ONG<sup>\*</sup>

[https://librairie.ademe.fr/consommer-autrement/4854-etude-de-prefiguration-en-vue-de-la-mise-en-oeuvre-d-un-indice-de-durabilite.html#/44-type\\_de\\_produit-format\\_electronique](https://librairie.ademe.fr/consommer-autrement/4854-etude-de-prefiguration-en-vue-de-la-mise-en-oeuvre-d-un-indice-de-durabilite.html#/44-type_de_produit-format_electronique)

Des GT sectoriels (Groupes de Travail) ont été constitués pour les produits déjà soumis à l'indice de réparabilité : Lave-linge hublot, Téléviseur, Ordinateur portable, Smartphone et Tondeuse à gazon. Des réunions permettront de faire des propositions sur le squelette de grille de notation, la définition des critères de fiabilité et d'amélioration, les diverses pondérations, etc.

Les réunions de ces Groupes de Travail sectoriels ont commencé en février 2022.

Un GT Transversal a été créé, qui est réuni assez souvent. Il définit les lignes générales, il centralise les travaux des GT sectoriels. Le nombre réduit de participants (25) permet plus d'efficacité.

Enfin, des réunions élargies en COPIL<sup>\*</sup> auront lieu régulièrement pour entériner les décisions importantes.



Au regard des réunions auxquelles FEDELEC a déjà participé, il apparaît que nombreuses vont être les difficultés pour créer cet indice :

- Les textes européens qui vont ou risquent de télescoper les choix adoptés, que ceux-ci concernent l'indice de réparabilité (critères différents de l'indice français) ou peut-être plus largement celui de l'indice de durabilité (création en parallèle d'un indice européen ?)
- La difficulté à mesurer la fiabilité (les limites semblent être vite atteintes)
- Les possibilités d'amélioration difficilement compatibles avec les caractéristiques déposées pour le produit
- La traduction en anglais de tous les travaux, exigée par les industriels
- La pondération des critères et sous-critères
- Etc.

Laurent Chéron, Thierry Colonna, Joël Couret et Gilles Saint-Didier représentent FEDELEC dans les différents travaux

Pour apporter un maximum d'informations au GT téléviseurs, FEDELEC a diligenté en mai 2022 une enquête auprès des artisans réparateurs. Les résultats seront diffusés dans une des revues digitales que FEDELEC diffuse régulièrement.

## **LE FONDS REPARATION**

Initié par le milieu associatif, réfléchi, porté par un petit groupe constitué des Amis de la terre, de HOP (Halte à l'Obsolescence Programmée), de CMA France (Chambres de Métiers et de l'Artisanat), de FNAC Darty et FEDELEC, un amendement a été adopté portant création de fonds dédiés à l'aide au financement de la réparation.

La loi AGECE porte création de 2 fonds dédiés à l'aide au financement de la réparation pour le premier et du réemploi et de la réutilisation pour le second.

Dans l'article 62 de la loi, on peut lire : "... *les éco-organismes et les systèmes individuels des filières concernées participent au financement des coûts de réparation effectuée par un réparateur labellisé des produits détenus par des consommateurs.*"  
" *À cette fin, chaque éco-organisme et chaque producteur en système individuel créent un fonds dédié au financement de la réparation...*"

FEDELEC a participé aux consultations sur sa construction entre 2020 et 2021

Objectif de ce fonds : accompagner financièrement le consommateur pour l'inciter à faire réparer.

Sa création est inscrite dans l'article 62 de la LAGEC votée en février 2020. Le décret portant réforme de la **REP** a été publié le 27 novembre 2020.

Le référentiel de labellisation devrait être connu en septembre 2021, avec la publication du cahier des charges des éco-organismes.

Il est prévu que les réparateurs puissent faire leur demande de labellisation à partir du 4ème trimestre 2021, car la mise en service du dispositif de fonds réparation débutera le 1er janvier 2022, et s'étendra progressivement jusqu'en 2027.

### Principe :

- ✓ Le consommateur s'adresse à un **réparateur labellisé**
- ✓ La réparation effectuée, le consommateur ne règle pas la facture dans sa totalité, mais la différence entre le montant total TTC et la prise en charge par le fonds
- ✓ Le professionnel envoie ensuite la facture à l'éco-organisme, qui règle le solde dans un délai maximum de 30 jours
- ✓ La réparation bénéficie d'une garantie minimale de 3 mois

Les éco-organismes ECOLOGIC\* et ECOSYSTEM\* seront les gestionnaires du fonds de réparation des EEE, de même d'ailleurs que celui du réemploi et de la réutilisation, réservé lui à l'ESS\*.

Les dispositions relatives à la réparation des équipements électriques et électroniques (chapitre 4 du cahier des charges des éco-organismes) ont fait l'objet de multiples travaux. Des études préalables ont été réalisées par l'ADEME\* Elles ont abouti au rapport « *Etude préalable sur le fonds réparation* » <https://www.fedelec.fr/reparation-accueil/informations/>

Les représentants de FEDELEC ainsi que plusieurs adhérents ont participé activement aux nombreux ateliers et réunions de travail. L'élaboration du référentiel destiné à la labellisation des réparateurs en faisait partie.

Le cabinet PwC (mandaté par ECOSYSTEM) a été chargé de la préfiguration du fonds. Il s'est appuyé sur l'organisme certificateur Bureau Veritas pour construire un référentiel de labellisation. FEDELEC a très peu été consultée par PwC pendant sa construction.

Les projets de cahier des charges que les éco-organismes ont présentés fin 2021 à la DGPR<sup>(Glossaire)</sup> n'avaient pas obtenu approbation. ECOLOGIC et ECOSYSTEM ont dû les revoir et les compléter en vue d'une nouvelle présentation en 2022, pour obtenir le renouvellement de leur agrément.

En conséquence, ce fonds réparation qui aurait dû être opérationnel le 1<sup>er</sup> janvier 2022 ne le sera que plus tard dans l'année, au dernier trimestre. Entre temps, FEDELEC continue sa surveillance des conditions de labellisation, veille particulièrement à ce qu'elles soient adaptées aux petites structures de réparation, et continuera de le faire autant que nécessaire.

70 % des entreprises de la branche n'emploient pas de salarié, ce sont les structures les plus sensibles à tout accroissement de lourdeurs administratives. Le dispositif de labellisation qui avait été porté à notre connaissance en juillet

2021, puis les informations que nous avons recueillies tout au long du second semestre n'étaient pas rassurantes sur ce point.

Malgré le peu d'informations dont nous disposions du fait qu'étaient imposées par le cabinet PwC des clauses de confidentialité aux divers participants aux travaux de construction du fonds, les nombreuses craintes que nous avons perçues nous ont contraints à réagir en novembre 2021 avant que des décisions définitives soient prises. Nous l'avons fait auprès de plusieurs ministères, dont celui des PME.

<https://www.fedelec.fr/wp-content/uploads/2021/11/FEDELEC-porte-au-Ministere-les-revendications-des-Elec.pdf>

Suite à ces interventions, les 2 éco-organismes et FEDELEC ont été invités à se réunir au ministère des PME à Bercy. Cette rencontre a eu lieu en présentiel le 3 décembre 2021, elle nous a permis d'exposer clairement nos inquiétudes, directement à des interlocuteurs avec lesquels le dialogue était éteint depuis plusieurs mois, et ce devant le cabinet du ministre de l'époque Alain Griset.

Décret n° 2020-1455 du 27 novembre 2020 portant réforme de la responsabilité élargie des producteurs :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042575740>

Projet de décret portant diverses dispositions d'adaptation relatives à la responsabilité élargie des producteurs :

- <http://www.consultations-publiques.developpement-durable.gouv.fr/projet-de-decret-portant-diverses-dispositions-d-a2503.html>
- **Commentaire** de FEDELEC à l'occasion de cette consultation publique : [http://www.consultations-publiques.developpement-durable.gouv.fr/projet-de-decret-portant-diverses-dispositions-d-a2503.html?debut\\_forums=20#:~:text=%C2%A0En%20r%C3%A9duisant%20le,sentiment%20de%20d%C3%A9ception](http://www.consultations-publiques.developpement-durable.gouv.fr/projet-de-decret-portant-diverses-dispositions-d-a2503.html?debut_forums=20#:~:text=%C2%A0En%20r%C3%A9duisant%20le,sentiment%20de%20d%C3%A9ception).

Arrêté du 27 octobre 2021 portant **cahiers des charges des éco-organismes**, des systèmes individuels et des organismes coordonnateurs de la filière à responsabilité élargie du producteur des équipements électriques et électroniques :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044273082>

Décret n° 2021-1904 du 30 décembre 2021 (REP) : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044638010>

Concernant le fonds réparation :

**Article R541-147** : Le cahier des charges précise le montant des ressources financières allouées au fonds par l'éco-organisme ou le producteur qui met en place un système individuel, ce montant ne pouvant être inférieur à **10 %** des coûts estimés de la réparation des produits relevant de leur agrément et qui sont détenus par les consommateurs

Observatoire du fonds réparation des équipements électriques et électroniques

Mis en place afin d'étudier le bon fonctionnement du fonds réparation, il a été placé sous la responsabilité de l'association **CLCV** : <https://www.clcv.org/communiques-de-presse/lancement-de-lobservatoire-du-fonds-reparation-des-equipements-electriques-et-electroniques-eee>

Ouverture du fonds réparation à l'ESS\*

Le fonds réemploi / réutilisation sera strictement réservé à l'ESS, mais le fonds réparation serait ouvert... à l'ESS : réponse de la ministre Barbara Pompili à la question écrite d'un député qui porte notamment sur le fonds de réparation :

Comme vu précédemment, le ministère de la Transition écologique avait jugé insuffisantes les propositions d'actions présentées par les éco-organismes en vue de leur ré-

Le désaccord portait en particulier sur les 2 nouveaux fonds. Les 2 éco-organismes EEE ont dû soumettre une candidature amendée, débattue à la CiFREP le 10 février 2022. Lors de cette réunion, sur recommandation du ministère de la transition écologique, FEDELEC est intervenue en tant qu'experte à la demande de Jacques Vernier, le Président de la CiFREP. Il souhaitait que l'organisation professionnelle puisse exposer ses points de vue à l'égard du projet de labellisation, sachant que les TPE artisanales représentent le plus grand nombre des entreprises du secteur de la réparation des EEE.

Défendre les intérêts des artisans réparateurs de EEE pour que la labellisation leur soit proposée dans des conditions acceptables aura consommé beaucoup de temps et d'énergie chez FEDELEC :

- 32 réunions avec les divers interlocuteurs officiels, programmées entre octobre 2020 et mai 2022, en distanciel pour beaucoup, en présentiel à Paris pour plusieurs d'entre elles ;
- 1 commentaire sur une consultation publique ;
- 8 longs courriers adressés aux éco-organismes, à l'ADEME\* à la DGPR\*, à la ministre de la transition écologique, au ministre des PME, à la Direction Générale des Entreprises.

