

OBSOLESCENCE : CE QU'EN DISENT LES CONSOMMATEURS

Dominique Roux, Université de Reims Champagne- Ardenne, Laboratoire REGARDS

Résumé

Les individus s'interrogent sur la réduction intentionnelle de la durée de vie des biens (l'obsolescence programmée), mais tendent parallèlement à nier l'obsolescence psychologique (ou d'évolution). Alors que la première forme d'obsolescence suscite de nombreux questionnements, l'envie de renouveler des biens qui sont pourtant encore parfaitement utilisables est rarement reconnue. Se pose, sur le premier point, la question de l'intérêt de réparer des produits conçus pour ne pas durer et celle des garanties offertes au moment de l'achat. Sur le second point, le défaut de reconnaissance des mécanismes psychologiques qui conduisent au renouvellement accéléré des biens appelle des travaux complémentaires. Enfin, la question centrale est celle de l'obsolescence technique (non programmée) qui est le quotidien des consommateurs. Elle soulève le problème des barrières au diagnostic (transport de l'objet, identification et distance des/aux lieux de réparation, coût relatif de la remise en état). En arrière-plan, elle introduit la question, très clivante, des compétences. En participant à l'auto-organisation des individus pour la résolution de leurs problèmes de réparation, les plateformes permettent d'accroître les niveaux d'information de leurs usagers, et facilitent le passage des (in)compétences individuelles aux compétences collectives sinon de compétences.

1. Introduction

1.1. Contexte

1.2. Les formes d'obsolescence

2. L'obsolescence d'évolution : un angle mort des discours des consommateurs

3. L'obsolescence d'après-vente : la question centrale de la réparation

3.1. Quatre barrières à la réparation : le coût, la distance, le transport, la solution

3.2. La question des compétences à la réparation : diagnostic et savoirs faire

3.3. Des compétences individuelles aux compétences collectives

4. L'obsolescence de fonctionnement : de la fin de vie programmée à la durabilité

5. Conclusion

BIBLIOGRAPHIE

Technical Report · IDDRI, May 2016

DOI: 10.13140/RG.2.1.4246.8724

1. Introduction

1.1. Contexte

La question l'obsolescence n'est pas un thème récent, encore moins si l'on considère le traitement que lui a consacré la sociologie critique (Veblen, 1899/1994 ; Packard, 1960) et plus récemment les recherches en marketing et en comportement du consommateur (Durif et al., 2014 ; Guillard et Le Nagard-Assayag, 2014 ; Guiltinan, 2009 ; Levinthal et Purohit, 1989 ; Mani, 2015).

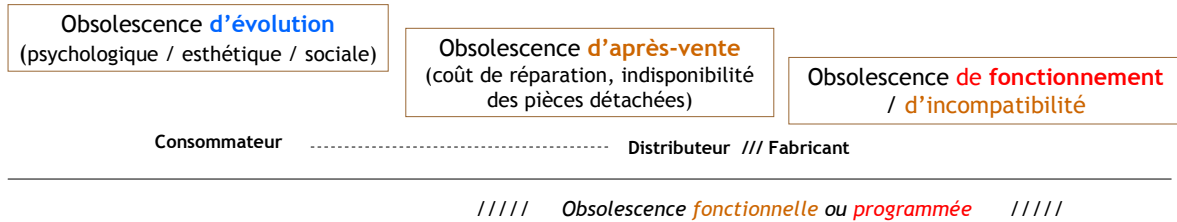
Dans le sillage des Grenelle 1 et 2, la question de l'obsolescence programmée et de la durabilité des biens est devenue un sujet central dont témoigne l'actualité juridique et politique en amont de la COP21. D'une part, la loi Hamon du 17 mars 2014 incite désormais les professionnels à informer les consommateurs de la période de disponibilité des pièces détachées nécessaires aux biens qu'ils achètent. D'autre part, le Conseil National de la Consommation a entamé le 12 mai 2015 une réflexion sur la durabilité des produits, l'évolution des modes de consommation et les nouvelles attentes des consommateurs en matière d'information. Enfin, la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte insiste sur la priorité donnée à l'économie circulaire, à la lutte contre le gaspillage et à l'éco-conception des produits de consommation. Depuis cette loi, l'article L. 213-4-1 du Code de la consommation punit d'ailleurs explicitement l'obsolescence programmée, définie comme « l'ensemble des techniques par lesquelles un metteur sur le marché vise à réduire délibérément la durée de vie d'un produit pour en augmenter le taux de remplacement », d'une peine de deux ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende.

1.2. Les formes d'obsolescence

Sans résumer l'obsolescence à une programmation délibérée de la fin de vie des produits, on en retiendra la définition courante comme étant « la dépréciation d'un matériel ou d'un équipement avant son usure matérielle » (ADEME, 2012, p. 14). Les raisons de cette dépréciation renvoient à différents types d'explications dont deux grandes catégories ont été mises en avant (ADEME, 2012, p. 15) : une raison psychologique – qui conduit à parler d'« *obsolescence d'évolution* », *esthétique ou sociale* – par laquelle le consommateur souhaite acquérir un nouveau modèle qui soit plus à la mode, plus fonctionnel, plus performant, plus valorisés socialement ; et une raison fonctionnelle liée au fait que le produit ne répond plus aux usages qu'on en attend pour des raisons techniques (problème de compatibilité de certains équipements), réglementaires (interdiction de certaines substances dangereuses, changements de standards technologiques) ou économiques (rupture de la fourniture des pièces de rechange).

Considérant le point de vue du consommateur dans son parcours d'après vente et le fait que l'obsolescence relève à la fois d'un problème de fabrication et de distribution, nous proposons de subdiviser ces raisons fonctionnelles et de distinguer : l'« *obsolescence d'après vente* » concernant les problèmes de coût de réparation et d'indisponibilité des pièces détachées et l'« *obsolescence de fonctionnement* » relevant exclusivement du fabricant sous la forme de problèmes de compatibilité entre matériels ou d'obsolescence programmée (Figure 1).

