

Louvain School of Management

How to Extend the Product Lifetime: Citizens' Initiatives as an Alternative or a Complement to Professional Repair Services.

A case study about Repair Cafés

Author: Tellier Jean-Baptiste
Supervisor: Swaen Valérie
Academic year 2021-2022
Dissertation for the master of
Master 120 in Business Engineering, with a professional focus
Daytime schedule

Abstract

Planned Obsolescence encompasses several different practices used by manufacturers to encourage consumers to replace their products more frequently. It can notably be done through physical, functional, aesthetic and economic obsolescence. One of the solutions that can be applied to extend the lifetime of products despite these types of obsolescence is repair. This can either be undertaken by professionals or by the consumers themselves, but also by some volunteers since about 2010. Indeed, Repair Cafés were created back then and have been expanding ever since. These events allow consumers to get their products repaired for free, in a nice environment of people doing their best to help them. This research explored the motivations of people willing to repair their products but also the reasons why they favour Repair Cafés over professional services. It also looked for the criteria that come into play in the decision to replace or to repair and the general access to repairs. Results showed that the trust people have in Repair Cafés can explain why they favour those services over professional ones, as can the friendliness shared during those events. By improving the customer relationship, repair services could enhance the satisfaction consumers feel towards their service. Yet, we came to the conclusion that Repair Cafés and professional repairers are targeting different segments of the market and should both be extended. Indeed, we found out that all kinds of people could be a target for repair in socio-demographic terms, what matters the most are the values they share. Moreover, while consumers could try to repair their products whenever they can, manufacturers seem to have the biggest role here. They should ensure awareness about repair is popularised. They should also make sure that spare parts, documentation and disassembly of products are accessible to everyone. These actions are highlighted in our research as a necessity to access repairs. One way to guarantee manufacturers will respect these practices is to legislate about them. Indeed, we found out that consumers regard legislations as an important factor that would help them in their purchases. Without these legislations, most manufacturers might find it financially better to favour replacement.

Acknowledgements

Before anything else, I would like to thank some individuals who helped me throughout this project.

First, I would like to thank my supervisor, Valérie Swaen, for her advice, her support and her guidance during the redaction of my thesis.

I am also thankful to all people who helped me find volunteers and visitors of Repair Cafés while I was abroad. My deepest gratitude goes to the 14 people who accepted to take some of their time to grant me an interview.

I would like to thank Stéphanie Brabant for her help in the revision process of this thesis and her advice towards the end of my redaction.

Finally, I am extremely grateful to my family and friends who have supported me the whole time. I would like to thank them for their advice, their help and their encouragements.

Table of contents

1	Introduction.....	1
2	Literature review	3
2.1	Planned Obsolescence.....	3
2.1.1	Evolution of Definitions of Obsolescence.....	3
2.1.2	The different obsolescence concepts.....	4
2.1.3	Motivations to adopt a Planned Obsolescence business model.....	7
2.1.4	Regulations towards Planned Obsolescence.....	8
2.1.5	Conclusion	9
2.2	Sustainable business models.....	10
2.2.1	Circular Economy.....	10
2.2.2	Product-Service System.....	13
2.2.3	Conclusion	16
2.3	Repairability concept.....	16
2.3.1	Repairability clarification.....	17
2.3.2	Repairability in the hands of citizens: the Repair Café initiative.....	28
2.3.3	Conclusion	34
3	Methodology	36
3.1	Qualitative research method.....	36
3.2	Association chosen for the case study	37
3.3	Volunteers interviews	37
3.4	Visitors interviews	38
3.5	Analysis method	39
4	Results	40
4.1	Profile of users looking for a repair.....	40
4.1.1	Impressions on their characteristics.....	40
4.1.2	Values shared by the visitors of Repair Cafés	41
4.1.3	Motivations to go to a Repair Café.....	42
4.1.4	What do consumers repair?	43
4.1.5	Satisfaction about the different repair services	46
4.1.6	Conclusion	48
4.2	Relevant criteria's when choosing between a repair and a replacement.....	49
4.2.1	Behaviours in favour of a replacement	49
4.2.2	Behaviours in favour of a repair	51
4.2.3	Interest in replacement.....	53

4.2.4	Interest in repairs	54
4.2.5	Conclusion	56
4.3	Accessibility to repairs.....	58
4.3.1	Access to Repair Cafés.....	58
4.3.2	Access to professional repair services.....	61
4.3.3	The role of the consumers.....	62
4.3.4	The role of the manufacturers	63
4.3.5	Conclusion	64
5	General Conclusions	66
5.1	Managerial recommendations	70
5.1.1	Recommendations for Repair Cafés.....	70
5.1.2	Recommendations for professional repair services.....	72
5.1.3	Recommendations for manufacturers	73
5.1.4	Recommendations for the State	73
5.2	Limitations	74
5.3	Paths for further research	75
6	Bibliography.....	77
7	Appendices	85

1 Introduction

During the Industrial Revolution, consumerist behaviours appeared and increased due to increasingly faster and more powerful technological progress in the various markets of the consumer goods (Panizzut et al., 2021). As a consequence, the producers developed a strategy of Planned Obsolescence to amplify these consumerist behaviours.

