

Obsolescence programmée

ce n'est pas nouveau

Votre imprimante rend l'âme après 17 000 copies et la réparation de votre sèche-cheveux nécessite de démolir la coque. Si la technologie est toujours plus sophistiquée, la durée de vie des produits est de plus en plus courte.

Les médias parlent de plus en plus d'"obsolescence programmée", un terme qui désigne la volonté intentionnelle des fabricants de limiter la durée de vie de leurs produits pour vous pousser à les remplacer plus rapidement. Et bien que le nombre d'erreurs de fabrication intentionnelles soit plutôt réduit, il y a manifestement un problème.

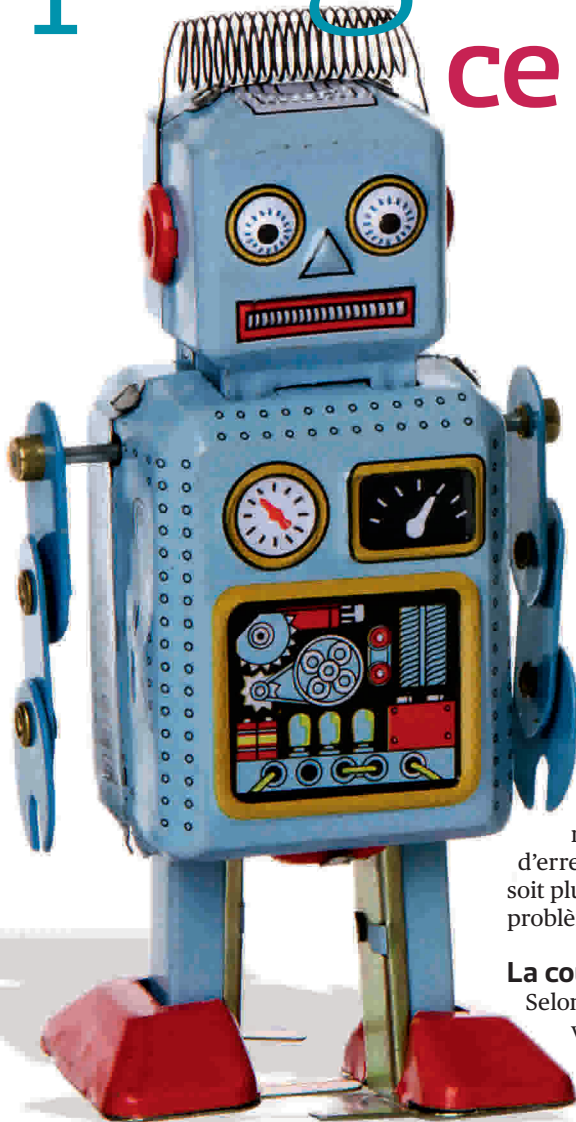
La course aux nouveaux produits

Selon une étude des Verts allemands, ce vieillissement accéléré résulte de la concurrence féroce que se livrent les fabricants. Que l'on parle de GSM, de vêtements, d'appareils électroniques ou autres, être le premier à lancer une nouveauté sur le marché est souvent la seule chose qui compte. Les plannings et délais établis sont donc irréalistes et engendrent une pression infernale. Si les fabricants consacrent généralement le temps (et le budget) nécessaire au développement d'un produit, il n'en va plus de même au stade de la production : le but est alors de le commercialiser au plus vite. Le temps ou l'argent font donc

souvent défaut pour permettre l'utilisation d'éléments solides, ce qui nuit à la qualité de la chaîne de production tout entière.

Nouveau système d'exploitation, nouvel ordinateur

Comme les nouveaux modèles se succèdent à un rythme effréné, les problèmes d'incompatibilité se multiplient. Les nouveaux systèmes d'exploitation des GSM, tablettes et PC fonctionnent parfois moins bien - ou plus du tout - sur les anciens appareils. Les mises à jour peuvent aussi avoir des répercussions sur les périphériques. Prenez par exemple votre PC, qui télécharge régulièrement des updates. Si les périphériques (scanners, imprimantes) ne supportent pas la nouvelle version, leurs fonctionnalités risquent d'être limitées - quand ces appareils ne



Les fabricants ne prêtent que peu, voire pas d'attention du tout à la durée de vie de leurs produits

INTERVIEW

Il est de plus en plus souvent question d'obsolescence programmée, ce qui donne l'impression qu'il s'agit d'un phénomène assez récent. Est-ce le cas ?

