



BUREAU D'INFORMATION EN FRANCE

TABLE RONDE AUTOUR DU RAPPORT DE PASCAL DURAND : « SUR UNE DURÉE DE VIE PLUS LONGUE DES PRODUITS : AVANTAGES POUR LES CONSOMMATEURS ET LES ENTREPRISES »

JEUDI 18 MAI 2017

Introduction

Isabelle Coustet, Cheffe du Bureau d'information en France du Parlement européen.

Je vous souhaite la bienvenue au Bureau d'information du Parlement européen en France. Je dirige ce Bureau qui a pour vocation de diffuser l'information sur les activités du Parlement européen, notamment législatives. Pour cela, nous organisons avant le vote en commission des rencontres entre les députés, rapporteurs d'un projet, et les associations et ONG françaises, afin de débattre des enjeux et de les associer autant que faire se peut à la rédaction du rapport. Ces rencontres leur permettent également d'avoir un accès privilégié au rapporteur, quelle que soit sa nationalité.

Nous recevons aujourd'hui M. Pascal Durand, député européen depuis 2014, membre de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, ainsi que de la commission des affaires constitutionnelles du Parlement européen, pour débattre de son projet de rapport portant sur « une durée de vie plus longue des produits : avantages pour les consommateurs et les entreprises ».

Matthieu Blondeau, administrateur communication du Bureau d'information du Parlement européen en France.

Après l'intervention préliminaire de M. Pascal Durand, M. Philippe Moati, économiste et président de l'Observatoire Société et Consommation, introduira le débat. Nous procéderons ensuite à un tour de table. Vous pourrez ainsi vous exprimer le plus librement possible.

Présentation

Pascal Durand (Verts/ALE), député européen.

Mesdames, Messieurs, merci d'avoir répondu à l'invitation du Bureau d'information du Parlement européen. C'est, pour ma part, toujours avec plaisir que je réponds à ces sollicitations qui contribuent à mieux faire connaître, en France, les activités européennes.

Il est important que la France prenne conscience que nombre de ses législations sont dictées par l'Europe – sous forme de directives transcrites ou de règlements – et que sa présence au sein des institutions européennes est indispensable pour défendre ses positions. Je le dis régulièrement dans les couloirs du Parlement européen : nous perdons des combats faute de les mener. Mesdames et Messieurs, vous êtes tous en relation avec des syndicats professionnels, des organisations de consommateurs, des institutionnels ; alors faites en sorte de leur rappeler que l'Europe fait partie intégrante des choix législatifs français !

Isabelle Coustet l'a indiqué, il s'agit là de mon premier mandat et j'ai pris l'engagement, lors de mon élection, de porter, en tant que rapporteur, la question de l'obsolescence programmée. Représentant un peu moins de 10 % des membres du Parlement européen, les écologistes ont le droit à un peu moins de 10 % de postes de rapporteurs sur l'ensemble des commissions. J'ai souhaité que la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs présente notre premier rapport, et peut-être le dernier de cette mandature, sur la question de la durabilité des produits.

La question de l'obsolescence programmée, absente du vocabulaire de la Commission européenne, est pour moi un combat essentiel. En effet, lorsque j'ai interpellé la commissaire européenne en charge de la consommation sur cette question, elle a été incapable de me répondre, le sujet lui étant totalement inconnu.

Ce projet de rapport s'inscrit dans le cadre des travaux menés par le Conseil économique et social européen – le CESE. Son rapport, voté à l'unanimité moins une voix, a démontré qu'il existait, au sein des industries européennes, des syndicats de salariés et des organisations de consommateurs, une volonté de travailler sur ce sujet.

Je tiens aussi à rendre hommage à Laëtitia Vasseur, présente aujourd'hui, pour sa participation au travail qui a été réalisé en France sur ce sujet, notamment au Sénat. La proposition de loi sur l'obsolescence programmée a pu donner, pour la première fois en France, une définition et une existence à cette question.

Le Parlement européen ne fonctionnant pas sur une logique opposition/majorité, j'ai privilégié une approche pragmatique, car nous devons arriver à créer une convergence avec tous les groupes parlementaires. Vous le savez, le Parlement européen n'a pas l'initiative des lois, celle-ci appartenant à la Commission européenne. Pour que la question de l'obsolescence programmée soit étudiée, nous devons donc d'abord lui présenter un rapport d'initiative. Si celui-ci est voté à une très large majorité, la Commission européenne ne pourra pas refuser de l'étudier. En revanche, s'il n'obtient qu'une faible majorité ou s'il est rejeté, elle refusera au motif qu'il ne s'agit pas d'un sujet d'actualité.

J'ai donc adopté une approche pragmatique, une loi ne pouvant passer que si elle est voulue et acceptée par la société, c'est-à-dire aussi bien par les industriels que les distributeurs, les salariés que les consommateurs. Je ne suis pas naïf, je sais que tout cela s'élabore dans des logiques parfois conflictuelles, dans des rapports de forces, mais nous devons arriver à un point d'équilibre si nous voulons faire bouger les choses.

Pourquoi un député écologiste a-t-il souhaité porter ce sujet ? Parce que les ressources sont limitées ; parce qu'il faut sortir d'une société du déchet qui considère que tout est jetable ; parce que l'industrie est en train de se délocaliser totalement et de produire des produits qui n'ont plus la capacité à répondre, dans la durée, aux attentes des consommateurs ; parce que les consommateurs ne sont pas réellement informés de la durabilité des produits ; parce que la réparabilité des produits a été abandonnée au profit d'une logique de remplacement ; parce que nous allons entrer dans une société de l'économie circulaire et de l'économie de fonctionnalité ; enfin, parce que des pans entiers de métiers disparaissent.

Philippe Moati, professeur agrégé d'économie Université Paris-Diderot, président de l'Observatoire Société et Consommation.

Je souhaite tout d'abord féliciter M. Pascal Durand pour cet important rapport, non seulement parce qu'il s'agit d'une initiative européenne, mais parce qu'elle ouvre de puissantes perspectives pour lutter contre l'obsolescence programmée.

Nous avons un défi à relever : répondre à l'impact environnemental de la consommation et, en amont, de la production. Cela suppose de faire évoluer les comportements de consommation ainsi que les modèles économiques des entreprises ; une tâche redoutable, puisque c'est tout le fonctionnement de l'économie qui est à revoir.

S'agissant des consommateurs, nous observons une ouverture. Les enquêtes menées par l'Obsoco, l'Observatoire Société et Consommation, ont mesuré, de manière récurrente, qu'un Français sur deux aspire à mieux consommer ; il n'est pas satisfait de la manière dont la consommation se passe aujourd'hui. Un quart des Français sont même prêts à consommer moins pour consommer mieux. C'est dire qu'il y a quelque chose à revoir dans le modèle de consommation tel qu'il existe aujourd'hui, hérité des Trente Glorieuses.

À la question « qu'entendez-vous par mieux consommer ? », les Français évoquent la qualité : un produit performant, un produit durable et respectueux de l'environnement et un produit fabriqué dans des conditions socialement acceptables. Toutes les dimensions de la qualité sont évoquées. Cette attente du corps social commence à s'exprimer très clairement dans les comportements de consommation. L'émergence de consommations collaboratives témoignent de cette envie de consommer différemment et de trouver un bénéfice à la fois personnel et collectif à travers sa manière de consommer ; 63 % sont significativement engagés dans cette consommation alternative. Plus récemment, nous avons clairement noté un changement dans les comportements des consommateurs en matière de produits alimentaires ; les attentes quant à la qualité sont montées en flèche, alors que le monde de la grande distribution est encore polarisé sur la question du prix.

En étudiant en profondeur les aspirations des consommateurs, nous avons pu définir le contenu de la martingale gagnante : combiner un bénéfice consommateur et un bénéfice collectif. Le bénéfice consommateur peut être un gain de pouvoir d'achat, de performance ou de santé – un bénéfice égocentré. Mais le bénéfice est plus apprécié quand il est associé à un bénéfice pour le collectif : pour l'environnement, pour le lien social ou pour

le territoire local, par exemple. D'ailleurs, les succès récents de la consommation combinent le plus souvent « bénéfice pour soi et bénéfice collectif ».

Lutter contre l'obsolescence programmée et miser sur la durabilité des produits vont clairement dans ce sens. Les questions du pouvoir d'achat, du bien dépenser et de la lutte contre le gaspillage sont des préoccupations majeures des consommateurs. Nous avons là un beau terrain de jeu pour évoluer dans un sens qui sera accueilli favorablement par les consommateurs.