In the business world, the classical business model is still a linear business model ('take-make-use-waste'). This means starting from basic primary resources often available in the environment (ore, culture, water, ...) to the production of a consumer product put on the market to finally the generation of waste, which usually causes pollution (Driesenaar, 2020).

To tackle this acceleration of consumption and the negative effects of linear business models, new production and/or consumption systems have appeared. As described in the EU report "Electronic products and obsolescence in a circular economy", the replacement of the linear business model by a Circular Economy model is increasingly at the heart of the concerns of the economic and political worlds (Bachér et al., 2020). In Europe, the first ambitious Circular Economy Action Plan was adopted by the European Commission in 2015 (Malinauskaite & Erdem, 2021). This business model's aim was to better manage waste and give value to secondary raw materials. In the last few decades, various initiatives from manufacturers and producers have appeared, such as different types of Product-Service Systems. Repairing is actually promoted in those new business models. It is for instance included in the 6 REs pillars of Circular Economy, together with reduce, reuse, remanufacture recycle and recover (Trento et al., 2019). Furthermore, it can be part of the services offered by companies adopting the Product-Service Systems concept.

A few years ago, the citizens decided to adopt this service themselves and offer it freely to other citizens at gatherings called Repair Cafés. These gatherings are run by volunteers who share their knowledge about repair and help visitors to extend the lifespan of their products.

All of these initiatives go in the direction of sustainable business, that is business run without negatively impacting the environment, the local community, or society as a whole.

The goal of this thesis will be to understand, document, and analyse who the consumers opting for a repair are, what their motivations are and why they use a specific repair service. To

do so, it is divided into two distinct parts. The first one consists in a literature review and the second one in an empirical study.

The first part can be divided into two subsections. In the first section, the Planned Obsolescence will be discussed by showing notably how repair could be a solution for some types of Planned Obsolescence or what impact it has on repairs. Then in the second part, the concept of Circular Economy will be introduced. This will be followed by an overview of the Product-Service System business model in which the concept of repair will once again be integrated and explained with examples. The report will then fully focus on the concept of repairability. Finally, an analysis of the emergence of a citizen initiative, the Repair Cafés, will be presented.

The second part of the report is an overview of practical research composed of interviews with volunteers and visitors of Repair Cafés. The goal was to answer the following research question: **“How to extend the product lifetime: citizens’ initiatives as an alternative or a complement to professional repair services. A case study about Repair Cafés”**. First, the research methodology will be established. This will then be followed by an analysis of the different interviews, highlighting the relevant answers in regard to the research question. Finally, conclusions will be drawn by answering the research question and giving some managerial recommendations. The limitations of this report will also be developed in this final part.

2 Literature review

In this chapter, a literature review is provided to clarify the concepts of Planned Obsolescence, Circular Economy, Product Service System, and then focus on reparability in the hands of producers and in the hands of consumers linked to the establishment of more sustainable business.

2.1 Planned Obsolescence

After a short historical selection of definitions of obsolescence throughout time, the detail of each sub-category will be illustrated below.

2.1.1 Evolution of Definitions of Obsolescence

Planned Obsolescence (PO) is an important concept partly related to the lifetime of the goods. According to Guiltinan (2009), the objective of Planned Obsolescence is for the consumers to renew purchases more often. Zallio and Berry (2017) explain it as a deliberate introduction of products with a specific maximum lifetime so that the consumer will have to purchase new goods after that amount of time and not later. For instance, the Apple iPod in 2001 had a limited lifetime battery so consumers would feel the incentive to replace it after a while (Zallio & Berry, 2017). This was to increase the sales a manufacturer can make. However, this is not always linked to the end of the life of a product: it can also have to do with other products which perform better, or have a more attractive (Cooper, 2004).

Planned Obsolescence can be divided in different subdivisions according to different authors. In 1960, Packard (1960) proposed the following categories: the Obsolescence of Function, the Obsolescence of Quality, and the Obsolescence of Desirability later called Psychological Obsolescence by Zallio & Berry (2017).

Guiltinan (2009), for his part, proposes another kind of subdivision. Firstly, physical obsolescence is the one referring to shortening the life of a product which is similar to the obsolescence of quality. Then he also describes technical obsolescence, which stands for products that could still satisfy the consumer but the manufacturer introduces a new parameter (for instance a new software) with which old products are not compatible anymore. This one can be linked with the obsolescence of function.

Finally, Pourebrahimi et al. (2020) also mentions physical obsolescence, technical obsolescence, which is a mix between functional and technological obsolescence, and the psychological one, also called aesthetic obsolescence. Beyond this, they mention other types of obsolescence, such as the economic and environmental ones. The economic one means that purchasing new products and technologies costs less than repairing the current product. Environmental obsolescence stands for the products that fall short of certain new environmental factors which must be met by the manufacturers for several reasons. For instance, there could be a new law in certain countries.

2.1.2 The different obsolescence concepts

Cooper (2004) explains that we must analyse whether repair was made easy by the manufacturers or not in order to understand if it is one of the causes of Planned Obsolescence. In the latter case, it could indeed be a bad practice used by the manufacturer to benefit from Planned Obsolescence. Cooper (2004) also states that the consumers' behaviour has a lot to do with obsolescence. Indeed, the final choice of replacement or repair (when the second one is available) belongs to them. In the following sections, reparability will be confronted more deeply with each distinct type of obsolescence. Please note that Planned Obsolescence might also consist of additional types of obsolescence and additional types of practices but in the context of this thesis, we will mainly focus on the issues that can be related to reparability.