Non, absolument pas. L'obsolescence programmée n'est pas un nouveau concept. Dès le début de l'industrialisation, au milieu du XIXe siècle, certaines entreprises ont tout fait pour accélérer leur croissance en privilégiant le rendement de la production. Le marché s'est engorgé et dès cet instant, l'accent a été mis sur le développement de produits ayant un cycle de vie plus court. Mais c'est seulement dans les années 90 que le problème a été révélé. Depuis, de nombreuses organisations se sont penchées sur la question, ce qui peut effectivement donner l'impression trompeuse que l'obsolescence programmée est un phénomène récent.

Comment se traduit-il concrètement ?

On observe aujourd'hui plusieurs types de stratégies. L'obsolescence programmée désigne en fait toute action qui vise à obliger les consommateurs à acheter plus rapidement de nouveaux produits en réduisant leur cycle de vie.

Globalement, cela peut se faire à trois niveaux. Le premier concerne le produit/processus : le fabricant utilise volontairement des pièces de moindre qualité pour que le produit rende l'âme plus vite et que le client le remplace plus rapidement. Le deuxième est fonctionnel : il s'agit surtout de nouvelles fonctions qui ne marchent pas sur d'anciens appareils, de problèmes d'incompatibilité auxquels l'entreprise ne prête aucune attention. Enfin, le troisième niveau est psychologique : bien que la décision finale d'acheter ou non un produit vous revienne, les spécialistes du marketing exercent souvent une grande influence. Ils savent créer l'envie de posséder les appareils dernier cri et vous amènent ainsi à abandonner – souvent sans hésiter – votre vieux GSM qui fonctionne pourtant encore parfaitement.

Quelles en sont les conséquences ?

Premièrement, les consommateurs doivent acheter plus vite un nouvel exemplaire du même produit. Mais les entreprises font un mauvais calcul à cet égard. Elles considèrent que si un produit dure plus longtemps, les clients n'en achèteront pas de neufs. Or, dans le cadre d'une de mes études, j'ai calculé que si les produits duraient aussi longtemps qu'il y a dix ans, l'Allemagne pourrait consacrer chaque année 100 milliards d'euros à d'autres produits. Autrement dit, nous disposerions de plus de moyens pour découvrir les autres produits de la firme. Par ailleurs, l'obsolescence programmée engendre aussi des tonnes de déchets supplémentaires et inutiles, avec ce que cela implique comme gaspillage d'énergie et de matières premières coûteuses. Bien sûr, les produits mis au rebut sont recyclés, mais comme on ne s'est guère soucié de leur durabilité, il n'est pas possible d'optimiser la récupération des matières premières. Enfin, le phénomène nuit à l'image des entreprises : comme leurs produits sont plus vite déclassés, cela porte atteinte à leur réputation sur le marché global.

Les entreprises sont-elles prêtes à engager le débat sur l'obsolescence programmée ?

Malheureusement non. Dès qu'on aborde le sujet, la plupart des entreprises refusent tout débat et évitent la confrontation. D'autres tentent d'évacuer les questions qui dérangent en dépeignant "l'obsolescence programmée" comme une espèce de mythe. Il est pratiquement impossible d'avoir une vraie discussion sur la question avec un chef d'entreprise.

Comment les consommateurs peuvent-ils se prémunir de cette obsolescence programmée ?

Il n'existe pas de méthode infaillible. Les produits plus chers, par exemple, n'ont pas toujours une plus longue durée de vie. Le seul conseil que je puisse donner est le suivant : vérifiez avant d'acheter. Je veux dire par là qu'il faut oser poser



Stefan Schridde
Economiste d'entreprise allemand et fondateur du mouvement citoyen "Murks! Nein Danke!"

"La plupart des entreprises refusent tout débat quand on aborde la question de l'obsolescence programmée"

suffisamment de questions au vendeur. Quelle est la durée de vie estimée ? Les pièces resteront-elles disponibles pendant tout le cycle de vie du produit ? Vous ne devez pas non plus hésiter à examiner minutieusement l'objet et vérifier par exemple s'il est conçu pour être réparé. Si ce n'est pas le cas, une réparation risque de vous coûter très cher.

Il fut un temps où ces produits duraient des années...

Imprimantes



L'exemple par excellence de l'obsolescence programmée. Beaucoup d'imprimantes sont munies d'une puce qui fait office de compteur. Après X impressions, l'appareil génère un code d'erreur. Mais les frais de réparation dépassent très vite le prix d'une nouvelle machine, qui sera de surcroît assortie d'une garantie de deux ans. L'ancien modèle ne fait donc pas le poids. Une étude a

également démontré que lorsque votre imprimante affiche qu'il n'y a plus d'encre, ce n'est généralement pas le cas. Enfin, les fabricants vous encouragent à utiliser les cassettes d'encre officielles – souvent plus chères. Ces cassettes sont reconnues par l'imprimante. Si vous optez pour un autre modèle, la machine peut éventuellement refuser d'imprimer ou indiquer plus rapidement que la réserve d'encre est vide.

