

RÉPARATION UN BONUS ET... DES MALUS!

CAFOUILLAGE Mis sur pied dans le but de nous inciter à prolonger la vie de nos équipements, le bonus réparation souffre de lacunes propres au dispositif et d'un contexte défavorable. Offre peu lisible et démarche complexe risquent de décourager les consommateurs.

Réparer est, au même titre que recycler, réutiliser (la seconde main) et réduire sa consommation, l'un des « 4R », piliers de l'économie circulaire. C'est une évidence : éviter de remplacer sa cuisinière dont une plaque est hors d'usage ou son téléphone dont l'écran n'a pas survécu à une chute permet de diminuer notre empreinte carbone. Car la phase de fabrication des produits représente souvent une large part de leur impact environnemental. Par exemple, plus des trois quarts des gaz à effet de serre dus à un smartphone ont été émis avant que l'on commence à s'en servir. Prolonger la vie de nos équipements, c'est aussi encourager l'économie nationale, voire locale, les réparateurs étant couramment installés à proximité de leurs clients.

Pour favoriser le développement de cette pratique, la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (Agec), promulguée en février 2020, prévoit donc la mise en place d'un fonds spécifique alimenté par nos achats de produits neufs et géré par les éco-organismes (lire « D'où vient l'argent? », p. 11). La somme récoltée est censée permettre, avant tout, de verser un montant donné pour chaque réparation au professionnel qui la réalise, à condition qu'il demande une labellisation (lire l'encadré p. 12). Ce « bonus » est défalqué de la facture du client. Objectif des pouvoirs publics : rendre le dépannage plus accessible financièrement, en espérant que cela nous convaincra d'y avoir davantage recours. En décembre 2022, les équipements électriques et électroniques (EEE) – électroménager, petits appareils électriques et high-tech – essuient les plâtres. Puis c'est au tour, successivement, de l'habillement, des appareils de bricolage et de jardinage, de l'ameublement et des articles de sport et de

loisirs. Ces dernières filières sont donc en phase de démarrage. Ce n'est pas le cas des équipements électriques et électroniques, pour lesquels le dispositif est en place depuis deux ans et demi. Assez pour dresser un bilan.

PREMIER CONSTAT DÉCEVANT

De celui portant sur 2024 et établi par l'association Consommation, logement, cadre de vie (CLCV), on peut tirer des enseignements en demi-teinte. L'année voit une nette progression du nombre de réparations bénéficiant du bonus. En gros, elles doublent entre janvier et décembre, pour atteindre près de 80 000 ce mois-là. Une évolution en partie due à des améliorations apportées début 2024 : nouveaux appareils concernés, révision à la hausse de certaines remises et, surtout, prise en charge de la casse des écrans de téléphone, comme le demandaient les associations. Cependant, à peine 19% du fonds réparation prévu pour l'année a été employé... Plus des quatre cinquièmes des sommes versées par les consommateurs pour aider au développement de cette habitude ont donc dormi dans les caisses des éco-organismes. À ce constat décevant, plusieurs explications.

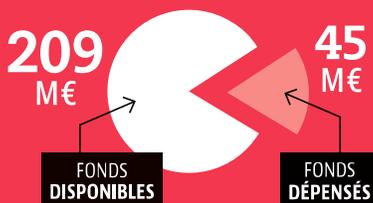
D'abord, faire réparer ses appareils est un réflexe insuffisamment développé. Interrogés l'an dernier pour le compte de l'Agence de la transition écologique (Ademe), 72% des Français admettaient remplacer un produit dès lors qu'il était cassé ou endommagé. Selon cette même étude, parmi les freins à la réparation, le premier, et de très loin, est son coût trop élevé. Confrontés à une panne ou une détérioration, nous pensons en priorité à notre budget. Combien devrais-je déboursier pour la remise en état? Et combien pour l'objet neuf qui pourrait remplacer celui cassé? Nous choisissons la première ▶



D'OÙ VIENT L'ARGENT ?