Du côté des sciences de gestion et en particulier du marketing, les questions liées à l'obsolescence portent essentiellement sur l'obsolescence perçue et abordent trois grands sujets : les formes d'obsolescence, leurs effets sur les produits et ce qu'elles dessinent comme typologie de consommateurs.



Source : ADEME (2012), Étude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques, juillet.

Figure 1. Les trois formes d'obsolescence

Sur le premier point, les travaux convergent sur les formes d'obsolescence qu'il convient de retenir et s'accordent sur trois dimensions recoupant peu ou prou les critères évoqués plus haut : obsolescence de nature économique (coûts de réparation supérieurs au rachat d'un bien neuf), technologique (qualités fonctionnelles du produit actuel inférieures à celles d'un produit nouveau) et/ou psychologique ou psychosociale (Cooper, 2004 ; Guillard et Le Nagard-Assayag, 2014) (produit passé de mode et qui n'est plus socialement désirable). La perception d'obsolescence par le consommateur est clairement distinguée de la notion d'obsolescence programmée par le fabricant. Alors que la première est relative à une perte de valeur d'un bien qui pourrait encore servir, la seconde correspond à une limitation volontaire du fabricant (non désirée par le consommateur) de la durée de vie du bien.

Le deuxième sujet a trait aux effets de l'obsolescence et notamment aux décisions prises par le consommateur à l'égard du produit perçu comme obsolète. Sont examinés ici les questions de son remplacement (ou non) et de son devenir – le garder, le donner, le rapporter en boutique, le jeter (Durif et al., 2014 ; Roster et Richins, 2009) – sachant que la notion de durée de vie n'est pas perçue de manière identique entre fabricants et consommateurs (Vidalenc et Meunier, 2014).

Le troisième sujet, plus récent, tente de dresser une typologie de consommateurs face à l'obsolescence des produits (Mani, 2015). L'auteur identifie quatre groupes : 1. *les indignés* (ou consommateurs militants) qui conseillent à d'autres internautes d'éviter d'acheter certaines marques fragiles, fréquemment ou rapidement en panne ; 2. *les bricoleurs* qui exploitent toute une série de solutions techniques pour contourner les techniques d'obsolescence programmée par les fabricants ; 3. *les novices* qui tout en cherchant à se débarrasser des produits, privilégient des moyens de pas les jeter (par exemple, les donner, les revendre pour pièces, les échanger) ; et enfin 4. *les sceptiques* qui, à l'opposé des indignés, doutent de l'existence du phénomène d'obsolescence programmée qu'ils considèrent comme un fantasme.

À partir de l'analyse des discours de 68 usagers de cinq plateformes collaboratives dans le domaine des biens matériels – achat/vente, don, location, prêt, réparation –, nous examinons quel discours les individus tiennent sur les trois grandes dimensions de l'obsolescence évoquées plus haut : l'obsolescence d'évolution, d'après vente et de fonctionnement.

2. L'obsolescence d'évolution : un angle mort des discours des consommateurs

Il est difficile de capter par une méthode d'entretien des comportements qui présentent un fort biais de désirabilité sociale. Spontanément, peu de répondants affichent le fait de renouveler leurs biens lorsqu'ils pourraient potentiellement continuer à servir. Il s'agit clairement, dans quelques exemples, d'un besoin de changement qui justifie le fait qu'ils renouvellent et se séparent de produits anciens ou trop vétustes.

. « De temps en temps, oui je suis prise d'un grand coup de rage et je me dis « quand même, je ne vais pas continuer à avoir une chaise qui est bancale, au point que je me pince les fesses avec », et là voilà, je la jette. Je fais venir les encombrants. (Rires) Et puis maintenant, je me dis « il y en a marre ». Je veux dire, je ne peux pas remplir ma maison exclusivement de ce que je trouve dans la rue. Mais, oui, mon sèche-linge, je l'ai trouvé dans la rue, il y a même 30 ans » (Hélène, 64 ans, Récupe.net).

. « Comme j'ai changé mon salon – c'est dommage, il était de belle facture –, eh bien, on fait un échange avec celui de ma mère qui était beaucoup plus vieillot et du coup, elle est beaucoup plus intéressée à récupérer le mien et elle donne le sien » (Marinette, 54 ans, Récupe.net).

Tout aussi rarement, certains répondants affirment de manière très catégorique vouloir user les objets jusqu'au bout. L'âge, qui pourrait être déterminant de ces comportements, semble jouer un rôle moins décisif que l'éducation à la préservation des objets.

« J'utilise les choses complètement. C'est pareil pour un ordinateur. Je ne vais pas changer pour un nouveau modèle. J'attends vraiment qu'il rende l'âme pour en changer » (Amélie, 28 ans, Le Bon Coin).

« Parce que je suis vieille, que j'ai fait partie d'une génération... où on n'avait pas la folie de changer : quand on avait, on gardait, et puis bon, je ne sais pas, moi j'ai acheté par exemple... allez, on va dire une cocotte-minute, donc moi j'ai eu dans ma vie 2 cocottes-minute hein, c'est tout, et depuis les années 60, hein. Moi les gadgets, ça n'a jamais été mon truc, je n'achetais pas pour acheter. Je n'ai jamais acheté pour acheter. Si j'ai une cocotte-minute, j'en ai pas besoin de deux » (Georgette, 79 ans, commentréparer.com).