A. *Physical obsolescence*

Gultinan (2009) outlines different mechanisms causing physical obsolescence. A product can be designed with a limited lifespan. This was common in the years 1950-1960. Let's quickly focus on the concept of lifespan of a product. Brouillat (2014) explains that this concept should be divided in two other concepts: the technical life and the service life. He defines the technical life as "*the maximum period during which [a product] has the physical capacity to function*" (Brouillat, 2014, p.448). The service life is then defined as "*the total period in use from initial acquisition to final disposal as waste*" (Brouillat, 2014, p.448). Manufacturers should inform consumers about the technical life as the other one relies on the consumers' behaviour towards their product.

Another possibility to explain physical obsolescence is the deliberate design of non-repairable/non-replaceable parts of a product. Physical obsolescence can also be linked with the psychological one as manufacturers can have an impact on the aesthetic desirability of their products. Indeed, they can for instance produce goods which will quickly deteriorate in terms of their appearance. Consequently, the consumers will feel the need to change. Sometimes, this can still be tackled through repairs. However, if producers seek this kind of obsolescence, it is likely that they will not provide a lot of spare parts for repairs, for instance. Pourebrahimi et al. (2020) also define physical obsolescence as the loss of utility provoked by physical deterioration. It can happen on the whole product or on some components of it. Pourebrahimi et al. (2020) explain that this deterioration can actually have different causes. Of course, it is more likely to happen long after the initial purchase. However, it can also happen more quickly depending on the behaviour of the customer towards their product. A natural event can also occur and damage the good. In the end, it also depends a lot on the maintenance policy of the manufacturer. In fact, by choosing the right material for components, manufacturers have a big impact on the physical obsolescence a product may encounter. They can make their products either more resistant or more resilient to repairs.

B. Functional obsolescence

Pourebrahimi et al. (2020) defend the idea that functional obsolescence means a product cannot fulfil its function anymore. Mansfield and Pinder (2008) also support the idea that the product cannot support its functional demand.

Allehaux and Tessier (2002) propose five different criteria to evaluate the functional obsolescence of a product as you can see on *Figure 1*. The first one is the compliance with the consumer's needs. In fact, it is the main problem that can lead to functional obsolescence as explained above: because the product doesn't match the users' needs anymore, they will stop using it. In such a case, the possible repair of a product might not even be taken into consideration. Flexibility means that the product should be flexible to changes, improvements and repairs to stay competitive. The battery of iPhones is a good example here as they are manufactured without an easy way of disassembling it. This is a typical example of manufacturers making no effort to offer flexibility of repairs to extend the lifespan of their products. Divisibility stands for the possibility to divide the product into different parts. Each part should be able to work independently from the other ones. For instance, on a smartphone,

we can find a lot of different components such as the battery, the camera, the screen, ... It is important that the battery's performance doesn't rely on the screen's state. It can also be useful to only repair the parts that are defective. It is linked with the fact that the product should be easy to maintain. Finally, it is important that the product is compliant with regulations. Indeed, new regulations can make a product obsolete but if it is flexible, maintainable, then it should be possible to adapt it to the new regulations.

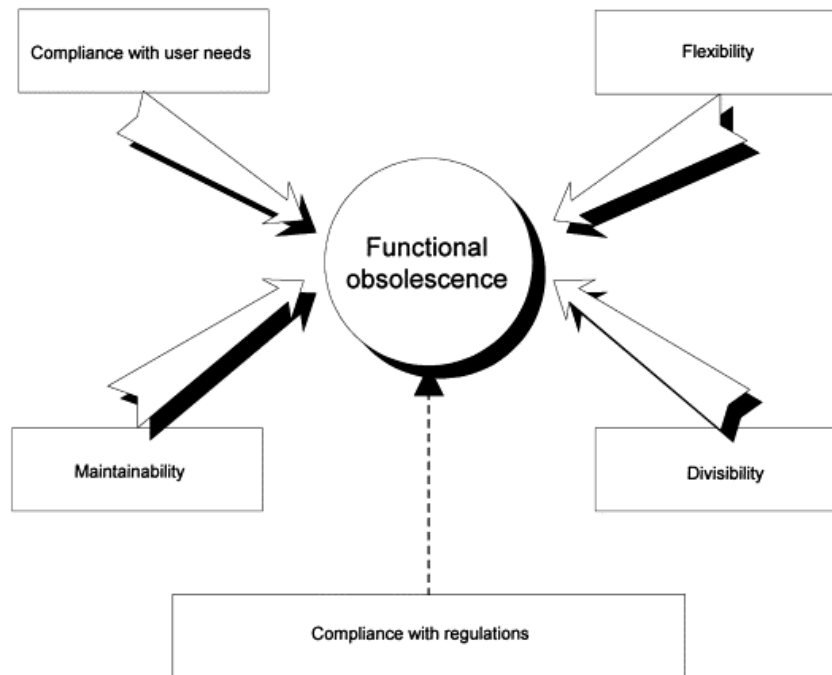


Figure 1: Criteria allowing the evaluation of functional obsolescence

C. Aesthetic obsolescence

Also called psychological obsolescence by various authors, this type of obsolescence is related to the way a product looks and the attractiveness brought to the consumers. This can vary because of evolving fashion or style, or because the appearance is out of date (Pourebrahimi et al., 2020). Consumers are influenced by new trends and therefore value their old product less even if it still works perfectly. They will then purchase a new one with a new design that suits their current desire more (Pourebrahimi et al., 2020).

