



# Observatoire du fonds réparation

1<sup>er</sup> trimestre 2023



© alexlmx - stock.adobe.com

# Introduction

L'association Consommation, Logement et Cadre de vie (CLCV) a la charge de l'observatoire du fonds réparation des équipements électriques et électroniques (EEE). La loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire (AGEC), promulguée en 2020, amorce une accélération vers le changement des habitudes de consommation et la gestion des déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE). Elle vise à l'allongement de la durée d'usage des produits.

La loi a créé un fonds dédié au financement de la réparation des équipements électriques et électroniques hors garantie. Ce fonds réparation a officiellement été lancé le 15 décembre 2022. Il a plusieurs objectifs dont l'augmentation de la visibilité de la filière de la réparation, la réduction des DEEE et la réduction du coût de la réparation des appareils. Ecosystem et Ecologic sont les deux organismes en charge de ce dispositif. Le fonds est financé par les éco-organismes, grâce aux contributions des producteurs des EEE qui proviennent des éco-participations payées par les consommateurs. Actuellement, le fonds réparation est assuré pour 6 ans avec une dotation de 410 millions d'euros pour la période.

Concrètement, ce fonds réparation est mis en place sous la forme d'un bonus à la réparation. Tout consommateur<sup>1</sup> peut se rendre chez un réparateur labélisé « QualiRépar » afin d'obtenir un bonus sur le montant de sa facture de réparation (cf. **Annexe 1 : Le label QualiRépar**). Le montant du bonus de réparation est directement déduit de la facture du consommateur. Le réparateur se fait ensuite rembourser par les éco-organismes sous une période de 30 jours. Le montant du bonus dépend de l'appareil réparé (cf. **Annexe 2 : Les montants des bonus et les produits concernés**), mais en moyenne le bonus représente 20% du coût de la réparation. Au total, ce sont plus de 10 familles de produits qui, à terme, seront concernées par le fonds réparation (cf. **Annexe 2 : Les montants des bonus et les produits concernés**). Pour le bon déroulement du fonds, il existe tout de même divers critères d'inéligibilité du fonds (cf. **Annexe 3 : Les critères d'inéligibilité au fonds réparation**) comme tous les appareils sous garanties légales ou commerciales.

Cet observatoire a pour vocation d'étudier le bon fonctionnement de ce dispositif. Indépendante des réparateurs, des pouvoirs publics et des éco-organismes, il a été mis sous la responsabilité de la CLCV. En accord avec nos valeurs de protection du consommateur et tournée vers l'économie circulaire, la prise en charge de cet observatoire est apparue pour la CLCV comme évidente.

L'observatoire du fonds réparation couvre l'ensemble du fonds réparation. La CLCV analyse les données provenant des deux éco-organismes. Elles permettront d'étudier le comportement des consommateurs vis-à-vis de la réparation tout en cernant les facteurs qui la favorisent. La CLCV a aussi vocation à être la vigie du marché, notamment sur les pratiques tarifaires. A noter que ce rapport se concentre uniquement sur les réparations qui ont bénéficié du bonus réparation. Les réparations sous garantie ou les réparations en dehors du fonds réparation ne sont donc pas comptabilisées.

Pour ce rapport, il s'agit surtout d'une étude quantitative basée sur les données transmises par les éco-organismes. Le rapport annuel permet de donner une vision d'ensemble sur le fonctionnement du fonds, tout en ajoutant une partie qualitative à travers diverses enquêtes.

---

<sup>1</sup> Consommateur selon les termes de l'article R.541-146 du code l'environnement, à savoir toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Ce premier rapport couvre les trois premiers mois du fonds réparation, à savoir du 15 décembre 2022 au 15 mars 2023. Au regard de la nouveauté du fonds, il est primordial de relativiser les données et de ne pas tirer de conclusions définitives sur ce nouveau dispositif.

En trois mois, le fonds réparation a permis d'aider plus de 14 000 réparations d'équipements électriques et électroniques. Les lave-vaisselle, les lave-linge et les téléphones portables sont les trois catégories de produits qui, à ce jour, ont été les plus réparées. Le prix moyen de la réparation pour un lave-vaisselle, un lave-linge et un téléphone portable est respectivement de 164 €, 146 € et 81 €.

La labélisation des sites a commencé un an auparavant (i.e. 15 avril 2022). À mi-mars 2023, on compte plus de 1 200 sites labélisés regroupés dans 416 entreprises. Le maillage territorial reste faible. Beaucoup de départements disposent uniquement de moins de 10 magasins labélisés sur leur territoire. Cette variable est un élément clé du succès du fonds. Il est nécessaire d'augmenter l'implantation et la typologie des sites labélisés afin que ce dispositif soit un succès.

## Abréviations

**ADEME** : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

**AGEC** : Anti-gaspillage pour une économie circulaire

**CLCV** : Consommation, Logement et Cadre de Vie

**DEEE** : Déchets d'équipements électriques et électroniques

**EEE** : Équipements électriques et électroniques

**EGP** : Électronique Grand Public

**EI & T** : Équipements informatiques et de télécommunications

**GEM** : Gros équipements ménagers

**JELS** : Jouets et équipements de loisir et de sport

**PEM** : Petits équipements ménagers

**PME** : Petite ou moyenne entreprise

## Liste des annexes

*Annexe 1* : Le Label QualiRépar

*Annexe 2* : Les montants des bonus et les produits concernés

*Annexe 3* : Les critères d'inéligibilité

## Table des matières

Observatoire du fonds réparation .....	1
Introduction .....	2
Abréviations .....	4
Liste des annexes .....	5
I. Les réparateurs .....	7
a. La labélisation .....	7
b. Implantation géographique .....	8
II. La réparation .....	10
a. Type de réparation .....	10
b. Etude par produit .....	12
c. Le prix .....	15
Annexes .....	20
<b>Annexe 1 : Le label QualiRépar .....</b>	<b>20</b>
<b>Annexe 2 : Les montants des bonus et les produits concernés 2023 .....</b>	<b>20</b>
<b>Annexe 3 : Les critères d'inéligibilité au fonds réparation .....</b>	<b>21</b>

# I. Les réparateurs

## a. La labélisation

Le fonds réparation a officiellement été ouvert aux consommateurs le 15 décembre 2022. Néanmoins, la labélisation des réparateurs a commencé le 15 avril 2022. Après un an de labélisation, ce sont plus de 416 entreprises qui ont été labélisées, ce qui représente 1 203 sites de réparation. Une même enseigne peut avoir plusieurs sites labélisés.

Dans l'univers de la réparation, plusieurs types d'acteurs sont présents : de l'auto-entrepreneur, à la PME, tout en passant par les grands groupes de distribution. Il est relativement complexe de référencer le nombre exact d'acteurs dans cette filière. L'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie<sup>2</sup> (ADEME) estime que 30 000 sites de réparation exercent en France. Ce chiffre surestime probablement le nombre d'acteurs dans la filière. Néanmoins, et notamment dans le secteur de la réparation hors garantie, il apparaît très complexe d'estimer précisément le nombre d'acteurs de la filière, notamment au regard du nombre important de réparateurs indépendants.