**La labellisation des réparateurs a commencé au premier semestre 2022.**

Le label a pour nom : **QualiRépar** → [www.label-qualirepar.fr](http://www.label-qualirepar.fr)

Les demandes peuvent être déposées sur la plateforme commune aux 2 éco-organismes Ecologic et ecosystem, accessible par le lien : <https://demande-label-qualirepar.fr>



## **REPARATION DES TELEVISEURS**

Formation initiale inadaptée voire sommaire, disparition de la formation continue. Pièces détachées souvent indisponibles ou chères, fabricants qui refusent de les vendre directement aux réparateurs non agréés, ce qui entraîne généralement une majoration trop importante du prix du fait que l'intermédiaire désigné auquel le réparateur est obligé de s'adresser est très souvent en situation de faible concurrence. Taille des écrans de plus en plus grande et prix publics de plus en plus faibles.

La réparation des téléviseurs est en danger, alors que l'impact environnemental de ces produits est important.

Ce dernier est mis en évidence par l'ADEME<sup>(Glossaire)</sup> dans un rapport paru en janvier 2022, disponible sur le site de FEDELEC : « *Evaluation de l'impact environnemental du numérique...* » <https://www.fedelec.fr/reparation-accueil/informations/>

Le souhait de FEDELEC était que soit étudiée attentivement la réparation dans le secteur de l'EGP. Il est exaucé en 2022, l'ADEME profite de la réactualisation du panorama de la réparation (la dernière version était de 2018) pour traiter séparément ce sujet.

Il n'est plus rare d'entendre que les téléviseurs sont près d'être devenus irréparables. Les inquiétudes croissent, alors que s'accumulent les observations négatives :

- Ecrans de plus en plus grands rendant difficiles les interventions et le transport
- Disparition des schémas des cartes électroniques chez des grands acteurs de la fabrication
- Pièces détachées absentes ou trop onéreuses
- Disparition de la formation continue
- Etc.

La faiblesse de la directive européenne qui s'applique aux téléviseurs depuis le 1<sup>er</sup> mars 2021 ne fait qu'amplifier les craintes au regard de la maintenance des téléviseurs :

[https://ec.europa.eu/info/energy-climate-change-environment/standards-tools-and-labels/products-labelling-rules-and-requirements/energy-label-and-ecodesign/energy-efficient-products/televisions\\_fr](https://ec.europa.eu/info/energy-climate-change-environment/standards-tools-and-labels/products-labelling-rules-and-requirements/energy-label-and-ecodesign/energy-efficient-products/televisions_fr)

### **Pièces détachées**

Commercialisation des pièces détachées dans le secteur des produits électriques et électroniques, une réparabilité trop souvent limitée

Article L111-4 du Code de la consommation : disponibilité ou non-disponibilité des pièces détachées.

Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnées au premier alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement, dans un délai de quinze jours ouvrables, dans des conditions non discriminatoires, aux vendeurs professionnels, aux reconditionneurs ou aux réparateurs, agréés ou non, qui le demandent les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus :

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032227346/#:~:text=sommaire%20du%20code-,Article%20L111%2D4,-Version%20en%20vigueur](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032227346/#:~:text=sommaire%20du%20code-,Article%20L111%2D4,-Version%20en%20vigueur)

Article D111-5 du Code de la consommation : L'obligation de fournir des pièces détachées mentionnée au deuxième alinéa de l'article L. 111-4 est mise en œuvre sans préjudice de l'application des règles de concurrence relatives aux réseaux et accords de distribution sélective et exclusive : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032807124](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032807124)

#### 1) - Ordinateurs portables et téléphones mobiles

Un décret publié en fin d'année 2021 impose une durée de disponibilité des pièces détachées de 5 ans pour les ordinateurs portables et les téléphones mobiles multifonctions.

Décret n° 2021-1943 du 31 décembre 2021 relatif à la durée de disponibilité des pièces détachées :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044806581>

#### 2) - Pièces issues de l'économie circulaire

On entend par pièces issues de l'économie circulaire, les composants et éléments issus d'une opération de préparation en vue de leur réutilisation au sens du Code de l'environnement, c'est-à-dire des substances, matières ou produits devenus des déchets qui sont préparés de manière à être réutilisés à nouveau.

La définition des pièces de rechange issues de l'économie circulaire renvoie aux dispositions du code de l'environnement concernant la valorisation des déchets en vue d'une réutilisation et les conditions de mise sur le marché des objets issus de cette valorisation notamment en matière de sécurité.

L'article 19 de la loi AGECS\* a créé cette obligation, inscrite dans le Code de la consommation au travers de l'article L224-109 : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000041556143](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000041556143)

Les travaux de rédaction des décrets d'application avaient été confiés à la DGCCRF\* qui a consulté FEDELEC en fin d'année 2020. Il a été tenu compte de quelques observations que nous avons faites au niveau des listes de pièces

proposées. En revanche, aucune des propositions d'ajout, par exemple d'éléments de carrosserie, n'a été retenue. Les risques d'hygiène que nous avons signalés par rapport à certaines pièces ont fait qu'elles ont été retirées des listes.

Dans les demandes d'attention que nous avons exprimées dans notre courrier transmis le 15 janvier 2021, nous avons évoqué les problèmes liés à la qualité de ces pièces, leur garantie, la charge administrative, etc. Les décrets d'application n'apportent pas de réponse sur ces sujets.

Publiés en fin d'année 2021, ces décrets imposent et précisent l'obligation qui est faite de proposer des pièces de rechange issues de l'économie circulaire pour la réparation et l'entretien d'équipements électroménagers ou électroniques.

Décret n° 2021-1944 du 31 décembre 2021 relatif à l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044806569>

Décret n° 2021-1945 du 31 décembre 2021 relatif à l'information du consommateur sur les conditions de vente des pièces issues de l'économie circulaire dans le cadre des prestations d'entretien ou de réparation des équipements électroménagers, petits équipements informatiques et de télécommunications, écrans et moniteurs :

- <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044806581>
- <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15518>

La loi impose donc désormais aux réparateurs d'informer les consommateurs sur cette possibilité qui leur est offerte de choisir des pièces détachées d'occasion plutôt que des pièces neuves. L'impact sur le prix et les délais de la réparation devront lui être précisés.

Un affichage clair, visible et lisible de l'extérieur est obligatoire à l'entrée du local d'accueil de la clientèle ainsi que sur le site internet, si celui-ci existe.

Produits concernés :

- Lave-linge et lave-linge séchant ménagers
- Lave-vaisselles ménagers
- Réfrigérateurs
- Téléviseurs et moniteurs
- Ordinateurs portables
- Téléphones mobiles multifonctions

### **Déchet**

Comment un produit obtient-il le statut de "déchet" ?

En vertu de l'article L541-1-1 du code de l'environnement, c'est l'acte d'abandon par son propriétaire qui donne ce statut : Celui qui le recueille en devient le détenteur et endosse la responsabilité de sa gestion.

Si par la suite, il le confie à quelqu'un pour le transporter à la déchèterie par exemple, cela s'accompagne d'un transfert de responsabilité vers celui qui en a pris la charge, qui sera suivi d'un autre transfert de responsabilité vers la déchèterie.

Il y a donc une nécessité de traçabilité, qui ne va cependant pas jusqu'à l'étiquette du produit comportant le n° de série.

L'entrée en déchèterie ne constitue donc qu'une voie parmi d'autres pour l'acquisition du statut de déchet.

Le don d'un appareil à une association, avec le souci de le voir poursuivre son cycle de vie, n'est pas considéré comme un abandon, il entre dans la catégorie réemploi.

Un réparateur peut-il prélever des éléments sur un appareil abandonné, ayant donc le statut de déchet ?

Oui, il peut le faire pour une utilisation directe dans le cadre d'une réparation, ou pour les commercialiser. Seule contrainte, mais importante, il doit avoir réalisé un contrôle de sécurité et de fonctionnalité en effectuant les tests nécessaires, et les avoir consignés de manière à avoir la preuve de qualité qui lui permette de dégager sa responsabilité en cas de problème. Il s'agit d'une opération de valorisation d'un déchet.

Il y a un transfert de responsabilité en termes de fonctionnalité et de sécurité de la pièce dans le cadre de sa réhabilitation. C'est assimilable à la "préparation en vue de la réutilisation", qui oblige à établir une fiche de fonctionnalité en cas de commercialisation.

Une distinction doit être faite entre la mise sur le marché d'un déchet (carte électronique en panne par exemple pour récupération de composants), et celle d'un produit réutilisable (carte électronique ayant subi tous les tests assurant sa fonctionnalité). Responsabilités et risques juridiques sont différents.

### **Garantie légale de conformité sur les pièces détachées**

L'article L217-26 du Code de la consommation précise que la garantie légale de conformité ne s'applique pas aux pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée.

**Article L217-26** du 29 septembre 2021 relatif à la GLC<sup>(Glossaire)</sup> sur les pièces détachées :

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000044139946](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044139946)

### **Restrictions dans la distribution de pièces détachées**

Les pièces d'origine, accessoires et consommables MIELE ne pourront plus être vendus via et à des revendeurs non autorisés, non agréés par MIELE. Seuls, MIELE et les grossistes agréés MIELE pourront vendre les pièces d'origine à d'autres opérateurs.

Même chose chez Dyson, pièces vendues uniquement par le réseau Dyson

### **SDS MARKET**

Le stockiste bordelais SDS <https://www.sds.fr/> propose à ses clients un nouveau service 100% dédié aux réparateurs professionnels. Il donne accès à plusieurs potentialités :

- Action en faveur de la réparabilité et de l'économie circulaire
- Outil de gestion dynamique du stock
- Optimisation des stocks dormants de pièces (neuves et occasion) via leur mise en vente

L'objectif est de mettre à disposition un outil permettant des gains en réparabilité, et de convertir en revenus supplémentaires des centres de coûts associés aux pièces dormantes.

350 Réparateurs utilisent ce service et ce sont 100 000 pièces proposées en neuf et en occasion.

► <https://groupe-sds.fr/sds-market/>

### **ETUDE ADEME sur l'entretien des produits domestiques**

**Objectif :** lister les produits d'emploi courant dont le cycle de vie est lié à une bonne utilisation, et parfois à un entretien régulier prescrit par le fabricant. Fournir les conseils les plus pertinents pour encourager les consommateurs à bien entretenir les produits de façon à ce qu'ils durent le plus longtemps possible.

Joël Couret a participé aux différentes réunions auxquelles FEDELEC a été invité. Il a fourni les avis et éléments qui étaient demandés.

Le rapport final et la synthèse de l'étude sont accessibles depuis le site de FEDELEC : « *Comment améliorer l'utilisation et l'entretien des équipements domestiques ?* » <https://www.fedelec.fr/reparation-accueil/informations/>

### **PRIME REPARATION TOULOUSE METROPOLE**

Depuis octobre 2020, en choisissant de confier leur appareil défaillant à un Répar'Acteur, les consommateurs toulousains peuvent bénéficier du remboursement de 30% du montant HT de la facture de réparation : <https://www.toulouse-metropole.fr/-/aide-aux-particuliers-pour-la-reparation-de-leurs-biens-manufactures>

L'idée de cette prime est née à la suite des travaux de Toulouse Métropole sur sa Feuille de Route de l'Economie Circulaire en 2018, travaux auxquels FEDELEC avait été invitée à participer. FEDELEC était connue en tant qu'organisation professionnelle représentative, mais également pour sa participation à plusieurs animations Répar'Acteurs en Occitanie.