S'agissant des entreprises, l'évolution sera certainement plus compliquée. L'enjeu est colossal : faire évoluer la logique économique des entreprises et leur *business model*, en passant de modèles quantitatifs à des modèles qualitatifs ; détacher la valeur économique créée des quantités écoulées ; créer plus de valeur ajoutée par unité de produit vendu. Bien entendu, cela est plus facile à dire qu'à faire. Il est très difficile pour une entreprise de changer de *business model*, d'autant que nous n'avons pas de mode d'emploi tout fait à leur proposer. Ce basculement sera donc une opération extrêmement compliquée.

Une manière de faciliter la tâche des entreprises serait de déplacer les modalités de la concurrence sur les marchés en direction de la qualité ; et ce, en impliquant les consommateurs, attentifs à ces considérations. Il ne vous a sans doute pas échappé que, depuis quelques mois, la communication des enseignes de la grande distribution alimentaire s'est complètement réorientée sur la question de la qualité : « mieux manger », « manger sain », etc. Tout d'abord, elles ont perçu que cette demande sociétale était devenue très forte ; ensuite, elles ont compris l'impasse dans laquelle conduit la guerre des prix qu'elles se mènent depuis des années. En jouant sur la qualité, elles se retrouvent sur un terrain de jeu qui peut sortir tout le monde par le haut – en créant de la valeur.

Si tous les ingrédients se combinent bien, on peut faire fonctionner les marchés pour aller dans cette direction. Il faut, pour cela, utiliser les consommateurs comme un levier. Cependant, si ces derniers nous disent vouloir consommer de la qualité, ils ne passent pas encore à l'acte. Car, très souvent, ils ne sont pas sûrs qu'en payant plus cher ils accéderont à des produits de meilleure qualité. L'enjeu majeur est donc d'arriver à informer, de manière crédible, les consommateurs sur la qualité effective des produits, et de les convaincre, en particulier pour les biens durables, que le plus cher peut se révéler être le moins coûteux à terme. Il convient de distinguer le prix d'achat du coût d'usage. Nous sommes face un énorme chantier à ouvrir pour améliorer l'information des

consommateurs au moment de l'acte d'achat et pour conforter cette volonté d'acheter de la qualité.

Plusieurs pistes ont été définies à cette fin, dont l'affichage de la durée de vie des produits – ce qui pose des problèmes méthodologiques qu'il ne faut pas sous-estimer. J'en propose une autre : afficher un prix par année de garantie proposée par le fabricant. Mais de nombreuses autres pistes peuvent être explorées et le rapport en propose un certain nombre.

Les expérimentations que nous avons réalisées montrent que, quand cette information est fournie, le désir de consommer de la qualité apparaît. Et si l'information ne suffit pas à attirer les consommateurs dans la bonne direction, il reste la réglementation.

Nous pouvons user tout d'abord de réglementations incitatives, notamment en modulant la fiscalité : récompenser les mieux-disant et pénaliser les moins-disant en matière de qualité et de durabilité. Mais nous pouvons aussi aller plus loin. Je bataille depuis longtemps en faveur de l'idée de faire passer, par paliers, la garantie sur les biens durables à 10 ans. Je suis ravi de voir que l'Europe reprend cette idée qui, si elle est mise en œuvre, conduirait à un changement radical.

Mais j'imagine que les industriels et les distributeurs ont commencé à freiner des quatre fers. Il s'agit pourtant d'un levier qui permettrait de changer radicalement les *business models*. Comprenez bien que si un fabricant garantit dix ans un produit, il est dans son intérêt de faire en sorte qu'il soit réellement de qualité, sinon cela lui coûtera très cher. En outre, si la garantie est sincère, il aura vendu l'usage bien plus que le produit, ce qui nous met en droite ligne avec des modèles plus radicaux tels que l'économie de la fonctionnalité : on vend un usage et non un bien.

Pour être en contact avec des entreprises, je puis vous assurer que cette idée de l'économie de la fonctionnalité intéresse intellectuellement les industriels, mais la distance qui sépare ce modèle du modèle actuel est telle que le passage à l'acte est difficile. Certains ont essayé mais ont fait marche arrière. Les quelques réussites que tout le monde cite portent sur les marchés B to B ; c'est plus compliqué pour les B to C.

Il convient donc de définir une trajectoire conduisant à ces modèles d'économie de la fonctionnalité et, de mon point de vue, à la lutte contre l'obsolescence programmée. Introduire la qualité comme mode de concurrence dominant sur les marchés, passant de la

vente d'un bien à la vente de l'usage, est une trajectoire intéressante pour faire évoluer graduellement les *business models* d'entreprise. Une condition pour que la transition puisse se réaliser.

Voilà. Je pense que nous tenons ici quelque chose qui peut nous engager dans la bonne direction et j'attends avec impatience la réaction des acteurs économiques, afin de connaître leur degré d'adhésion.

Tour de table

Baptiste Legay, ministère de l'Environnement, de l'énergie et de la mer – sous-directeur à la sous-direction des déchets de l'économie circulaire.

Nous avons appuyé favorablement le projet de rapport présenté par M. Durand. Ce rapport fait écho à de nombreux travaux que nous avons menés en France pour la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, publiée au *Journal officiel* en août 2015. De nombreux débats ont en effet été conduits, associant dans des groupes de travail constitués par le ministère de l'Environnement, des représentants des industriels et des ONG. Les débats se sont cristallisés via la loi relative à la transition énergétique, sur des avancées importantes : la définition de la pénalisation de l'obsolescence programmée dans le droit français – une première au niveau mondial ; le lancement d'expérimentations sur l'affichage de la durée de vie des produits – en cours de déploiement via le ministère ; enfin, un travail sur l'extension de la durée de garantie des produits. Par ailleurs, le Gouvernement a transmis au Parlement français deux rapports relatifs à l'obsolescence programmée et à la question de l'extension de la durée de garantie.

Lors de l'élaboration de la loi relative à la transition énergétique, nous avons débattu sur la question de l'extension de la durée de garantie. Nous en avons tiré la conclusion qu'il n'était pas pertinent de le faire au niveau français, mais qu'il fallait l'envisager au niveau communautaire afin qu'il n'y ait pas de distorsion de concurrence et que l'efficacité soit plus forte. Ces rapports vont être transmis à la Commission européenne et au Parlement européen afin que la position française soit entendue.

Parmi les propositions phares de ce rapport, j'ai retenu l'étude qui devrait être menée au niveau européen sur la possibilité d'étendre la durée de garantie pour des produits indéterminés – un certain nombre d'États membres le font déjà.

Nous avons ressenti, lors des débats sur la loi française, l'évolution de la mentalité des consommateurs sur ces sujets. Ils ont tous entendu parler de l'obsolescence programmée et sont demandeurs d'une augmentation de la durée de vie des produits. Nous estimons que cela va dans le sens d'une meilleure protection, à la fois des consommateurs et de l'environnement. Par ailleurs, en termes de *business model*, il existe un intérêt certain pour les entreprises européennes à défendre un modèle plus qualitatif qui peut les démarquer des concurrents étrangers qui fabriquent à moindre coût.

S'agissant du processus, le rapport a été établi pour que la Commission européenne se saisisse du sujet et émette une proposition législative ; c'est également le diagnostic que nous avons posé avec la loi française. Nous avons été aussi loin que nous le pouvions au niveau national, nous avons maintenant besoin d'agir au niveau européen. Dans ce cadre, la négociation en cours sur la directive portant sur le commerce électronique – qui devrait, selon nous, être étendue à la vente hors ligne des produits de manière à rénover et à refondre la directive de 1999 sur la consommation – est une très bonne opportunité. Il aurait d'ailleurs été intéressant que le rapport pointe cet outil.

Je ferai maintenant un certain nombre de remarques de fond sur le rapport de M. Durand.

Premièrement, le premier tiret du point 4, « ...en incitant prioritairement à la réparation des biens dans le cadre de la garantie, sauf lorsque la réparation n'est pas opportune ou présente un surcoût avéré », est une proposition de notre rapport. Nous souhaitons ainsi modifier le cadre existant qui met à égalité la réparation et le remplacement. Notre proposition vise à faire évoluer la hiérarchie des modes de dédommagement afin de favoriser la réparation, et ne pas laisser le choix, ni au producteur ni au consommateur.