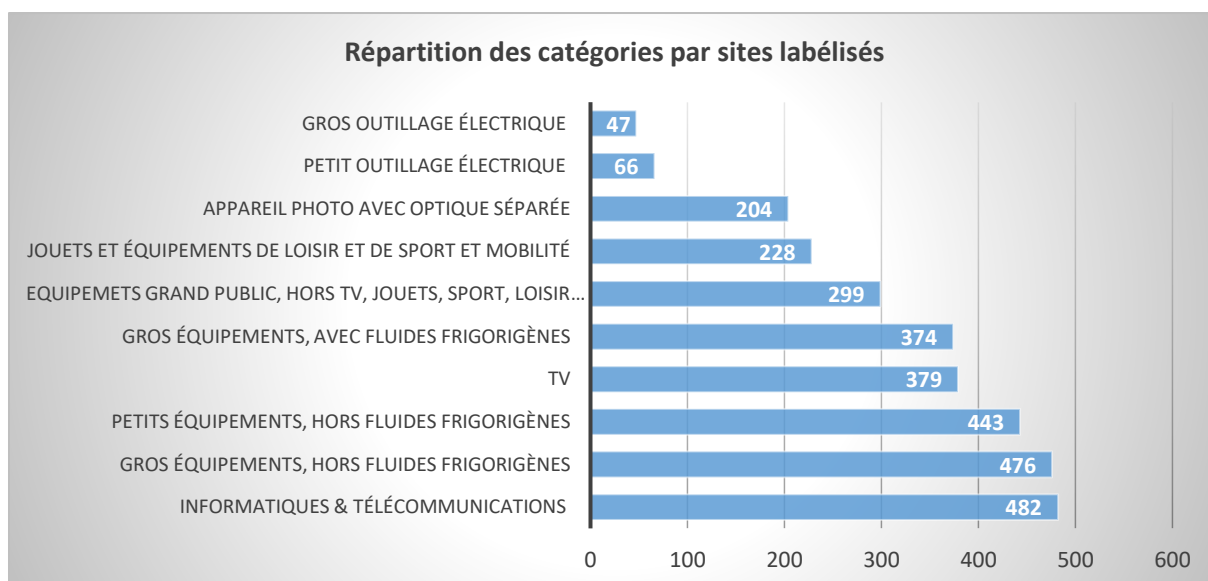
À ce jour, nous n'avons pas la répartition de la taille des différents sites : à savoir la composition du nombre de personnes. Cet indicateur sera remis pour le prochain rapport. Ce fonds réparation a notamment la vocation à mettre en lumière la filière de la réparation. La présence des petites structures dans les labélisés est donc primordiale pour le succès du fonds dans son ensemble. Plusieurs gros acteurs (Boulangier, Murfy) prennent déjà part au fonds, mais pour mettre en avant cette filière, il est indispensable que les auto-entrepreneurs et les PME y adhèrent également afin d'avoir une représentation homogène.

Un réparateur se fait labéliser en fonction de ses compétences de réparation. En tout, on dénombre 10 fiches métiers. Un réparateur peut se faire labéliser sur plusieurs fiches s'ils disposent des compétences adéquates. Sur l'ensemble des réparateurs labélisés, en moyenne, les réparateurs sont labélisés pour 2,7 fiches métiers (c'est-à-dire par catégorie d'appareils).

Si on regarde au niveau des sites labélisés, ils disposent, en moyenne, d'une labélisation sur 2,5 fiches métiers. La répartition des fiches métiers est relativement équilibrée avec une légère sous-représentation des fiches métiers concernant le petit et le gros outillage électrique. Dans 88% des situations, un site labélisé pour la fiche « Gros électroménagers (GEM) hors appareils avec circuits de fluides frigorigènes » détient également une labélisation pour la fiche « Petits électroménagers (PEM) hors fluides frigorigènes ». Cependant, uniquement 50% des sites avec une labélisation pour « les équipements informatiques et de télécommunications » détiennent également une labélisation pour la fiche métier « télévision ».

---

<sup>2</sup> ADEME. 2021. « Fonds réparation de la filière équipements électriques et électroniques »



Le nombre de réparateurs labélisés est un élément clé du succès du fonds réparation. En prenant part au label « QualiRépar », les réparateurs jouissent de la visibilité et de la notoriété du label. QualiRépar a également pour vocation de donner confiance aux consommateurs en faisant gage de la qualité du réparateur. Cependant, le processus de labélisation n'est pas sans coût pour les réparateurs. Le coût financier apparaît néanmoins raisonnable pour les réparateurs<sup>3</sup>. En revanche, le coût administratif est relativement important pour les réparateurs et notamment pour les petites structures (i.e. création du dossier, mise à disposition des documents administratifs, temps passé à l'audit, mise à jour des différents logiciels demandés ainsi que le temps passé pour effectuer la demande de remboursement etc.) La longueur administrative a notamment été remontée par les parties prenantes représentant les réparateurs lors de la réunion d'étape avec les ministres. La démarche de demande de remboursement est complexe, longue et différente entre les deux éco-organismes. Pour certains acteurs de la réparation, faire cette demande de remboursement s'apparente à une perte de temps et d'argent non négligeable.

#### b. Implantation géographique

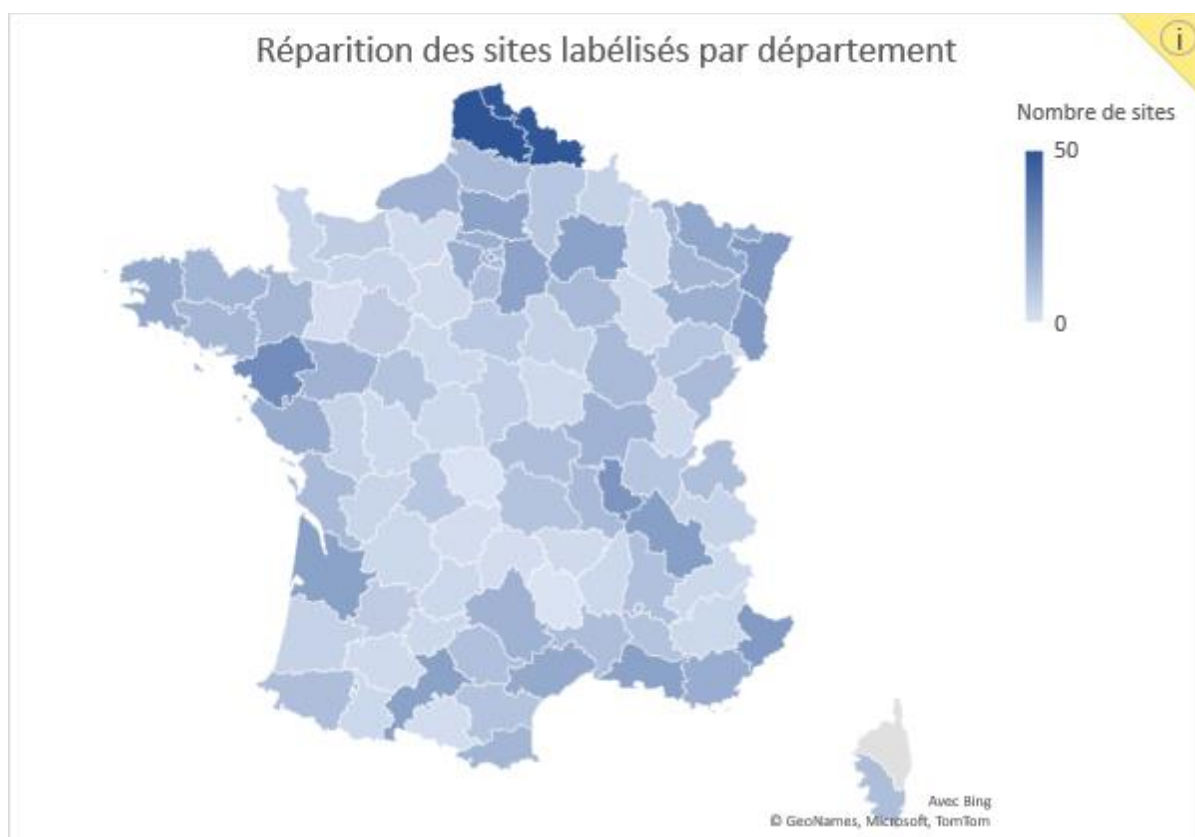
Afin de faire profiter du bonus réparation à l'ensemble de la population, l'implantation géographique apparaît comme un indicateur primordial de la réussite du dispositif. La carte suivante exprime dans un premier temps le nombre de sites labélisés en fonction de leur département. Il apparaît que les départements du Nord et du Pas-de-Calais sont ceux avec le plus de sites labélisés (respectivement 49 et 50 sites). A contrario, les départements de la Lozère et de la Creuse n'ont, à ce jour, aucun site labélisé. 38 départements comptent moins de 10 magasins labélisés comme l'Ariège, le Cantal, la Haute-Marne ou encore la Dordogne. L'émergence du dispositif porte préjudice aux consommateurs au regard de la marginalité de l'offre de réparateurs labélisés. Il est évident que les consommateurs ne feront pas 500 kilomètres afin de trouver un réparateur labélisé. Il est donc nécessaire que l'annuaire des réparateurs se densifie. En moyenne, les départements comptent 12,5 sites labélisés par découpage administratif. À la mi-mars 2023, 60% des départements métropolitains comptent 10 ou plus de sites labélisés. En Corse<sup>4</sup>, ce sont 13 sites qui ont déjà été labélisés contre 1 site en

<sup>3</sup> 70% du coût de la labélisation sont supportés par les éco-organismes. Le coût varie en fonction de la taille de l'entreprise à labéliser.