Toulouse Métropole, avec qui FEDELEC a eu l'occasion d'échanger plusieurs fois, est satisfaite de ce dispositif qui rencontre du succès dès lors que les réparateurs informent correctement leurs clients sur cette possibilité de prise en charge financière.

### **AIDES DE L'ADEME**

Dans le cadre du plan de relance avec le « Tremplin pour la transition écologique des PME »

<https://agirpoulatransition.ademe.fr/entreprises/dispositif-aide/tremplin-transition-ecologique-pme>, une aide particulière est accordée aux réparateurs qui souhaitent investir dans des logiciels, progiciels et (ou) des outils de réparation. Cette aide est conséquente puisqu'elle peut aller jusqu'à prendre en charge 80% du ou des investissements d'un montant de 3200€ Le plancher d'aide octroyée est de 2500 Euros. C'est destiné à toutes les TPE et PME quelle que soit leur forme juridique (ne sont exclues que les micro-entreprises), pour qu'elles puissent investir dans tous les domaines de la transition écologique.

Ces aides ne sont plus disponibles en 2022.

FEDELEC remercie une nouvelle fois l'ADEME pour son soutien particulier aux réparateurs.

### **INSTITUT NATIONAL DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

FEDELEC est depuis 2021 membre : <https://institut-economie-circulaire.fr/>

L'INEC \* consulte FEDELEC pour s'informer entre autres sur les sujets en rapport avec la réparation, de façon à la défendre avec les meilleurs arguments.

### **AGORA**

Agora, après un déploiement international réussi, s'est recentrée sur la France en 2020. Agora a lancé, pendant la crise du COVID19, le site [reparateurs.org](https://reparateurs.org) qui permet aux stations techniques de mettre à jour facilement leurs horaires d'ouverture et de mettre à jour leurs pages Google en même temps. L'intégration d'un annuaire plus large (labellisés fonds réparation, Répar'Acteurs) pourra y être déployé pour FEDELEC

- Agoraplus : <https://www.agoraplus.com/>
- Agoragroup : <https://www.agoragroup.io/>

Accessibilité des pièces détachées : la plate-forme AGORA :

<https://optigede.ademe.fr/fiche/accessibilite-des-pieces-detachees-la-plate-forme-adora>

### **Réseau STAR SAV**

Ce réseau professionnel a été initialement insufflé par les principaux fabricants d'électroménager européens désireux de voir s'améliorer, qualitativement, leurs service-après-vente par un travail de qualité, exigeant et organisé. Il s'agit d'une centaine de stations techniques agréées par ces constructeurs européens, réparties sur tout le territoire, en majorité artisanales, qui, pour continuer à progresser et gagner en représentativité, se sont réunies sous la forme d'une association Loi 1901 ayant également comme membre et soutien très important la société Agora. Ceci leur a permis de valoriser le recours à la réparation de l'électroménager : par la discussion d'une seule voix auprès du GIFAM ; par le soutien des entrepreneurs membres durant les confinements successifs avec la fabrication de masques et de visières ; par la création d'un site <http://www.starsav.fr/> sur lequel le consommateur en panne peut bénéficier de conseils et aller de la simple consultation de la listes des entreprises par localités jusqu'à la prise de rendez-vous pour intervention ; et enfin par de nombreuses communications sur les réseaux sociaux et autres.

L'autre aspect de la promotion de la réparation sur lequel intervient le réseau est celui du potentiel technicien. La profession fait actuellement face à une pénurie conséquente d'intervenants techniques. C'est pourquoi les représentants du réseau ont œuvré et réussi à obtenir de la part du CFA Ducretet d'augmenter la possibilité de former 150 techniciens supplémentaires, passant leur effectif potentiel de 150 à 300 élèves. Une autre aide obtenue après discussions est celle d'un acteur important dans la profession : SFG, qui s'est proposé de faire bénéficier le réseau d'une partie de ses ressources RH pour augmenter les chances de recrutement au sein de StarSav.

Dernier point dans l'actualité du réseau, c'est l'arrivée d'un nouveau logo, signe de renouveau et d'indépendance.

En avril 2022 StarSav renforce son partenariat avec les constructeurs et les réseaux de proximité

### **MURFY (réparation électroménager)**

Start up créée en juillet 2018,

Murphy veut couvrir 75% du territoire en 2020 en proposant 3 solutions aux consommateurs :

L'autoréparation (tutoriels gratuits sur son site)

L'intervention à domicile en moins de 48h pour un forfait unique de 75€ (déplacements et main d'œuvre compris, hors pièces détachées).

La vente d'appareils reconditionnés et d'appareils soldés pour défaut d'aspect. Jusqu'à -60% par rapport au prix du neuf, garantie de 1 an, livraison sous 72h. (Voir législation vente à domicile)

Nous les avons rencontrés le 15 décembre 2021, lors d'une visioconférence que Laetitia Vasseur (HOP) avait encouragée. Plusieurs points litigieux handicapaient les relations que nous avons avec la start-up.

Nous avons ainsi évoqué le ton plutôt prétentieux qu'ils ont adopté dès leur arrivée sur le secteur de la réparation (On va enfin pouvoir réparer un lave-linge en France !), l'ignorance à l'égard de la représentation d'une branche professionnelle sur laquelle ils s'étaient peu renseignés, leur regard parfois condescendant, et puis les allusions désobligeantes, voire calomnieuses pour les réparateurs professionnels au travers de phrases repérées sur leur site web.

La formation ultra rapide de personnes sans niveau préalable au sein de la « Murphy académie » a bien sûr été évoquée. Elle débouche sur la génération d'intervenants aux connaissances très limitées. L'absence de diplôme en fin du cursus de 6 mois fait d'eux des gens fragilisés, qui en prendront conscience lorsqu'ils souhaiteront quitter cette entreprise dont les exigences sont réduites par rapport à celles exprimées par la profession dans l'enquête que FEDELEC a menée en septembre 2021 :

En dernier, ont été évoquées les publicités à caractère équivoque, mensonger même à certains égards dans la mesure où la désignation « forfait réparation 85 € », qu'ils utilisent pour promouvoir leur service à domicile ne fait pas allusion aux pièces détachées, qui ne sont pas incluses. Nous leur avons demandé s'ils acceptaient de corriger leur communication, en leur faisant remarquer que nous avions observé des tentatives d'imitation par des réparateurs plus traditionnels. Il n'est pas souhaitable que s'installe la confusion, d'une part pour satisfaire les exigences de la réglementation au regard de la transparence due aux consommateurs, et d'autre part pour la sérénité des activités dans ce secteur concurrentiel.

A l'issue de cette réunion, nous espérons une certaine prise en compte des remarques que nous avons faites, afin que les relations entre FEDELEC et Murphy s'améliorent à l'avenir et qu'un dialogue plus régulier et constructif puisse s'installer.

Effectivement les relations se sont détendues postérieurement à la réunion, pour le bien de tous, et les phrases comportant des formulations pour le moins désagréables à l'égard des professionnels de la réparation ont été retirées fin mars du site web.

### **ASWO**

Le dialogue entre ASWO (<https://www.aswo.com/index.php?id=7&L=1>), le stockiste européen connu de tous, et FEDELEC était interrompu depuis 2015.

Le contact a été rétabli cette année 2022, concrétisé par une réunion animée le 11 mai par Markus PASTOR, le Directeur général de l'entreprise. Les responsables du groupe et ceux de notre organisation professionnelle ont échangé pendant 2 heures sur les sujets importants autour du devenir de la réparation, en lien avec les pièces détachées.

Afin d'avancer sur un objectif commun, une proposition de développement va nous être proposée, et il ne fait pas de doute que ces relations renaissantes vont permettre de travailler ensemble pour le bien professionnel des TPE que FEDELEC représente.

### **LES REGROUPEMENTS, LES NOUVEAUX ENTRANTS, LES NOUVEAUX SERVICES dans la réparation**

ITANCIA est un spécialiste des technologies de communication, collaboration, réseaux et sécurité d'entreprise. Il a décidé ces 2 dernières années d'élargir son offre de services en rachetant des stations techniques du domaine de l'EGP et de l'électroménager :

- Paris
- Tours
- Nantes
- Toulouse
- Lyon
- Strasbourg

Le réseau se nomme 909 : <https://909services.com/>

ITANCIA : <https://itancia.com/faites-du-neuf-sans-neuf-avec-909/>

Les nouvelles formules de réparation contractuelles

Darty max 10€ & 15€/mois :

<https://www.darty.com/achat/services/darty-max/index.html>

Forfait Electrolux à 9€/mois :

<https://www.electrolux.fr/support/repairs/>

Forfaits Bosch :

<https://www.bosch-home.fr/nos-services/reserver-une-intervention/dob-solution-reparation>

Forfait Whirlpool :

<https://www.whirlpool.fr/services>

Forfaits SEB (PEM) :

<https://www.seb.fr/forfait-reparation>

### 3 - ANTENNES : TNT – Bande des 700 – ANFR - RNT

#### Etat des lieux de la TNT

Le taux de réception TNT des foyers est en constante diminution ces dernières années en raison de la progression de la télévision distribuée à partir des box des opérateurs (IPTV), fournies dans le cadre d'un abonnement d'accès à haut et très-haut débit à Internet (téléviseur principal du salon).

La TNT s'appuie enfin sur une ressource spectrale sanctuarisée jusqu'à fin 2030 au moins, au niveau National comme au niveau Européen.

La modernisation de la TNT se traduira par le lancement de services TNT en Ultra HD qui est l'équivalent pour la télévision du format d'image dit « 4 K ». Cette appellation fait référence à une définition de 3840x2160 pixels correspondant à un nombre de pixels 4 fois supérieur à la haute définition.

Mise à part la définition d'images, l'ultra HD promet également un meilleur rendu des mouvements, des couleurs plus fidèles, une dynamique accrue de l'image et un son plus réaliste.

#### En Réaménagement des fréquences – LTE700

Le taux de croissance du trafic de données mobiles augmente partout dans le monde.

Le transfert des fréquences 700 MHz vers les services mobiles va soutenir le développement de l'économie numérique et l'aménagement du territoire.

Les phases 4, 5 et 6, représentent un volume plus important que les phases déjà passées et sont un peu plus complexes du fait de la proximité des pays limitrophes et des conditions climatiques.

#### ANFR(Agence Nationale des Fréquences Radioélectriques)

La charte « Professionnel partenaire » a pour objectif de promouvoir, en faveur des téléspectateurs, une démarche de qualité (ou bonnes pratiques) des professionnels partenaires en ce qui concerne l'accueil, le conseil, la vente d'équipements et la fourniture de prestations de services d'intervention sur les installations de réception des particuliers ou sur les installations collectives, en résidence principale ou secondaire, assurant la mise à niveau des dispositifs de réception ou la remédiation aux brouillages.

Plusieurs causes dont les réaménagements de fréquences du réseau TNT dans le cadre du transfert de la bande des 700 MHz, le déploiement des réseaux « 4G » et les incidents perturbant « la vie du réseau » TNT expliquent que de nombreux français sollicitent les antennistes afin de leur permettre de conserver la continuité de la réception. L'ANFR propose donc, dans ce contexte, de formaliser avec les professionnels partenaires un certain nombre de bonnes pratiques exposées dans la Charte.