Cooper (2016) divides aesthetic obsolescence in two categories. The first one, called “style and fashion”, is related to consumers’ new desires because of trends in the society. This category is less likely to be considered for repairs because products are usually still in good condition. He also develops another category called “wear and tear”, which includes the

products that visually deteriorate after a while. It might be the colour disappearing, the product becoming dirty, or anything that is not pleasant visually and appears because of time. It could also be a small hole in your sweater, which can happen relatively quickly depending on the material used. Nonetheless, this second category of aesthetic issues can for their part be repaired more easily (Madon, 2021; Miller, 2021; Scully, 2016).

D. Economic obsolescence

Economic obsolescence happens, among others, when the replacement of a product is worth more than repairing a current one in terms of value for the consumers (Reilly, 2013). For instance, replacing the battery of a phone costs €200 (and the consumers know that replacing the battery adds approximately a 2-year lifespan) or buying a new phone for €300, whose battery is supposed to last longer than 3 years. Then the former phone is at the same time technologically and economically obsolete.

2.1.3 Motivations to adopt a Planned Obsolescence business model

As detailed below, obsolescence could be explained by different factors such as technological innovation, profit, the consumers' attitude.

A. Technological innovation

One of the main drivers for Planned Obsolescence is the technological innovation of products. Indeed, Guiltinan (2009) explains that in order to stay competitive, companies must develop new technologies that will have better performance than their competitors'. This actually leads to a type of obsolescence that is referred to as unforced obsolescence by Grewal et al. (2004). This means that the consumers will change their products because they are attracted to the new technology even though their current products still work very well.

B. Rate of sales

One of the main objectives of companies is to retain a high rate of sales. However, if they start producing goods that are more durable, then they will sell fewer products. Nevertheless, in order to be attractive to the consumers, the products still have to be of high quality and not break too often or too quickly. The perfect replacement cycle is a big challenge

for producers to find out (Guiltinan, 2009). This leads to the other concept developed by Grewal et al. (2004), which is called forced obsolescence: the producers will try to predict in advance when the product must start deteriorating so that the consumers must purchase a new one. Here, they make the change of products because they have no choice to do so.

C. Consumers' attitude towards obsolescence

According to Wieser (2016), all market actors are responsible for product obsolescence. Brouillat (2014) agrees that consumers also influence the lifespan of a product. Current consumers influence product obsolescence by their preferences in terms of product features. This could then be called unplanned obsolescence, as producers cannot predict all consumers' preferences and behaviours beforehand. Furthermore, with the mass consumption that we are facing nowadays, consumers want everything faster and better than before. They expect that their need will be fulfilled by companies which can also lead to product obsolescence (Brouillat, 2014). However, not every consumer behaves according to mass consumption. Some value product lifespans, and want to be able to rely on some brands to offer such products. The market is therefore heterogeneous, and companies have to focus on their targets.

Some of the consumers express a feeling of manipulation by the companies adopting a strategy of Planned Obsolescence (Kuppelwieser et al., 2019; Madon, 2021). Kuppelwieser et al. (2019) support that if the emergence of new products is too frequent, this can lead to a decrease in customer loyalty. In their study, Kuppelwieser et al. (2019) show that the shorter the cycle of renewing products, the lower the consumers' perception of the product's value. Those consumers might be more likely to search for other solutions.

2.1.4 Regulations towards Planned Obsolescence

In order to stand up against Planned Obsolescence, the EU could set some regulations that companies should follow. Maitre-Ekern and Dalhammar (2016) propose that the EU could simply require companies to deliver a minimum product lifetime. This could be done through the obligation to offer longer warranties on products. Another idea they have come up with is to inform consumers about the durability of products or to create some regulations that would simplify the upgrading and repairing of products. Here, Maitre-Ekern and Dalhammar (2016) suggest implementing some laws about the availability of spare parts and clear indications of how to repair products. There is currently a law that forces some companies to display a

reparability index on their products which could give the incentive to companies to design products that are easier to repair (Payant, 2022). This will be developed later in this thesis.

Wrbka and DiMatteo (2018) have another approach on the subject and argue that different areas of the law already protect consumers from Planned Obsolescence. Indeed, they argue that unfair competition and environmental laws already regulate Planned Obsolescence to a certain extent. Furthermore, they explain that some warranty laws already exist to somewhat tackle the Planned Obsolescence issue.

One of the regulations in Europe is that first-hand products must have a minimum of two years guarantee while second-hand products must have a minimum of one year guarantee (Malinauskaite & Erdem, 2021). This could also lead to the replacement of the product while it is under guarantee, however a new measure has been set to prioritise the right to repair (Malinauskaite & Erdem, 2021). The European Commission has also adopted a Circular Economy Action Plan, which will ensure that products are used for longer. This will be done for instance through the restriction of single-use products. They will make sure that more information is available notably regarding the lifespan of products. Finally, they also plan to adopt a right to repair ICT products to fight against premature obsolescence (Hub, 2020).