<sup>4</sup> Les données concernant la Corse représentent la Corse dans son ensemble (départements 2A et 2B).



Martinique et 12 sur l'île de la Réunion. La disponibilité des réparateurs apparaît comme un élément clé pour le succès du fonds : il est nécessaire qu'un nombre important de magasins soient labélisés afin que les consommateurs puissent s'y rendre facilement pour faire réparer leurs biens.



Comme expliqué plus haut, les réparateurs peuvent se faire labéliser pour 10 fiches métiers différentes. La fiche métier concernant les équipements informatiques et de télécommunications est représentée majoritairement dans 54 départements contre 46 pour la fiche « Gros électroménagers hors appareils avec circuits de fluides frigorigènes » et 33 pour les petits électroménagers<sup>5</sup>.

Sur les 1203 sites labélisés à mi-mars, Boulanger est l'acteur majeur, actuellement, avec 170 sites répartis sur le territoire français, soit 14% des sites labélisés. Au total 13 acteurs détiennent 3 sites ou plus sur le territoire. On retrouve notamment Mainronic avec 15 sites, Inter-Actif qui détient 10 sites ou encore Leclerc Est avec 9 sites.

Depuis le début du lancement du dispositif et jusqu'à mi-mars, plus de 14 000 réparations ont été réalisées avec le bonus réparation. La carte suivante met en relation le volume des réparations et le nombre de sites labélisés par département. 4 départements ressortent en tête avec la Seine-Saint-Denis et 4931 réparations en 3 mois<sup>6</sup>, le Nord avec 1631 réparations, le Pas-de-Calais avec 1006 réparations et la Haute-Garonne avec 705 réparations. À titre de comparaison, la Seine-Saint-Denis compte 16 réparateurs, 49 dans le Nord, 50 dans le Pas-de-Calais et 23 en Haute-Garonne.

Sur les 73 départements qui ont déjà réalisé une réparation avec le fonds, 17 départements, soit 23%, ont un ratio « Volume de réparations / sites labélisés » inférieur à 1. Autrement dit, ces 17

<sup>5</sup> Un même département peut être également représenté par plusieurs fiches métiers.

<sup>6</sup> Le chiffre des réparations est important dans ce département car l'entreprise Murphy y a son siège social et, de fait, l'ensemble des réparations effectuées par Murphy sont enregistrées dans ce département.

départements ont plus de sites labélisés qu'ils ont effectué de réparations. Dans ces départements l'activité de réparation n'a donc pas encore réellement commencé. Les prochaines données permettront de mieux jauger de l'activité dans ces régions. On retrouve notamment le Val-de-Marne, Paris, la Loire, L'Allier ou encore la Somme.

**Après trois mois de lancement, le fonds réparation recense plus de 1 203 sites labélisés sur l'ensemble du territoire français, représentés par 416 entreprises. Parmi les départements, on dénombre des inégalités de présence sur le territoire. Les départements la Lozère et de la Creuse sont complètement dépourvus de réparateurs labélisés. Au total 38 départements recensent moins de 10 magasins labélisés sur leur territoire. A contrario, le Nord et le Pas-de-Calais sont les départements avec le plus de sites (une cinquantaine). Il est d'une importance cruciale que l'ensemble du panel des réparateurs (grands groupes, indépendants, autoentrepreneurs etc.) et ceux sur l'ensemble du territoire français soient labélisés afin que cette filière de la réparation soit mise en lumière et que les consommateurs puissent aisément aller faire réparer leurs équipements électriques et électroniques. Actuellement, beaucoup de départements n'ont pas réellement vu l'activité de la réparation labélisée commencer. 17 départements possèdent plus de réparateurs labélisés que de réparations effectuées. Quelques gros acteurs réalisent une majeure partie des transactions financières de ce fonds réparation. Les objectifs financiers sont actuellement assez loin d'être atteints : seulement une infime partie du budget a pour l'instant été dépensé par les éco-organismes. Les prochains mois permettront aux auditeurs d'augmenter le nombre de labélisés et de faire monter en puissance ce fonds réparation.**

## II. La réparation

### a. Type de réparation

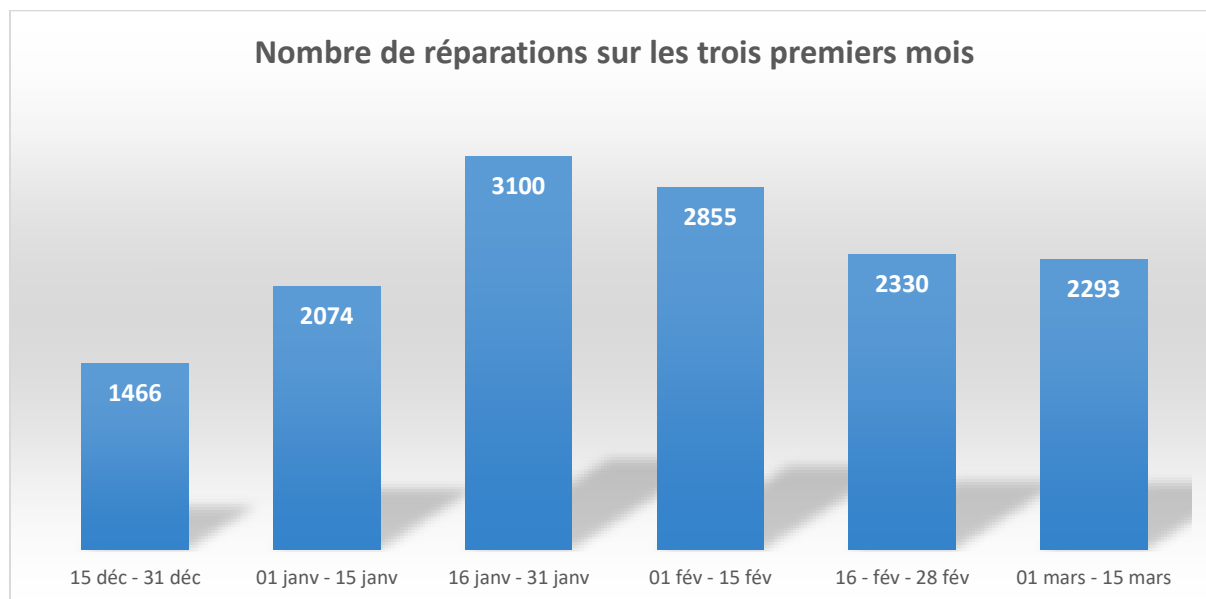
Au 15 mars 2023, plus de 14 000 réparations ont été effectuées à travers le fonds réparation et ont donc bénéficié du bonus à la réparation. Il est complexe d'estimer la totalité des réparations hors garantie effectuées en France tout comme le nombre précis de sites de réparation<sup>7</sup>. Une analyse avant / après la mise en place du dispositif semble non robuste au regard du manque de données.

Depuis l'ouverture du fonds réparation aux consommateurs, on note une croissance de 56% du volume de réparation entre la première et la dernière quinzaine de l'échantillon (i.e. du 15 au 31 décembre 2022 et du 1<sup>er</sup> au 15 mars 2023). Le graphique suivant fait état de l'évolution du nombre de réparations en fonction des mois. À noter que pour l'instant, les chiffres restent peu significatifs au regard de la nouveauté du dispositif et le peu de recul sur les données. De même, il existe un temps de décalage entre le moment où le consommateur amène son appareil à la réparation et l'enregistrement du

---

<sup>7</sup> Dans son rapport « Fonds réparation étude préalable EEE 2021 », l'ADEME estime le parc d'EEE à 1,5 milliard d'appareils. Elle considère 94 millions de pannes hors garantie et 9,4 millions de réparations hors garantie professionnelles pour l'année 2019.

remboursement par les éco-organismes. La période de pic, fin janvier, fait notamment écho à une communication dans la presse sur le sujet.



