



Avis du Conseil National de la Consommation sur la durabilité des produits

N° NOR: EINC1511471V

I/ Introduction

Le Bureau du Conseil National de la Consommation a adopté, lors de sa séance du 11 juin 2014, un mandat portant création d'un groupe de travail relatif à **la durabilité des produits**.

Ce mandat s'inscrit dans le cadre d'une réflexion sur l'évolution des modes de consommation qui génère de nouvelles attentes des consommateurs et sur le développement d'une meilleure information des consommateurs.

Les réflexions du groupe de travail concernent tous les secteurs de produits, hors produits alimentaires.

Elles ont tenu compte de l'évolution des technologies ainsi que du contexte réglementaire national et européen.

Sur un sujet aussi vaste et complexe, la **terminologie** revêt une importance cruciale afin de bien sérier les problématiques et d'apporter les réponses adéquates. En effet, les différentes notions ne doivent pas être confondues :

- Durabilité / Durée de vie :

- la durabilité est une notion intrinsèque au produit, (par exemple liée à des critères de résistance minimale d'un produit ou de ses composants) et a vocation à être définie au niveau européen dans un cadre normatif.¹
- la notion de durée de vie englobe quant à elle des aspects plus larges tels que les actions effectuées par les consommateurs (entretien, respect des consignes d'utilisation) ou la réparation ;

- Réparabilité / Réparation :

- la réparabilité est une notion intrinsèque au produit et a également vocation à être également traitée au niveau européen ou mondial par les instances de normalisation,
- alors que la réparation renvoie à d'autres thématiques comme l'accès aux pièces détachées, la formation des réparateurs, etc.

Ces distinctions sont importantes car elles permettent de clarifier les enjeux et d'identifier les pistes de réflexion adéquates.

¹ Comité européen de normalisation (CEN) et Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC)

II/ Le contexte

Les membres du CNC ont souhaité dresser un état des lieux, sans prétention d'exhaustivité, des **nombreux travaux passés, en cours et à venir** sur les thèmes en lien avec la durée de vie des produits. Ainsi :

➤ sur le plan national :

- Le Parlement est intervenu sur ces questions. En 2014, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation est venue faciliter la mise en œuvre de la garantie légale de conformité par le consommateur et développer l'information sur la disponibilité des pièces détachées (dispositif subordonné au fait que les pièces soient rendues disponibles sur le marché). Par ailleurs, les parlementaires s'orientent actuellement vers la création d'un délit d'« obsolescence programmée » et vers une expérimentation en matière d'affichage de la durée de vie des produits, sous réserve d'une adoption définitive par le Parlement.
- Le Programme national de prévention des déchets 2014-2020 comporte une orientation sur l'augmentation de la durée de vie des produits. Un groupe de travail piloté par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie est chargé de réfléchir à la mise en œuvre des mesures préconisées.
- Par ailleurs le *Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE)*, l'*Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)* ou encore l'*Association française de normalisation (AFNOR)* ont également engagé des réflexions sur ces questions.

➤ sur le plan européen :

- la Commission européenne met l'accent sur l'intégration de critères d'efficacité des ressources dans la réglementation relative à l'écoconception des produits liés à l'énergie. Pour ce faire, un projet de mandat de normalisation a été adressé au Comité européen de normalisation (CEN) et au Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) concernant la rédaction de normes sur la durabilité.
- La Commission européenne mène en parallèle une étude sur le développement d'une méthodologie d'évaluation de la durabilité des fours et des réfrigérateurs.
- Le Comité économique et social européen (CESE) a adopté un avis sur la durée de vie des produits et l'information du consommateur².

Le CNC tient à souligner que **l'Europe joue un rôle capital** dans la définition des règles qui s'imposent aux fabricants et aux consommateurs dans la mesure où les marchés sont à minima européens. Ces règles devraient donc être fixées au niveau européen. A cet égard, le CNC souhaite s'assurer que les parties prenantes françaises prennent toute leur place dans l'élaboration des règles européennes en participant aux consultations idoines, par exemple au sein de l'AFNOR lorsqu'il s'agit de travaux normatifs.

Dans ce contexte, les travaux au sein du CNC permettent de **renforcer la compréhension commune entre consommateurs et professionnels des enjeux liés à la durée de vie des produits** et de dégager ainsi certaines recommandations clés.