2.1.5 Conclusion

Planned Obsolescence appeared in the last century to increase the companies' profits. It exists in different ways and induces the consumers to replace their products quite fast in order to increase the number of sales. However, it can also be a consequence of innovation to be better than the competition. This again is to try to capture the largest part of the market possible. The different types of obsolescence have different impacts on the reparability of a product. For instance, physical obsolescence can prevent the repair by designing products that are not dissociable. However, concerning functional obsolescence, repair can sometimes be a good solution as it might resolve the functionality issues encountered. It is the same in some aesthetic obsolescence cases, when the product can have a second life if somebody "repairs" the look. Finally, when it comes to economic obsolescence, the possibility of repair is often neglected in favour of replacement. Some regulations concerning Planned Obsolescence have appeared in Europe in recent years. However, they usually don't really tackle the whole problem but only a part of it.

2.2 Sustainable business models

In reaction to linear business models and Planned Obsolescence with damageable consequences in terms of ecology and waste, different initiatives have arisen over the past few years to establish a more sustainable business model, leading to the concept of Circular Economy, and Product-Service System. These two concepts include reparability as one of the solutions to be more sustainable.

2.2.1 Circular Economy

Another way of looking at economic growth is to go through a sustainable business model. In this context, one of the new economic models is Circular Economy (CE) (Nobre & Tavares, 2021). The purpose of Circular Economy is to move from the classic take-make-use-waste way of doing business to a more cyclical business model which would promote the reusing of products and materials in order to use fewer primary resources (Korhonen et al., 2018). Geissdoerfer et al. (2017, p.759) define CE as *“a regenerative system in which resource input and waste, emission, and energy leakage are minimized by slowing, closing, and narrowing material and energy loops. This can be achieved through long-lasting design, maintenance, repair, reuse, remanufacturing, refurbishing, and recycling”*. There are in fact different pillars behind Circular Economy that are known as the 6 RE's: reduce, reuse, repair, remanufacture, recycle and recover (Trento et al., 2019). Yet, other authors now divide Circular Economy in 10 RE's. Refuse, rethink, refurbish and repurpose are added to the previous list (Morseletto, 2020).

The Ellen MacArthur Foundation has been working in collaboration with businesses to develop their Circular Economy but also on the regulations to be adapted for more sustainability (Geissdoerfer et al., 2017). According to the Foundation, Circular Economy can be based on three different principles: eliminating waste and pollution, reusing products and materials as much as possible, and regenerating nature through the different processes of the business, by letting nature more space to thrive (*Circular economy principles*, 2022). In the next sections, we will focus firstly on those three principles, but also on the objectives and the challenges of CE which will include the 10 RE's pillars targeted by Circular Economy.

A. Eliminating waste and pollution

Waste and pollution are the results of bad product design. The problem is that those products are built without thinking about their end of life (*Circular economy principles*, 2022). Waste can be divided into two distinct categories: biological waste and technical waste (Suárez-Eiroa et al., 2019). While the first type of waste will be returned to nature, the second one is not biodegradable. Therefore, it needs to be reduced to a minimum and at the end of the product's life transformed thanks to human technology to be somehow reused in the economy (Suárez-Eiroa et al., 2019).

B. Reusing products and materials

Secondly, once products are created, it is important to reuse them whenever possible and when it is not possible anymore, to reuse the raw materials they are composed of. In the two different categories defined previously, there are different behaviours to adopt. In the first one, biological waste, the products will be composted, for instance, and returned to nature. For the other type, the technical one, products should be reused, repaired, remanufactured and recycled (*Circular economy principles*, 2022).

C. Regenerating nature

This last principle is related to regenerative economy. It implies replacing the current extraction methods to make products by regenerative ones. This way, we let the nature the possibility of rebuilding soils and nutriment (*Circular economy principles*, 2022). This focuses then on the creation of products and how nature is treated at the beginning of their lives.

D. Objectives of Circular Economy

Products, materials and resources need to be valued and used for a longer time resulting in waste reduction (Kjær et al., 2018). Economic growth as well as the generation of new jobs are also valued by Circular Economy (Kjær et al., 2018). Korhonen et al. (2018) show that CE can help to achieve environmental, economic and social wins. On the first level, they explain that Circular Economy would help by reducing the primary inputs needed for the creation of a product. This creation would be done by reusing the resources that are already in use, which

would lead to less waste. On the economic level, Korhonen et al. (2018) claim that on the one hand some costs will be reduced. These costs include the raw materials, the energy, the regulations but also waste and emission controls management. On the other hand, they claim that CE could promote brand image, leading to new markets and maybe new products or solutions, and that more profit could be made from one and the same primary resource. Finally, on the last level, they believe CE could increase the employment opportunities but would also increase the feelings of cooperation and community.