L'ANFR a mis en place des réunions régionales afin d'échanger avec les antennistes sur divers points.

Pour encore faire évoluer cette charte, FEDELEC propose qu'une qualification soit demandée aux signataires (minimum T-AIM (Technicien Antenne Individuelle Multiprises)).

La procédure mise en place en cas de problème avec la 4 G

Tous les professionnels partenaires, témoin de la dégradation d'un ou plusieurs canaux TNT, doivent le signaler, en précisant les communes et les chaînes concernées, à l'adresse [rdiff-temps-reel@anfr.fr](mailto:rdiff-temps-reel@anfr.fr) qui vous permet d'échanger avec l'ANFR sur les incidents affectant le réseau de diffusion TNT, sur des aspects d'ordre technique, des sondes pour surveiller la réception de la TNT (Télévision Numérique Terrestre). Ces sondes, mises en prêt par l'ANFR, permettant à l'antenniste de constater des problèmes de réceptions récurrents chez un téléspectateur surtout dans les plages horaires difficilement diagnostiquables (en soirée ou la nuit pour exemple).

La directive RED (Radio Equipment Directive, ex directive R&TTE)

Un projet d'application SMARTPHONE a été présenté aux membres de la commission TRONIC en mars 2019. Cette application permettant de faire une remontée instantanée des problèmes de réception rencontrés sur le terrain.

FEDELEC a été vivement remerciée pour leur participation à ce projet et a été confortée comme testeur dès la mise en place. Cette application devrait nous être proposée pour fin 2020.

L'ANFR a également mis à jour le « guide de la réception TV hertzienne terrestre » disponible en annexe. Document traitant, notamment, de la procédure de protection de la réception de la TNT, des perturbations de la TNT, de la configuration de l'installation d'une réception TNT, mais aussi, de la réception directe par satellite.

FEDELEC n'était plus en contact avec l'ANFR depuis les réunions Régionales faites début 2020. La situation était regrettable du fait que FEDELEC s'était proposée de tester une application smartphone qui aurait dû voir le jour.

Après plusieurs relances mail, l'ANFR a enfin repris contact fin juillet. Une version bêta de l'application smartphone est proposée pour avis. Heureux que ce projet soit toujours d'actualité, nos délégués vont soutenir et collaborer avec l'ANFR afin que cet outil voie le jour rapidement.

À la suite de notre dernier Congrès, FEDELEC a repris contact avec l'ANFR afin de générer une réunion en distanciel le 16 décembre 2021.

L'objet de cette réunion était de reprendre contact, de faire connaissance avec notre nouvel interlocuteur : M. Honoré MENDY, mais surtout de faire le point sur un site extranet et la version bêta de l'application smartphone.



Ce site permet l'accès à une cartographie des émetteurs 4G/5G et des émetteurs TNT (sites et puissance des émetteurs). Il fournit une liste des incidents TNT et possède une rubrique « recevoir les alertes ».

Nos délégués ont adressé des félicitations pour la simplicité et la convivialité de ce site. Les rubriques CGU (Conditions Générales d'Utilisation) et FAQ (Foire aux Questions) sont explicites.

La rubrique « recevoir les alertes » a retenu plus particulièrement notre attention.

Cette rubrique ne permet pas seulement de recevoir des alertes de l'ANFR mais donne aussi la possibilité aux antennistes de faire remonter des alertes.

Ils ont souhaité également que la possibilité soit donnée de partager des photos dans la rubrique « remonter un problème ».

M. MENDY a confirmé que cet accès va être ouvert aux antennistes partenaires et que la possibilité de partager les photos sera étudiée.

Cet extranet antenniste dédié aux professionnels de la réception TNT (Télévision Numérique Terrestre) est disponible depuis le 29 mars 2022, sous forme [d'application web](#). L'ANFR a communiqué aux antennistes chartés la mise en place de cette application. FEDELEC communiquera également auprès des adhérents.

Rappelons que seuls les antennistes ayant signé la charte de l'ANFR auront accès à toutes les fonctionnalités de cette application (pour exemple les remontées du terrain).

Rappel du lien pour la charte ANFR : <https://charte-antennistes.anfr.fr/>

**Observatoire ANFR.** L'ANFR actualise son observatoire mensuel des déploiements des réseaux mobiles ainsi que Cartoradio.fr, plateforme cartographique qui répertorie l'ensemble des sites radioélectriques autorisés sur le territoire Français.

<https://www.anfr.fr/fileadmin/mediatheque/documents/Observatoire/0521/20210504-msifpe-Observatoire-reseaux-mobiles-metropole.pdf>

### **Lancement de la 4G.**

2012 sera consacré au déploiement des nouveaux réseaux mobiles à très haut débit (4G) dans les 800MHz et aux expérimentations en grandeur réelle sur plusieurs sites. Cela doit permettre également de mesurer les brouillages à craindre dans les zones de diffusion TNT sur les canaux les plus proches (60, 59, 58, 57...) de la bande 790-862 MHz, avant le lancement commercial qui interviendra courant 2013.

Pour les abonnés, cela permettra de multiplier les débits par 10, de télécharger des vidéos ou de surfer sur internet depuis leur mobile beaucoup plus vite.

### **5G (Cinquième Génération)**

Depuis décembre 2020, suite à l'attribution des fréquences par voie d'enchères, les quatre opérateurs nationaux ont engagé la course au déploiement de la 5G.

Au 1<sup>er</sup> mars 2022, plus de 32 500 sites 5G ont été autorisés par l'ANFR\*

23 566 d'entre eux sont déclarés techniquement opérationnels par les opérateurs de téléphonie mobile. La quasi-totalité de ces implantations 5G sont autorisées sur des sites existants, déjà utilisés par les technologies 2G, 3G ou 4G. Seuls 4 sites n'hébergent que la 5G.

Selon les déclarations des opérateurs, 72,2 % des sites autorisés sont techniquement opérationnels.

En France, quatre bandes de fréquences permettent actuellement de diffuser la 5G :

- La bande 700 Mhz où 14 264 sites 5G sont techniquement opérationnels.
- La bande 1 800 Mhz en Guyane avec 5 sites 5G autorisés.
- La bande 2 100 Mhz avec 8134 sites 5G techniquement opérationnels.
- La bande 3,5 Ghz pour 10 068 sites 5G techniquement opérationnels.

Le 19 novembre 2021, l'ARCEP\* a publié une enquête sur la qualité des réseaux mobiles.

Un peu plus d'un an après le déploiement de la 5G, le gain pour le consommateur sera limité. L'ARCEP a effectué plus d'un million de test en France Métropolitaine entre mai 2021 et septembre 2021. Ces tests portaient sur la comparaison entre la connexion d'un utilisateur muni d'un téléphone 4G et celle d'un utilisateur muni d'un téléphone compatible 5G. Le résultat est globalement décevant, en particulier dans les zones rurales où l'ouverture d'un fichier ou page internet n'est pas plus rapide en 5G qu'en 4G.

L'efficacité des nouveaux réseaux est significative dans les zones denses.

D'autre part, en matière d'effets potentiels de la 5G sur la santé, l'ANSES (Agence Nationale de la Sécurité Sanitaire) a mené des travaux complémentaires suite à la consultation publique organisée en avril et juin 2021.

Son dernier rapport de février 2022 conforte les conclusions initiales, en l'occurrence que la 5G ne présente pas de nouveaux risques pour la santé comparée aux générations de téléphones précédentes.

Concernant la bande de fréquence 26 Ghz, qui n'est pas encore exploitée en France pour le déploiement de la 5G, Les données actuelles sont trop peu nombreuses pour attester de l'existence ou non de conséquences sur la santé.

Pour rendre compte de l'avancée des déploiements, l'ARCEP a créé un observatoire dédié aux déploiements de la 5G :

[https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1618480032/user\\_upload/55-20-version-francaise.pdf](https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1618480032/user_upload/55-20-version-francaise.pdf)

Le 19 novembre 2021, l'ARCEP\* a publié une enquête sur la qualité des réseaux mobiles.

### **Ultra Haute Définition**

La modernisation de la TNT se traduira par le lancement de services TNT en Ultra HD qui est l'équivalent pour la télévision du format d'image dit « 4 K ». Cette appellation fait référence à une définition de 3840x2160 pixels correspondant à un nombre de pixels 4 fois supérieur à la haute définition.

Mise à part la définition d'images, l'ultra HD promet également un meilleur rendu des mouvements, des couleurs plus fidèles, une dynamique accrue de l'image et un son plus réaliste.

### **Télévision**

Les premiers écrans de téléviseurs « 4K » sont arrivés sur le marché en 2012. Ces écrans « 4K » sont en passe de devenir la norme. Les téléviseurs actuellement vendus dont la diagonale d'écran dépasse 43 pouces (110 [cm](#)) sont aujourd'hui à ce format d'écran.

Une migration progressive vers les nouvelles normes de diffusion (DVB-T2-HEVC) sera organisée, permettant la diffusion de quelques services en Ultra-HD. Ceci en maintenant la diffusion des chaînes à la norme actuelle.

Les étapes envisagées par le CSA sont :

Le lancement à l'horizon 2020-2021 d'un nouveau multiplex « multi-villes » sur plusieurs bassins de vie.

A l'échéance des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024, une réorganisation consistant à regrouper sur 5 multiplex l'ensemble des chaînes aujourd'hui diffusées sur 6 multiplex.

En parallèle, l'entrée en vigueur d'obligation de compatibilité aux nouvelles normes des téléviseurs afin d'assurer que les foyers faisant l'acquisition d'un nouvel équipement puissent continuer à recevoir l'ensemble des services diffusés en HD comme en Ultra HD.

Ce scénario permet de lancer l'Ultra HD sur la TNT sur l'ensemble du territoire National dans la perspective des jeux Olympiques de 2024.

Ce n'est qu'en 2025 que la bascule vers les nouvelles normes pourrait être envisagée sur la totalité des multiplexes de la TNT.

## 4 – LES OPERATEURS

### **CANAL +**

Dans le cadre du passage à la télévision numérique, l'arrêt pour Canal+ hertzien a pris fin le 24 novembre 2010.

La nécessité, évoquée un temps, de renfort de main d'œuvre d'une région à l'autre, n'a pas été avérée et n'a donc pas fait l'objet de dispositions nouvelles et particulières entre CANAL+ et FEDELEC.

Toutefois, il serait nécessaire de les alerter sur les dysfonctionnements relevés dans les relations avec les professionnels, sur les erreurs de matériels et de faire le point sur les pratiques commerciales autour des abonnements.

Nous rappellerons l'action de FEDELEC auprès du CSA et de CANAL+ suite à la décision brutale de CANAL+ d'interrompre la diffusion des chaînes TF1, TMC, TFX, TF1 Séries Films et LCI ainsi que leur service replay pour ses abonnés, le temps de trouver un accord avec TF1.

Nous avons fait savoir à CANAL+ notre désapprobation d'avoir agi de façon aussi radicale, sans autre forme de considération et sans avoir prévenu au préalable les distributeurs que nous sommes en amont. Nous avons attiré son attention sur la conséquence immédiate : un mécontentement légitime du téléspectateur mais aussi, pour nous, professionnels de l'antenne et de la distribution de matériels et d'offres Canal, une mise en cause par les clients auxquels nous avons préconisé une solution appropriée de réception satellitaire.