La difficulté d'appréhender l'obsolescence d'évolution d'une manière objective tient au fait que les individus ont intégré de manière profonde la consommation et ses ressorts dans leur vie quotidienne. Des contradictions évidentes peuvent être notées dans les discours entre une stigmatisation de l'accumulation et du gaspillage (chez les autres) et la preuve de cette même propension à l'accumulation (chez eux). Toutefois, ils ne semblent pas conscients de leurs propres contradictions, comme le montrent les deux illustrations suivantes extraites du discours d'une répondante :

. « Quand on a mis les pieds à la déchetterie, un jour, j'y ai vu des gens qui vidaient leur garage et ils avaient un super magnifique pied d'appareil photo, mais qui était neuf. Et ils

le jetaient. Et je pense que c'est au fil du temps en fait, de voir petit à petit toutes ces choses que l'on jette, qui sont dans un état absolument impeccable » (Delphine, 34 ans, Récupe.net).

. « Je trouve que déjà, on a trop de bazar (et pourtant on a fait énormément de vide-greniers, on a donné beaucoup de choses sur Internet et tout cela). Et là, je suis en train d'essayer de vider les armoires à fringues parce que, c'est pareil, il y en a trop quoi ! On vient de faire une bourse aux vêtements il y a deux semaines, et au vide-grenier là, j'ai une kyrielle d'objets à amener et cela représente une montagne impressionnante » (Delphine, 34 ans, Récupe.net).

Ce qui ressort de façon assez systématique en revanche, c'est la culpabilité qu'il y a à jeter des objets dont on sait pertinemment qu'ils peuvent encore servir. De fait de nombreux discours insistent sur la seconde vie offerte à ces objets par le don ou par la revente.

. « C'est quelque chose qui a été fabriqué pour une fonction donnée. L'envoyer à la benne alors que cela peut encore remplir une autre fonction, c'est une aberration écologique, voilà. Donc, autant que cela atterrisse dans les bonnes mains » (Xavier, 43 ans, Récupe.net).

. « Effectivement, cela m'est arrivé, sur des biens de bonne qualité, mais qui ne me plaisent plus, je vais plutôt avoir tendance à vouloir les revendre, surtout les pièces qui m'ont coûté cher...pas pour en tirer le prix que j'ai acheté bien évidemment. Mais, refaire un petit quelque chose. Quelque part, c'est une démarche où je me dis : 'la personne en face de moi fait une bonne affaire'. Je suis très soigneuse donc ils vont le payer, allez, à un dixième du prix » (Marinette, 54 ans, Récupe.net).

3. L'obsolescence d'après-vente : la question centrale de la réparation

L'obsolescence d'après-vente met les répondants aux prises avec la question des pannes et de la conduite à tenir dans ces situations. Une première série de questions porte sur différents arbitrages et barrières à la réparation. Elles esquissent le problème du diagnostic de la panne et de sa gravité. Partant, elles convoquent une réflexion sur la faisabilité de la réparation et notamment des compétences techniques du répondant. Celles-ci se distribuent sur un continuum dont dépend la survie de l'objet. Enfin, les discours mettent en lumière l'intérêt des plateformes de réparation et plus généralement des sites Internet pour mettre en contact des novices et des professionnels et faire circuler l'information entre eux.

3.1. Quatre barrières à la réparation : le coût, la distance, le transport, la solution

Le coût des pièces détachées mais aussi son addition à celui de la main-d'oeuvre et du déplacement est un critère largement mentionné pour expliquer que certains répondants renoncent à la réparation. Cet arbitrage est encore renforcé par la comparaison qu'ils font entre le prix de la réparation et le prix du bien neuf, la première se révélant souvent plus chère que le second.

. « La carte, elle coûte 190 euros, minimum. S'ils ne se trompent pas de référence et si c'est la bonne carte, plus le port, là-dessus, il faut compter 2 déplacements plus une

heure de main-d'œuvre. Bon. Donc c'est le prix d'un lave-linge » (Jean-Christophe, 60 ans, commentréparer.com).

. « Faire intervenir des professionnels plus le prix des pièces, en général, c'est déjà plus cher que la valeur du bien » (Sébastien, 26 ans, Place de la Loc).

. « Un grille-pain, je jetterais parce que le coût de réparation me coûterait trois grille-pain, je pense » (Virginie, 55 ans, Place de la Loc).

Certains en arrivent même à penser que le prix des produits – qu'ils jugent trop bas – est dissuasif dans le sens où il décourage les consommateurs d'opter pour leur réparation :

. « Le problème c'est le coût de la main-d'œuvre, ça monte très vite quoi. Pour le petit électroménager à – je ne sais pas moi – 50 €, les gens ils achètent autre chose. C'est un peu le comble ! C'est le système qui est con aussi : le prix de l'appareil peut-être n'est pas assez cher dans ces petits électroménagers-là » (Jean-Marc, 57 ans, commentréparer.com).

Mais finalement, peu d'individus évoquent la réelle question de l'obsolescence d'après-vente et notamment l'idée que les fabricants et distributeurs rendraient les coûts de la réparation délibérément prohibitifs en fixant le prix des pièces détachées à des niveaux très élevés :

. « Une carte mère de climatiseur, c'est vendu entre 2500 et 3000 euros. C'est énorme. Oui. Pourquoi ? Parce qu'on prend les gens en otage en disant : « C'est soit ça soit vous changez de climatiseur. » Alors que la carte, bon, la carte, en production, elle doit coûter 30-35 euros en Chine » (Jean-Christophe, 60 ans, commentréparer.com).

. « La grande ville, c'est à 80 kilomètres, c'est Aix-en-Provence, il y a sûrement quelque chose, mais je ne vais pas aller faire 160 kilomètres pour réparer hein ? sauf si c'était quelque chose... qui valait le coup hein, voilà ». (Georgette, 79 ans, commentréparer.com).