Contrairement à ce que l'on croit souvent, le bonus réparation n'est pas financé par des fonds publics. Les sommes proviennent des écocontributions, d'un montant de quelques centimes à quelques dizaines d'euros, selon les produits, que nous payons lorsque nous achetons un équipement ou un vêtement. Elles sont gérées par des éco-organismes, structures émanant des professionnels et chargées, avec cet argent, de limiter la pollution en organisant notamment le recyclage et la réparation. Le dispositif n'est donc pas alimenté avec nos impôts, mais bien avec l'argent que nous consacrons à nos achats. D'ici à 2027, 15 % des écocontributions y seront dédiées.

L'EXEMPLE DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES



15 sur 21

C'EST LA PROPORTION D'ÉQUIPEMENTS DONT LA FACTURE DE RÉPARATION A AUGMENTÉ PLUS QUE L'INFLATION

FACTURE MOYENNE DE RÉPARATION D'UN TÉLÉPHONE



88 € AVANT janvier 2024

122 € APRÈS janvier 2024⁽¹⁾

Source : CLCV, Données 2023, première année de mise en place du dispositif.

ETISCHAEN/REA

(1) Janvier 2024 : prise en charge de la casse écran par le bonus réparation (25 €).

▶ option si elle ne coûte pas plus de 30 % de la seconde, en moyenne. Or, même si c'est contre-intuitif, les prix dans les rayons de Darty, Boulanger et consorts ont eu bien souvent tendance à diminuer ces dernières années, du moins si l'on raisonne en heures de travail nécessaires. C'est ce qu'a montré l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir. En 25 ans, les étiquettes des appareils électroménagers ou high-tech les mieux classés dans nos tests ont affiché une baisse allant jusqu'à 70 % ! Un phénomène essentiellement dû à la délocalisation et aux très bas coûts de main-d'œuvre dans les pays exportateurs. Même chose côté habillement, avec les tarifs sacrifiés des marques de *fast fashion*. Finie l'époque où prolonger la vie de ses biens permettait, à l'évidence, de faire des économies.

INFLATION DES COÛTS DE RÉPARATION

D'autant que, sur l'autre plateau de la balance, les frais de réparation sont trop souvent dissuasifs. La plupart du temps, il faut se délester de plusieurs dizaines d'euros pour un diagnostic, en pure perte si l'appareil n'est pas réparable. Sans même parler de cette onéreuse phase préalable, il arrive que le plus convaincu des écologistes renonce finalement à l'intervention. C'est le cas, en particulier, pour les petits appareils électroménagers : faire changer une pièce sur un fer à repasser ou une centrifugeuse revient fréquemment plus cher qu'acheter

LA REMISE EN ÉTAT REVIENT FRÉQUEMMENT PLUS CHER QUE L'ACHAT NEUF

un modèle neuf. Ajoutez à cela un phénomène auquel il fallait s'attendre : l'instauration du bonus a engendré une flambée des coûts de réparation. Selon la CLCV, en 2023, première année de fonctionnement du dispositif pour les EEE, les tarifs ont augmenté davantage que l'inflation concernant 15 des 21 équipements pris en compte.

La hausse se situe en général entre 10 et 20 %, mais atteint 31 % sur les aspirateurs et 60 % sur le froid ! Autre indice flagrant : dès lors que la casse des écrans a été remboursée, la facture moyenne pour les smartphones a bondi de 88 à 122 € ! Très avisée, comme il se doit, une journaliste de *Que Choisir* qui souhaitait que son four soit remis en état avait d'ailleurs remarqué que les tarifs des professionnels labellisés dépassaient ceux des autres, la différence correspondant pile au montant de l'aide ! Un autre a voulu faire réparer son vidéoprojecteur. Prix annoncé au départ : 49 €. Le dépanneur n'ayant pas parlé du bonus, c'est notre confrère qui l'a interrogé, recevant des réponses évasives. In fine, la note s'est élevée à 79 €, dont 30 € pris en charge... Troublant.