#### Décodeurs CANAL+

Il a parfois été constaté, que lorsque CANAL+ envoyait une nouvelle version du logiciel de ses décodeurs, des problèmes survenaient sur les plus « vieux » décodeurs, impliquant le changement du décodeur chez le client.

#### Abonnement carte seule Canal+

Les clients reçoivent progressivement des courriers leur indiquant une date butoir en début d'année 2019 pour la fin de l'abonnement « carte seule » (c'est-à-dire quand le client a acheté le décodeur) et les invitant à basculer sur un décodeur CANAL+.

Les distributeurs agréés CANAL+ vont recevoir à partir de novembre les nouveaux décodeurs 4K.

Ils seront systématiquement remis aux nouveaux abonnés.

Les anciens abonnés qui ont un [téléviseur](#) 4K et qui souhaitent migrer [vers](#) un décodeur 4K auront simplement à le demander

### **ORANGE**

Le partenariat entre ORANGE et FEDELEC ont apporté des affaires à ceux qui se sont engagés en les signant la charte FEDELEC essaie de préserver un guichet d'accès pour ses adhérents, mais le réseau se densifiant, un essoufflement se fait ressentir.

De nouveaux dossiers ont pu ainsi aboutir. Certains professionnels adhèrent à FEDELEC pour bénéficier de cet accès.

Certains « chartés » se plaignent de ne plus recevoir d'outils de PLV ou que la mise à jour des leurs coordonnées et zones d'intervention tarde sur le site.

Il est toujours possible de présenter des nouveaux dossiers de demande de chartes à notre partenaire ORANGE. Il est à noter que certains professionnels adhèrent à FEDELEC pour y avoir accès.

Il y a un regain d'activité pour les Chartés avec le passage sur le satellite Astra. Il y avait eu une baisse importante avec l'arrêt des aides.

La qualification [T-AIM](#) a permis d'être en meilleure place sur la liste et de se différencier lors des mises à jour.

Nous avons interrogé notre partenaire sur une extension des chartes Orange en cours pour la Box Fibre.

2022 : ORANGE arrête la diffusion de la télévision par satellite ASTRA et privilégie la réception ADSL ou Fibre

### **TNTSAT – Offres CANAL+**

Pour les TV avec cartes intégrées dans des modules PCMIA, les cartes TNT SAT ne seront plus valides, mais par contre ça fonctionnera encore avec les cartes FRANSAT.

Canal+ propose le décodeur LECUBE pour accéder aux chaînes TNTSAT par le satellite. Il n'y aura plus besoin de renouveler la carte TNTSAT. Pas de changement de parabole, ni de réglage nécessaire, il faudra simplement installer ce nouveau décodeur LECUBE pour recevoir l'ensemble des chaînes.

### **FRANSAT**

FRANSAT a créé un contrat tripartite pour les installations en collectif, qui précise les responsabilités de chacun, et surtout comme FEDELEC le demandait, qui ne fait plus porter uniquement la responsabilité sur l'installateur final.

Reste le problème des gapfillers et la détermination finale du nombre de foyers. Là aussi, nous souhaitons une solution juridique, pour protéger nos entreprises.

De nouvelles formes de diffusion sont à prendre en compte :

SD / MPEG4

Fibre optique

la 3D

DVB-T2

FRANSAT a étendu son nombre de programmes

### **Radio Numérique Terrestre (RNT)**

Dans le contexte de pénurie de fréquences disponibles dans la bande FM, la RNT vise à moderniser le média radio. Afin d'élargir le parc de récepteurs capables de recevoir la RNT, le législateur a prévu des obligations de compatibilité des récepteurs radio.

Il s'agit de mettre en conformité la Loi avec le nouveau code Européen, tout en accompagnant au mieux le lancement National de la RNT prévu en 2020.

Pour ce faire, le Gouvernement a fait le choix, pour envisager la transposition du code Européen, des obligations de compatibilité des autoradios de première monte et des terminaux pourvus d'affichage alphanumérique, en excluant les équipements d'entrée de gamme des terminaux autres qu'autoradio.

Ce choix présente l'avantage de mettre à la disposition des consommateurs une large gamme de récepteurs compatibles à la RNT, tout en préservant une offre bas de gamme de radio FM.

Du fait de la pandémie du COVID 19, des sénateurs LREM ont déposé un amendement au projet de loi relatif aux dispositions urgentes face à l'épidémie du COVID 19, en date du 25 mai 2020, afin de reporter la date d'obligation d'équipement des véhicules automobiles au 20 décembre 2020. Les stocks de véhicules ne possédant pas encore la RNT sont très importants. Beaucoup de ventes réalisées après le mois de juin compteront des modèles non équipés, faisant courir pour les constructeurs un risque de recours de la part des acheteurs.

### **DVB-T2 (Digital Vidéo Broadcasting Terrestrial)**

Le DVB-T2 / HEVC (HEVC = codage vidéo à haute efficacité) sera la nouvelle norme qui s'imposera pour la TNT. Cette norme déjà adoptée dans d'autres pays d'Europe dont l'Allemagne (en mars 2017) devrait être mise en place en France à l'horizon 2024.

Le DVB-T2/HEVC offre de nombreux avantages par rapport au DVB-T (actuellement), davantage de robustesse du signal, mais aussi plus de flexibilité. Il permet la transmission de signaux SD (Standard Définition), HD (Haute Définition), UHD (Ultra Haute Définition) mais aussi des transmissions pour mobiles. Il permet surtout d'économiser près de 40% de la bande passante. Le DVB-T2/HEVC permet aussi l'emploi de différents systèmes de compression : MPEG-4 AVC (H.264) mais aussi HEVC.265. Le H.265 permet le codage en très haute définition (2K, 4K voire 8K) et réclame moins de débit que le MPEG-4. Le HEVC permet aussi une cadence d'images supérieures à celle utilisée actuellement.

Le DVB-T2 apportera une meilleure réception, un signal robuste, moins de débit nécessaire et un codage vidéo ultra performant.

Le CSA (Conseil Supérieur de l'Audiovisuel) avait lancé une consultation publique pour la modernisation de la plateforme TNT le 16 décembre 2019. En mai 2020, une synthèse de cette consultation a été publiée.

Le CSA a souhaité ce document afin de dresser un bilan de ces différents chantiers et en approfondir certains. Ceci afin d'avoir une vision actualisée de la disponibilité de contenus UHD ou en HD amélioré (résolution HD intégrant des composantes de l'UHD) et de l'équipement des foyers en récepteurs compatibles avec la DVB-T2/HEVC. Sur le fondement de ces éléments, le Conseil a souhaité affiner le calendrier de basculement généralisé de la TNT vers l'UHD et, le cas échéant, de mise en place d'une offre précurseur.

Cette offre précurseur serait constituée de contenus de programmes avec une qualité améliorée (HD amélioré ou UHD) sans attendre la bascule de l'ensemble des multiplex vers la DVB-T2/HEVC.

Le scénario d'une bascule totale de la TNT en 2024 vers la DVB-T2/HEVC paraît devoir être écarté en raison de l'équipement insuffisant des foyers. Par-contre, une offre précurseur pourra être proposé dans ces normes sous condition d'avoir un équipement adapté.

Cette offre pourrait être accueillie sur un multiplex National couvrant au moins 95% du territoire. Pour ce faire, l'offre TNT actuelle devrait être repliée sur 5 multiplex au lieu de 6.

Préalablement, des travaux de nature technique devront être menés. Ils peuvent consister à mener des réaménagements de fréquences, à s'assurer de la coordination aux frontières ou à la recombinaison des multiplex.

Le multiplex supportant cette offre précurseur sera déterminé après des travaux de nature technique.

### **LA FIBRE OPTIQUE**

Tout d'abord rappelons que la fibre optique est un support physique qui permet de transporter les signaux et non pas une norme de diffusion.

Dans le cadre du Plan Très Haut Débit du gouvernement, le réseau cuivre pourra disparaître progressivement pour laisser la place au déploiement de la fibre optique\*

CANAL SAT est en train de penser à mettre des box pour aller vers la fibre et le raccordement terrestre (vers réseau optique ou câblé). Par le satellite, la réception sera beaucoup plus difficile, dans les années à venir. Le nom même « Canal satellite » sera sans doute remis en cause ; le satellite étant totalement dépassé par ce qu'offre la fibre, et notamment le temps de latence du signal.

Pour des raisons de coûts, aujourd'hui la majorité des opérateurs « fibre » s'interrogent sur le maintien de l'installation existante « cuivre » dans les communs et arrivant dans les appartements.

ORANGE livre de nouvelles box-décodeurs avec des prises RJ45 ou fibre optique. Il n'y a plus de prise coaxiale. De même les décodeurs noirs ne sont plus équipés des prises pour la réception TNT ou satellite.

Le groupe de travail « Objectif Fibre » se réunit selon les apports contributifs des différents intervenants.

D'ici 2025, l'ambition du gouvernement est que 100% des Français soient raccordés au très haut débit.

Pour y parvenir, le programme national très haut débit ne repose pas seulement sur les déploiements des opérateurs mais aussi sur le soutien aux réseaux d'initiative publique. Eric Besson a rappelé que le gouvernement avait dans ce but

déjà ouvert un guichet de 900 millions d'euros pour soutenir ce type de projet. Il a annoncé que cinq premiers départements allaient être soutenus par le gouvernement.

L'an passé avait vu l'aboutissement d'un long travail pour la mise en cohérence des acteurs, autour d'un nouveau guide pour l'adduction des maisons individuelles.

Rappelons l'existence des 2 guides générés par le groupe de travail Objectif Fibre auquel FEDELEC apporte sa contribution :

- Guide pour le Raccordement des Logements Neufs à la Fibre Optique ;
- Installation d'un réseau en fibre optique dans les immeubles neufs à usage d'habitation ou à usage mixte.

FEDELEC est intervenue plusieurs fois auprès des instances de réglementation et de normalisation, que ce soit au travers du guide Objectif fibre, de la norme C 15 100, ou du projet de décret pour éviter l'abandon du RVDI dans le domestique.

### **INTERNET PAR SATELLITE**

La commission a constaté de nombreux dysfonctionnements au niveau de certains opérateurs « internet par satellite ».

## 5 - LES CONSTRUCTEURS « BLANC » « BRUN »

Compte tenu de la valeur de nombreux appareils, nous constatons que le prix du montant de la réparation et celui d'un appareil neuf, équivalent, est sensiblement égal.

Le consommateur privilégie son remplacement et bénéficie d'un appareil plus performant du fait des évolutions technologiques.

Il est à noter que les achats d'importation de ces appareils se font par containers et qu'il n'existe pas un volume suffisant de pièces détachées, neuves et emballées d'origine, pour couvrir les garanties prestataires à deux ans.

Nous avons tous pu voir les émissions de télévision, dénonçant certaines pratiques du SAV.

Nous ne pouvons que regretter ce type d'émissions destinées à faire de l'audience. Que dire et que penser de ceux qui se sont laissé interviewer ?