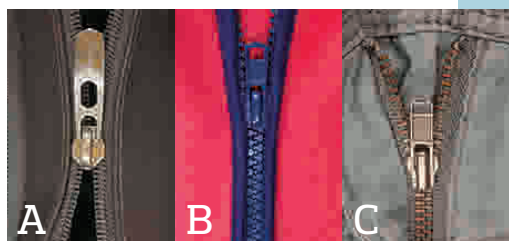
Les fouets d'un batteur sont entraînés par une vis sans fin. Mais certains modèles de cette roue en plastique ne résistent que moyennement à l'usure. La partie métallique laisse donc une trace sur le plastique, qui finit par déclarer forfait après trois ans. Sur certains mixers, les engrenages en plastique sont incorporés au boîtier et il est donc impossible de les remplacer. Le choix d'engrenages plus résistants à l'usure

constitue un surcoût négligeable et pourrait allonger la durée de vie du produit de plus de 10 ans. Le même problème se pose pour les casques d'écoute : le raccord du câble est très fragile et s'use facilement. Et les frais de réparation sont souvent très élevés – comme l'achat d'un nouvel appareil, d'ailleurs.

Batteurs



Tirettes



Les fabricants utilisent différents modèles : à glissière spirale (A), injectées (B) ou métalliques (C). Une tirette se compose en théorie de deux rangées de dents. Sur la première variante, ce n'est cependant pas le cas : la glissière spirale est constituée de deux spirales en plastique qui se chevauchent à l'aide d'un cavalier. Les spirales sont

généralement fabriquées à partir de minces lamelles de polyester. Vu la piètre qualité du matériau, ces tirettes cassent rapidement. Les autres variantes présentent un autre problème : des dents trop fines, qui se brisent vite. En règle générale, les fermetures à glissière sont difficiles à réparer et l'on finit souvent par se débarrasser du vêtement.

Beaucoup de brosses à dents électriques sont équipées d'une batterie intégrée, moulée à l'intérieur de l'appareil et donc impossible à remplacer. Or, ces brosses sont souvent rechargées par cycles courts, ce qui réduit rapidement la capacité de la batterie. Ce phénomène concerne également les rasoirs électriques. Et vu que l'utilité de l'appareil décroît avec la capacité de la batterie, il ne vous reste souvent d'autre

solution que de changer de brosse. La batterie de l'iPhone connaît le même défaut. Et comme le remplacement de la batterie coûte pratiquement autant qu'un iPhone neuf... Le problème se pose aussi avec des GPS, des ordinateurs portables ou des lecteurs MP3 par exemple.

Brosses à dents électriques



Lave-linge



Auparavant, le logement où tourne le tambour était en métal sur tous les modèles de lave-linge. Aujourd'hui, il est presque toujours en plastique : moins résistant, il présente plus rapidement des défauts. On constate également que l'élément chauffant doit être remplacé de plus en plus vite, souvent à cause de la piètre qualité du fusible intégré.

Enfin, on note aussi des problèmes avec le système de roulement à billes et sa butée, qui peut occasionner des fuites au niveau du tambour. La graisse contenue dans les roulements peut provoquer des taches brunes sur le linge. Bien qu'il existe des informations relatives à la durée de vie des pièces et que la fabrication d'un modèle plus résistant n'entraînerait souvent qu'un petit surcoût, on n'observe aucun changement.



Il arrive souvent que les pièces ne soient plus disponibles peu de temps après l'achat du produit

» deviennent tout simplement pas inutilisables, alors qu'ils pourraient encore parfaitement fonctionner s'ils bénéficiaient d'une mise à jour...

Le prix de la qualité

Les fabricants renvoient souvent la balle au consommateur en lui reprochant de ne plus vouloir payer le juste prix d'un produit de qualité. Ils se prétendent donc contraints d'utiliser de moins bons matériaux. Ces arguments doivent toutefois être pris avec des pincettes. Les matériaux utilisés pour un appareil électroménager électronique ne représentent que 20 % du coût total. On estime qu'une hausse de 0,5 % à peine augmenterait de dix ans la longévité de nombre d'entre eux. Preuve s'il en est que, dans beaucoup d'entreprises, la durée de vie des produits ne figure pas en tête des préoccupations...