. « J'ai un vieux téléphone Nokia qui date de Mathusalem, mais qui est en panne depuis un an, et du coup, j'ai acheté un autre téléphone à la place que je n'aime pas trop. Et j'aurais aimé faire réparer mon téléphone, mais je ne trouve pas de réparateur. En fait, je cherche plutôt des réparateurs qui puissent le faire pour moi parce que je ne me sens pas de réparer un téléphone moi-même. » (Marinette, 54 ans, Récupe.net).

Le second problème est celui de la distance. En effet, faire de longs trajets pour faire réparer un objet se révèle souvent prohibitif et doit être évalué en regard de son prix et considéré alors comme un investissement dans la prolongation de sa durée de vie.

. « La grande ville, c'est à 80 kilomètres, c'est Aix-en-Provence, il y a sûrement quelque chose, mais je ne vais pas aller faire 160 kilomètres pour réparer hein ? Sauf si c'était quelque chose... qui valait le coup hein, voilà » (Georgette, 79 ans, commentréparer.com).

La troisième barrière à la réparation est celle du transport. Certains objets, trop lourds, ne peuvent être transportés simplement et nécessiteraient que soient mises en place des solutions à de diagnostic et de réparation à domicile.

. « Le problème, c'est que ce n'est pas transportable, un truc comme ça. Les déchetteries en sont pleines ! Faites un tour un jour dans une déchetterie, vous allez voir... trouver un local avec 40 ou 150 écrans plats et 100 sont en panne pour 3 composants d'alimentation des télé ultra-plates. (Jean-Christophe, 60 ans, commentréparer.com).

Enfin, le dernier problème est celui de l'identification d'un réparateur.

. « J'ai un vieux téléphone Nokia qui date de Mathusalem, mais qui est en panne depuis un an, et du coup, j'ai acheté un autre téléphone à la place que je n'aime pas trop. Et j'aurais aimé faire réparer mon téléphone, mais je ne trouve pas de réparateur. En fait, je cherche plutôt des réparateurs qui puissent le faire pour moi parce que je ne me sens pas de réparer un téléphone moi-même. » (Marinette, 54 ans, Récupe.net).

Il est intéressant de noter que ce point, relativement banal et qu'on attendrait à voir abondamment cité, n'apparaît finalement pas beaucoup dans les discours. Les répondants ont en effet un schéma décisionnel pré-établi face aux pannes. Celui-ci varie en fonction de leur niveau de compétences qui, en premier lieu, leur permet de poser un diagnostic quant à la probabilité de remise en fonction de l'objet. C'est donc de toute la question des compétences dont dépend, en définitive, le sort de l'objet et sa durée de vie.

3.2. La question des compétences à la réparation : diagnostic et savoirs faire

Avec la panne surgit d'abord le problème du diagnostic. Sur ce point, certains font la différence entre ce qu'ils appellent « des pannes cosmétiques » et des « vraies pannes »

. « Typiquement, la pompe d'évacuation du lave-linge qui est bouchée avec une pièce ou une boucle d'oreille ou une baleine de soutien-gorge ou des choses comme ça, bon. Ceci dit, les vraies pannes...bon, je n'appelle pas ça une panne, j'appelle ça un incident de parcours, mais les vraies pannes comme : 'Ah ! Ma télé, écran plat, machin, elle ne s'allume plus', ben oui, 90 %, c'est de l'alimentation. Les gens, ils ont une machine qui est en panne. Bon, la panne, ce n'est pas une panne cosmétique, ce n'est pas simplement un bouton de la télécommande qui ne marche plus, c'est que la machine, elle ne s'allume plus » (Jean-Christophe, 60 ans, commentréparer.com).

Cette distinction est essentielle du fait qu'elle discrimine déjà les non-bricoleurs de ceux qui possèdent quelques compétences techniques. Chez les premiers en effet, le sort de l'objet est scellé à leur incapacité à diagnostiquer son état et les raisons de son dysfonctionnement. La mort de l'objet et sa destruction (mise en déchetterie, aux encombrants, à la poubelle) se révèlent de fait quasi systématiques. Dans le meilleur des cas, il est confié à membre de l'entourage plus compétent qui saura peut-être intervenir.

. *Q. Si quelque chose ne marche plus, qu'est-ce que tu fais ? Un petit sèche-cheveux, une petite lampe, etc. ?*

Andrea : Si ça ne marche plus, je le jette

Q. Tu n'essaies pas de le réparer ?

Andrea : Non, parce que je ne sais pas réparer » (Andrea, 42 ans, Kikakwa).

. « Réparer ? Pas par moi-même, mais par mon père, des gens qui savent un peu plus faire ce genre de choses, mais je ne saurais pas réparer moi-même. Sinon, ça va dans une déchetterie. À Paris, j'appelle les encombrants » (Jane, 29 ans, Place de la Loc).

Pour les individus dont le niveau de compétences techniques n'est pas nul, la question du diagnostic introduit un traitement différentiel selon la gravité de la panne. Les moins graves d'entre elles peuvent être prises en charge par des individus « bricoleurs » (Mani, 2015), c'est-à-dire ceux qui savent faire face à des dysfonctionnements courants, de faible technicité et ne réclamant pas un outillage trop spécialisé. En revanche, les « vraies » pannes demandent un niveau de technicité et d'équipement que peu d'entre eux possèdent.

. « Par exemple si les charbons sont grillés, on les remplace, ça coûte 4 à 5 euros et ça prend ¼ d'heure à les changer. Ce n'est pas très compliqué. Si ce sont des roulements moteurs, je les change également. Après, si c'est vraiment une pièce qui a une grosse importance, par exemple sur les moteurs électriques, le bobinage, et que le corps a grillé, là ça coûte certes le prix de la machine. Donc à ce moment-là, je la jette » (Cyril, 41 ans, Place de la Loc).