En plus du traditionnel effet d'aubaine constaté dès lors qu'une aide est mise en place, les modalités du dispositif conduisent parfois en elles-mêmes à des majorations de prix. Dans certains cas, il existe des seuils de déclenchement. Par exemple, vous ne pouvez profiter du bonus de 50 € pour remettre en état votre ordinateur portable que si la réparation coûte plus de 150 €. La logique de cette subtilité ? Éviter que soient prises en charge les interventions

PRATIQUE COMMENT FAIRE JOUER LE BONUS ?

Quels équipements, quelles pannes ?

▶ **Électroménager, multimédia, bricolage et jardinage, équipements sportifs, habillement, ameublement :** les secteurs concernés sont nombreux. Pour chacun, une liste (évolutive) d'appareils éligibles, avec le montant du bonus correspondant, a été définie. Par exemple : pour un lave-linge, on a droit à 50 € de réduction, et pour un téléphone portable, à 25 €. S'agissant de l'habillement et des meubles, cela dépend des problèmes rencontrés. Une couture défectueuse, c'est 6 € ; un zip à changer sur un manteau, 15 € ; une reprise sur le revêtement d'une chaise, 30 €, et 60 € pour réparer le mécanisme d'un canapé trois places.

Quelles démarches ?

▶ **Aucune, si ce n'est de se rendre chez un réparateur labellisé** (pour le sport, remplir auparavant une demande sur Reparermonasl.bonusrepar.fr et, pour le bricolage et le jardinage, Reparermonabj.bonusrepar.fr). C'est lui qui se fait rembourser, et non le client, la réduction est donc déjà appliquée dans le prix annoncé. Pour trouver coordonnées, équipements, pannes et montants de bonus, rendez-vous sur Bonusreparation.org, un site mis en place par l'association Halte à l'obsolescence programmée. Les informations y sont fiables – hormis les adresses, car il ne peut que renvoyer aux cartes établies par les éco-organismes, rarement au point de réparation.

Quelles exclusions ?

▶ **L'équipement ne doit pas être sous garantie légale (deux ans après l'achat) ou commerciale** (extension de garantie ou abonnement souscrit). Seules les pannes sont prises en charge, pas le besoin de maintenance (vidange, remplacement des filtres ou des cartouches, etc.). Le cuir et la fourrure sont exclus.

Quelles garanties sur les réparations ?

▶ **Elles sont de trois mois au moins** et, pour l'ameublement, de six mois minimum. Rappelons qu'une réparation ne bénéficie pas, habituellement, d'une telle assurance, sauf si elle intervient dans le cadre de la garantie légale de conformité. Cette dernière est alors prolongée de six mois.

les moins chères qui auraient de toute façon eu lieu. Problème, il est évident qu'une opération qui aurait été facturée, disons, 130 €, grimpera facilement à 150 € afin de satisfaire le client. Qui ne payera donc que 100 €, si vous avez bien suivi ! Dans le secteur textile aussi, on a prévu une limite qui gonfle les coûts : le bonus ne peut pas excéder 60% de la facture. Là encore, notre enquête (lire p. 15) met en lumière le même phénomène inflationniste. Plusieurs professionnels nous ont même expliqué avoir renoncé à s'affilier parce que cela les contraindrait à augmenter leurs prix. De fait, les réparateurs labellisés pratiquent des tarifs en moyenne 3 € plus élevés que les autres. Certes, le client qui bénéficie de la ristourne est gagnant à l'arrivée. Toutefois, s'il ne la demande pas, on ne lui appliquera pas forcément. D'autre part, à moyen terme, les prix surévalués feront référence, alors que nul ne sait si le dispositif sera pérennisé.