Petite réparation, coûts élevés

Les difficultés rencontrées quand on veut (faire) réparer les produits démontrent également que la durabilité n'est pas la priorité des fabricants. Il arrive souvent que les pièces ne soient plus disponibles peu de temps après l'achat ou ne puissent pas être achetées séparément. Prenez par exemple une des pièces les plus fragiles de votre lave-linge : le crochet de fermeture de la porte. S'il se brise, vous n'aurez d'autre solution que de remplacer toute la porte. Cette réparation peut s'avérer très coûteuse, alors que le coût de la pièce défectueuse est minime. De plus, le prix de revient réel d'une pièce de rechange est sans commune mesure avec celui qui vous est effectivement facturé. Ainsi, la pompe de vidange d'un lave-linge ne coûte que trois euros au fabricant mais en cas de réparation, vous payerez entre 60 et 80 € de frais de matériel.

Payés à la visite

Malheureusement, le problème des réparations ne s'arrête pas là. Le documentaire français "TV, Hi-Fi, électroménager... le grand bluff" révèle ainsi que certains réparateurs liés à l'une ou l'autre grande chaîne sont payés en

fonction du nombre de visites par jour et non du nombre de réparations correctement effectuées. Pour eux, il est donc plus lucratif de jeter un rapide coup d'œil à la machine et de conseiller l'achat d'un nouvel appareil plutôt que de prendre le temps d'analyser le problème. De même, les réparations sont rarement une priorité dans les points de vente.

La volonté de réparer

Il peut alors sembler logique de se tourner vers des réparateurs indépendants, qui sont réellement disposés à réparer les appareils, mais là aussi, certaines difficultés ne sont pas exclues. Les fabricants ne livrent parfois leurs pièces qu'aux seuls techniciens liés à leur marque, de sorte qu'un indépendant ne pourra pas avoir accès à ces pièces d'origine. De plus, leurs tarifs varient considérablement et il n'est donc guère évident d'avoir une idée précise de ce qu'est un prix correct. Ce problème d'opacité des prix ne se pose pas dans les Repair Cafés. S'il y en a un près de chez vous, vous pouvez vous y rendre avec vos objets cassés ou en panne - vêtements, appareils électriques, meubles - pour les (faire) réparer gratuitement avec l'aide de bénévoles qualifiés. Vous ne devrez payer que les pièces de rechange éventuelles. Et si vous n'êtes pas trop malhabile de vos mains, certains sites comme www.ifixit.com (en anglais seulement) peuvent vous être utiles puisqu'ils mettent à disposition toutes sortes de modes d'emploi - voire des pièces de rechange pour certains appareils. ●

Nous exigeons ...



- 1) que la période de garantie légale soit portée de deux à cinq ans.
 - 2) que la durée de vie minimale soit affichée (en années, en cycles de fonctionnement...) sur le produit.
 - 3) que les pièces de rechange soient disponibles pour tous à un prix raisonnable et qu'elles puissent être commandées pendant un nombre d'années raisonnable après l'achat.
- Nous estimons que ce dossier est loin d'être clos. Nous assurerons son suivi et programmerons quelques tests de produits spécifiques l'an prochain.

LE CAS "APPLE"

Le géant Apple fait partie des entreprises régulièrement soupçonnées de recourir à l'obsolescence programmée. L'iPhone comme l'iPad font souvent couler beaucoup d'encre à ce propos.

Le premier problème concerne la batterie, qui déclarerait forfait après 400 cycles de charge. Malheureusement, ce n'est pas le seul. Sur la première version de l'iPhone, cette batterie était soudée sur l'appareil. Sur les suivantes, elle a été collée. Aujourd'hui, chaque nouveau modèle comporte un modèle de vis différent pour fermer le boîtier. Sur les derniers en date, Apple a par exemple utilisé une vis dite pentalobulaire. Il est très difficile de se procurer des tournevis adaptés, ce qui donne à penser qu'Apple veut éviter à tout prix que le client répare son produit lui-même. Or, le tarif d'une réparation dans un Apple-store équivaut pratiquement à l'achat d'un nouvel appareil alors que le prix de revient d'une batterie neuve est relativement faible. De plus, une étude récente réalisée à Harvard suggère que lors du lancement d'un nouveau modèle d'iPhone, Apple ralentit le fonctionnement des modèles précédents. L'étude a montré qu'il existe une corrélation entre la mise sur le marché d'un nouveau modèle et le nombre de recherches effectuées sur "iPhone slow" via Google. Bien que cela ne prouve rien, aucun lien similaire n'a été mis en évidence pour Android.



Le boîtier de l'iPhone 5S est scellé au moyen d'une vis pentalobulaire