Nous défendons également une autre proposition qui accompagne la précédente : celle de faire repartir à zéro la durée de garantie légale de conformité en cas de remplacement d'un produit. C'est une manière d'opérationnaliser la priorité donnée à la réparation par rapport au remplacement.

Deuxièmement, dernier tiret du point 5 : « ...en développant un affichage clair et harmonisé de la disponibilité ou non, et pour quelle durée, des pièces détachées des biens ». Il s'agit d'une mesure que nous avons mise en œuvre en France depuis 2014 : tous les producteurs sont obligés d'afficher la durée à laquelle ils s'engagent à mettre à disposition les pièces détachées. Nous soutenons donc fortement cette disposition, nous souhaiterions même qu'elle puisse être généralisée au sein de l'Union européenne pour

des questions de concurrence entre les producteurs. Nous souhaiterions également voir cette mesure imposée à la vente en ligne.

Troisièmement, concernant le renforcement du droit à la garantie légale de conformité, le deuxième tiret du point 17 correspond à l'extension de la durée de garantie légale de conformité au-delà des deux ans. Là encore, le rapport va dans le bon sens, en demandant cette extension pour certaines catégories de produits. C'est toutefois une proposition susceptible de créer des débats, et qui aura besoin d'être objectivée par des études solides de la Commission européenne pour convaincre.

Quatrièmement, nous n'avons pas trouvé dans le rapport la question de l'extension de la durée de présomption d'existence d'un défaut à l'achat du produit. En France, nous avons étendu cette durée de présomption de six mois à deux ans, la charge de la preuve revenant au producteur. Il s'agit là d'une condition nécessaire pour rendre vraiment opérante la garantie légale de conformité. C'est une proposition pertinente. Elle a été formulée par la Commission européenne dans la directive sur le commerce électronique et mérite d'être soutenue dans le rapport et adoptée.

Stephan Arino, Edouard Leclerc – directeur qualité et développement durable.

Je suis en accord avec les propos de M. Philippe Moati sur la nécessité de prendre en compte les nouvelles attentes des consommateurs et de s'orienter vers de nouveaux *business models*.

Il va cependant falloir le faire de manière intelligente, sans brider l'innovation. Nous ne basculerons pas du jour au lendemain dans une économie de fonctionnalité, d'usage ou de seconde main, l'économie « à l'ancienne » se maintiendra. Mais nous sommes très intéressés par le sujet et disposés à y travailler pour faire avancer le débat.

Le projet de rapport contient des propositions extrêmement intéressantes, notamment des incitations financières telles que la baisse de la TVA sur la réparabilité, déjà testée dans différents États européens. Mélanger l'économie de fonctionnalité et l'économie de seconde main est une idée intéressante, mais on peut aussi s'orienter vers une économie de la réparation de biens et de remise sur le marché.

J'ai identifié trois points sur lesquels j'aimerais avoir votre point de vue, Monsieur le rapporteur.

D'abord, point 4, tiret 5 : « ...en engageant la démarche de standardisation des pièces détachées et des outils nécessaires à la réparation pour améliorer le rendement des services de réparation ». Cette standardisation risque, selon moi, de brider l'innovation dans la fabrication pour le producteur.

Il convient par ailleurs de clarifier les règles entre la France et l'Union européenne sur ce qui est attendu en termes d'affichage, car nous devons ensuite déterminer la mise en œuvre en magasin.

Il paraît également nécessaire d'anticiper certains aspects réglementaires ou juridiques qui peuvent découler de différentes pratiques. Je pense par exemple à la réparation et à la revente de produits qui peuvent engager notre responsabilité en termes juridiques ou d'image, si un problème survient lors de l'utilisation du produit.

Ensuite, je suis bien évidemment favorable au tiret 1 du point 10, qui vise à « ...à organiser la concertation entre acteurs concernés pour repenser un modèle de vente de l'usage qui profite à tous ».

Enfin, s'agissant de l'information du consommateur, vous évoquez la possibilité de mettre en place un label. Je comprends l'idée. Toutefois, avec la multiplication des labels, le risque de confusion pour le consommateur augmente. En revanche, puisque des travaux sont déjà engagés sur l'étiquetage environnemental des produits, pourquoi ne pas rajouter un critère lié à la réparabilité ? Le consommateur aurait ainsi l'information directement au moment de l'achat. S'agissant des économies d'énergie, l'étiquetage en couleur des appareils électriques a très bien fonctionné. Du point de vue du consommateur, c'est un gain personnel et un gain pour la planète.

Christian Zolesi, Greenflex – directeur associé.

En créant Greenflex, nous avons pour ambition d'accélérer la transition environnementale et sociétale des entreprises. Nous employons plus de 230 personnes et comptons la moitié des sociétés du CAC 40 comme clients ainsi qu'une partie de la grande distribution et des PME.

Monsieur Durand, votre rapport est excellent et très pertinent en termes d'urgence environnementale et sociétale. Au vu des nouveaux chiffres en termes d'impact sur les ressources, sur le climat, et autre, il est urgent d'agir.

Mais il n'y a pas que des fabricants industriels. De très nombreuses marques en France commercialisent des produits qu'elles ne fabriquent pas. C'est là d'une complexité dont il faut tenir compte. Un produit sur trois est un produit à marque de distributeur. En outre, les « grandes marques » ne fabriquent pas forcément les produits qu'elles commercialisent. Il s'agit d'une première difficulté, concernant la modification de la conception du produit.

L'autre problème, pour les marques de distributeur et les marques qui ne fabriquent pas elles-mêmes leurs produits, est lié à la transparence de la chaîne d'approvisionnement. Nous l'avons vu avec la loi sur le devoir de vigilance qui a été adoptée en raison de l'opacité des chaînes d'approvisionnement. De nombreux produits sont fabriqués à l'étranger. Cet éloignement géographique, et donc culturel, est une difficulté supplémentaire pour les entreprises qui sont, elles, directement confrontées aux impacts et en lien avec le consommateur final. Nous devons tenir compte de cette problématique et définir comment nous pouvons aider les entreprises qui ont envie d'évoluer en ce sens. Nous devons les encourager.

Enfin, il existe un grand nombre de réglementations sur les produits de consommation, mais elles encadrent essentiellement la sécurité des produits et non leur qualité, leur usage. Il convient donc de faire évoluer ces législations et ces normes sectorielles en intégrant les données liées à l'usage et à la performance.

Roland Marion, ADEME – service produit et efficacité matières.

L'ADEME comporte trois services : un service « consommation et prévention » ; un service « produit et efficacité matières », en relation avec les acteurs économiques ; et un service « gestion des déchets ».

Je serai bref, puisque nous partageons quasiment toutes vos propositions, Monsieur Durand. Et ce fut un grand plaisir de travailler avec Laëtitia Vasseur.

Premièrement, la REP, la responsabilité élargie du producteur, est citée à deux reprises dans le projet de rapport. Les industriels nous disent, sans doute à raison, qu'ils produisent pour un marché, non pas français, mais européen, voire mondial. De sorte que si les éco-modulations sont mises sur les contributions qu'ils versent au titre de la REP, il faudra qu'elles soient harmonisées sur le territoire européen.

Deuxièmement, la garantie légale. L'ADEME partage la position consistant à ne pas généraliser l'augmentation de la garantie légale à 5 ou 10 ans. Et ce pour différentes raisons, notamment parce que cela augmenterait artificiellement le prix des produits et donc défavoriserait les populations les plus en difficulté, soit par une augmentation mécanique de la qualité, soit par une assurance complémentaire qui viendrait couvrir la garantie qui passerait de 2 à 5 ans. Nous pensons, par ailleurs, qu'il convient de l'adapter selon les catégories de produits, puisque l'évolution du taux de panne d'un équipement durant son cycle de vie suit une courbe dite « en baignoire », avec de nombreuses pannes dans les 2-3 premières années, suivies d'un plat. Augmenter la garantie légale pendant ce plat, ce moment où il ne se passe rien, n'aurait qu'un effet économique et non sur la durée réelle de garantie. Augmenter la garantie ne bénéficierait qu'aux utilisateurs intensifs.

En revanche, nous pensons utile d'accentuer l'information donnée au consommateur sur les 2 ans de garantie légale de conformité. En ce qui concerne l'affichage de la durée d'une pièce détachée destinée à la réparation, nous proposons de l'afficher même si la durée est de zéro. Nous pensons utile aussi d'aller vers une systématisation de l'affichage de la durée de vie.