En fonction du type d'appareil réparé, les réparations se font en atelier ou à domicile chez le client. Généralement, les gros équipements (gazinière, four ou lave-vaisselle) sont réparés chez les clients. A contrario, les petits équipements de cuisine, d'audio ou encore les appareils de jardinage sont amenés en atelier chez les réparateurs. À mi-mars, on compte 55% de réparations à domicile contre 45% en atelier. Sur les 7 762 réparations à domicile, 35% ont concerné une réparation de lave-vaisselle et 35% pour les lave-linge. Cette variable impact directement le prix de la réparation. Les réparateurs offrent un forfait avec déplacement plus cher que lorsque la réparation est effectuée en atelier.

Une autre grande variable exerçant une influence sur le prix est le remplacement d'une pièce détachée lors de la réparation. Souvent le changement d'une pièce lors d'une réparation a tendance à augmenter le prix total de la facture. N'ayant pas encore les données complètes pour étudier cet indicateur, il sera remis pour le prochain rapport. Les réparateurs ont maintenant l'obligation de proposer aux clients la réparation avec une pièce détachée d'occasion. Néanmoins, ceci est vrai si le réparateur dispose de la pièce détachée d'occasion. Le monde de la pièce détachée d'occasion est en phase de développement et nombreuses sont les contraintes pour se procurer les pièces, expliquant parfois pourquoi les réparateurs n'y ont pas accès.

Au total, environ 3,5% des demandes de remboursement sont rejetées par les éco-organismes. Ces factures rejetées s'expliquent notamment à cause de données manquantes ou encore la non-conformité des documents envoyés.

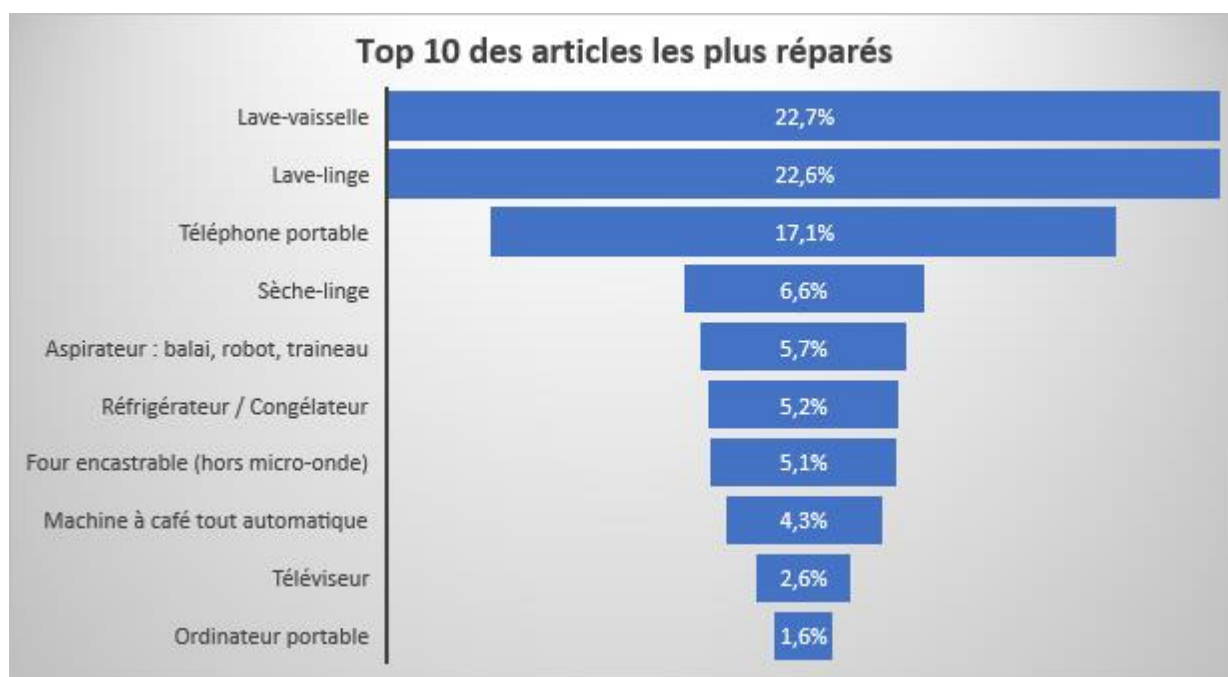
Actuellement et comme expliqué en annexe 3, **le changement des écrans de téléphones n'est pas couvert par le fonds réparation**. En effet, cette panne est considérée comme un problème résultant d'un usage non conforme aux prescriptions du constructeur. Elle rentre donc dans les critères d'inéligibilité du fonds. Comme débattue en réunion de point d'étape avec les ministres et les différentes parties prenantes, cette intervention non éligible fait débat. Les distributeurs, les marques et les éco-organismes souhaitent éviter tout abus en ne prenant pas en compte cette panne. De l'autre côté, la demande de réparation pour les écrans de téléphone est importante. Un écran cassé va également avoir tendance à fragiliser l'appareil et d'augmenter le risque d'autres pannes. Cette

attente coté consommateurs devrait pousser les éco-organismes à la reconsidération de cette inéligibilité.

#### b. Étude par produit

Comme explicité en annexe 2, plusieurs catégories de produits sont dorénavant considérées par le fonds réparation. À mi-mars, voici les 10 familles d'appareils qui ont été le plus réparés<sup>8</sup>. On note une nette prépondérance de réparation de lave-vaisselle et de lave-linge. Ces deux catégories de produits représentent, à elles seules presque 50% des réparations effectuées avec le fonds. Les réparateurs labélisés avec la fiche métier « GEM sans liquide frigorigène » sont en mesure de réparer ces deux types d'appareils. Sur les 1203 magasins labélisés à mi-mars, 476 ont été labélisés pour cette fiche métier, soit 40% des sites labélisés. Cette fiche métier est la deuxième plus représentée après celle des équipements informatiques et de télécommunications qui elle regroupe 482 magasins labélisés.

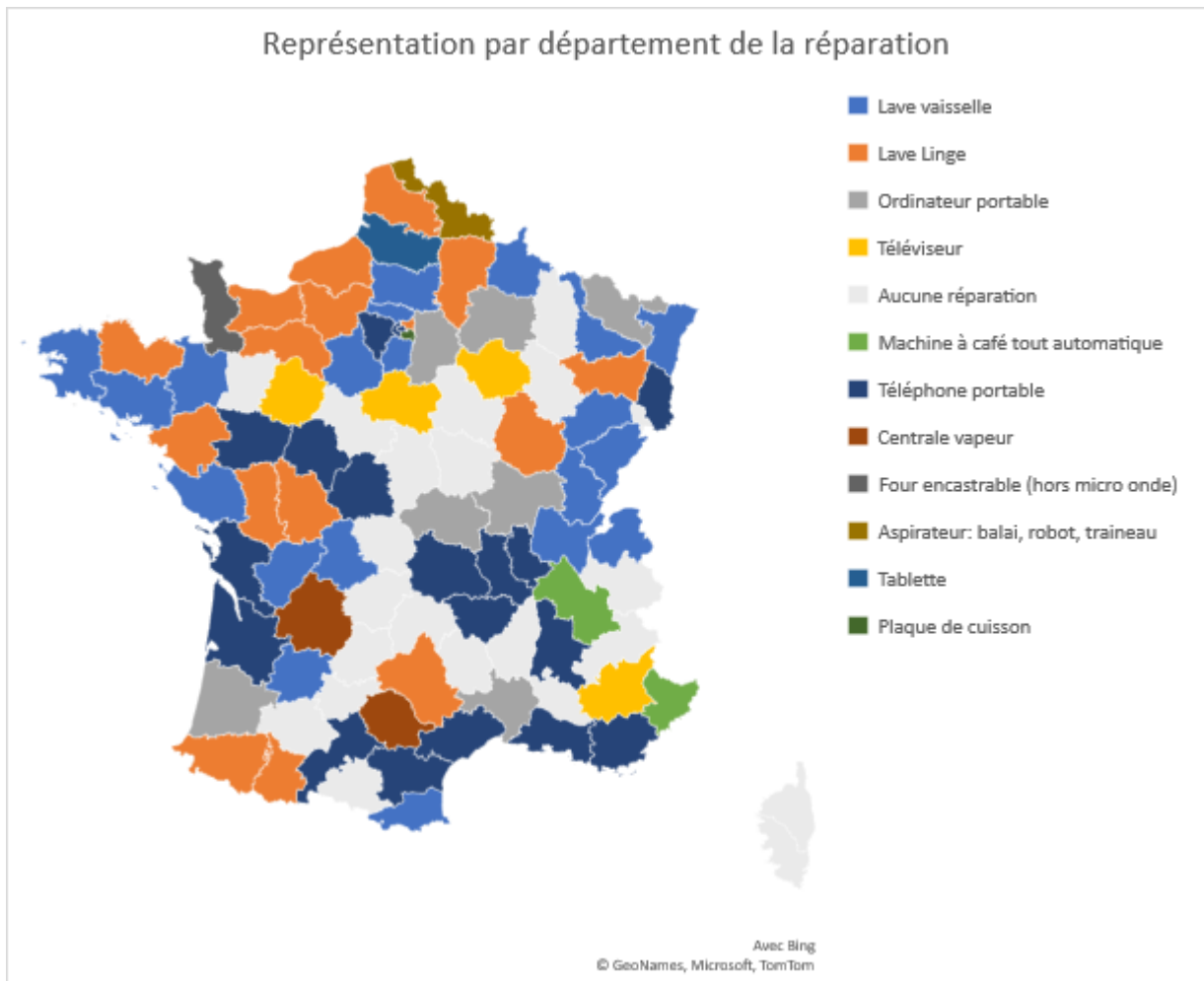
Le nombre important de réparateurs sur cette fiche métier montre que cette famille de produits dispose d'une demande importante. A contrario, on a jusqu'à présent recensé aucune réparation pour les familles de produits suivantes : les appareils de sport (vélo d'appartement, tapis de course, rameur etc.), les instruments de musique, les perceuses, les visseuses, les appareils d'entretien du jardin (taille-haie électrique, tondeuse à gazon électrique) ou encore les vélos à assistance électrique.