To achieve these objectives, CE is targeting 10 different strategies. The first target is about refusing the use of certain materials but also of some production processes (Morseletto, 2020). The author explains that manufacturers should secondly rethink their products to make them more use-efficient. The third strategy consists in reducing the amount of resources needed for production as well as reducing the total amount of products (Morseletto, 2020; Trento et al., 2019). Morseletto (2020) explains that these first three targets aim to come up with smarter manufacturing processes and product usage. This is followed by strategies that aim at extending the lifetime of products. When we don't use a product anymore, we can give it or sell it to someone else so it can be reused. If the product is broken or damaged, it can be repaired instead of replaced so it will be used longer (Morseletto, 2020; Trento et al., 2019). Then it could be refurbished, which means restoring something quite old (Morseletto, 2020). The parts that are still in good condition could be reused as they are in a new product with the same function, which would then be remanufactured (Morseletto, 2020; Trento et al., 2019). A similar strategy can be applied to create new product with different functions actually, the product is then repurposed (Morseletto, 2020). Eventually, if none of those strategies can be implemented, the best option is to get something out of it. Either you can try to recycle it and get some materials with the same or a lower quality. Otherwise, you can transform the product into energy by incinerating it (Morseletto, 2020; Trento et al., 2019). The best way to achieve the different objectives of CE is to start with the first strategies explained. Repair is the 5th best option and the second one when it comes to extending lifetime of products.

E. Challenges related to Circular Economy

One of the challenges explained by Zink & Geyer (2017) lies in the fact that even though CE is supposed to replace some first-hand products by second-hand ones, they claim that because of a still growing demand in the society, those primary and secondary productions are

actually added up. Instead of reducing waste, it would then actually create more. Another challenge when implementing circular businesses is the cost generated by the transformation of the design in use. The lack of regulations regarding carbon emissions to encourage sustainable business models is not helping either (Velenturf et al., 2019).

Other challenges that were found in the literature relate to the consumption habit of people. Indeed, the lack of knowledge consumers might have about those new business models, the lack of ownership that occurs sometimes, or the perception they have on specific solutions might influence them to stick with their usual way of consuming (Camacho-Otero et al., 2018). Kirchherr et al. (2018) agree on the consumers role to shift towards Circular Economy by saying it is something they might not be aware of or interested in.

Finally, one more challenge is the hesitant shift embraced by some companies who develop a sustainable department in their company but don't change the whole business organization. Some departments might then continue to do business as usual without considering sustainability (Kirchherr et al., 2018).

2.2.2 Product-Service System

The term Product-Service System (PSS) as a whole is defined by Mont (2002, p.239) as *“a system of products, services, supporting networks and infrastructure that is designed to be:[sic] competitive, satisfy customer needs and have a lower environmental impact than traditional business models”*. He explains that there has been an evolution from the use of tangible goods towards intangible services in people's consumption. This has led to a shift in the ownership of the various products because they remain in the hands of the producers (Mont, 2002).

In order to analyse the function and impact of PSS more easily, Tukker (2015) proposed to separate the different Product-Service Systems into three distinct categories : the product-oriented PSS, the use-oriented PSS and the result-oriented PSS. Other authors came up with different ways of subdividing PSS into other categories but here Tukker's categorization (2015) will be taken into consideration.

A. Product-oriented PSS

According to Zhou et al. (2019), a product-oriented PSS still consists in selling a product but by offering some additional services in the process. This type of PSS, in contrast to the other two, is the only one where the consumer becomes the owner of the product. As highlighted by Munten et al. (2021), product-oriented PSS can be classified in different subcategories according to the kind of service offered by the producer. One of the services could be to include a repair service in the sell, for instance, to extend the lifespan of products (Munten et al., 2021).

Repairing products to fight against the throwaway culture is notably related to product-oriented PSS as clients are still owners of the products they use and therefore might need/want to repair them when they are broken.

B. Use-oriented PSS

Here, ownership of the products is no longer transferred to the consumers as they will just use the products for the service they need from them and then return them (e.g. renting tools from Brico for a few hours/days¹). The products are therefore shared between consumers (Kim et al., 2015). Consequently, the company has the incentive to use the products longer because they will earn more money from one product if they can rent it out more times. This is the reason why use-oriented products are considered as more environmentally-friendly according to Armstrong et al. (2016). Indeed, the materials are more intensively used, which might lead to less material being needed in total to answer the same consumer needs. Even though it has several potential benefits, Armstrong et al. (2016) highlight the fact that, because they keep ownership of the products, manufacturers increase their risks and responsibilities.

The choice of repairing products here doesn't belong to the final consumer anymore but to the producer renting out the product. Exner et al. (2017) explain that producers will look for a proactive maintenance as they are responsible for machine failure while it is rented and assuming the consumer is not misbehaving with the product. To extend their revenue per product, they have therefore an incentive to maintain and repair it. For example, a shopkeeper renting go-carts on the beach is going to try to maximise the value of each go-cart. Using them longer will reduce the costs of buying new ones, hence increasing their total benefit.

¹ <https://www.brico.be/fr/makers/t/location-outils-boels>

C. Result-oriented PSS

The last type of PSS consists in an outcome provided by a manufacturer instead of a product or a service (Reim et al., 2015). Tukker (2015) adds that there is no pre-determined product because the only thing that matters is the result.

Here, Yang et al. (2018) state that repair, among other practices to adopt, has the strongest impact on product lifetime. This is explained by the control of the usage phase by companies and consequently their better knowledge of their products, thereby increasing the rate of repairs.

In Table 1, you can find a comparison of the different PSS illustrated by an example.