. « Ça dépend de la panne. Si c'est facile comme le minuteur, il y a une astuce à trouver, clac, clac, je le fais, hop, c'est réparé, hop, ça tiendra le temps que ça tiendra » (David, 27 ans, commentréparer.com).

La question de la gravité de la panne – et donc de facilité / difficulté à réparer – n'est toutefois pas une question d'emblée résolue. Elle demande parfois un patient effort de recherche avant que ne soit posé un diagnostic de réparabilité, effort qui est ressenti comme une nécessité environnementale par certains répondants, voire comme un défi par d'autres.

. « Si c'est plus prononcé, ben, je vais essayer, déjà, en premier lieu, quoi qu'il arrive, j'essaierai » (David, 27 ans, commentréparer.com).

. « Si on ne fait pas cette démarche d'aller chercher un peu, voir ce qui se passe, effectivement tous ces appareils vont au rebut » (Khaz, 37 ans, commentréparer.com).

. « S'il est en panne, c'est un défi technique pour moi. Cela me fera plaisir de le réparer et de pouvoir après, même si je n'en ai aucune utilité de le donner. Mais moi, derrière, j'aurais une satisfaction, comme certains ont une satisfaction à jouer au poker à emporter le parti, pour moi, c'est « j'ai joué, j'ai joué et j'ai gagné » (David, 30 ans, Récupe.net).

Au final, le face à face avec l'objet permet de dégager trois niveaux de savoirs faire.

Le « bricoleur » est celui qui trouve des solutions relativement fonctionnelles pour maintenir l'objet dans son usage antérieur, avec parfois des rafistolages de fortune qui sont loin de reconstituer ce qu'était l'objet à l'origine, mais qui « marchent » et permettent de continuer à s'en servir.

. « Ils avaient laissé une brouette, bon. La roue, à un moment elle était foutue. J'ai réussi à trouver dans mes stocks une roue de Piwi 80 qui est une mini-moto et la brouette roule encore. Ça permet de recycler une pièce que je n'utilisais pas pour faire fonctionner un engin dont la plupart des personnes l'aurait mis à la déchetterie » (Daniel, 61 ans, Le Bon Coin).

. « En fait, tu sens quand il y a encore une possibilité de durée de vie. J'ai un fer à friser où en fait il faut tortiller un peu le fil à la main pour que ça marche, alors en fait, c'est un faux contact. Je ne saurais pas comment le démonter. Je ne saurais pas comment le réparer » (Héléna, 54 ans, Le Bon Coin).

Le « semi-professionnel » est celui qui dispose de connaissances techniques parfois importantes, provenant le plus souvent de son activité professionnelle, mais qui ne sont pas directement liées au domaine technique dont relève la panne. Aussi, ils sont capables de comprendre ce qui pose problème, parfois de manière intuitive et heuristique, sans être toutefois capables ou équipés pour la réparation.

. « Bon moi c'est... je répare... je regarde l'appareil, je le démonte et c'est visuellement, des fois. Donc je mets un bout de fil, je fais une soudure et puis, je ressoude quoi. Mais c'est des dépannages surtout visuels » (Jean-Marc, 57 ans, commentréparer.com).

J'ai un copain qui a le magasin d'électroménager du secteur. Et l'autre jour j'étais embêté avec ma machine à laver la vaisselle. Et il m'a dit, « ben, tiens, j'en ai une là, que je vais changer. Il y a juste le bouton marché/arrêt qui est péché ». Et effectivement, j'ai fait une réparation. J'ai enlevé le cache supérieur. J'ai recollé la pièce qui n'était pas collée. J'ai mis un petit collier en plastique. Et ça marche très bien » (Thomas, 44 ans, Le Bon Coin).

Enfin, le « professionnel » est celui qui est capable de prendre en charge les réparations les plus difficiles, avec les connaissances et le matériel adapté au diagnostic et à la remise en état de l'objet. Dans certains cas, c'est le semi-pro qui lui-même établit la distinction qui le sépare du pro. L'exemple suivant décrit la démarche d'un répondant, diplômé d'un BEP d'électronique, qui a recouru aux services d'un réparateur professionnel sur le site commentréparer.com pour traiter la panne de la carte-mère sur son sèche-linge.

. « Et donc, j'ai tapé sur internet panne sur tel appareil, sèche d'Electrolux et puis, j'ai trouvé sur ce site-là. Il y avait un composant qui avait explosé, mais c'est une carte qui est quand même assez compliquée. Moi, j'ai pas les compétences. Lui [JCD], il est dans le domaine électronique donc il a pas mal d'appareils de mesure (parce que lui, il répare les appareils de mesure, je crois). Il le fait au niveau professionnel. Et c'est comme ça qu'on

s'est connu. J'ai envoyé la plaque électronique et puis, il me l'a réparée » (Jean-Marc, 57 ans, commentréparer.com).

3.3. Des compétences individuelles aux compétences collectives

Une importante distinction doit être opérée entre les individus incompetents, souvent isolés face à leur panne et qui se débarrassent d'un objet dont ils ne savent pas rétablir les fonctions, et les individus plus curieux et plus compétents – en matière technique ou en matière de recherche d'information – qui vont tenter de trouver une solution avant d'envoyer le produit à la destruction. Sous cet angle, les entretiens réalisés sur le site commentréparer.com dévoilent la manière dont ces dispositifs « collectifs auto-organisés » (Chevalier, Nabec et Roux, 2016) participent à la mise en relation de ceux qui savent /peuvent (les « pros » qui disposent des compétences et de l'équipement) avec ceux qui ne savent pas, mais cherchent une solution (les « bricoleurs » et les « semi-professionnels »). Comme l'illustre l'un des gros pourvoyeurs de conseils et de réparations sur le site commentréparer.com, l'intérêt du site est d'abord fondé sur des solutions d'accès aux réparateurs :

. « Il y a des gens qui sont parfaitement capables de dessouder des composants, d'en souder d'autres à la place. Ce n'est pas une question de... je ne me prends pas pour un surhomme, ce n'est pas la question. Par contre, bon, le grand public n'a pas toujours, quand il veut souder, un fer à souder, des fois, c'est un fer à souder qui fait 350 watts avec une résistance de 2 centimètres et demi, c'est à peu près 250 fois trop gros pour intervenir sur ce genre de circuit. Donc ce qu'ils font, c'est massacrer la carte, et puis après, une fois que tout est bousillé, c'est beaucoup plus difficile » Jean-Christophe, 60 ans, commentréparer.com).