Certains types de produits ont pour l'instant très peu été réparés comme le presse-agrumes (1 réparation), l'appareil photo numérique (2 réparations), le défroisseur main (2 réparations) ou encore la bouilloire (3 réparations). Pour les consommateurs, la réparation est souvent un arbitrage entre coût de la réparation contre l'achat du produit neuf ainsi que les inconvénients liés à la réparation (non-disponibilité de l'équipement, délai de la réparation ou encore le temps pour se rendre chez un réparateur). Il est probable que beaucoup de petits équipements soient réparés qu'en quantité faible au regard de ces contraintes.

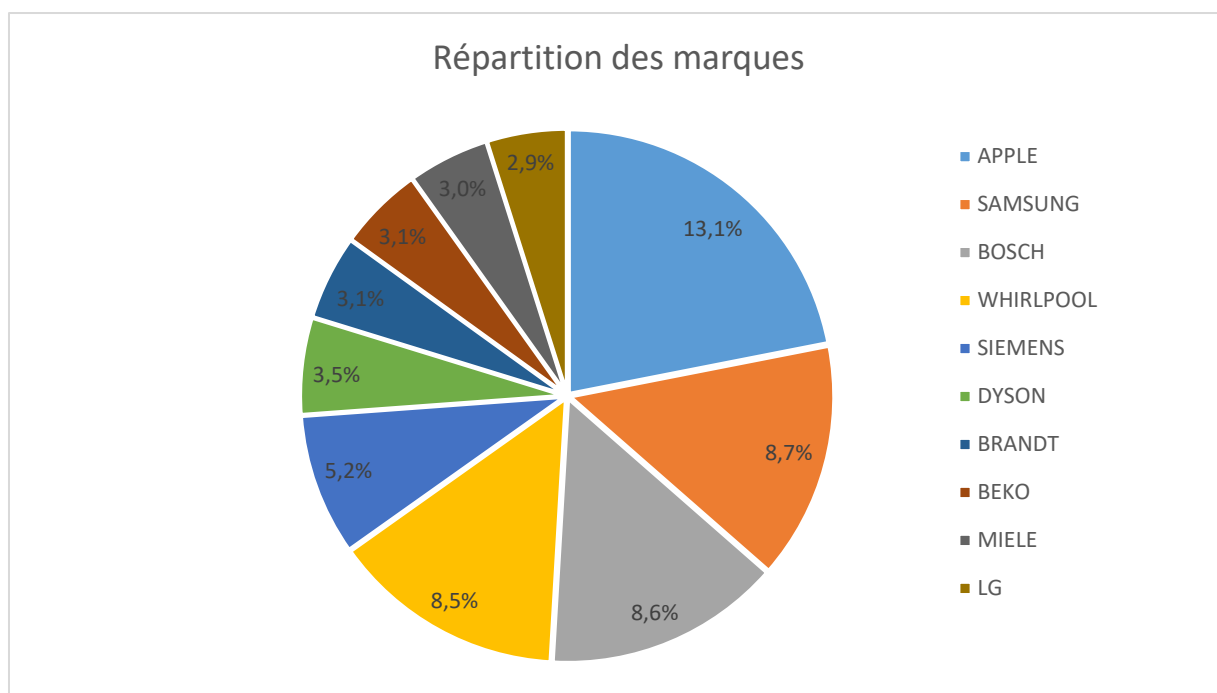
<sup>8</sup> Ces données font uniquement état des réparations qui prennent part au fonds réparation.

Afin d'affiner l'observatoire, nous avons étudié la réparation par famille de produits en fonction des régions. Chaque département est représenté par le type d'appareil qu'il a le plus réparé au cours de ces premiers mois. On constate que les lave-vaisselle, les lave-linge et les téléphones portables sont très majoritairement représentés. Ces trois familles de produits sont présentes dans 55 départements français. Nous rappelons l'émergence du dispositif et donc la nouveauté des données ainsi que le faible volume de données. Cette carte aura un intérêt grandissant au fur et à mesure que le fonds réparation se développera. Elle permettra d'indiquer les tendances de la réparation par département.



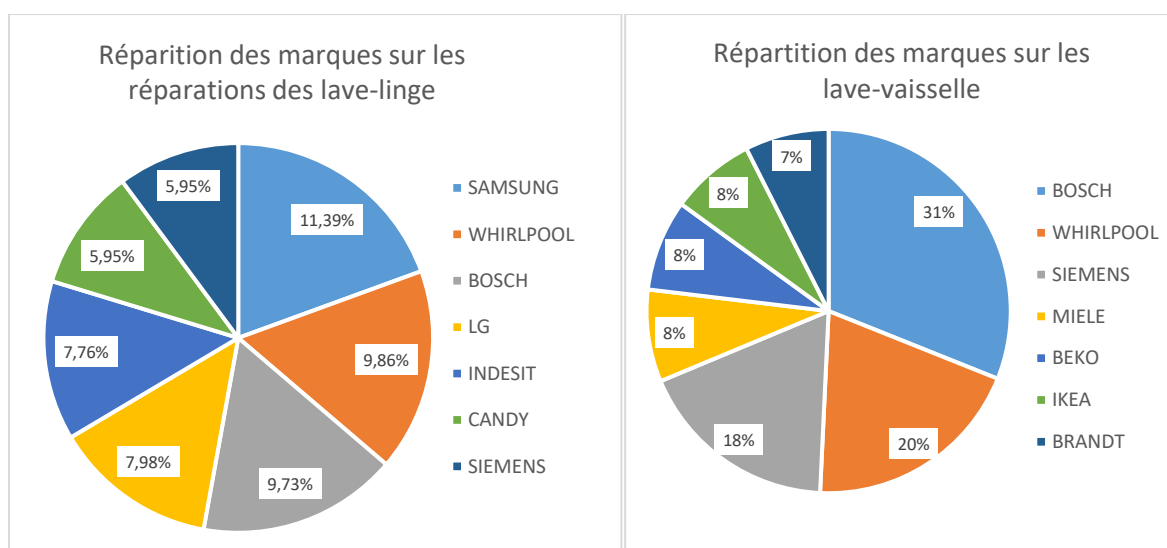
En se concentrant sur les appareils qui sont le plus souvent réparés, nous avons effectué un comparatif sur les pannes les plus récurrentes. Concernant les lave-vaisselle, 46,5% des pannes relevaient d'un problème mécanique (problème de bouton ou défaut de résistance par exemple) contre 18% pour un problème électrique. La tendance est relativement identique pour les lave-linge : 50,8% des pannes enregistrées concernaient un problème mécanique et 14% pour un défaut électrique.