À propos des pièces détachées et du point 5 du projet de rapport, s'agissant de la réparation, nous avons noté un écueil. Les producteurs peuvent produire un grand nombre de pièces détachées à destination de réparations futures ; elles sont alors stockées. Si elles ne sont pas utilisées, elles sont recyclées ou destinées à être enfouies ou incinérées. Or voici qu'arrive sur le marché l'impression 3D. Se procurer des pièces détachées en utilisant l'impression 3D, sans les stocker dès la fabrication, est un thème qui peut être porté par voie législative ou réglementaire et qui pourrait avoir un sens.

Enfin, il subsiste un doute sur le devenir d'un produit échangé « un pour un ». Sans doute sera-t-il recyclé alors que les acteurs de la réparation pourraient s'en emparer et lui donner une seconde vie.

Thibault Turchet, Zero Waste France – responsable des affaires juridiques.

L'association Zero Waste France a été créée il y a une vingtaine d'année dans le but de protéger l'environnement. J'aurai deux séries de remarques à formuler.

D'abord, j'évoquerai la difficulté en tant qu'ONG à trouver le niveau institutionnel pertinent pour nos actions. Certes, des travaux sont en cours au niveau français – comme sur la transition énergétique, par exemple –, mais il nous a souvent été dit que nous

devions passer au niveau européen. Le Bureau européen de l'environnement suit les sujets qui nous occupent, mais lorsqu'on rencontre des personnes de la Commission européenne, elles nous répondent que les États membres doivent se saisir de ces sujets, « et mettre un coup de pied dans la fourmilière ». Par conséquent, il est parfois difficile pour nous de porter nos propositions, pourtant nombreuses, et qui sont pour l'essentiel reprises dans ce rapport. Ma question est donc la suivante : quel est l'échelon pertinent devant lequel porter nos propositions ?

Par ailleurs, quels sont les outils qui seront utilisés pour avancer sur la durée de vie des produits : des règlements, des directives, des négociations politiques ? La Commission européenne a-t-elle un poids au-delà des réglementations ? Est-ce de la normalisation ? De l'échelon dépend l'outil que nous allons utiliser.

Ensuite, notre association siège dans un certain nombre de filières REP au niveau français, telles que les emballages, les piles, le textile ou les meubles. Le sujet de l'éco-modulation est relativement brûlant. Pourtant, la loi française est assez claire puisqu'elle stipule que les contributions doivent être éco-modulées en fonction de la recyclabilité, de la fin de vie, de la conception et de la durée de vie des produits. Or en réalité, il est extrêmement compliqué d'avancer sur ces sujets, de proposer des bonus, des malus, etc., quand bien même s'agit-il de produits fabriqués et vendus en France. Pourtant, cela pu être fait pour les piles, mais les industriels nous opposent toute une série d'arguments classiques : « c'est une question de tempo », « ça ne va pas changer du jour au lendemain », « il faut tout d'abord réaliser des études d'impact », etc. Alors que les industriels sont en général très peu demandeurs d'études d'impact, là ils en réclament !

Votre rapport est très intéressant et nous paraît être un outil pertinent pour avancer sur la question de la durée de vie des produits.

Pascal Durand.

La discussion risque de dériver sur une question que je ne traiterai pas aujourd'hui : celle de la garantie légale. À l'origine, cette question était évoquée dans le rapport, mais j'ai dû la supprimer. Pourquoi ? Parce que les représentants du groupe PPE, majoritaires au Parlement, m'ont clairement signifié que si je traitais de la garantie légale, alors même que cette question est abordée par Pascal Arimont, dans son rapport législatif sur la vente en ligne des biens tangibles, ils ne voteraient pas en faveur de mon rapport.

Or, je vous l'ai expliqué, les majorités se construisent de manière directe au Parlement européen. Pour que les questions que nous évoquons aujourd'hui fassent l'objet d'un débat, j'ai dû sortir la garantie légale de mes propositions. Je vous invite donc à ne pas évoquer cette question majeure, puisqu'elle ne sera pas traitée dans mon rapport pour des raisons politiques. Nous avons néanmoins pu y faire inscrire que les garanties ne devaient pas diminuer, le rapport Arimont souhaitant aller vers une harmonisation des garanties légales de deux ans.

Par ailleurs, une autre question fait débat : pour ce qui est de la garantie de conformité, le PPE souhaite s'en tenir à six mois, contrairement à la France.

Camille Beurdeley, GIFAM –déléguée générale.

Je n'ai pas bien compris. Voulez-vous dire que le deuxième tiret du point 17 a disparu ? Car il me semble que vous évoquez dans le rapport une garantie de 5 ans pour le gros électroménager.

Pascal Durand.

Il nous est interdit de donner des précisions formelles sur la garantie. Nous avons rédigé un texte générique, indiquant que les garanties des consommateurs devront être, au moins maintenues, voire améliorées dans le cadre des futures législations.

Camille Beurdeley.

Le rapport a donc évolué.

Pascal Durand.

Oui, et il évolue régulièrement, puisque nous avons encore eu des discussions hier soir. C'est la raison pour laquelle je souhaitais apporter cette précision. Vous saurez tout sur la manière dont ce rapport se négocie. J'ai failli perdre le soutien des socialistes, lorsque la droite a voulu supprimer du rapport des questions qu'elle estime être siennes. Nous faisons donc sans cesse le grand écart et tentons de leur expliquer qu'il s'agit d'un sujet suffisamment important pour ne pas se comporter comme dans une cour d'école.

Bertrand Schumacher, Sourcing & Creation – directeur SAV.

Je représente la société Sourcing & Creation qui crée, fabrique et met sur le marché des produits à marque propre de Boulanger. Je ne m'étendrai pas sur les aspects techniques, ils ont été largement évoqués, je vous parlerai de notre mission.

Nous fabriquons des produits à marque Essentiel B et Listo qui sont les marques de Boulanger, en cherchant à promouvoir, à travers notre démarche, l'usage des produits, les attentes des clients par typologie de produits : un sèche-cheveux à 20 euros n'a pas le même usage qu'un sèche-cheveux à 100 euros. Nous orientons l'usage en fonction des attentes des clients. Transformer l'avenir, c'est transformer les caractéristiques techniques en lien avec l'usage attendu par le client.

Quelques-unes des actions que nous menons s'inscrivent dans les propositions du projet de rapport. Par exemple, nous promovons les solutions 3D, via un site qui héberge des pièces détachées en 3D mises à disposition gratuitement des consommateurs – clients de Boulanger ou pas.

Nous nous situons entre les distributeurs et les grands groupes industriels, même si nous restons une petite société contrainte par les compétences et les outils à grande échelle. En effet, les grands industriels mondiaux sont soumis à des contraintes techniques avec lesquelles nous devons jongler pour fournir les marchés français et européens.

Marion Lelièvre, Boulanger – en charge de la politique de service.

Je vous remercie de votre invitation, la clé pour avancer sur ces sujets étant bien la concertation.

Il est important qu'il y ait un alignement entre les recommandations françaises et européennes. Je souscris donc complètement à l'idée selon laquelle la France doit être plus présente au sein des institutions européennes. En avançant seule, à un niveau national, sur ces sujets, la France contribuerait à introduire des distorsions très fortes de concurrence

Par ailleurs, il serait bon que, dans toutes les réglementations qui seront adoptées, de préciser de façon claire « qui porte l'obligation ».

Pascal Durand.

Oui, j'ai bien entendu ce message.

Marions Lelièvre.

S'agissant des pièces détachées, Boulanger fait partie de ceux qui sont les plus exemplaires sur le marché. Nous affichons, non seulement la durée de disponibilité des pièces détachées, mais nous communiquons aussi lorsque cette information ne nous a pas

été livrée. Cela nous impose des contraintes opérationnelles très fortes, puisqu'il n'existe pas de standardisation sur la manière dont ces informations nous sont transmises. Il convient donc qu'une concertation soit établie entre constructeurs et distributeurs afin de rendre opérationnelle toutes les mesures qui vont dans le bon sens. Nous sommes le dernier maillon de la chaîne, celui qui est au contact avec le consommateur, nos obligations doivent donc être réalistes en termes de mise en œuvre.

Pascal Durand.