Peut-on soutenir un pseudo professionnel qui « bricole » au moyen de pièces récupérées dans un abri de jardin ? Les constructeurs, les ateliers de SAV, et les professionnels FEDELEC ne se reconnaissent pas dans ces pratiques. C'est malheureusement l'image télévisuelle qui peut rester en mémoire du commun spectateur.

Compte tenu du renouvellement permanent des produits, se pose le problème de la formation des techniciens : pour quel avenir, pour quels marchés ? De même pour l'équipement : quel investissement pour quels marchés ?

Pour assurer le SAV, principalement de maintenance, il faut avoir été formé de façon polyvalente pour pouvoir intervenir sur tous les appareils.

Entre la précédente génération de techniciens qui va partir, et les jeunes formés actuellement plus à la vente et à la relation clients, pour un service de premier niveau, la remise en cause de nos formations initiales s'impose.

Des stations techniques en « blanc » agréées, aux normes ISO, se sont organisées et regroupées. On dénombre d'ores et déjà une centaine de stations STAR (Stations Techniques Agréées en Réseau).

Cependant, comme vous le lirez dans le rapport de la Commission Emploi et Formation en Electronique, FEDELEC a lancé une action auprès de la commission d'interprétation, car un grand nombre de nos entreprises, non membres du réseau STAR, est également concerné.

Il est par ailleurs précisé que le GIFAM, initiateur du réseau STAR a refusé d'intégrer des entreprises candidates au prétexte qu'elle menaient une activité de vente, avec magasin ou pas.

Nous avons soulevé le problème de la formation de nos professionnels compte tenu du renouvellement permanent des produits.

Une réunion de concertation a été provoquée entre le Réseau Ducretet (Affem) et les constructeurs, à laquelle participaient les représentants de FEDELEC. Les politiques commerciales des constructeurs ne sont pas identiques.

Rien de majeur n'en est ressorti car chacun reste discret sur sa politique de développement en matière de formations.

Nos délégués restent en vigilance sur ce dossier.

Nous notons que les intérêts financiers des constructeurs historiques ont glissé vers d'autres groupes, tel Thomson avec un groupe financier turc et Philips, avec un groupe financier chinois.

A observer cette année, Sony, qui pourrait abandonner la commercialisation de ses téléviseurs.

LG, Samsung et Panasonic quant à eux sont devenus les leaders mondiaux en ce qui concerne les écrans plats.

Il faut également noter l'arrivée sur le marché de la marque Funaï qui n'est pas distribuée par les groupements, à ce jour.

### Rapprochement des marques et des constructeurs

Haier et Fagor « font usine commune » ; les deux marques construisent en Pologne une unité de production de [réfrigérateurs](#) (51 % Haier ; 49 % Fagor).

Les usines de production en France disparaissent.

Nous avons de plus en plus de difficultés à connaître la provenance des produits diffusés par des marques de notoriété françaises.

Dans ces conditions, nous réitérons notre question : quid de la qualité ?

### Indesit

Pour continuer à être fournie en pièces détachées sous garantie, [Indesit](#) impose à l'entreprise de signer une convention.

Celle-ci, parmi les obligations, exige un certain nombre de formations, le matériel de diagnostic et des interfaces de programmation. Beaucoup de contraintes pour l'entreprise, dans des conditions que la Commission juge inacceptables.

[Indesit](#) va même jusqu'au blocage des pièces chez certains grossistes (exemple CPDEM Comptoir de pièces détachées EM) pour les professionnels qui ne signent pas la convention.

La Commission s'informerait sur les jurisprudences récentes en matière de « vente sélective » ; les marques n'auraient pas le droit d'utiliser ce procédé. (Jurisprudence au niveau européen).

La disparition soudaine du groupe Fagor-Brandt a bouleversé le marché, laissant les professionnels et les consommateurs dans le scepticisme pour l'avenir.

Au-delà des ventes, c'est tout le marché du SAV qui vacille, par manque de pièces spécifiques. Les prix des pièces détachées de ces marques s'envolent rendant ainsi plus difficile l'équilibre économique de la réparation.

Il y a aussi la difficulté à trouver les pièces détachées en direct.



## **GIFAM-GEM**

Avec une croissance de 11% en 2021, inédit dans l'histoire des 35 dernières années du Gifam, le GEM se place au second rang des biens techniques contributeurs de valeur, derrière les Télécom.

Le marché français de l'électroménager a enregistré en 2021 un chiffre d'affaires de 9,9 milliards d'euros pour 73,9 millions d'appareils vendus. Le Gros Electroménager s'est particulièrement distingué, atteignant 6 milliards d'euros, avec une progression de 10,8% par rapport à 2020. Toutes les familles de produits ont profité de la dynamique de forte demande : que ce soit la cuisson (+13,2 %), le lavage (+10,3%) ou le froid (+8,7%). Le prix de vente moyen tend à augmenter, le GEM se valorise en France tout comme dans le reste de l'Europe.

Les Français ont équipé leur logement pour gagner en confort, mieux l'adapter à leur nouveau mode de vie, (généralisation du télétravail). Selon les études 95% des consommateurs estiment que l'électroménager fait partie de leur confort quotidien et affirme avoir la volonté de mieux s'équiper avec de « meilleurs appareils ». **De nouveaux critères émergent comme la durabilité ou une consommation moindre, l'engagement écoresponsable des fabricants devient pour 62% des Français une préoccupation importante.**

Il reste un important potentiel de progression car certains appareils de GEM sont encore absents de nombreux foyers à l'instar du sèche-linge (qui équipe 34% des foyers) ou du lave-vaisselle (67%).

On peut noter que **les français ont privilégié les grandes marques** (+7% en volume et +12% en valeur) en délaissant les marques de distributeurs (-0.4% en volume et +5% en valeur).

### Tendances consos

Les consommateurs achètent certains appareils pour la 1<sup>ère</sup> fois :

- 25% en cuisson (plaques de cuisson, four encastré...)
- 22% en lavage (lave-vaisselle, sèche-linge...)
- 20% en froid (congélateur, cave à vin...)

Les ventes d'appareils intégrables ont bénéficié d'une croissance de 16.5% en valeur en 2021. Le marché français est en retard par rapport à certains pays comme l'Allemagne ou l'Espagne ce qui représente un potentiel de croissance intéressant. 22% des consommateurs français envisagent un projet cuisine courant de l'année 2022.

La pose libre affiche une croissance de 7,6% en valeur qui a profité à toutes les familles

Les consommateurs ont plébiscité des fonctionnalités spécifiques qui accompagnent souvent la montée en gamme :

- Les lave-linges équipés de programmes vapeur (+75% de CA) tendance à la recherche d'une meilleure hygiène
- Le dosage automatique sur les lave-linges (+83%),
- Les tables de cuisson à double zone flexible (+74%).

On note également un engouement pour les appareils électroménagers premium multifonctions tels que les tables de cuisson ventilées ou les fours vapeur.

## **GIFAM - PEM**

2020 La préparation culinaire, grande star de l'année et du confinement

Soutenue par les robots multifonctions, les batteurs et les robots pâtisseries, la préparation culinaire affiche une croissance de +27% en valeur.

La cuisson arrive en seconde position, avec une croissance de 18,4%.

Beauté et bien-être en croissance également

Favorisé par la fermeture des coiffeurs et des centres d'esthétique, le secteur de la beauté s'affiche en croissance, de 8,7% Les tondeuses (+14% en valeur)

Les produits d'épilation et rasage féminin (+12,3%).

Le Petit Electroménager toujours en croissance (2,9% en valeur), tiré par l'évolution des usages

Un marché qui répond aux nouvelles habitudes de vie contribuant au confort au quotidien. Ce qui explique le boom des machines à café avec broyeur (+45,8% en valeur), les aspirateur balais (17%) ou les aspirateurs robots pour la délégation.

La plupart des familles PEM progressent, seuls le confort domestique (-14,7% en valeur) marché saisonnier impacté par les conditions météo et la préparation culinaire (-13,2%) sont en recul.

La beauté reste un incontournable du PEM avec une hausse de 1,7% (lisseur +19,7% - Sèche-cheveux +12,4% - Dentaire +16,8%)

Deux segments se sont distingués en 2021 : l'entretien des sols (+7,6% en valeur) et le petit déjeuner (+16.6%).

Les appareils porteurs de valeur séduisent les consommateurs avec des tendances clairement identifiés comme l'hygiène et le fait maison.

### Tendances consos

Les Français se tournent de plus en plus vers des appareils de marques nationales, de plus en plus premium. Le marché du petit électroménager semble avoir de beaux jours devant lui.

## **BRUN**

L'EGP en général et la TV en particulier portés par le Premium

Les problèmes de pénurie de composants ont entraîné des ruptures de stocks, et mécaniquement une hausse des prix moyens. Les consommateurs ont alors dû se rabattre sur l'offre disponible dont le prix était plus élevé, faisant croître la valeur, parfois au détriment des volumes.

En recul de 2% en volume en 2021, avec 51 millions d'unités vendues, le marché de l'EGP a toutefois progressé de +2% en valeur et s'est établi à 4,8 milliards d'euros. Une revalorisation du secteur portée par les segments Premium, en particulier sur les marchés de la TV (l'OLED +18%, le QLED +17%) et des casques True Wireless (+13% en valeur). Les modèles de grandes tailles 65 pouces et plus augmentent de +9% par rapport à 2020 et constituent 32% du chiffre d'affaires du marché de la TV.

Les barres de son progressent +3% en valeur avec un prix moyen de 254 €, en hausse de +6%.

Belle dynamique des circuits de distribution en particulier pour les magasins spécialistes. Les GSS progressent ainsi de +3,9%, les Tradis de +9,2% et les Spécialistes de +8,7%, quand les GSA reculent pour leur part de -14,1%

## **E-commerce et omnicanalité toujours en progression**

Le e-commerce poursuit sa croissance en France.

Les professionnels constatent régulièrement que le consommateur vient en magasin pour consulter et prendre des informations sur un produit dont il envisage l'achat. Mais il ne conclut pas la vente sur place, il repart chez lui et achète en ligne sur Internet.

La question à se poser est de savoir si les sites en ligne de vente d'électronique, multimédia et électroménager, sont soumis aux mêmes obligations que les points de vente historiques : redevance, pièces détachées...

Avec le contexte sanitaire, le poids du « online » a progressé en 2021 et constitue 31% des ventes de biens techniques, en croissance de +1%. L'omnicanalité devient clé sur toutes les catégories. Jouant la complémentarité magasin/site internet, le magasin reste un point de contact important dans la phase de recherche. Les consommateurs privilégient désormais le mixte online/offline dans la plupart des catégories de produits : 32% pour la TV, 41% pour les smartphones, 39% pour le GEM, 39% pour le PEM ou encore 50% pour les ordinateurs.

Le Click&Collect tient également un rôle important dans la valorisation du maillage magasins et dans les forces du circuit de distribution. Il progresse de +2%

L'éco-responsabilité, la tendance de fond qui monte : 1 consommateur sur 4 se soucie de l'éco-responsabilité en privilégiant les commerces locaux, les produits d'origine française, le choix d'une marque dans laquelle le consommateur se reconnaît. Les tendances « @home » devraient émerger avec le développement de l'univers du bien-être et du cocooning

## 6 – QUALIFELEC - COSAEL

### QUALIFELEC

La qualification délivrée par QUALIFELEC, selon une procédure validée et confirmée par le COFRAC assure une reconnaissance des compétences objective, car évaluées en toute impartialité par un comité de qualification collégial indépendant.