Avec tous ces paliers et autres exigences, qui concernent des secteurs mais pas d'autres, et varient selon les équipements, le renchérissement n'est pas le seul problème. Le système présente un petit côté « usine à gaz » qui pourrait dissuader d'y avoir recours. « *Tout est prévu, sauf l'aspirine* », ironisaient nos confrères du *Canard enchaîné* lors du lancement du bonus textile. « *Il y a un souci de clarté qui porte sur plusieurs aspects du dispositif*, regrette Julie Caillard, chargée d'études pour le plaidoyer à l'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP). *Pour le résoudre, la priorité est de mettre en place une communication nationale et centralisée.* » Au lieu de quoi, chacun tire dans son coin, et les éco-organismes n'ont même pas eu l'idée de trouver un nom de label commun, optant qui pour QualiRépar, qui pour BonusRépar, Refashion ou Ecomaison. Pas non plus de site unique afin de faire un peu de pédagogie sur cette nouvelle proposition tout sauf limpide, si bien que HOP a dû s'y coller (consulter Bonusreparation.org). Même le ministère de l'Économie s'emmêle les pinces, inventant des seuils fantômes et ne parlant que d'un seul label... Pas étonnant, avec cette communication calamiteuse, que plus d'un Français sur deux ignore jusqu'à l'existence de cette aide !⁽¹⁾

Les cartes permettant de localiser un réparateur proche de chez soi souffrent toutes de différents dysfonctionnements. Notre enquête l'ayant montré sur celle des retoucheurs et des cordonniers (lire p. 15), nous avons aussi regardé du côté de l'électroménager. Promis, on n'a pas cherché la petite bête. On voulait simplement faire remettre en état un lave-linge à Saint-Étienne (42). Le site de QualiRépar nous a orientés d'emblée vers un professionnel des téléphones et des ordinateurs installé en banlieue parisienne... et qui nous a expliqué n'avoir pas obtenu le label ! Trois



Les articles de sport et de loisirs font désormais partie de ceux concernés par le bonus réparation.

incohérences pour un seul homme, est-ce le seul exemple d'aberration ? Afin de le savoir, nous avons tenté de faire réparer une tondeuse au Puy-en-Velay (43) : on nous a dirigés vers Mondial Tissus. Deux essais, deux échecs.

PÉNURIE DE DÉPANNEURS

Si on peut espérer que ces bugs s'estomperont avec le temps, reste le problème central, celui de la pénurie de réparateurs labellisés. Il est avant tout dû au manque de réparateurs tout court, une question qui n'est pas près d'être réglée car leur population est vieillissante. L'image dégradée des métiers manuels et le fait que l'Éducation nationale les ait délaissés constituent une bombe à retardement. Cinquante cordonniers seulement sortent diplômés chaque année, et plus aucun cursus scolaire n'est vraiment adapté pour former des retoucheurs ou des dépanneurs en électroménager. Or, le Gifam, groupement de marques de ce dernier secteur, estime à 3000 le nombre de nouveaux techniciens nécessaires d'ici à 2027 pour répondre aux besoins ! Même si les éco-organismes ont l'intention d'utiliser une partie du fonds réparation afin de financer des formations, l'avenir s'annonce assez sombre. Dans ce contexte, beaucoup de professionnels restent réticents à demander l'agrément. Primo, parce que ceux qui croulent sous les commandes (et ils sont légion) n'y voient aucun intérêt. Secundo, parce que les modalités pratiques en rebutent plus d'un.

Prenons le cas des EEE : il faut payer 200 € et se conformer à un cahier des charges de 31 pages qui a de quoi effrayer les nombreuses personnes travaillant seules, ▶

▶ plutôt âgées et pas toujours à l'aise avec les formulaires normalisés. «*Il faut reconnaître que le référentiel est indigeste*, admet Laurent Chéron, maître artisan réparateur à Caen (14), qui se pose pourtant en ardent défenseur du dispositif – pièce centrale, à ses yeux, de l'économie circulaire. *Il aurait pu être beaucoup plus simple, mais a été rédigé par des administratifs qui connaissent mal le terrain. Il faut s'accrocher!*» Tout comme pour obtenir son remboursement à l'issue des réparations... Par exemple, un retoucheur doit

poster une photo du vêtement réparé, préciser de quelle manière il est intervenu et envoyer le ticket de caisse, le tout sur une application dédiée. Pas sorcier... à condition d'être familier des nouvelles technologies! Notons aussi que

tous secteurs confondus, le temps passé à remplir des formulaires est du temps en moins à s'occuper des objets. Sans compter que des rumeurs, a priori infondées, circulent sur des délais de remboursement à rallonge. Cela fait beaucoup de raisons pour renoncer à s'affilier.