Concernant l'impression 3D, un représentant de Seb m'a expliqué que s'il est très facile, par exemple, de fabriquer des poignées de cocotte-minute avec une imprimante 3D, celles-ci participent de la sécurité. Si ces poignées viennent à céder, les conséquences peuvent être graves. La question de la responsabilité doit donc être prise en compte. Il existe un *process* industriel que l'on ne retrouve pas nécessairement en termes de sécurité en utilisant une imprimante 3D.

J'ai bien conscience, par ailleurs, de la difficulté des distributeurs qui sont les interfaces avec les clients.

Jean-Philippe Allain, Boulanger – responsable veille et innovation.

Je concentrerai mes propos sur l'impression 3D et l'initiative que nous avons lancée voilà un an. Cela a été dit, les industriels comme les distributeurs étudient la question de l'impression 3D, notamment pour les pièces détachées. Il s'agit d'une technologie qui évolue très vite et si nous devons attendre la prochaine évolution pour s'y mettre, nous ne ferons jamais rien. Chez Boulanger, nous avons décidé d'avancer avec ce qui existe déjà.

Le 1^{er} juin 2016, nous avons lancé la première plateforme au monde sur laquelle 150 pièces détachées sont disponibles. Nous sommes le seul distributeur, fabriquant d'objets, à avoir *open sourced* une partie de nos pièces détachées. C'est une première étape, mais nous avons voulu que nos clients, nos collaborateurs et nos partenaires prennent conscience que cela était déjà possible.

Nous avons commencé par des pièces simples, qui ont du sens et qui vont permettre de retrouver l'usage du produit, telles qu'un bouton de four – en effet des personnes rachètent un four lorsque le bouton est cassé – ou le cache-piles d'une télécommande. Depuis un an, notre ambition est non seulement de permettre à nos clients de retrouver l'usage de leurs produits, mais également de démocratiser les imprimantes 3D, en les commercialisant dans nos magasins.

Nous avons donc lancé un appel à nos partenaires – que ce soit aux marques que nous vendons ou à nos partenaires industriels – sur ce sujet. Tous n’ont pas répondu, c’est long, mais nous avons les premières retombées d’industriels, notamment de Sourcing & Creation en Chine, qui commencent à comprendre la démarche. Une entreprise comme Seb participe elle aussi à la démocratisation de l’impression 3D au sens large, même si elle n’a pas encore adhéré au modèle *open source*.

Camille Beurdeley, GIFAM – déléguée générale.

La GIFAM est une organisation qui représente les fabricants d’appareils électroménagers en France. Je salue ce projet de rapport qui a le mérite de porter le débat au niveau européen. Un sujet dont on débat depuis de nombreux mois, voire des années, et dont les réticences sont parfois liées au fait que le sujet a essentiellement été traité au niveau français. Il est en effet très compliqué pour une entreprise européenne et internationale de répondre à ces questions à un niveau franco-français.

Je vous livrerai pour ma part quelques commentaires sur certains points du rapport.

Nous sommes, d’une manière générale, favorables à tout ce qui favorise la réparation des appareils plutôt que le remplacement. C’est une politique que porte le GIFAM depuis de nombreuses années.

Nous avons pleinement soutenu, et nous le soutiendrons au niveau européen, l’affichage de la durée de disponibilité des pièces détachées, qui reflète, selon nous, une concurrence saine entre les marques. Nous valorisons les marques qui investissent dans les pièces détachées ; cela a un coût, elles méritent donc d’être récompensées au niveau du consommateur. Par ailleurs, nous pensons, comme l’ADEME, que cet affichage devrait être obligatoire alors même quand le fabricant ne propose pas de pièces détachées. Et si cette disposition est reprise au niveau européen, nous souhaiterions qu’elle soit appliquée de manière précise et claire s’agissant, non seulement de la transmission d’information entre le fabricant et le distributeur, mais également en termes de responsabilité.

Concernant l’autoréparation, nous avons beaucoup avancé ces dernières années. Certains freins qui existaient chez les industriels commencent à se lever, et ils sont de plus en plus nombreux à mettre un certain nombre de pièces détachées à disposition des consommateurs sur leur site internet. La difficulté à laquelle le législateur doit répondre est la suivante : quid de la responsabilité d’une marque qui s’engage à accompagner le

consommateur dans l'autoréparation ? Tant que le législateur ne répondra pas à cette interrogation, les marques seront craintives et avanceront lentement sur cette question.

Nous soutenons bien évidemment tout ce qui peut aider les activités de réparation d'un point de vue fiscal – baisse de TVA, chèques emploi-service, etc.

Concernant les labels, nous sommes plus réticents. Nous pensons que cela doit être inscrit dans la législation relative à tout ce qui est éco-design et étiquettes énergie. Car plus nous aurons une réglementation commune sur l'affichage, plus la gestion de cette question par les industriels sera facile.

Enfin, d'une manière générale, nous soutenons tout ce qui concerne l'éco-modulation. En revanche, le critère ne doit pas toujours être la durabilité des produits, car dans certains cas il est plus intéressant de moduler l'éco-participation sur un autre critère. Cette question doit être traitée produit par produit.

Gilles Rouvière, FIEEC – Directeur délégué.

La Fédération des industries électriques, électroniques et de communication rassemble 22 syndicats professionnels.

Je voudrais tout d'abord lever un doute, si jamais il y en avait un, concernant l'obsolescence programmée. Nous sommes tous d'accord sur la condamnation de l'obsolescence programmée qui a été pénalisée, et nous soutenons la définition donnée par le ministère de l'Environnement. L'enjeu du débat est bien la durée de vie, l'obsolescence programmée n'étant qu'une composante de la durée de vie, sur laquelle il existe un consensus solide. Il n'y a aucun doute sur la condamnation des acteurs qui seraient tentés d'accélérer la fin de vie d'un produit.

En tant que représentant d'entreprises du B to B et du B to C, je sais à quel point il est nécessaire de différencier les deux : les garanties, la maintenance, les relations commerciales et les produits ne sont pas les mêmes. Il est donc nécessaire d'avoir une approche différente entre les produits B to B et les produits B to C.

Concernant les pièces détachées et le fait que l'affichage de la durée de disponibilité des pièces détachées reflète une concurrence saine entre les marques, je ne peux que souscrire aux propos de Camille Beurdeley. Nous sommes tout à fait conscients que des progrès restent à réaliser de la part de la distribution et des industriels.

Nous travaillons avec la DGCCRF sur ce point précis. Nous sommes en train d'établir une position commune entre la FCD, la Fédération du commerce et de la distribution, et la FIEEC, afin de faciliter la transmission de l'information entre l'industriel et le distributeur, pour justement faciliter le lien avec le consommateur.

Enfin, s'agissant de la garantie, nous sommes très présents au CNC, le Conseil national de la consommation, j'y ai même été rapporteur sur la question de la durabilité pour les collègues professionnels. Nous avons travaillé à des outils pédagogiques sur les garanties, car nous sommes tout à fait conscients du déficit d'information et de la méconnaissance du consommateur de ce sujet. Il faut dire qu'en France la question est complexe, entre les garanties légales, le vice caché, le délai de présomption, le défaut de conformité, etc.

Thibaud Hug de Larauze, Back Market – cofondateur.

Back Market, créée voilà deux ans, est une plateforme européenne de distribution de produits reconditionnés. Nous avons constaté que, s'il existe une appétence pour les produits reconditionnés, au niveau de l'offre, c'était plus compliqué. C'est la raison pour laquelle nous agrégeons énormément d'acteurs ; aujourd'hui 150 acteurs en Europe remettent des produits en circulation.

En ce qui nous concerne, le problème se situe au niveau de la chaîne d'approvisionnement. Aujourd'hui, les éco-organismes sont favorisés par la deuxième liste des produits. Nous avons trop souvent le réflexe d'envoyer les produits au recyclage. Le rapport en fait état : un tiers des produits collectés par les organismes de recyclage est parfaitement fonctionnel. Ces produits devraient selon nous être réutilisés – réparés et remis en circulation.

Il existe un intérêt fiscal à avantager la remise en circulation de ces produits plutôt que de les recycler. Un geste simple, mais qui concerne 600 000 tonnes de produits aujourd'hui en France ; ce n'est pas neutre. D'autant que, comme cela a été dit, il y a une volonté du consommateur de mieux consommer, de consommer de manière plus durable. Il s'agirait d'une petite modification qui ferait une grosse différence.

Camille Beurdeley.

On ne peut pas dire que tous ces produits sont recyclés. Une partie des déchets sont récupérés par les éco-organismes et remis sur le marché.