Pour d'autres, le site est aussi une manière (de type *crowdsourcing*) de construire, de diffuser et de mutualiser des connaissances permettant au plus grand nombre d'augmenter son niveau d'information et si possible de compétences. L'exemple de Jeanne est sur ce point très illustratif de ces formes d'auto-organisation collectives de consommateurs qui gagnent en *empowerment* par le biais des plateformes qui leur permettent de sortir de leur isolement et de leur situation d'impuissance face au marché (Roux, 2012).

. « Genre imprimante, je n'y connais strictement rien. J'y suis arrivé un petit peu par hasard, c'était il y a quelques années, j'ai dû travailler chez un grossiste en pièces détachées informatiques et imprimante et par hasard je m'étais aperçu que dans de plus en plus de gens avaient des alertes d'erreur et je ne savais pas comment faire et je m'étais aperçu qu'il y avait un très grand nombre d'erreurs qui était très facile à dépanner. Il suffisait d'appuyer sur certaines touches - on appelle ça des remises à zéro ou reset - pour pouvoir débloquer les appareils et donc du coup je me suis dit : « tiens, je vais faire un blog dessus pour proposer des solutions et petit à petit, ça a fait effet boule de neige. Il y a de plus en plus d'imprimantes, de plus en plus d'erreurs, de plus en plus de solutions. Et ma capacité, c'est d'arriver à trouver sur Internet essentiellement, de trouver toutes les solutions qui peuvent permettre de résoudre un code erreur » (Jeanne, 44 ans, commentréparer.com).

Derrière ce besoin d'échange – de conseils ou d'assistance – se profile un changement de rapports des individus au marché. Il ne s'agit plus, pour une partie d'entre eux, de rester passifs face à ce que la société de consommation a progressivement naturalisé, c'est-à-dire l'idée d'une société du jetable (Lucas, 2002 ; Cooper, 2008) dans laquelle le renouvellement accéléré des biens, voire leur fin de vie prématurée seraient nécessairement une fatalité. Les questions autour de la réparation cristallisent alors un troisième registre d'interrogations sur la réalité de l'obsolescence programmée et plus largement sur la durabilité des produits.

4. L'obsolescence de fonctionnement : de la fin de vie programmée à la durabilité

L'obsolescence de fonctionnement liée aux problèmes de compatibilité des matériels a été peu mise en avant dans les discours. En revanche, ceux-ci se sont surtout concentrés sur la question de l'obsolescence programmée et de la durabilité des produits.

Sur le premier point, l'idée que les fabricants puissent délibérément définir à l'avance – et limiter – la durée de vie des produits constitue à la fois une certitude générale, propagée et entretenue notamment par diverses émissions dans les médias, et une incertitude qui demeure lors du choix d'un produit.

. « J'avais vu une émission de télé où il disait... où il parlait des objets qui étaient de l'obsolescence était programmée, et ça, ça m'avait beaucoup Interpellée et ça m'avait... comment est-ce que je vais dire, je ne sais pas quel mot employer... si, je veux dire « vexée », mais allez, je vais employer une expression qui est un peu bête, mais j'avais l'impression que finalement les constructeurs nous « avaient eus » entre guillemets » (Georgette, 79 ans, Le Bon Coin, commentréparer.com).

. « On est tous au courant pour l'obsolescence programmée. Heureusement qu'il y a eu la législation. Je me demande comment ils vont l'appliquer » (Hélène, 54 ans, Le Bon Coin).

Autrement dit, si personne ne doute de l'existence de l'obsolescence programmée, personne ne sait exactement où elle se loge, ce qu'illustre par exemple l'extrait suivant.

. « Je suis incapable de choisir des produits en identifiant s'il y a une obsolescence programmée ou pas. » (Amélie, 28 ans, Le Bon Coin).

Aussi, l'obsolescence programmée relève-t-elle du fantasme ou du mythe dont il est toutefois impossible d'apporter la preuve.

« Jean-Marc : Ils font exprès pour la durée de vie parce que vous savez, dans tous les appareils comme ça, grille-pain ou moulin à café où il y a un cahier des charges, ça doit durer dans un temps de vie, par exemple, deux ans, au bout de deux ans, c'est mort quoi. Il y a le cahier des charges, je sais que pour les perceuses, c'est pareil.

Q. Est-ce que vous le savez de manière formelle ça, justement ?

Jean-Marc : Non, mais il y a sûrement des cahiers des charges chez les fabricants, personne ne le sait, ça » (Jean-Marc, 57 ans, commentréparer.com).

Plus encore, les éléments supposés à charge de ce qui relèverait de l'obsolescence programmée plutôt que d'une panne « récurrente » ou ordinaire, demeurent techniquement invérifiables et par conséquent extrêmement subjectifs. Dans l'extrait suivant, le répondant attribue une différence de nature entre la panne d'une centrale vapeur et celle d'un sèche-linge alors même qu'il recueille le même type d'éléments sur le site de réparation qu'il a consulté, c'est-à-dire la récurrence de la panne, connue et identifiée, dont est victime un nombre important d'autres utilisateurs.