²Avis du CESE sur le thème « *Pour une consommation plus durable : la durée de vie des produits de l'industrie et l'information du consommateur au service d'une confiance retrouvée* », (rapporteur Monsieur Thierry Libaert), 17 octobre 2013

Côté consommateurs, ces sujets font l'objet d'attentes fortes et variées. Côté professionnels, étant rappelé que la satisfaction des consommateurs est un objectif prioritaire, de nombreuses bonnes pratiques sectorielles ont été développées et peuvent être amplifiées.

III/ Les constats et contre-vérités en matière de durée de vie des produits.

➤ Durée de vie et environnement

L'ADEME, dans son étude « *Obsolescence des produits: quel impact environnemental ?* »³, a mis en évidence que **le lien entre allongement de la durée de vie et performance environnementale n'est pas systématique**. En effet, le renouvellement d'un produit peut avoir un impact positif sur l'environnement. Pour un lave-linge par exemple, l'impact le plus important sur l'environnement se concentre sur la phase d'usage et non la phase de fabrication. Le renouvellement pour un appareil plus performant prend alors tout son sens d'un point de vue environnemental. Il en est de même pour les automobiles.

Par conséquent, **toute mesure visant à limiter le renouvellement des biens n'est pas forcément positive pour l'environnement**. La réalité est beaucoup plus complexe. La problématique doit être traitée catégorie de produits par catégorie de produit, en prenant en considération l'ensemble du cycle de vie.

➤ Le comportement du consommateur

Le CNC s'accorde sur la nécessité d'identifier les leviers permettant de mieux concilier l'intérêt porté par les consommateurs à la question de la durée de vie des produits avec l'impératif de compétitivité des entreprises et ses corollaires que sont notamment, la création d'emplois et le pouvoir d'achat des ménages.

Des études sur le comportement des consommateurs ont été conduites en matière d'environnement au niveau national et européen⁴. Si l'information du consommateur constitue un enjeu important, sa prise en compte tarde encore à se traduire en termes de critères effectifs d'achat. Les critères principaux qui orientent les consommateurs demeurent le prix et la qualité du produit, loin devant sa « performance » environnementale ou sociale.

Néanmoins, les études révèlent une vraie demande des consommateurs puisque 92 % des consommateurs européens et parmi ceux-ci des consommateurs français, souhaitent une information sur la durée de vie des produits⁵.

Les études du CREDOC ont par ailleurs mis en exergue la méfiance des consommateurs vis-à-vis des allégations environnementales accompagnant certains produits. A l'aune de ce constat, il est impératif que ce type d'information destinée aux consommateurs s'inscrive dans **un cadre méthodologique fiable, transparent, vérifiable et harmonisé à l'échelon européen**⁶.

➤ L'« obsolescence programmée »

La question particulière de l'obsolescence programmée fait l'objet de nombreux préjugés que le CNC souhaite lever. **Les deux collèges s'accordent pour condamner toute pratique visant à prévoir une durée de vie limitée d'un produit par l'introduction de dispositifs internes, dans l'optique d'entraîner la fin de vie de l'appareil après un certain nombre d'utilisations.**

³ADEME – Service Economie et Prospective (article de Vidalenc Eric et Meunier Laurent, « *Obsolescence des produits: l'enjeu écologique* », Futuribles, n. 402, septembre-octobre 2014)

⁴ « *Évolutions du comportement des Français face au développement de l'économie circulaire* », juin 2014 Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par Régis BIGOT et Sandra HOIBIAN, avec la collaboration d'Emilie DAUDEY (CREDOC)

⁵ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_367_fact_fr_fr.pdf

⁶Le groupe de travail renvoie à cet égard à l'avis du CNC du 9 juillet 2013 sur le bilan de l'expérimentation nationale de l'affichage environnemental des produits et à l'expérimentation entreprise sous l'égide de la Commission européenne visant le développement de référentiels sectoriels européens.

Rien ne permet d'ailleurs de démontrer que ce type de pratique soit répandu. Il est en effet constaté que près de 40 % des consommateurs renouvellent leur appareil électroménager alors que celui-ci fonctionne encore⁷.