Vianney Vaute, Back Market – cofondateur.

Cela ne représente que 2 %.

Camille Beurdeley.

Peut-être, mais la France a fait le choix de transmettre ces produits à l'économie sociale et solidaire.

Pascal Durand.

Nous sommes tous conscients qu'au niveau français il y a eu des avancées et que des modifications sont nécessaires. L'important est d'arriver à porter au niveau européen une logique économique. Et dans la fameuse règle des 3R, le fait de valoriser la réutilisation et la réparation est un point important à porter au niveau européen. Maintenant, j'ai parfaitement conscience que, pays par pays, cela va être compliqué, qu'il y aura des succès mais également des échecs.

Thibaud Hug de Larauze.

Je préciserai que nous ne travaillons pas uniquement avec des ESS, mais également avec des distributeurs, et notamment avec une filiale du groupe Boulanger qui gère l'après-vie des produits qui sont en exposition, les produits issus des programmes de leasing, les produits abîmés, etc.

Je terminerai en citant l'exemple de la Suède qui, pour inciter les consommateurs à réparer plutôt qu'à remplacer, a baissé la TVA sur la réparation des objets.

Vianney Vaute.

La majorité des produits que nous reconditionnons sont des produits high tech, les smartphones et les tablettes étant nos produits phares. Sur cette catégorie, le consommateur devance souvent l'obsolescence programmée technique ou l'obsolescence logicielle de ces appareils ; c'est ce que nous appelons « l'obsolescence programmée psychologique ». C'est un vrai problème. Ces appareils prennent de plus en plus de place dans notre quotidien et nous assistons à une véritable boulimie de consommation de ces produits. Il convient donc de promouvoir leur réparabilité et de gérer leur durabilité.

Au quotidien, notre travail est d'entrer dans la psyché du consommateur en prenant acte de cette boulimie de consommation. Nous partons du principe, de manière un peu cynique et pragmatique, que le consommateur aura envie du prochain iPhone, mais nous essayons de l'inciter à en acheter un remis à neuf. Cela passe par un service performant garantissant l'accès à un grand nombre de produits, ainsi que par un prix attractif.

À l'instar de la Suède, il serait intéressant de réfléchir à des mesures fiscales pour favoriser l'achat de produits reconditionnés.

Bianca Schulz, Centre européen des consommateurs – Responsable du Centre Européen des Consommateurs France.

Le CEC est une association de défense des consommateurs européenne qui intervient en cas de litige transfrontalier. Nous recevons quotidiennement des litiges de consommateurs qui, justement, veulent faire réparer un produit acheté à l'étranger et n'y parviennent pas.

Nous répondons aux dispositifs de plainte au niveau européen. Toutes ces expériences pratiques ont donné lieu à deux rapports, l'un sur l'obsolescence programmée – qui n'a pas connu un grand succès au niveau des institutions européennes – et l'autre sur la garantie légale et commerciale dans l'Union européenne, qui nous a permis d'aborder la question de la durabilité des produits sous un autre angle.

Nous soutenons votre rapport, Monsieur Durand, qui s'inscrit dans les recommandations que nous avons formulées dans les deux nôtres. S'agissant de la réparation, certains pays ne disposent pas de hiérarchie des remèdes, si nous souhaitons faire de la réparation le point fort de la garantie légale de conformité, il est important de bien organiser la réparation du bien du consommateur pour que ces pays puissent s'inscrire dans cette démarche et de prévoir un renversement de la charge de la preuve pendant toute la durée de la garantie légale de conformité.

Voici quelques-unes de nos propositions. D'abord l'adoption d'une réglementation européenne sur les pièces détachées disponibles durant toute la durée de la garantie légale de conformité de deux ans ou plus car idéalement basée sur la durée de vie estimée de certaines catégories de produits. Ensuite des mises à jour logicielles pendant ce même délai, un affichage ou une information claire et transparente pour le consommateur sur ce sujet. Imposer également des sanctions dissuasives. Déterminer enfin un nombre maximal de réparations pour la même panne, pour que le consommateur puisse, au bout d'un moment, accéder au remplacement au terme d'une durée maximale de réparation. Envisager la mise à disposition d'un appareil de remplacement.

Par ailleurs, la portabilité du délai de garantie est pour nous importante. Si la garantie doit repartir de zéro en cas de remplacement, je suis également favorable à une suspension de la garantie légale de conformité durant l'immobilisation du produit.

Enfin, le consommateur devrait pouvoir recourir à un réparateur indépendant, comme cela est possible aujourd'hui dans le secteur automobile. Une telle possibilité créera des emplois et le consommateur pourra accéder à d'autres expertises.

Benjamin Douriez, 60 millions de consommateurs – rédacteur en chef adjoint.

Une des missions de mon journal est de procéder à des tests comparatifs de produits, en vue de guider les consommateurs dans leurs achats. Tester les performances des produits, nous savons faire ; en revanche, tester la durabilité et la fiabilité est un vrai casse-tête.

Je prendrai l'exemple des lampes. Nous avons fait fonctionner des lampes pendant 6 000 heures, soit neuf mois de tests en laboratoire – auxquels il convient d'ajouter la préparation et l'analyse des résultats. Si nous faisons la même chose avec des smartphones ou des téléviseurs, le temps de terminer les tests, ces produits, dépassés par la technologie, ne seraient déjà plus sur le marché ! C'est un vrai problème. En outre, de tels tests ont un coût exponentiel, lié au temps et au fait que, pour que ces tests soient valables, il faut les dupliquer sur différents exemplaires du même modèle. En effet, si une lampe flanche, on ne peut pas savoir s'il s'agit juste d'un exemplaire défectueux ou si la conception est insuffisamment robuste ; d'où l'obligation de multiplier les tests sur un même produit. Pour remplir notre rôle sur cette thématique, nous sommes obligés de trouver des chemins de traverse. Nous faisons des palmarès de fiabilité des marques, que nous réalisons en interrogeant plusieurs milliers de nos lecteurs.

Nous avons cependant le sentiment que, depuis quelques années, cette question préoccupe les consommateurs qui nous écrivent. Nous recevons de plus en plus souvent des témoignages d'agacement lorsqu'un produit tombe en panne de façon prématurée. Au-delà de cet agacement, il existe un réel intérêt des consommateurs pour la question de la durée de vie des produits, que nous constatons lors de publications d'enquêtes sur le sujet. Il serait regrettable que les pouvoirs publics ne se saisissent pas de cette question. Je suis donc ravi que ce rapport aille dans ce sens.

S'agissant des mesures proposées dans le rapport, celles qui relèvent du renforcement de l'information du consommateur me paraissent particulièrement pertinentes. Que ce soit l'information sur la disponibilité des pièces détachées ou un label pour distinguer les produits les plus durables.

Jean-Yves Mano, CLCV – président.

De façon globale, nous portons évidemment beaucoup d'intérêt à la durabilité des produits, la démarche nous semble donc très positive. Néanmoins, un certain nombre de questions doivent être posées.

Premièrement, que représente aujourd'hui la réparation des produits sous garantie, à deux ans, à cinq ans et au-delà, sur le plan économique ? Outre l'intérêt pour la protection de la planète, que représente ce secteur économique ? Je n'en ai aucune idée. Il serait intéressant de savoir s'il est possible ou non de développer un secteur économique viable et équilibré sur la réparation.

Deuxièmement, il conviendrait de faire évoluer les prix en fonction de la durée de la garantie. N'oublions pas qu'un grand nombre de consommateurs ont de faibles moyens, il ne s'agit donc pas de les pénaliser. Il est difficile d'expliquer à une personne à faibles revenus qu'elle a tout intérêt à acheter un produit plus cher parce que sa durée sera plus longue.

Troisièmement, en France et sans doute dans d'autres États membres de l'Union européenne, l'organisation de la nouvelle vie des produits est fondée sur le recyclage – il existe même des obligations de reprise systématique de matériels. Inciter à la réparation reviendrait à inverser le système actuel et peut-être à déséquilibrer un système économique de recyclage qui est en train de trouver sa place. Pourquoi pas, mais on voit bien que les choses ne pourront pas se faire aussi facilement que cela.

Par ailleurs, en matière d'obsolescence des produits, il faut évidemment tenir compte de la question de la durabilité des pièces détachées, mais également du fait que la technologie évolue rapidement et que le produit est vite dépassé. On aura beau expliquer au consommateur que sa tablette ou son téléphone peut être réparé, il voudra acheter le dernier modèle. Quid des produits dépassés sur le plan technologique ?