. « Ma femme a une centrale vapeur, et à un moment, la centrale vapeur, elle a fait disjoncter la maison, alors juste, mince, j'ai regardé, effectivement, j'ai trouvé qu'une pièce était... j'ai trouvé la panne assez facilement. Mais avant de trouver la panne, je suis allé sur le forum pour voir le modèle, voir s'il y avait quelque chose qui était connu ; effectivement, il y a un contacteur qui est défectueux sur cette centrale vapeur. Alors après, il y a une obsolescence programmée pour certains, là, c'est pas le cas en l'occurrence, c'est juste une véritable panne qui est connue, mais bon, c'est pas dû, entre guillemets, à une obsolescence programmée alors que le sèche-linge, je pense qu'on était face à un cas d'obsolescence programmée » (Khaz, 37 ans, commentréparer.com).

« C'était sur un sèche-linge, il y avait une résistance, en fait il fonctionnait plus, il démarrait plus. En tout cas, il démarrait, mais il ne chauffait plus et c'était une résistance qui était bien identifiée comme étant défectueuse, sur une série assez importante et justement le site internet parlait de ce problème-là. En allant sur les forums, on a pu se rendre compte qu'il y avait beaucoup de personnes qui avaient le même problème sur le même modèle, que c'était assez facile à identifier » (Khaz, 37 ans, commentréparer.com).

Au-delà de la question de l'obsolescence programmée, ce qui se profile en réalité est une réflexion sur la durabilité des produits. Pour un certain nombre de répondants, la réduction du risque de panne implique l'achat de biens neufs, récents, supposés plus solides et plus durables que les générations antérieures de matériels.

« Je vais rentrer chez Darty et je vais toujours finir avec le machin le plus cher parce que je vais me dire c'est celui qui est le mieux, qui va durer le plus longtemps, qui va... ouais, qui va durer le plus longtemps » (Delphine, 42 ans, Le Bon Coin).

On pourra noter dans le verbatim ci-dessous la contradiction du répondant qui se tourne vers des biens neufs et récents alors même qu'il reconnaît l'existence de l'obsolescence programmée et de l'obsolescence d'après-vente.

. « Sans compter que les appareils maintenant, avec l'obsolescence plus ou moins programmée, et avec le fait que les services après-vente, ils disposent de moins en moins de pièces anciennes en quantité et en viabilité, il vaut mieux effectivement acheter le plus

récent possible pour avoir un objet qui servira le plus longtemps possible aussi » (Daniel, 61 ans, Le Bon Coin).

De manière rigoureusement opposée, d'autres répondants considèrent que l'ancienneté de leurs biens et le fait qu'ils fonctionnent toujours est la preuve de la durabilité des produits des générations antérieures.

. « Moi je sais que j'ai quelques trucs électroménagers chez moi dont je suis super fière, il y en a trois. J'ai un grille-pain, un truc de croque-monsieur et un mixeur. Et c'était ceux de ma grand-mère. Ils marchent toujours. Et je m'en sers toujours.

Q. Et le jour où ils tomberont en panne, qu'est-ce que vous allez faire ?

Ils ne tomberont pas en panne ! C'est des increvables. Ils vont m'enterrer » (Hélène, 54 ans, Le Bon Coin).

Cette capacité à avoir traversé le temps est même, pour certains, l'argument qu'ils valent la peine d'être réparés et qu'il n'est pas vain d'en prolonger la vie.

. « Quand c'est quelqu'un qui vient me voir, qui a une panne, qui dit l'imprimante elle a six ou sept ans. Je commence par lui dire : « si elle a six ou sept ans, il faut essayer de la réparer, ça vaut le coup ». Parce qu'une vieille imprimante qui est réparée elle va durer encore quelques années. Alors que, maintenant une imprimante, elle va durer en moyenne deux ans au grand maximum. J'ai des gens qui parlent beaucoup d'obsolescence programmée » (Jeanne, 44 ans, commentréparer.com).

De fait, la question de l'obsolescence de fonctionnement renvoie un ensemble de considérations plus larges sur la durabilité des produits. Le discours des moins optimistes consiste à affirmer – et pratiquement à constater – une baisse graduelle de qualité dans le temps. Cette baisse graduelle de qualité est même un facteur aggravant de la réduction de la durée de vie puisqu'il n'incite pas les propriétaires de ces biens à investir dans une réparation.

. « Tout ce que j'ai acheté avant l'an 2000, oui, je vais sûrement le réparer. Tout ce que j'ai acheté après, j'ai des gros doutes sur l'utilité de les réparer. Quand je dis 2000, ça pourrait être 2005. Mais je vois que les produits que j'achète aujourd'hui sont de moins en moins bonne qualité. Oui, je le vois, quoi. Chaque fois que ça tombe en panne, je dis : « Oui, c'était logique. C'est logique... » (Virginie, 55 ans, Place de la Loc).

« Mon téléphone qui a 15 ans, il marche toujours. Et celui-ci qui a un an ne marche plus. Je n'arrive plus à téléphoner. Il n'est même plus sous garantie et il est tombé 2 fois en panne. C'est logique et ça me rend super malheureuse parce que si je fais réparer, sur chaque réparation, ça va coûter une fortune sur un produit qui, à la base, n'est pas bon » (Virginie, 55 ans, Place de la Loc).

Pour d'autres, la responsabilité du fabricant est à partager avec celle des consommateurs dans le sens où leurs exigences en matière de prix (de plus en plus bas) conduiraient les producteurs à privilégier des modèles économiques de moins en moins axés sur la durabilité des biens.

. « Il y a aussi le fait que les consommateurs veulent payer de moins en moins cher, et donc, forcément les acheteurs, les fabricants achètent des pièces de moins en moins chères aussi et de plus en plus petites aussi parce qu'il faut miniaturiser et de ce fait, la qualité des composants ne fait que baisser » (Laurent, 53 ans, commentréparer.com).