Product-Service Systems		
Product-oriented	Use-oriented	Result-oriented
- Product sold to consumers and owned by them - Combined with selling a service, such as repair service	- Product rented to consumers and owned by company - Products are shared between consumers, who only pay for its use - Companies might have the incentive to maintain and repair the products more often	- Product is owned by the company - Company is just selling the result to consumers, no matter what means are used for it - Companies might have the incentive to maintain and repair the products more often
<i>Example:</i> SEB is selling small electronic appliances while offering a longer guarantee than the average, making repair services easier to find but also making instructions for repair more accessible for everyone (https://www.seb.fr/service-clients/garantie-et-reparation/reparateurs).	<i>Example:</i> Cambio offers cars to consumers who pay per month depending on the amount of time and kilometres they drove (https://www.cambio.be/fr-bxl/comment-ca-marche).	<i>Example:</i> Phillips is selling a “pay-per-lux” lighting model. Instead of selling lamps or bulbs or LEDs, they just sell the performance of lighting. The clients just pay for the light they use (https://atlasofthefuture.org/project/pay-per-lux/).

Table 1: Comparison of the different Product-Service Systems

D. Why is a Product-Service System important in the context of reparability?

A Product-Service System can be developed in different ways. It could be an interesting approach for companies to integrate reparability into their business model. This concept could use further research with respect to repairs and how they could be beneficial for the environment, the consumers but also for the manufacturers.

Indeed, whether companies care about their environmental footprint or about customer satisfaction, repairing goods could help them reach their goal as customers are nowadays often more concerned about the environmental impact of companies (Annarelli et al., 2016).

Depending on the type of PSS the company is providing, they can also develop new revenue streams connected to the product (product-oriented PSS) with, for instance, repair services (Zancul et al., 2011). The total revenue could increase through this broader offer of services to the customers (Annarelli et al., 2016; Cavalieri & Pezzotta, 2012). Moreover, if manufacturers offer a reliable repair service to their clients, the relationships might get stronger and this could increase the revenue even more.

2.2.3 Conclusion

Circular Economy and Product-Service Systems are new business models that include sustainability in their design. Economic growth is still sought in these models, but it is not achieved to the detriment of other essential factors such as reducing the raw materials needed to perform the same amount of work, avoiding waste at the end of life of a product by rethinking this stage, etc. Repairing is one of the strategies promoted by these two sustainable business models to reach these goals.

2.3 Repairability concept

As explained, Planned Obsolescence exists in different forms. Not all types of obsolescence are related to reparability or could be tackled by it. According to Maitre-Ekern & Dalhammar (2016), reparability is one of the solutions to get over with Planned Obsolescence.

Repairing products, together with reusing and reconditioning them, makes it possible to reduce the amount of resources used (Bocken et al., 2016). Therefore, the goal of repairing products is to extend the lifetime of use of these products. It is part of Product-Service Systems

when the company selling a product integrates the possibility of easily repairing parts of it. For instance, Fairphone sells smartphones to consumers, while allowing them to replace broken parts separately and simply (Fairphone, 2022).

2.3.1 Reparability clarification

In this part, the reparability concept will be covered. This section will cover the different lifetime stages of a product. Then, the focus will be put on the repairers and the people seeking for a repair. Afterwards, the benefits and barriers of reparability will be developed. Then, a few leads on how to increase the amount of repairs will be addressed and finally some regulations with respect to repairs will be explained.

A. Product lifetime extension concept

Concerning the concept of lifetime extension that applies to reparability or upgradability, Khan et al. (2018) propose to separate this lifetime into three categories: Beginning of Life (BoL), Middle of Life (MoL) and End of Life (EoL). The BoL actually stands for the moment when the product is designed and manufactured. The MoL corresponds to the actual use of the product by the consumers. Eventually, the EoL occurs when the product is not in use anymore because it is broken or obsolete. In *Table 2*, you will be able to see the different strategies that can be applied regarding the different lifetime categories of a product (Khan et al., 2018).

At the Beginning of Life, manufacturers can facilitate future maintenance and repairing services. For instance, they can simplify the disassembling and reassembling of parts in order to replace defective parts only (Bocken et al., 2016). Allowing this regular maintenance of products should consequently lead to an extension of the products' lifespan. Nonetheless, only the repaired parts are assured to work smoothly after the repair and other problems might still occur (Bocken et al., 2016). Most customers tend to replace their products even when they have the possibility to repair it. For this reason, manufacturers could offer maintenance and repair contracts when selling a product. This could encourage customers to benefit from the service as it is part of their initial purchase (Bakhiyi et al., 2018).

Beginning of Life	Design for ease of maintenance and repair	<i>“Maintenance is the performance of inspection and/or servicing tasks (...) to retain the functional capabilities of a product. Repair is about restoring a product to a sound/good condition after decay or damage” (Bocken et al., 2016, p. 311).</i>
Middle of Life	Repair	<i>“Repair is [the] activity of returning a used product in to ‘working order’ by fixing/replacing specified faults in a product using service parts” (Alamerew & Brissaud, 2019, p. 176).</i>
End of Life	Remanufacture	<i>“Remanufacturing describes industrial processes that transform products that reached their EoL to a like-new functional state or at least to current specifications while recuperating value from those products in mass production levels” (Khan et al., 2018).</i>
	Refurbish	<i>“The process of inspecting, testing and finally restoring the operational condition of used or consumer returned products. Compared to remanufactured products, refurbished products are considered of lower quality as they cannot be retrieved to the original quality of a new product” (Khan et al., 2018).</i>