Je terminerai par un cas concret. J'ai acheté une cafetière à 29 euros, il y a huit jours. J'imagine que si elle tombe en panne dans deux ans, le coût de réparation sera nettement supérieur au prix. Par ailleurs, j'ai appris que deux magasins, à Paris, réparaient des machines à café avec capsules pour un forfait de 39 euros et en prêtaient une le temps de la réparation. Je trouve ce principe intéressant. On comprend ici l'intérêt du fabricant qui réalise sa marge sur les capsules et non sur l'appareil. Ce qui veut dire aussi que le service après-vente est proposé pour une machine dont le prix est plus proche de 150

euros que de 30 euros. Le marché de la réparation peut donc s'organiser en fonction de la valeur du produit initial ; qu'on le veuille ou non, cela fait partie de la réalité économique.

Laëtitia Vasseur, Halte à l'obsolescence programmée – chargée des communications presse et des relations publiques.

Je remercie Pascal Durand d'avoir pris en main ce sujet au niveau européen et le félicite pour son rapport auquel j'ai pu apporter mon expérience. Je me réjouis que sur cette question, quasi inexistante en 2012, une loi française ait été votée et un rapport proposé au niveau européen. Je me réjouis également que les associations de consommateurs s'emparent de cette question.

Outre l'obsolescence programmée, l'obsolescence logicielle est aussi une question importante et je regrette l'absence de représentants de ce secteur ici, aujourd'hui. Cette question aurait également pu être davantage développée dans le rapport.

Matthieu Blondeau.

Nous avons invité des personnes concernées par ce sujet, sans réussir à les mobiliser. Il est par ailleurs difficile de trouver le bon interlocuteur.

Pascal Durand.

C'est la première fois que cette question est évoquée dans un rapport et je tiens à souligner que les parlementaires lui ont réservé un accueil favorable. Nous avons donc ouvert une porte, et c'est important.

Laëtitia Vasseur.

Avec la généralisation des objets connectés, cette question va aller grandissante, peut-être même davantage que celle de l'obsolescence des matériaux. Il est donc effectivement important d'avoir ouvert cette porte.

S'agissant de la relation France-Europe, il est évident que le sujet ne peut être traité exclusivement en France. Pour autant, il est bien que la France ait été un fer de lance sur ce sujet puisqu'elle a permis à l'Europe de s'en saisir. Les avancées françaises continuent d'être importantes et intéressantes.

Sur le thème de la réparabilité, la question des pièces détachées est, elle aussi, importante. Sachez que le décret qui détaillait la loi de M. Hamon sur l'information et la disponibilité

des pièces détachées a été attaqué au Conseil d'État par l'association HOP pour qu'il soit réécrit, détaillé et appliqué. Les distributeurs font visiblement tout pour informer les consommateurs, c'est une bonne chose.

Je voudrais également confirmer l'intérêt et l'engouement des citoyens, français mais aussi européens, sur la frustration sociale qui existe derrière l'obsolescence programmée. En parvenant, en moins de deux ans, à fédérer une communauté de 15 000 personnes, HOP démontre le réel enjeu social.

Christopher Santerre, L'Incrévable – fondateur.

Notre société a vocation à proposer de l'électroménager durable, réparable et évolutif. Le premier produit est une machine à laver que nous espérons pouvoir commercialiser l'année prochaine.

Nous avons observé, avant même que le projet de rapport ait été établi, une frustration colossale de la part de consommateurs. Nous recevons un grand nombre d'emails, des marques d'intérêt pour nos produits, mais également des gens qui en ont assez de devoir changer de machines de plus en plus fréquemment. Et donc une appétence pour des solutions durables, qui vont dans le sens de la réparabilité.

Ces dernières années, nous avons vu apparaître, s'agissant de la conception, des pratiques scandaleuses telles que l'inamovibilité de certaines pièces. Les batteries de smartphones en sont le parfait exemple. Fairphone est une société qui propose un smartphone avec une batterie mobile ; c'est aujourd'hui une innovation que de pouvoir changer sa batterie ! Des machines à laver sont composées de cuves qui sont collées, c'est-à-dire non réparables. Le bloc laveur doit être changé en entier, ce qui coûte à peu près le prix d'une machine. Autre exemple, les stylos qui nous sont offerts ici, à encre non rechargeable. Toutes ces petites choses mises bout à bout créent les problèmes que nous connaissons. Par l'éco-conception, il appartient au législateur de déterminer ce qui est possible et ce qui ne l'est pas.

S'agissant de l'information, tout a été dit sur la façon de mettre en avant la durabilité d'un produit, comme cela a été très bien fait pour la consommation d'eau et d'électricité.

Je mettrai l'accent sur les coûts cachés, dont les consommateurs n'ont pas conscience. Les foyers les plus modestes sont les premières victimes de l'obsolescence programmée, puisqu'ils ne sont pas financièrement capables d'acheter des produits durables et que

l'achat d'appareils de mauvaise qualité leur reviendra, sur 10 ou 15 ans, bien plus cher. Mais les consommateurs n'ont pas conscience des impacts sociaux, en termes d'emploi, de réparabilité, sur la production, etc., et des impacts sanitaires, quand les produits finissent enfouis ou incinérés. Alors comment rendre visible tout cela ?

Le modèle suédois est en effet à retenir, aussi bien pour la durée de garantie que pour sa fiscalité incitative pour les pièces détachées et les actes de réparation, puisque nous souhaitons, nous aussi, favoriser l'autoréparation. Mais nous ne devons pas oublier de traiter de la responsabilité : qui est responsable si le client monte une pièce à l'envers, par exemple ?

Enfin, il convient de valoriser le conditionnement, le recyclage étant une solution loin d'être satisfaisante ; les produits devraient avoir 2, 3, 4 voire 5 vies. Nous souhaitons que la machine à laver l'Increvable puisse être léguée à la génération suivante !

Gregory Berthou, AFNOR – en charge des questions concernant les biens de consommation.

L'AFNOR est l'organisme français de référence s'agissant des normes volontaires. Notre mission d'intérêt général est de rassembler les acteurs, aussi bien les industriels que les distributeurs et les consommateurs, autour d'un sujet donné, pour coconstruire les normes volontaires qui s'appliqueront à un produit ou à un service donné.

Nous retrouvons dans ce rapport la notion d'articulation nécessaire entre ce qui relève des obligations – d'un cadre réglementaire – et de l'intérêt d'avoir des outils qui viennent appuyer cette réglementation et aider l'ensemble des acteurs à mettre en œuvre ces politiques publiques.

Je suis plus particulièrement en charge des biens de consommation. J'anime à ce titre un comité stratégique qui réunit des représentants de différents secteurs dans les biens de consommation, dont un certain nombre ont été cités tout à l'heure : ameublement, textile, jouets, puériculture, etc. Parmi nos priorités figure la sécurité des produits mis en œuvre dans un cadre européen, avec une évolution qui tarde à venir s'agissant de la sécurité générale des produits. Une évolution qui bloque notamment sur un aspect lié à l'information des consommateurs : l'indication d'origine des produits. Je comprends tout à fait vos précautions et je sais que faire passer ses positions au niveau européen est parfois très délicat. Nous le constatons à notre niveau, celui des normes volontaires, puisque notre terrain de jeu est complètement international aujourd'hui : 90 % des normes

volontaires sont internationales. L'une de nos missions est donc d'accompagner les acteurs pour faire passer leurs positions.

Une autre de nos priorités est, bien entendu, de mieux informer les consommateurs ; le rapport va dans ce sens. Nous insistons aussi de plus en plus sur la conception universelle des produits et des services.

Nous menons par ailleurs une réflexion sur le thème de l'économie collaborative, notamment sur l'intervention des professionnels, avec cette question de la responsabilité. Au travers les normes volontaires, nous pourrions sécuriser leur responsabilité juridique, notamment lorsqu'un professionnel apporte un service dans l'échange de biens de consommation de particuliers entre eux – les plateformes collaboratives.

Certains distributeurs mettent aujourd'hui en place des services. Il est proposé, sur les produits de seconde main, de mettre en place un contrôle technique sur des points essentiels de sécurité d'un produit revendu. Des sujets qui pourraient trouver écho, demain, dans une norme volontaire.