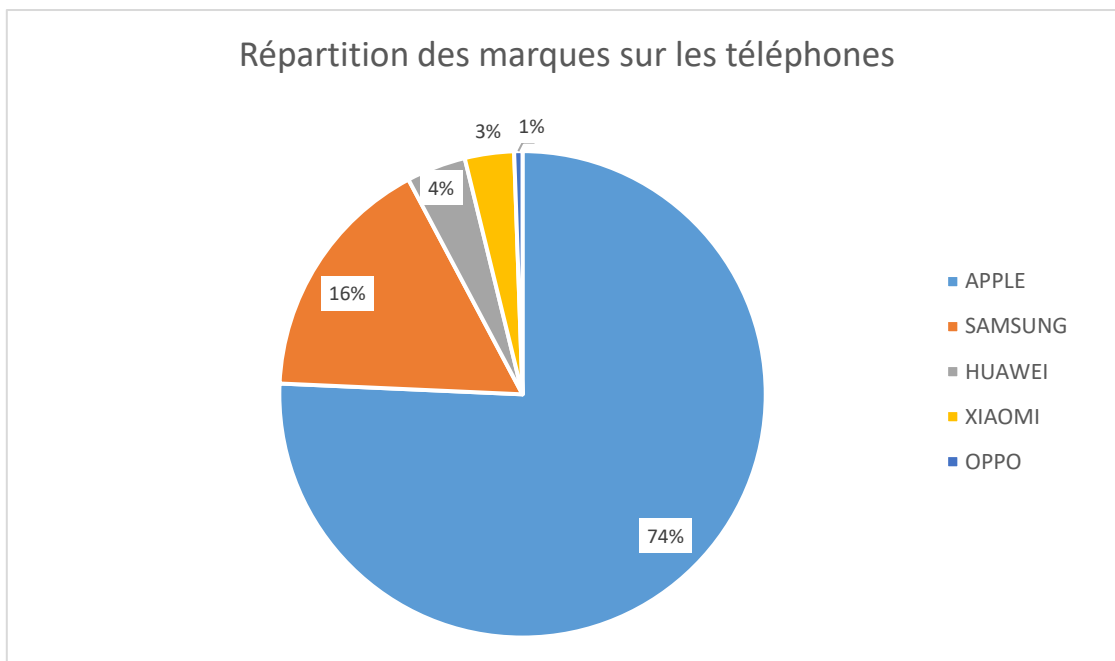
Le bonus de la réparation concerne un large panel de produits et donc de marques. Au total ce sont plus de 173 marques différentes qui ont été réparées grâce au fonds réparation. 145 marques ont eu moins de 50 réparations sur ces premiers mois sur un total de 14 119 réparations. Le graphique ci-dessous fait état de la répartition des différentes marques. Les marques Apple, Samsung, Bosch et Whirlpool sont celles qui ont été le plus réparées au cours de ces premiers mois, avec plus de 1000 réparations.



Chez Apple, 97% des réparations concernent les téléphones portables. Chez Samsung, la répartition est plus différenciée : 32% des réparations concernent des téléphones, 30% des lave-linge et 17% des réfrigérateurs / congélateurs.

Nous avons considéré les 3 appareils les plus réparés actuellement (lave-linge, lave-vaisselle et téléphones portables). Pour ces 3 catégories d'appareils, nous avons étudié les marques qui avaient été le plus réparées. À noter, que ces graphiques ne présument pas que ces marques sont de moins bonne qualité qu'une autre. Il s'agit simplement d'un constat factuel et retraçant les données du fonds réparation.





Pour les téléphones portables, Apple est la marque qui est la plus largement réparée avec plus de 1780 réparations depuis le lancement du fonds. La majorité de ces réparations (62%) concernent le changement de la batterie d'un iPhone, viennent ensuite les réparations concernant un défaut d'affichage écran (13%).

### c. Le prix

La filière de la réparation est un univers où peu de données et d'informations sont publiques. Beaucoup de réparateurs exercent leur métier sans même avoir un site internet ou même parfois un numéro de téléphone. Leur réseau dépend notamment de leur zone de chalandise et de leur réputation qu'ils ont développées au fil des années. De fait, il était fort difficile d'effectuer un relevé de prix robuste, significatif et représentatif des prix de la réparation. Il était facile de trouver les prix des grands acteurs de la réparation mais ces derniers ne sont pas représentatifs de l'ensemble de la filière. Cet observatoire ne se concentrera pas à réaliser une étude de prix avant et après la mise en place du fonds réparation mais plus à suivre l'évolution des prix de la réparation une fois la politique publique mise en place.

Le prix de la réparation est une variable décisionnelle pour le consommateur dans son action de faire réparer, ou non, son appareil<sup>9</sup>. Ce coût de la réparation est souvent mis en balance avec le prix d'achat de l'appareil. Un des objectifs du fonds est donc d'abaisser ce coût pour augmenter l'incitation des Français. L'objectif du fonds à travers la mise en place du bonus est de couvrir, en moyenne, 20% du coût de la réparation.

Depuis le lancement de la loi AGECS et de la réflexion de mise en place de ce fonds réparation, nous avons constaté plusieurs hausses de prix chez les réparateurs<sup>10</sup>. Il est important de noter, tout de même qu'en ce début d'année 2023, nous sommes dans un contexte inflationniste important. Apple, la compagnie du SAV ou encore Murfy ont augmenté leurs forfaits de réparation. À titre d'exemple, Murfy proposait un forfait de 85 € pour un réfrigérateur en 2022, il est dorénavant à 120 € ou bien un

<sup>9</sup> Pour ce premier rapport, le détail du coût total de la réparation n'a pas été considéré pour faute de données.

<sup>10</sup> Ce constat a pu être fait uniquement sur des acteurs présents en ligne.

forfait lave-vaisselle à 85 € en 2022 est maintenant à 105 €. Ces prix reflètent des interventions en zone parisienne. Les autres zones géographiques ont également vu leurs forfaits de réparation augmenter mais dans des mesures plus faibles. De même, la compagnie du SAV a augmenté ses forfaits de 89,90 € en 2022 à 109 € en 2023.

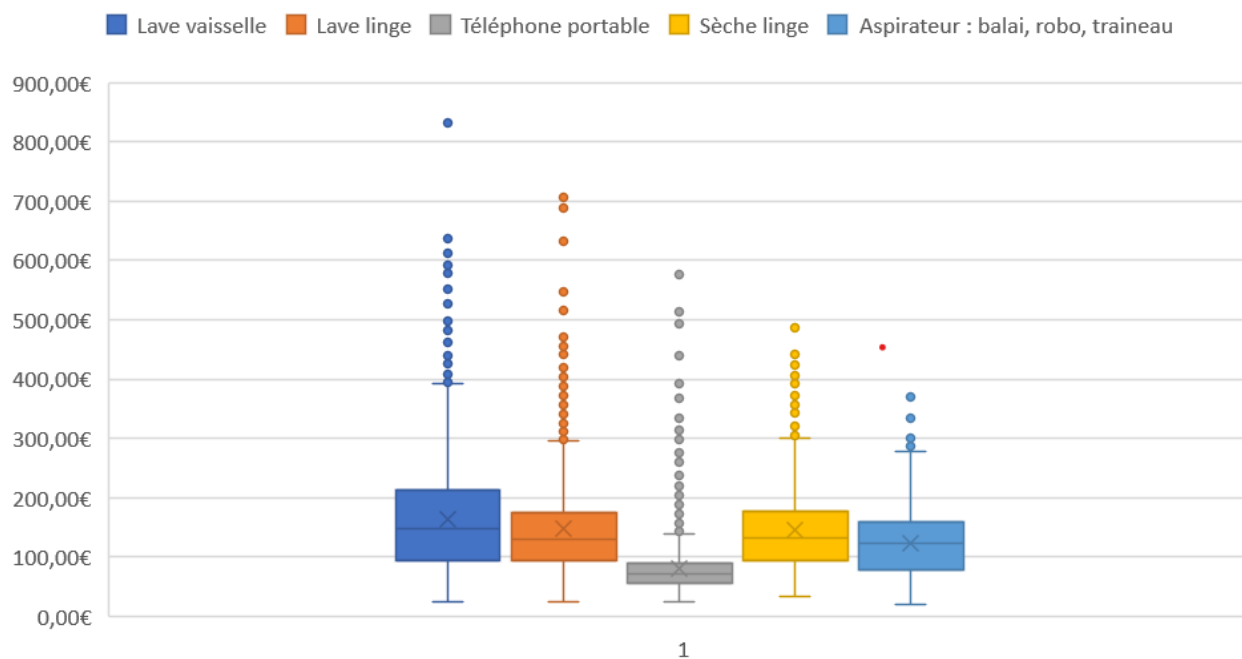
Nous avons étudié les prix des 5 produits les plus réparés à ce jour. Le graphique suivant résume la répartition des prix pour ces appareils. En moyenne, un lave-vaisselle coûte 164 € pour se faire réparer contre 148 € pour un lave-linge et 146 € pour un sèche-linge ou encore 81 € pour un téléphone portable.