La qualification, démarche volontaire de l'entreprise, lui permet de développer une relation de confiance avec ses clients. Quant aux donneurs d'ordres, pouvoir identifier des compétences reconnues leur permet de sélectionner l'entreprise en parfaite adéquation avec leurs besoins et donc de sécuriser la bonne fin des travaux dans le cadre de leurs marchés. Se démarquer grâce à la qualification est un atout supplémentaire pour être remarqué et choisi.

La demande de qualification reste une démarche volontaire des entreprises. Elles trouvent en Qualifelec un tiers objectif pour reconnaître leur savoir-faire et leurs compétences spécifiques à travers ses qualifications, complétées par des mentions.

Nous rappelons ci-dessous les différentes qualifications proposées par l'organisme de qualification QUALIFELEC pour les antennes :

- T-AIM : Antenne individuelle Multiprises
- T1 : création, extension ou modification individuelle ou collective d'antennes, de 2 à 24 foyers
- T2 : création, extension ou modification individuelle ou collective d'antennes, de 25 à 99 foyers
- T3 : création, extension ou modification individuelle ou collective d'antennes, de plus de 100 foyers

### Qualificateurs

Nous avons eu des objections des qualificateurs, experts Antennes, sur leur rôle restreint dans le comité de qualification. En effet, le nombre de dossiers de leur spécialité est extrêmement réduit dans chaque comité régional. Ajouté à cela, la distance à parcourir pour se rendre en grande région, et nous avons le risque de finir par user les bonnes volontés.

2019, une activité soutenue pour Qualifelec car 6.500 entreprises qualifiées arborent le signe de qualité Qualifelec, avec un cœur de métier affirmé : le savoir-faire électrique.

La régularité des comités de qualification a permis de répondre aux nombreuses demandes de qualification déposées par les entreprises. En 2019, trente-deux comités se sont déroulés dans les douze régions, tout au long de l'année. Soit une fréquence de trois comités par mois.

L'investissement des qualificateurs est un élément clé du dispositif de qualification de Qualifelec. Ce dispositif prévoit, en effet, que chaque demande soit soumise aux comités de qualification, après instruction par les équipes de Qualifelec. 100% des dossiers passent ainsi en comité. L'engagement, l'expertise et l'objectivité des qualificateurs concourent à la régulation et l'amélioration de la filière électrique et énergétique.

La dématérialisation des dossiers de qualification porte ses fruits, puisque à la suite du confinement on a pu attribuer, via Internet, les qualifications demandées en antennes, les 3 collèges étant réunis sur un même dossier.

### COSAEL

Le Cosael effectue des contrôles de conformité pour les clients professionnels et les donneurs d'ordres souhaitant avoir une installation d'antenne de qualité, garantie par un contrôle de conformité en fin de chantier.

Les contrôles existent. Des changements sont en cours dans le dossier de qualification.

La baisse d'activité des antennistes se répercute sur le COSAEL (COMITE POUR LE CONTROLE DE LA QUALITE DE LA RECEPTION DES SIGNAUX AUDIOVISUELS) dans les communs d'immeubles.

Rappelons que parmi les différentes missions du COSAEL, il y a :

- le contrôle de conformité ;

Le Conseil d'Administration de COSAEL souhaite une intégration totale de son activité dans CONSUEL sous forme d'un nouveau département : par exemple « CONSUEL Réseau de Communication » et de supprimer progressivement la marque COSAEL. L'Association cesserait alors d'exister.

FEDELEC est membre du Conseil de COSAEL et a été informé officiellement de ce projet de remaniement.

Son rôle serait, le cas échéant, de faire des propositions d'orientation de l'activité « CONSUEL Réseau de Communication ».

2016 La dissolution de l'association COSAEL est effective. Son activité est reprise par CONSUEL, avec l'appui d'un Comité d'orientation.

L'ANFR reste un recours et contrôle en cas de plainte d'un consommateur.

## 7 – REGLEMENTATION ET NORMES

### NORMES

En 2014 : deux acteurs majeurs de la normalisation, AFNOR (Association française de normalisation) et l'UTE (Union Technique de l'Electricité) se rapprochent afin de répondre à l'objectif partagé avec les pouvoirs publics de mieux porter la voix française à l'international.

Rappel sur l'arrêté du 3 août 2016 : L'installation intérieure de communication permet l'accès au téléphone, aux services de communication audiovisuelle (télévision terrestre, satellite et réseaux câblés) et aux données numériques (réseau internet avec un débit d'au moins 1Gb/s).

2018 : le câblage coaxial n'est plus nécessaire. Le câble 298 (Grade 1) n'est plus autorisé pour les logements neufs (ou la rénovation lourde).

La prise RJ45 séjour doit être doublée. Il n'y a plus d'obligation au-delà de la 3<sup>ème</sup> pièce.

La norme **NF EN 60728-1-2 Avril 2016 (indice de classement C90-101-1-2)** concernant les réseaux de distribution par câbles pour signaux de télévision, signaux de radiodiffusion sonore et services interactifs - Partie 1-2 : exigences de performance relatives aux signaux délivrés à la prise terminale en fonctionnement

La présente partie de la IEC 60728 décrit les exigences minimales de qualité en fonctionnement des signaux à la prise d'abonné ou à la borne d'entrée du terminal et décrit les critères d'addition des dégradations, celles présentes dans les signaux reçus, et celles produites par le réseau de distribution par câbles CATV/MATV/SMATV, ceci comprenant les systèmes de réception individuels.

Elle remplace les normes suivantes :

IEC-60728-1 Edition 4.0 de 2007.0

IEC-60728-1 Edition 1.0 de 2009.06

NF EN60728-3-1 Décembre 2012

CEI 60728-3-1-2012 = NF EN60728-3-1 Décembre 2012

Et annule la norme NF EN 60728-1-2 d'Octobre 2015

### REGLEMENTATION

Ce qui est obligatoire à l'égard des consommateurs.

Dans son bilan d'activités 2020, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) relève des infractions constatées chez les réparateurs du secteur des produits électriques et électroniques. Les contrôles font apparaître des manquements qu'une meilleure connaissance de la législation aurait facilement permis d'éviter

### DETAIL EN CHAPITRE 1 INTERPRO

#### AFFICHAGE DES PRIX

Les prix des produits ou services disponibles, ainsi que les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services doivent être visibles et compréhensibles. Ils doivent être exprimés en € TTC

#### SITE WEB DE L'ENTREPRISE

Des mentions obligatoires communes existent pour tous les sites internet, auxquelles s'ajoutent d'autres, complémentaires, qui le sont en fonction de l'activité de l'entreprise

#### DEVIS OBLIGATOIRE

Avant tout achat de produit ou de prestation de service, le consommateur doit être informé du prix pour lui permettre de comparer et choisir en connaissance de cause

#### FACTURES

Mentions obligatoires

#### TRAVAUX A DOMICILE

Les règles pour mieux informer les consommateurs :

- <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/travaux-a-domicile-nouvelles-regles-pour-mieux-informer-consommateurs>
- <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Depannage-a-domicile>

#### MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Au regard du code de la consommation, l'entreprise doit relever d'un dispositif de médiation, informer le consommateur des coordonnées de son médiateur de la consommation, et lui permettre d'y avoir accès gratuitement :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F33338>

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-professionnel>

#### APPAREILS ABANDONNÉS

Que faire d'un objet oublié ou laissé par un client ?

<https://www.lemondedesartisans.fr/actualites/que-faire-dun-objet-oublie-ou-laisse-par-un-client>

## **VENTES D'APPAREILS**

Les obligations d'information des consommateurs sur la garantie évoluent à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2021. La liste des produits pour lesquels le document de facturation doit faire état de l'existence de la **Garantie légale de Conformité** s'allonge :

[https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=A8AarDRymbYjK\\_tKx9JX4teR4hHX\\_hrUBkf1SPvLwnl=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=A8AarDRymbYjK_tKx9JX4teR4hHX_hrUBkf1SPvLwnl=)

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/tout-savoir-sur-les-garanties.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/tout-savoir-sur-les-garanties.pdf)

FEDELEC a interrogé la DGCCRF à ce sujet pour obtenir des précisions sur la rédaction. La réponse précise que le vendeur a le choix des termes pour rédiger la mention qui doit figurer sur les documents de facturation, mais que le consommateur doit être informé sur 2 points essentiels :

- L'existence de la garantie légale de conformité
- Sa durée

## **GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ**

Le vendeur a le choix des termes pour rédiger la mention qui doit obligatoirement figurer sur les documents de facturation, mais le consommateur doit être informé sur 2 points essentiels :

- L'existence de la garantie légale de conformité
- Sa durée

La garantie légale de conformité, d'une durée de **2 ans**, s'applique de façon identique à la vente d'appareils **neufs** et **d'occasion**.

Dans le cas des ventes d'occasions, le renversement de la charge de la preuve est passé à **12 mois** le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Pour bénéficier de la GLC sans avoir à apporter la preuve que le défaut de conformité existait au moment de la livraison et de l'installation, le consommateur dispose maintenant de 12 mois.

Les professionnels doivent avoir cela en tête, car un consommateur averti peut utiliser cette garantie de façon optimale.

En 2021, FEDELEC avait interrogé la DGCCRF\* pour obtenir des précisions à propos de la rédaction correcte de la facture ou du ticket de caisse. La réponse est dans les annexes.

## **Allongement de la durée de GLC en cas de réparation ou d'échange**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, si le consommateur demande la réparation ou l'échange et que le vendeur refuse, il devra se justifier par écrit. La France mise en effet sur l'économie circulaire et encourage fortement la réparation plutôt que l'échange des produits défectueux. Elle prévoit par exemple que la garantie est suspendue pendant la réparation de l'appareil ou encore que le consommateur bénéficie d'un allongement de garantie s'il opte pour la réparation. Elle a même prévu un renouvellement de garantie de 2 ans si le vendeur remplace l'appareil au lieu de le réparer comme cela avait été demandé.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, elle impose également aux fabricants de fournir des pièces détachées en 15 jours et non plus en deux mois :

1. Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de garantie de six mois.
2. Si le consommateur fait le choix de la réparation, mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé.

Article L217-13 : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000044142545](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142545)

Quand et comment peut intervenir la garantie légale de conformité ?

<https://www.economie.gouv.fr/cedef/garantie-legale-conformite>

Au niveau européen :

<https://www.europe-consommateurs.eu/achats-internet/les-garanties.html>

En Espagne, la GLC est passée à 3 ans depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022

## **VENTES D'APPAREILS D'OCCASION**

Les règles relatives à la Garantie Légale de Conformité et aux garanties commerciales vont évoluer après l'adoption des directives (UE) 2019/770 et 2019/771 du 20 mai 2019 relatives aux contenus et services numériques, d'une part, et aux contrats de vente de biens, d'autre part. Ces directives rénovent les règles européennes en matière de garantie.

Les appareils vendus d'occasion bénéficient d'une Garantie Légale de Conformité de 2 ans.

Le délai pendant lequel le consommateur n'a pas à faire la preuve que le défaut préexistait est allongé à 1 an, au lieu de 6 mois actuellement.