Résultat, même si l'offre progresse régulièrement, seule une petite minorité de réparateurs est aujourd'hui labellisée (10% des couturiers et des cordonniers, par exemple). En outre, une fois qu'on a trouvé un professionnel ad hoc, tout n'est pas gagné, loin de là. D'abord, il faut savoir que l'affiliation n'est pas un brevet de compétence. En aucun



Seuls 10% des couturiers et des cordonniers sont labellisés.

cas, celle-ci n'est évaluée lors de l'adhésion : et pour cause, c'est infaisable en pratique. Cela ajoute à l'aspect déroutant du dispositif. Alors qu'un label est, ailleurs, synonyme de « plus » pour le consommateur, il ne lui garantit pas, ici, une prestation de qualité, simplement qu'il paiera un peu moins cher. Du moins, en théorie!

UNE RISTOURNE QUAND ÇA LEUR CHANTE

Tout détenteur du label est obligé de mettre en œuvre le bonus dans le cadre fixé. Pourtant, au vu des témoignages envoyés par nos lecteurs et de notre enquête menée dans la filière textile (lire p. 15), certains réparateurs affiliés n'appliquent la réduction que quand ça leur chante, voire pas du tout. Celui-ci invente un seuil de 150 € pour les cafetières, celui-là (un magasin Darty) décide de ne pas prendre en charge la marque Electrolux, pourtant évidemment éligible, un autre (un point de vente Boulanger) conseille au client de «*voir avec les impôts*»... Pire, plusieurs dizaines de retoucheurs et de cordonniers, pourtant affiliés, nous annoncent sans vergogne ne pas faire jouer la ristourne. En général, ils se contentent d'un «*c'est trop contraignant*». Parfois, là encore, ils affirment à tort que la réparation n'est pas concernée. Enfin, dans le secteur des vélos, en appelant trois magasins agréés, nous avons reçu trois consignes différentes.

On résume : des coûts d'intervention augmentés, des critères d'éligibilité compliqués, des difficultés à dénicher des réparateurs labellisés, des professionnels qui refusent de respecter leurs obligations, voire qui ont eux-mêmes du mal à s'y retrouver... Les premiers pas du dispositif ne sont guère convaincants. Quant à la question de savoir s'il a permis d'augmenter le nombre global de réparations réalisées, son objectif de départ, elle reste pour l'instant sans réponse.

■ FABIENNE MALEYSSON

(1) Données Ademe août-octobre 2024.

F. DOUBRAVOUEST FRANCE-MAXPPP, OWAKS/ADOBE STOCK, CREATIVE TANNA/ADOBE STOCK

FRAUDES LES ESCROCS SÉVISSENT

Pour frauder le bonus réparation, il suffit d'appliquer la bonne vieille méthode des fausses factures. Des réparateurs labellisés prétendent être intervenus sur des produits et se font rembourser le montant du bonus pour chaque opération fantôme. Scandale en vue? Les sons de cloche différent entre les éco-organismes chargés des équipements électriques et électroniques (EEE): selon Ecosystem, la chasse aux escrocs s'avère efficace, car les sommes étant peu élevées, il faut faire beaucoup de volume pour y trouver son compte.

Trop de réparations pour un seul homme alerte forcément... Avis moins rassurant d'Ecologic: «*C'est un vrai sujet, le phénomène semble significatif, il faut vraiment qu'on soit vigilants.*» De fait, un bilan tiré en septembre dernier montrait que plus de 870 000 € avaient été remboursés à des professionnels finalement repérés comme suspects. Combien passent entre les mailles du filet? Et la répression des fraudes dans tout ça? Elle précise «*ne pas être habilitée à réaliser ces contrôles*», et renvoie la balle aux éco-organismes.

Notre enquête

UNE DÉMARCHE TROP COMPLEXE

Le chemin vers l'obtention du bonus réparation textile est semé d'embûches... C'est ce que révèle notre enquête de terrain.