Au final, ceux qui ont opté pour l'achat d'un produit neuf de marque se sentent floués par ce qu'ils croyaient être un gage de durabilité.

. « Cette machine Electrolux, ouais, c'était un haut de gamme parce que c'est une pompe à chaleur avec économie d'énergie et tout, recyclage de la chaleur et tout. J'avais pris le haut de gamme, quoi !

Q. Et du coup, vous lui faisiez confiance et puis au fond, on peut dire – entre guillemets – que vous vous êtes fait avoir ?

Jean-Marc : Ben oui...et pourtant j'avais mis le prix » (Jean-Marc, 57 ans, commentréparer.com).

De manière intéressante, des expériences négatives avec des produits de marque qui ont été chères à l'achat et qui sont tombés en panne orientent certains répondants vers un renoncement à la possession et une préférence pour la location.

« Typiquement, j'ai acheté une tondeuse, je m'en suis servi 2 saisons, j'ai dû l'acheter 200 ou 300 euros, pour 2 saisons. Et donc clairement, elle m'a lâché : je passe en location. J'avais quand même une Bosch. Après, tout est fabriqué en Chine sans doute, mais c'était quand même une Bosch. Donc non, je me suis dit : « Voilà, si elle me lâche dans 2-3 ans, après, si j'en remets une à 500 euros, il faut que j'en fasse, des tontes » (Séverin, 46 ans, Place de la Loc).

5. Conclusion

L'exploration du discours des usagers au sein de différentes pratiques collaboratives montre l'importance de l'obsolescence dans leurs questionnements et dans leurs pratiques. Cette thématique est transversale à l'ensemble des terrains et trois de ses dimensions – l'obsolescence d'évolution, l'obsolescence d'après-vente et l'obsolescence de fonctionnement – ont été illustrées.

Concernant l'obsolescence d'évolution dont les individus sont eux-mêmes à l'origine, les discours rendent compte de manière très partielle de l'importance de celle-ci, qui est parfois niée, parfois justifiée au nom d'un droit à vivre décemment, et souvent atténuée dans la culpabilité qu'elle provoque par le désir de donner une seconde vie aux objets (revente ou don).

Concernant l'obsolescence d'après-vente dont les répondants ne sont pas responsables, les discours dévoilent les processus qui les mettent aux prises avec les pannes. Dans ce contexte, la question des compétences apparaît comme centrale. Être incompetent aboutit le plus souvent à jeter des objets qui pourraient peut-être être réparés. Des sites de réparation comme commenréparer jouent pour les autres un rôle de relais entre professionnels et bricoleurs ou semi-professionnels.

Enfin, concernant l'obsolescence de fonctionnement, se pose la question de l'obsolescence programmée et de la durabilité des produits. Alors que la première est un fantasme dont certains tentent de se prémunir en achetant, parfois avec de fortes déconvenues, des produits récents et de marque, la seconde interroge les fabricants et leurs modèles économiques dont l'impact sur une baisse de qualité des matériaux et de conception des produits est fortement suspecté. En découlent des enjeux récurrents sur l'intention de réparation qui va en diminuant avec la baisse supposée de qualité.

BIBLIOGRAPHIE

ADEME (2012), Etude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques, Rapport final, Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par BIO Intelligence Service S.A.S., juillet.

Chevalier, C., Nabec, L. & Roux, D. (2016). Les acteurs de la protection des consommateurs et la légitimité des associations de consommateurs, In D. Roux et L. Nabec (2016) (eds.), *Protection des consommateurs : les nouveaux enjeux du consumérisme*, EMS, Collection Versus, 63–75.

Cooper, T. (2004). Inadequate Life? Evidence of Consumer Attitudes to Product Obsolescence, *Journal of Consumer Policy*, (27), 421–449.

Cooper, T. (2008). Challenging the 'Refuse Revolution: War, Waste and the Rediscovery of Recycling, 1900-50, *Historical Research*, 81(214), 710–31.

Durif, F., Kréziak, D., Prim-Allaz, I., & Robinot, E. (2014). L'obsolescence ou les raisons du remplacement d'un bien durable : proposition d'une échelle de mesure, *Actes du 30^{ème} Congrès International de l'Association Française du Marketing*, Montpellier.

Guillard, V., & Le Nagard-Assayag, E. (2014). Mieux comprendre l'obsolescence perçue des produits durables par les consommateurs, *Actes du 30^{ème} Congrès International de l'Association Française du Marketing*, Montpellier.

Guiltinan, J. (2009). Creative Destruction and Destructive Creations: Environmental Ethics and Planned Obsolescence, *Journal of Business Ethics*, 8 (1), 19–28.

Levinthal, D., & Purohit, D. (1989). Durable goods and product obsolescence, *Marketing Science*, 8(1), 45–65.

Lucas, G. (2002). Disposability and dispossession in the twentieth century, *Journal of Material Culture*, 7(5), 5–22.

Packard, V. (1960). *The Wastemakers*, New York: Pocket Books.

- Roster, C.A., & Richins, M.L. (2009). Ambivalence and attitudes in consumer replacement decisions, *Journal of Consumer Psychology*, (19), 48–61.
- Roux, D. (2012). Au-delà des réclamations : comprendre et gérer les litiges, *Décisions Marketing*, (67), 49–62.
- Veblen, T. (1899/1994). *The Theory of the leisure class*, New York: Dover Publications.
- Vidalenc, E., & Meunier, L. (2014). Obsolescence des produits : l'enjeu écologique, *Futuribles*, (402), septembre-octobre.
- Zied, M. (2015). L'obsolescence programmée : quand le consommateur imagine le « prêt à jeter », Working paper, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01104669/document>.