Dernier point : il est selon moi nécessaire de préciser ce que vous entendez par produits de consommation. Les produits électroniques sont souvent cités ; sommes-nous dans le champ des produits de consommation en général ? Si c'est le cas, dans le point 1, il conviendrait d'étendre la possibilité d'engager des travaux normatifs au sein du Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) mais également du Comité européen de normalisation (CEN), car une différence est faite, au niveau européen, entre le CEN et le CENELEC.

Corinne Del Cerro, AFNOR – responsable développement environnement et responsabilité sociétale.

Voilà plusieurs années que nous réfléchissons au thème de l'économie circulaire. Nous avons organisé un colloque, voilà quelques années, qui avait réuni une soixantaine de personnes, et à partir duquel nous nous étions fixé une feuille de route. Le premier constat que nous avons fait était que la réglementation et la normalisation n'étaient pas pertinentes pour la mise en œuvre de l'économie circulaire.

Nous continuons à travailler sur ce thème et nous sommes en train d'élaborer un modèle d'analyse des collections normatives pour déterminer les normes à modifier, à réviser ou

à élaborer, de façon à mieux répondre à cette nécessité de prendre en compte l'économie circulaire.

Des travaux ont démarré au niveau européen, il y a moins d'un an, autour de la notion de durabilité, de durée de vie, de recyclabilité... Je suppose que ce sont à ces travaux que vous faites référence dans votre rapport.

Ces normes transverses, qui seront ensuite déclinées par catégorie de produits, sont en cours d'élaboration par le CEN et le CENELEC, et il reste beaucoup de travail, des sujets tels que le taux de recyclabilité, le taux de recyclage ou les indices sur la valorisation, étant très complexes. Si les industriels ont accepté de s'asseoir autour de la table, le sujet est compliqué.

Toutes les réflexions que nous pouvons mener au niveau de nos comités stratégiques, avec un tour de table très large, se situent principalement dans des perspectives européennes ou internationales ; on ne réfléchit plus franco-français.

Autre sujet sur lequel des réflexions sont menées : l'impression 3D.

Enfin, je partagerai un constat avec vous : le déficit de la présence des experts français au sein des instances de normalisation européennes et internationales. Un déficit qui peut provoquer des distorsions de concurrence interne, les positions françaises n'étant pas soutenues.

Nous sommes favorables à ce rapport et partageons les préoccupations qui y sont soulevées. Ce sont les mêmes que celles que nous entendons dans nos réunions, qui réunissent, il est vrai, à peu près les mêmes acteurs.

Karine De Crescenzo, UFC-Que Choisir.

Je serai bref, tout a déjà été dit et nous partageons à peu près la même analyse sur la majorité des points évoqués par le rapport.

L'obsolescence programmée est un sujet transverse. Mon souhait le plus fort est qu'il puisse nourrir les différentes propositions législatives actuellement en discussion au niveau européen ; je pense à la garantie légale de conformité, à l'éco-conception ou au plan déchets.

Quelle est la finalité de ce débat ? Je rejoindrai les propos du fondateur de l'Inceivable en disant que, effectivement, la seule information dont dispose actuellement le

consommateur est le prix d'achat – alors que potentiellement l'étiquetage énergétique peut être une orientation pour le consommateur. Si le consommateur souhaite s'orienter vers un produit plus durable, il ne dispose d'aucune information pour le faire. Nous sommes donc extrêmement favorables à l'affichage de la disponibilité des pièces détachées.

S'agissant de l'affichage de la durée de vie des produits, un débat avec l'ensemble des acteurs industriels est nécessaire, notamment sur les produits électriques et électroménagers – des forums sur l'éco-conception existent, des normes en termes d'étiquetage énergétique sont déjà place. Je serai par ailleurs intéressée de savoir où nous en sommes au niveau français, puisque la loi relative à la transition énergétique envisageait une telle expérimentation entre les acteurs du secteur sur la durabilité des produits ; à ma connaissance rien n'a avancé sur ce point.

Enfin, s'agissant de la transmission de l'information, je rejoins les propos des représentants du GIFAM et de la FIEEC. À partir du moment où les responsabilités sont partagées entre les acteurs, il est important que la loi soit claire et que dans la pratique une solution cohérente soit trouvée pour la bonne information du consommateur.

Pascal Durand.

Je vous remercie pour vos contributions. Je suis extrêmement sensible au fait que vous ayez pris le temps d'étudier mon rapport pour en discuter avec le « législateur », au sens large. Ce type de débat nourrit notre capacité à élaborer des textes qui ne soient pas complètement irréalistes.

C'est d'autant plus important pour moi, que j'ai voulu inscrire cette première approche européenne dans une démarche consensuelle, du moins élargie – et non un camp contre un autre. Je ne suis pas naïf, je sais très bien que certains intérêts peuvent être contradictoires. Mais il était important que j'entende tout le monde et je suis sensible au fait que vous soyez présents pour porter cette parole. Je ferai tout mon possible pour la concrétiser, dans le cadre non seulement du rapport, mais également des discussions que nous aurons avec la Commission européenne pour transformer le rapport en texte législatif.

Le rapport Arimont, dans lequel la garantie légale est traitée est, je vous le rappelle, un texte législatif ; il aura donc vocation à s'appliquer directement.

Quand vous dites que la présence d'experts français est nécessaire au niveau européen, j'aurais tendance à vous répondre que, pour cela, il faudrait davantage d'éco-élus ! Je ne plaisante qu'à moitié, car sur les questions de la durabilité et de la défense des consommateurs, le groupe des écologistes est en pointe. Les industriels et les distributeurs nous opposent trop souvent les questions de compétitivité, d'emploi, etc. J'aimerais un jour que l'on arrête d'opposer les questions environnementales aux questions économiques, l'intérêt des consommateurs à celui des industriels. Car je reste persuadé que c'est justement en trouvant cet équilibre que l'Europe s'est développée, qu'elle n'a jamais choisi d'aller trop lourdement d'un côté ou de l'autre et qu'elle a toujours essayé de rechercher cet équilibre de développement durable entre les piliers économique, social et environnemental. Si nous perdons cela, nous allons devant des au-devant de catastrophes sociales et économiques, car nous aurons perdu ce qui fait la force de l'Europe.

Pour ce rapport, j'ai voulu m'orienter vers un dialogue et la fameuse somme des législations plutôt que vers le normatif dur ; la question de l'obsolescence programmée en France, fondée sur l'élément intentionnel, avec des condamnations pénales, est marginale. J'ai préféré m'appuyer sur la durabilité du produit et sur une logique de collaboration.

Je ne répondrai pas à vos questions, nous n'en avons pas le temps. Simplement, sachez que j'ai entendu vos messages. L'un d'entre vous m'a demandé à qui il devait s'adresser, à l'échelon européen. L'Europe a une particularité : le co-législateur est un mélange de législateur et d'exécutif. L'initiative des lois appartient à la Commission européenne. Les textes sont élaborés et votés au Parlement européen. Ils partent ensuite dans une boîte noire, celle des trilogues. Il s'agit de trouver un accord entre le Parlement, qui a voté de façon transparente, et le Conseil européen – qui représente les États, instance d'une incroyable opacité ; on ne sait rien de ce qui se passe au Conseil européen. C'est la raison pour laquelle vous entendez dire parfois que certains États bloquent tel ou tel texte. Pire encore : la Commission européenne anticipe le blocage de tel ou tel État membre en ne portant pas certains sujets devant le Parlement européen.

C'est la raison pour laquelle nous devons convaincre, à la fois la Commission et les États membres avant de débattre d'un texte au Parlement – qui est le plus facile à convaincre, les députés essayant sincèrement de faire bouger les lignes. J'ai donc besoin de vous, des acteurs français. La parole d'un industriel français, les actions des associations de consommateurs portent. Mais faut-il encore qu'ils viennent s'exprimer au sein des instances européennes appropriées.

Je vous remercie de votre présence. Je vous incite à continuer ces discussions avec moi, ma porte vous est grande ouverte. L'Europe vous ouvre ses portes également. Que les industriels, les distributeurs, les consommateurs se saisissent de l'opportunité de venir porter ces questions devant le Parlement européen ; c'est essentiel. Derrière ces questions, ce sont des milliers d'emplois et de ressources préservées qui sont concernés.

Sachez enfin que mon rapport sera soumis au vote le 3 juillet, et qu'il peut être encore amendé.

Matthieu Blondeau.

Merci à tous. Nous sommes très sensibles au temps que vous nous accordez.