Réparer plutôt que jeter: une démarche vertueuse encouragée par les pouvoirs publics. Le parcours du consommateur qui a décidé de l'entreprendre devrait donc être simple et plutôt bon marché. Est-ce le cas? Pour le vérifier, nous avons demandé aux enquêteurs de nos associations locales d'appeler, au printemps, un millier de cordonniers et de couturiers indépendants ou appartenant à des chaînes (Mister Minit, Point Services, etc.), ainsi que des « points de réparation », comme certaines boutiques de vêtements (Bonobo, Bréal, Caroll...) ou de chaussures (Bocage, Chaussea). Environ la moitié d'entre eux étaient labellisés pour le bonus réparation. Faute de réponse à certains appels, l'enquête a finalement porté sur 855 professionnels. Le scénario: leur demander les tarifs pratiqués pour changer la fermeture éclair d'un jean et recoller des semelles d'une paire de souliers – chacune de ces opérations bénéficiant de 8 € de bonus.

Carte inopérante

Première surprise: la carte mise en ligne par l'éco-organisme Refashion, chargé de la filière textile et chaussures, n'est pas au point. En cherchant à localiser des professionnels labellisés, nous en avons identifié plus de 70 pour lesquels les informations étaient erronées (fermetures définitives, souci de nom ou de localisation). Depuis, certaines erreurs ont été corrigées, mais des problèmes subsistent. Vous souhaitez trouver

un réparateur à Saint-Malo (35)? On vous en présente 32... dont 28 sont inopportuns. Déjà, le choix entre « chaussures » et « vêtements » n'est pas intuitif et conduit à des bugs. On ne peut pas désactiver « réparation par correspondance », d'où des propositions situées

SUR 32 PROPOSITIONS DE RÉPARATEURS, 28 SONT HORS SUJET

à des centaines de kilomètres du lieu d'habitation. Tout sauf écolo! Impossible, aussi, de définir la zone de recherche, dont on ignore la taille par défaut: aux habitants des villages proches d'une ville-centre, on ne propose pas forcément ses cordonniers et retoucheurs... Certains professionnels ont, en outre, refusé de réparer la pièce.

Ce n'est quasiment jamais le cas des artisans, mais c'est fréquent dans les enseignes de prêt-à-porter, dont 56 % nous opposent une fin de non-recevoir. Par ailleurs, même quand la réparation est possible, des structures labellisées ne veulent pas appliquer le bonus. Cette réponse surprenante est le fait de 8 % des artisans et de 16 % des chaînes de vêtements et de chaussures. Parmi les premiers, certains assurent ne plus faire partie du dispositif, d'autres maîtrisent mal son fonctionnement, pensant que la réparation n'est pas éligible, ou que c'est au client de se faire rembourser. C'est sans doute la rançon d'une labellisation gratuite, peu engageante, et dont les détails pratiques ont manifestement été mal expliqués. Quant aux refus dans les boutiques de prêt-à-porter, ils ont une autre cause: elles s'autorisent à imposer leurs propres critères d'éligibilité. En général, elles ne réparent que les pièces de leur marque, parfois

elles exigent en plus une acquisition datant de moins de trois ans ou une preuve d'achat. Autant d'exigences en contradiction flagrante avec l'esprit du dispositif.

Prix très variables

Un tiers des professionnels ne délivre aucun tarif par téléphone. C'est en partie compréhensible, mais nos enquêteurs fournissaient des renseignements précis sur la pièce à réparer, permettant au moins de donner une fourchette de prix. Pire, alors qu'un simple collage aurait suffi, certains cordonniers poussent à des réparations inutiles: poser de nouvelles semelles en cuir (47 € en moyenne), voire arracher les anciennes et en coudre des neuves (une centaine d'euros). Quant au textile, les tarifs varient du simple à plus du triple sans raison objective: pour remplacer une fermeture éclair, il en coûte de 6 à 20 € si le réparateur est labellisé, et de 11 à 25 € sinon.

■ F. M. avec JULIETTE VACANT

LE BONUS, AIDE PONCTUELLE... ET FACTEUR D'INFLATION

Prix moyens annoncés pour remplacer un zip et recoller des semelles.