Nous effectuons la comparaison avec les estimations faites par l'Ademe qui se fondaient sur des avis d'experts alors que nos données proviennent d'un vaste volume de réparations, soit une source de mesure plus directe. Faute de méthode unifiée ce constat avant/après doit être relativisé.

Dans son rapport<sup>11</sup>, l'Ademe estimait à 125 € la réparation d'un lave-vaisselle, 119 € celle d'un lave-linge et 110 € pour le téléphone portable.

Dans le calcul du prix moyen pour les téléphones portables, l'Ademe prenait en considération la réparation des écrans de téléphones. L'agence estimait que les pannes pour cause de changement d'écran de téléphone représentent 69% des pannes sur les téléphones portables. La prise en compte de ce remplacement explique probablement la différence de prix moyen de la réparation d'un téléphone portable. Nous recommandons donc de ne pas tenir compte de l'évolution de prix (à la baisse) sur les téléphones portables.

### Répartition des prix des 5 produits les plus réparés



<sup>11</sup> ADEME. 2021. « Fonds réparation de la filière équipements électriques et électroniques »

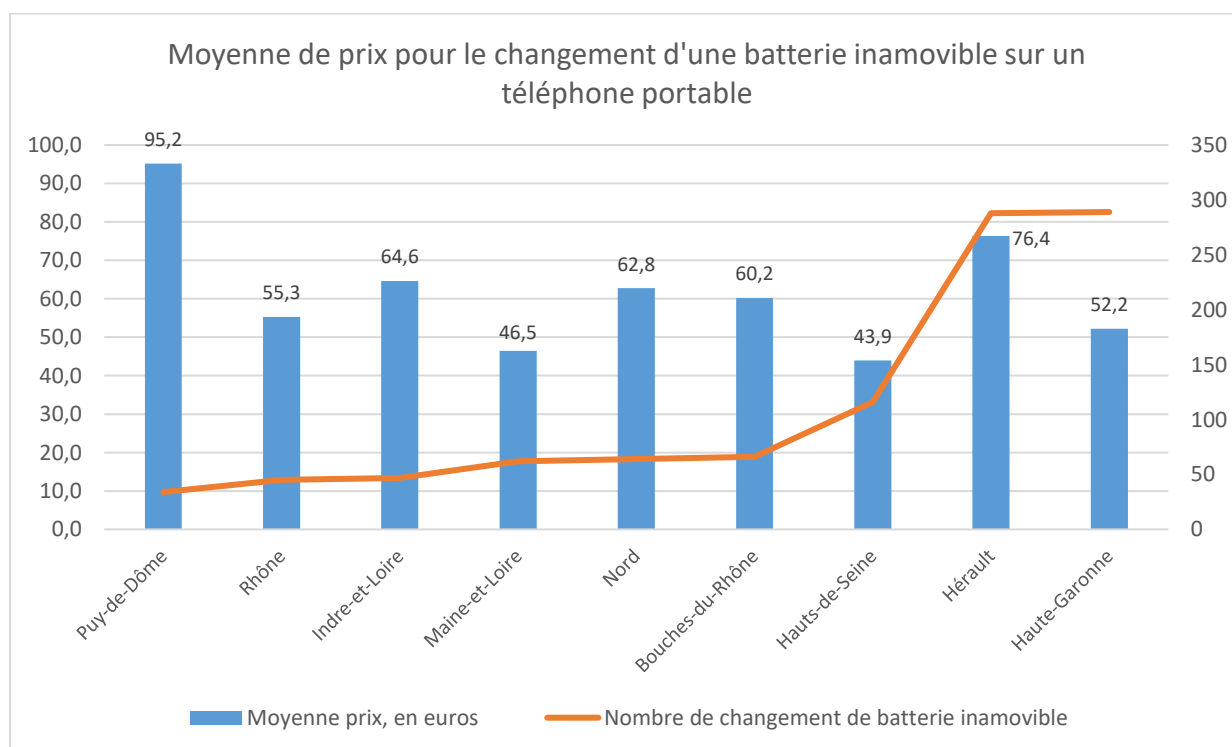


Comme le montre le graphique précédent, la distribution des prix pour l'ensemble de ces 5 articles est importante. La médiane est relativement proche de la moyenne dans ces 5 cas, induisant qu'une majorité de prix est concentrée autour du coût moyen de la réparation.

Afin d'effectuer une comparaison des prix en France, nous avons sélectionné toutes les pannes de nature électronique pour les téléphones portables pour une réparation effectuée chez le client (41 réparations ont été réalisées à domicile). Au total, nous avons comptabilisé 1523 pannes électroniques à travers la France sur ces premiers mois. En moyenne, une réparation de type électronique était facturée 72 € pour un bonus à la réparation de 25 €. Plus de 89% de ces réparations ont été facturées moins de 100 €.

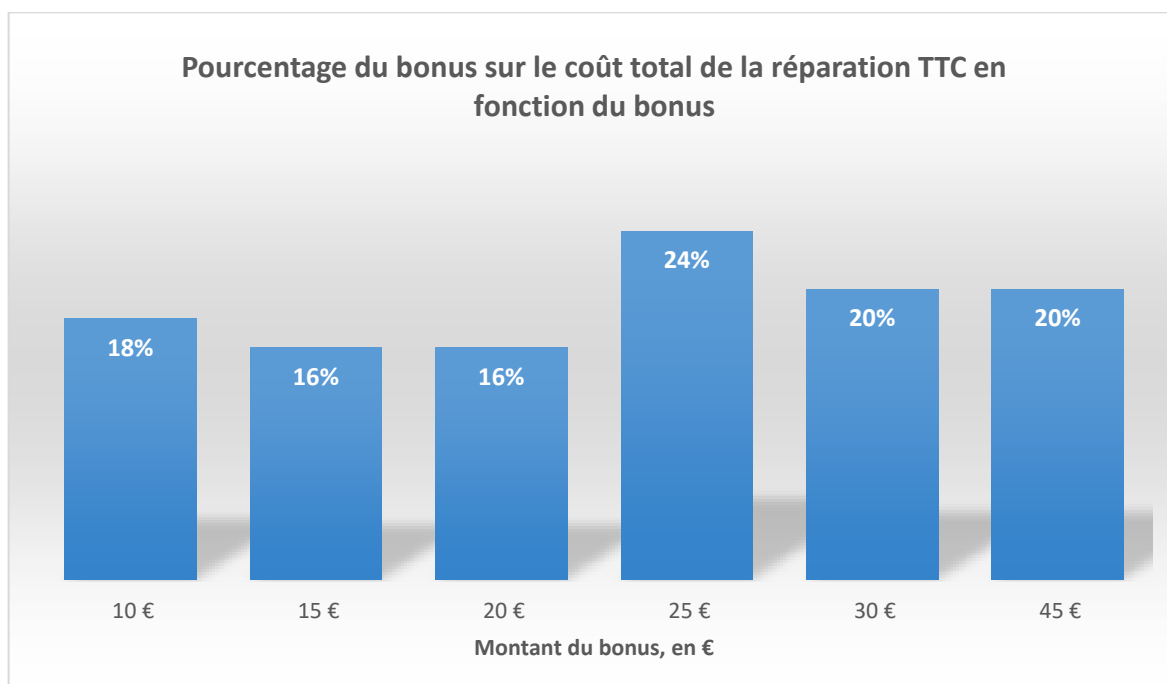
Le graphique suivant met en exergue le prix moyen d'une réparation d'un téléphone portable pour une panne de batterie inamovible. Ce fonds réparation étant nouveau, le nombre de données reste à relativiser. Nous avons comparé les prix de cette réparation dans les départements qui avaient effectué plus de 30 réparations pour cette panne très spécifique. Tous départements confondus, donc sur les 1134 réparations de cette panne, le prix moyen de la réparation est de 63 €. En Hérault, département où cette panne a été réparée 288 fois au cours de ces trois premiers mois, le prix moyen de la réparation monte à 76 €, soit 20% de plus que la moyenne nationale. A contrario, dans les Hauts-de-Seine, où 166 réparations ont été effectuées, le prix moyen est de 44 € soit 43% de moins que la moyenne nationale ou encore 72% qu'en Hérault.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer la différence de prix : les prix des pièces détachées, l'implantation géographique, la présence de concurrents.