Dans ce contexte, le CNC retient la définition de consensus élaborée par l'ADEME⁸ :

« L'obsolescence programmée est un stratagème par lequel un bien verrait sa durée normative sciemment réduite dès sa conception, limitant ainsi sa durée d'usage pour des raisons de modèle économique ».

Il souligne l'importance de la distinction opérée par l'ADEME avec d'autres types d'obsolescence :

- ☉ l'« *obsolescence fonctionnelle* » correspond au fait qu'un produit ne réponde plus aux nouveaux usages attendus, pour des raisons techniques (exemple incompatibilité avec de nouveaux équipements), réglementaires et/ou économiques ;
- ☉ l'« *obsolescence d'évolution* » correspond au fait qu'un produit ne réponde plus aux envies des utilisateurs qui souhaitent acquérir un nouveau modèle du fait d'une évolution de fonctionnalité ou de design.

IV/ Les points clés

➤ Il ressort des travaux du CNC qu'il **n'existe pas de réponse universelle en matière de durée de vie** :

- **Les attentes sont différentes pour chaque consommateur et peuvent varier en fonction du type de produit** : prise en compte ou non de la durabilité et /ou de la réparabilité du produit, comme critère d'achat, degré d'importance du rapport qualité-prix, effet de mode ou d'innovation qui influe ou non sur le renouvellement des produits, choix de produits d'occasion plutôt que neufs, etc.

- **Les enjeux industriels sont également différents selon les secteurs économiques** : en fonction de la nature du bien, de sa valeur économique, de l'environnement concurrentiel et des attentes des consommateurs, les enjeux se portent sur différents aspects avec plus ou moins d'importance : la durabilité/la fiabilité du produit, la disponibilité des pièces détachées, le développement d'un service de réparation de qualité, etc.

- **Les conditions d'entretien et d'usage des biens jouent un rôle déterminant sur la durée de vie des produits**. Il appartient aux professionnels de fournir une information lisible et facilement accessible aux consommateurs sur une utilisation adaptée et optimale. En parallèle, il appartient aux consommateurs de prendre connaissance de ces conditions d'entretien et d'usage et de les appliquer.

- **Concernant la réparation**, le CNC souligne que si la plupart des biens sont techniquement réparables, l'élément « coût de la réparation », notamment par rapport à la valeur du bien, se révèle déterminant. Celui-ci dépend de nombreux facteurs : prix des pièces détachées, coût de la main d'œuvre, taux de TVA, frais de déplacement éventuels du technicien, ... Il convient, par conséquent, de réfléchir aux évolutions possibles permettant de favoriser économiquement la réparation en tenant compte des règles de concurrence s'imposant aux fabricants et aux acteurs de la réparation.

Il ressort, en outre, des réflexions du groupe de travail que **le consommateur rencontre des difficultés à identifier les professionnels de la réparation**. Une meilleure information constitue donc une piste intéressante de progrès.

⁷ Etude TNS SOFRES : Durabilité des appareils (2010-2011). Ces résultats sont confirmés par l'éco-organisme Ecosystèmes : en 2014 le site internet ecosystemes.fr a enregistré plus de 1 200 000 visiteurs dont 52% ont déclaré souhaiter se débarrasser d'un appareil qui fonctionne !

⁸ Etude ADEME sur la durée de vie des EEE, juillet 2012

Si l'autoréparation peut parfois permettre au consommateur de réparer son produit à un coût réduit, **la sécurité des consommateurs et la fiabilité de la réparation sont deux éléments capitaux à prendre en compte.**

La loi relative à la consommation, complétée par un décret du 9 décembre 2014, a renforcé **les obligations d'information à destination des consommateurs sur la disponibilité des pièces détachées.** Cette information sera transmise par le vendeur au consommateur en magasin ou en ligne, dès lors que le fabricant aura donné cette information au vendeur. Le dispositif est entré en vigueur le 1^{er} mars 2015. **Ses effets devront être ultérieurement analysés avec minutie afin de mesurer l'impact de cette nouvelle information sur le choix des consommateurs.**

- **La question des garanties :** les consommateurs ne sont pas toujours correctement informés de leurs droits et en particulier de la différence entre les garanties légales, commerciales et des vices cachés. Le vendeur occupe une place essentielle dans ce cadre par son rôle de conseil vis-à-vis du consommateur.