<https://www.europe-consommateurs.eu/achats-internet/les-garanties.html>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/tout-savoir-sur-garanties>

FEDELEC a interrogé la DGCCRF à ce sujet pour obtenir des précisions sur la rédaction. La réponse (voir document en annexe) précise que comme pour les produits neufs, le vendeur de produits d'occasion ou reconditionnés doit mentionner l'existence et la durée de la garantie légale de conformité, qui est également de 2 ans. Il doit donc reprendre les formules « garantie légale de conformité » et « durée de 2 ans ».

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les conditions générales de vente encadrent les relations commerciales. Elles figurent dans les documents contractuels. Elles diffèrent en fonction des types de prestations proposées et les types de clients auxquels s'adressent les entreprises.  
<https://www.economie.gouv.fr/entreprises/conditions-generales-vente-professionnelle>  
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Conditions-generales-de-vente>

### DIRECTIVE MACHINES

Un produit électroménager domestique ne doit pas être utilisé à des fins professionnelles. Les professionnels ont un devoir de conseil lorsqu'ils vendent un appareil. Ils peuvent éventuellement faire ensuite le constat d'une demande d'installation anormale lors la livraison de celui-ci. De la même façon, un réparateur peut être appelé à intervenir sur un appareil, et constater une fois sur le lieu où il est installé qu'il n'est pas utilisé dans le cadre normal qui lui est dévolu.

Quelle responsabilité a un professionnel qui a vendu, installé ou réparé un équipement utilisé dans ces conditions, si celui-ci se trouve être à l'origine d'un éventuel sinistre ?

Nous avons posé la question à MAAF Assurance, voici la réponse de son service juridique :

*Effectivement nos assurés adhérents de la FEDELEC qui vendent un appareil ont à leur charge un devoir de conseil vis-à-vis de leurs clients : ils doivent orienter l'acheteur dans son choix, le mettre en garde contre tel ou tel inconvénient attaché à sa décision, et même se prononcer sur l'opportunité pour l'acheteur de faire l'acquisition envisagée.*

*En ce qui concerne notamment les biens d'utilisation courante tels que les appareils d'électroménager, le devoir de conseil du vendeur s'applique à la destination que l'acheteur envisage de donner à la chose : le vendeur professionnel est tenu de se renseigner spontanément sur la destination que l'acheteur entend donner à la chose (Cass com 16 juillet 1982, n°79-16.617), il doit s'enquérir des besoins de l'acheteur et l'informer de l'adéquation du matériel proposé à l'utilisation qui en est prévue (Cas 1ere civ, 30 mai 2006, n°03-14.275) et il doit attirer l'attention de l'acquéreur sur les conditions particulières d'utilisation du bien qui peuvent ne pas correspondre à l'usage que l'acquéreur veut en faire (Cass 1ere civ 3 juillet 1985, n°84-10.875). Le vendeur doit également réorienter le choix de l'acquéreur en lui proposant, le cas échéant, d'acquiescer un autre appareil mieux adapté à ses besoins.*

*Si notre assuré n'est que l'installateur de l'appareil et qu'il constate que l'appareil va faire l'objet d'une utilisation anormale, il se doit également de mettre en garde l'acheteur, le devoir de conseil du vendeur n'excluant pas celui de l'installateur.*

*Il en est de même pour le réparateur qui constate en réparant l'appareil que celui-ci fait l'objet d'une utilisation inadaptée. En effet l'obligation de conseil pèse sur tout professionnel quel qu'il soit.*

*S'ils n'ont à leur charge qu'une obligation de moyens, nos assurés professionnels devront néanmoins, en cas de mise en cause de la responsabilité pour ce motif, pouvoir prouver qu'ils ont bien rempli cette obligation. En effet selon une jurisprudence constante il incombe à tout professionnel sur lequel pèse une obligation de conseil de prouver qu'il s'est valablement acquitté de cette obligation.*

*Il est donc fortement conseillé à nos assurés professionnels de remplir cette obligation par écrit afin de se pré-constituer une preuve en cas de mise en cause de leur responsabilité.*



## 8 – REDEVANCE AUDIOVISUELLE - SACEM

### LA REDEVANCE AUDIOVISUELLE

Les arguments régulièrement avancés par la Commission, rappelés ci-après, ne trouvent pas écho :

- la détention ou non d'un appareil de réception audiovisuelle est actée par le contribuable, sur sa déclaration d'impôt, la taxe étant ensuite appelée avec la taxe d'habitation ;
- les Français disposent de multiples supports, autre qu'un téléviseur, pour recevoir des émissions audiovisuelles ;
- la vente par les sites marchands sur Internet échappe à cette obligation de déclaration et de contrôle.

Dans le compte-rendu du Conseil des ministres du 11 mai 2022, on peut lire :

*« ... En outre, la contribution à l'audiovisuel public sera supprimée de manière pérenne dès cette année et le financement de l'audiovisuel public sera assuré dans le respect de l'objectif à valeur constitutionnelle de pluralisme et d'indépendance des médias. La suppression de cet impôt rendra du pouvoir d'achat à hauteur de 138 euros par an (chiffage pour la France métropolitaine) à près de 23 millions de foyers redevables. »*

On peut donc penser que cette contribution au financement du service public à la télévision comme à la radio vit ses derniers mois, et que sera enfin venue la fin des soucis déclaratifs pour les TPE de la distribution EGP qui vivaient une situation injuste, dénoncée par FEDELEC depuis de nombreuses années auprès des pouvoirs publics.

### SACEM

FEDELEC rappelle que l'avenant qui assure des tarifs préférentiels (-10 à -20%) aux adhérents devant s'acquitter de la redevance pour diffusion de musique dans leur établissement est signé pour deux ans.

FEDELEC a signé l'avenant biennal reconduisant le partenariat avec la SACEM pour 2022.

## 9 – TRAVAUX EUROPEENS

FEDELEC participe aux travaux européens sur l'économie circulaire au travers d'échanges réguliers et de l'élaboration de textes en association avec CMA France\* et l'U2P

### Les différentes décisions et projets européens

Droit à la réparation des produits, la Commission consulte le public sur la consommation durable :

<https://agenceurope.eu/fr/bulletin/article/12867/8>

FEDELEC a répondu à cette consultation : [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13150-Sustainable-consumption-of-goods-promoting-repair-and-reuse/public-consultation\\_fr](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13150-Sustainable-consumption-of-goods-promoting-repair-and-reuse/public-consultation_fr)

Large consensus au PE (Parlement Européen) pour des objectifs contraignants de contenu recyclé par produit ou secteur : <https://agenceurope.eu/fr/bulletin/article/12654/2>

Le PE réclame un droit à la réparation systématique des produits pour un marché unique durable axé sur le consommateur : <https://agenceurope.eu/fr/bulletin/article/12609/2>

Vers un règlement de l'UE 'Produits durables' fixant des exigences d'écoconception et d'information pour la quasi-totalité des produits : <https://agenceurope.eu/fr/bulletin/article/12903/15>

Il faut faire droit aux préoccupations légitimes des consommateurs qui revendiquent un droit à la réparation des produits qu'ils achètent, qu'il s'agisse de lave-linge ou de smartphones, ont estimé les députés de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) du Parlement européen, mercredi 16 mars.

Right to repair: MEPs set out their demands ahead of Commission's proposal :

<https://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20220309IPR25157/right-to-repair-meps-set-out-their-demands-ahead-of-commission-s-proposal>

Directive 2022/0092/COD (indice de réparabilité) :

[https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/1\\_1\\_186774\\_prop\\_em\\_co\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/1_1_186774_prop_em_co_fr.pdf)

## 10 – GLOSSAIRE

**ADEME** Agence de la transition écologique <https://www.ademe.fr/>  
**AGEC** (Loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire) <https://www.ecologie.gouv.fr/loi-anti-gaspillage-economie-circulaire>  
**ANFR** Agence Nationale des FRéquences <https://www.anfr.fr/accueil/>  
**ANSES** Agence Nationale de la Sécurité Sanitaire <https://www.anses.fr/fr>  
**ARCEP** Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes <https://www.arcep.fr/>  
**ARCOM** Autorité de Régulation de la COMMunication audiovisuelle et numérique <https://www.arcom.fr/>  
**CGDD** Commissariat Général au Développement Durable → MTES<sup>(Glossaire)</sup>  
**CGEDD** Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable  
<https://www.cgedd.developpement-durable.gouv.fr/>  
**CIFREP** Commission inter-Filières REP<sup>(Glossaire)</sup> <https://www.ecologie.gouv.fr/cadre-general-des-filieres-responsabilite-elargie-des-producteurs>  
**CLCV** association Consommation Logement et Cadre de Vie <https://www.clcv.org/>  
**CNEC** Conseil national de l'Economie Circulaire <https://www.ecologie.gouv.fr/conseil-national-leconomie-circulaire>  
**CNC** Conseil National de la Consommation <https://www.economie.gouv.fr/cnc>  
**CNTE** Conseil National de la Transition Ecologique <https://www.ecologie.gouv.fr/cnte>  
**CMA France** Chambre de Métiers et de l'Artisanat France <https://cma-france.fr/>  
**CNAMS** Confédération Nationale de l'Artisanat des Métiers de Service et de fabrication  
<https://www.cnams.fr/>  
**COFIL** Comité de PILotage  
**COSUI** Comité de SULvi  
**CPME** Confédération des Petites et Moyennes Entreprises <https://www.cpme.fr/>  
**DEEE** Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques <https://www.ecologie.gouv.fr/equipements-electriques-et-electroniques-deee>  
**DGCCRF** Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes  
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>  
**DGPR** Direction Générale de la Prévention des Risques → MTES<sup>(Glossaire)</sup>  
**ECOLOGIC** éco-organisme EEE<sup>(Glossaire)</sup> <https://www.ecologic-france.com/>  
**ECOSYSTEM** éco-organisme EEE<sup>(Glossaire)</sup> <https://www.ecosystem.eco/fr>  
**EEE** Equipements Electriques et Electroniques  
**ESS** Economie Sociale et Solidaire <https://www.economie.gouv.fr/cedef/economie-sociale-et-solidaire>  
**GLC** Garantie Légale de Conformité  
**INEC** Institut National de l'Economie Circulaire <https://institut-economie-circulaire.fr/>  
**MEDEF** Mouvement des Entreprises DE France <https://www.medef.com/fr/>  
**MTES** Ministère de la Transition Ecologique <https://www.ecologie.gouv.fr/>  
**NAF** Nomenclature d'Activités Françaises <https://www.insee.fr/fr/information/2406147>  
**OCAD3E** Organisme de coordination de la filière DEEE<sup>(Glossaire)</sup> <https://www.societe.com/societe/ocad3e-491908612.html>  
**ONG** Organisation Non Gouvernementale [https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation\\_non\\_gouvernementale](https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation_non_gouvernementale)  
**PIEC** Pièce Issue de l'Economie Circulaire  
**QualiRépar** Label qualité pour les réparateurs <https://www.label-qualirepar.fr/>  
**REP** Responsabilité Elargie des Producteurs <https://www.ecologie.gouv.fr/cadre-general-des-filieres-responsabilite-elargie-des-producteurs>  
**RGPD** Règlement Général sur la Protection des Données <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>