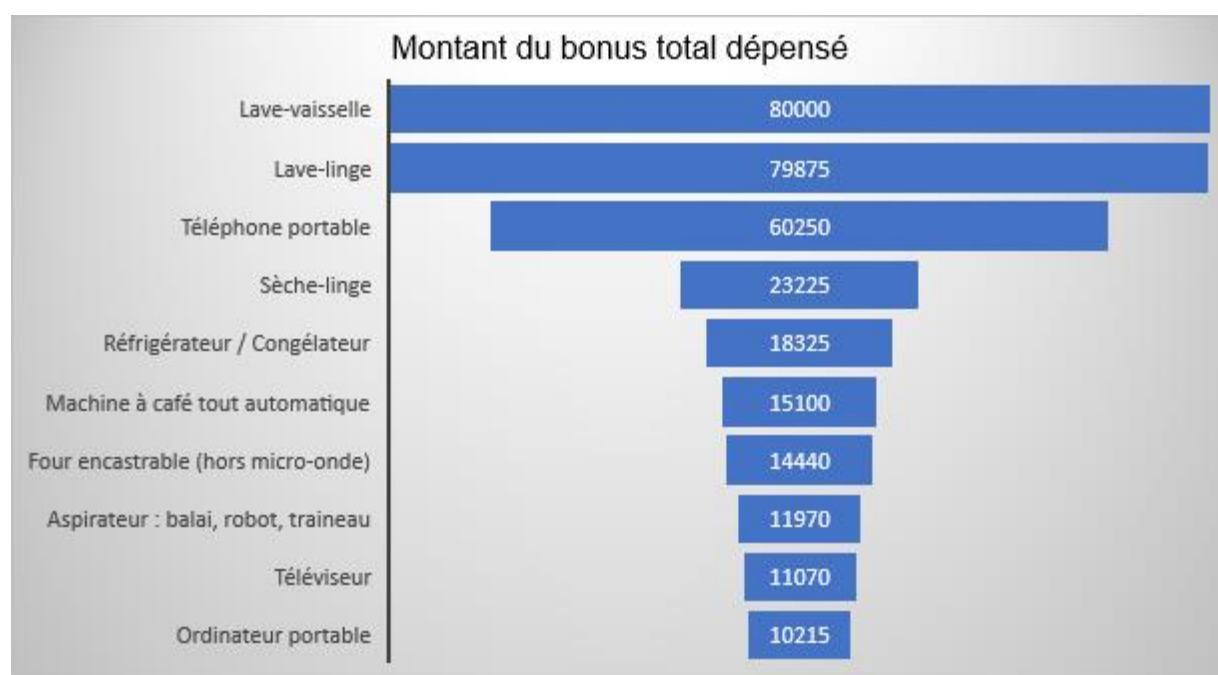


Les bonus à la réparation dépendent donc du type d'appareil réparé (cf. annexe 2). Sur les 14 119 réparations, le bonus a été d'une valeur de 25 € dans 79% des réparations. En moyenne, le bonus représente 22% du prix total TTC de la réparation. Le bonus de 25 € permet en moyenne de réduire le coût de la réparation de 24% contre 20% pour les bonus de 30 € ou 45 €. Les bonus de 45 € font

référence à la réparation d'un ordinateur portable avec une facture supérieure à 180 € (i.e. seuil de déclenchement minimum).



80 000 € ont permis de couvrir la réparation de 3 200 lave-vaisselle. Pour 10 catégories de produits (i.e. presse-agrumes, home cinéma, centrifugeuse ou encore trottinette électrique), les éco-organismes ont dépensé moins de 100 € en trois mois. Il est possible que certains produits (i.e. grille-pain, bouilloire ou encore presse-agrumes) n'apparaissent pas comme attractif à réparer au regard de leur prix neuf.



Au bout de trois mois, le fonds réparation a permis d'aider la réparation de plus de 14 000 équipements électriques et électroniques. 55% des réparations se sont effectuées en atelier et 45% chez les clients. Les lave-vaisselle, les lave-linge et les téléphones portables sont les trois catégories de produits qui, à ce jour, ont été le plus réparés avec le fonds réparation. Pour ces deux gros équipements, la majorité des pannes provenait d'un problème électrique. Apple, Samsung et Bosch sont les trois marques les plus réparées actuellement à travers le fonds réparation.

Depuis le lancement et dans un contexte inflationniste, les prix de la réparation (surtout pour les acteurs internet) ont eu tendance à augmenter avant ou au moment du lancement du fonds réparation. Le prix moyen de la réparation pour un lave-vaisselle et un lave-linge est respectivement de 164 € et de 146 €. Pour un même appareil (i.e. un téléphone portable) et le même type de panne (i.e. électronique), il existe une diversité importante des prix en fonction de la localisation géographique (même si sur ce point la mesure statistique doit être relativisée à ce stade). Les prix étant libres, il est toujours utile de faire jouer la concurrence afin d'obtenir le meilleur devis. Le bonus à la réparation est majoritairement de 25 € par réparation et il permet de réduire le coût de la réparation d'en moyenne 22%.

# Annexes

## Annexe 1 : Le label QualiRépar

Afin de certifier de la qualité des professionnels de la réparation, les éco-organismes ont conjointement mis en place le label « QualiRépar ». Seuls les réparateurs labélisés peuvent faire bénéficier le bonus de réparation aux consommateurs. Le choix du label est un gage de confiance pour le consommateur. En effet, ce label atteste que le réparateur a été contrôlé par un organisme indépendant d’audit en fonction de divers critères définis par le label.

Le label a été construit autour de quatre principes :

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

Une fois obtenu, le label est valide pour une durée de trois ans avec un audit de contrôle au bout de 18 mois.

Vous pouvez retrouver l’ensemble des réparateurs labélisés sur ces deux sites internet :

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

## Annexe 2 : Les montants des bonus et les produits concernés 2023

Produit	Bonus TTC	Produit	Bonus TTC	Produit	Bonus TTC
Appareil sport (vélo appartement, tapis course, rameur, plateforme vibrante)	15	Appareil photo numérique	20	Audio / vidéo (hors enceinte et vidéoprojecteur) : amplificateur, chaîne hi-fi, lecteur DVD, lecteur Enregistreur Audio Vidéo, home cinéma, table de mixage, tuner / démodulateur	15
Aspirateur : balai, robot, traîneau	15	Cave à vin	25	Centrale vapeur	20
Console de jeux	20	Cuisinière	20	Drone	15
Enceinte	20	Four encastrable (hors micro-onde)	20	Hotte	20
Entretien du jardin : taille-haie électrique, tondeuse à gazon électrique	15	Instrument de musique	15	Lave-Linge	25
Lave-vaisselle	25	Machine à café avec filtre	10	Machine à café tout automatique	25
Machine à café proportionné (capsule et dosette)	15	Mobilité urbaine : vélo à assistance électrique, trottinette électrique, hoverboard, gyroroue	15	Ordinateur portable (avec un seuil de déclenchement de 180 €)	45
Petit-déjeuner : bouilloire, centrifugeuse et extracteur, grille-pain, presse-agrumes	10	Perceuse / visseuse	15	Repassage hors centrale vapeur : défroisseur à main, fer à repasser	10
Plaque de cuisson	20	Réfrigérateur / Congélateur	25	Sèche-linge	25
Tablette	25	Téléphone portable	25	Téléviseur	30
Vidéo projecteur	30				

### Annexe 3 : Les critères d'inéligibilité au fonds réparation

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

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

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