La distinction entre durée de vie et garantie doit, en outre, être clairement expliquée aux consommateurs. Les deux notions sont en effet distinctes, la durée de vie effective dépendant étroitement de l'utilisation future du produit qui ne peut être connue à l'avance par le professionnel.

V/ Les recommandations

Le Groupe de travail du CNC, en tenant compte des impératifs et des enjeux sectoriels, recommande :

- 1) **de renforcer la compréhension du consommateur sur les enjeux de la consommation responsable** par l'éducation et la pédagogie ;
 - 2) **de renforcer l'information du consommateur :**
 - **créer une brochure pédagogique**, à partir des fiches de la DGCCRF, présentant les différentes garanties, avec des cas concrets, des schémas, etc. ;
 - **favoriser la communication de cette brochure** via le ministère de l'économie, les organisations professionnelles, l'INC et les associations de consommateur ;
 - **communiquer cette brochure aux vendeurs** afin de les sensibiliser aux différentes garanties existantes ;
 - **utiliser les différents vecteurs de communication** à disposition des associations de consommateurs, des professionnels, des services de l'Etat et de l'INC pour communiquer sur la durée de vie des produits ;
 - **mener des expérimentations cadrées en matière d'affichage de la durée de vie des produits** sur la base du volontariat, afin de contribuer à la définition d'une méthodologie fiable en lien avec les travaux européens en cours ;
 - **encourager l'élaboration et la diffusion de guides de bonnes pratiques** en partenariat avec les associations de consommateurs, éditées par les organisations professionnelles en fonction du type de produit (ex : Guide du GIFAM9, du SFIB10 ou du SPAP). Ces guides pourraient également être transmis par les associations de consommateurs à leurs adhérents.
- Il apparaît nécessaire d'encourager une version dématérialisée et d'en assurer une mise à jour régulière de la part des professionnels.

⁹« Prenez soin de vos appareils électroménagers, vous prolongerez leur vie », GIFAM

¹⁰« Guide des bonnes pratiques de l'informatique et telecoms », SFIB

- **renforcer la communication sur la fin de vie et le réemploi des équipements électriques et électroniques, ainsi que du mobilier** (modalités de reprise par les points de vente et autres intervenants, notamment les réseaux solidaires...);

- **améliorer l'information sur les coordonnées des réparateurs agréés ou non.**

La possibilité de faire réparer un produit en cas de panne constitue un élément important de la durée de vie d'un produit.

3) d'agir en faveur de la réparation des produits :

- diminuer le coût de la réparation grâce à un taux réduit de la TVA ;

- veiller à ce que l'autoréparation, lorsque celle-ci est possible, soit conduite sans risque pour la sécurité du consommateur et / ou pour la fiabilité du produit ;

- communiquer sur le nouveau dispositif concernant l'indication de la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien, en évaluer sa mise en œuvre ;

- favoriser l'utilisation des pièces détachées de réemploi dans un cadre alliant information des consommateurs, fiabilité des pièces détachées, réduction des coûts et diminution des déchets.

4) de favoriser la seconde vie des produits en incitant les professionnels à développer des partenariats notamment avec l'économie sociale et solidaire pour les catégories de produits pertinentes, en veillant à ne pas créer de distorsion de concurrence entre les différents acteurs du marché ;

5) d'améliorer l'information des consommateurs pour permettre une compatibilité durable entre un ordinateur et ses périphériques, prévoir en tout état de cause une compatibilité durable entre ces éléments et favoriser de façon générale une telle compatibilité entre produits connexes ;

6) de susciter des études sur les déterminants et les impacts économiques et sociaux de la durabilité des produits, avec une attention particulière sur les aspects empiriques.

7) de renforcer l'implication des acteurs français (Etat, associations et opérateurs économiques) **sur les sujets normatifs européens ou mondiaux** en lien avec la durabilité afin de contribuer efficacement aux travaux de l'AFNOR où sont définies les positions françaises portées au niveau européen.

Le groupe de travail du CNC sur la durabilité des produits se réunira à nouveau pour dresser un bilan de la mise en œuvre du présent avis dans un délai d'un an à compter de la publication de ce dernier.