Table 2: Strategy of repair services depending on the product lifetime category

During the Middle of Life of a product, companies could offer repair and maintenance services which are easily accessible to the customers. These services would fix broken parts, restore the damage, and so on (Bakhiyi et al., 2018). The repair of broken products or of products that are not usable any longer could extend the lifetime of their materials. Moreover, repairing is less energy- and material-consuming than the production of new items but also than remanufacturing or refurbishing them (Moalem & Mosgaard, 2021). In this context, companies should take into account some barriers that customers encounter when having an object repaired in order to give the best service possible. Some best practices to adopt are a better visibility of the repair services offered, the supervision of technical repairers, a better relationships with

customers throughout the repair process (Bakhiyi et al., 2018). These barriers will be developed in more detail in another section below.

Finally, at the End of Life, manufacturers have different alternatives they can choose from. First, they can remanufacture the product that reached its EoL. Remanufacturing consists in different steps like inspection, disassembly, reassembly, testing, etc., with the aim to reuse as many resources as possible. In the end, remanufactured products can be sold on the market as perfectly functioning products that work as if they were new (Benkherouf et al., 2016; Östlin et al., 2009). Producers can also refurbish the products which is quite similar to remanufacturing them, but in fact the quality of refurbished products is lower. These products would therefore be sold on a secondary market at a reduced price (Benkherouf et al., 2016).

B. Who is conducting the repair?

Different possibilities arise when consumers decide to have their products repaired. They could choose to go back to the store where they bought the products, go the repair specialist or return directly to the producers. They might also repair them themselves or ask one of their friends or relatives who has knowledge in the field (Laitala et al., 2021). Another opportunity to repair their products is to bring them to a Repair Café. In this section, these different options will be detailed.

An easy solution for consumers to repair their goods could be to go back to the place where they bought it. This could also benefit the distributor as it would improve customer satisfaction regarding their service (Fowler et al., 2016). The repairs executed by the distributors have a high success rate, according to Laitala et al. (2021). However, some people consider that replacement of their product by the store, while it is still covered by a guarantee, is a successful repair. Distributors even claim that sometimes the consumers expect the replacement of their product as they trust new products more (Laitala et al., 2021).

The users could also choose to go to an independent repair shop. One problem that can discourage this kind of repairs is the difficulty for some independent repairers to find spare parts or design information explaining how to disassemble the product (Svensson et al., 2018). Sometimes, they might even not be allowed to repair a product (Dalhammar et al., 2020).

Sometimes, consumers don't have the choice but to rely on the producer if they want to get their product fixed. This often occurs when producers want to keep control over the repairs. They might even grant a special authorization to some self-employed repairers in exchange for

a fee that will allow them to buy the parts at a certain rate (Svensson et al., 2018). One issue encountered by some consumers regarding repairs by producers is that it is not accessible for everyone in regard to time and distance (Svensson et al., 2018).

People might favour self-repair for several reasons. It could be because they live in the countryside and they don't have an easy access to repair services. They might then try to repair their products themselves, all the more so if they had positive repair experiences in the past. However, if the repair seems to be too difficult for the user, it will discourage them to self-repair it (Fachbach et al., 2022).

Lastly, a citizen initiative called Repair Café appeared around 2010. This service offers free repairs conducted by volunteers together with people seeking for a repair. It will be further developed later in this thesis.

C. Which consumers choose to have their product repaired- and why?

McCollough (2010) found out that the ratio between the repairing price and the replacing price matters in the decision to repair or not. He actually discovered other variables which allegedly have an impact on the final decision. For instance, the older consumers are, the more likely they will be to repair products. According to McCollough, large families also tend to repair more often than small ones. On the one hand, the higher the wage of a person, the higher the chances that they will replace their product. On the other hand, the higher their education level, the higher the chances that they will repair it (McCollough, 2010).

In their study, Jaeger-Erben et al. (2021) show that consumers who are more likely to repair their products are more sensitive to product longevity and less sensitive to novelty. The consumers who value reparability in general will actually take it more often into account when they purchase a product than people for whom it doesn't matter (Sabbaghi et al., 2016). Consumers who value sustainability tend to repair their products more often in order to extend the products' lifespan (Scott & Weaver, 2014). Consumers who pay attention to their expenses also favour repairs to in order to save money. Furthermore, consumers who value their products and have a strong desire to keep possessing them, as well as consumers who can use their creativity to find new ways of using their products are also more likely to resort repair services (Scott & Weaver, 2014).

Sabbaghi & Behdad (2018) show in their study about cell phones that consumers are more willing to repair their products at the beginning of its lifetime. Scott & Weaver (2014) explain that economic and environmental concerns might not be as important as people could believe. They claim that stewardship of the product, which implies seeing the value of possessing a product, and innovation, which implies seeing the new potential use of a product, play a bigger role in the decision to repair. Laitala et al. (2021) conducted a survey to notably highlight the reasons why consumers have their appliances and their mobile phones fixed. Here, in contrast to Scott & Weaver's study, the initial price of the product and the environmental concerns are the two main reasons for repairs as you can see on the next *Figure 2*. Other reasons can be highlighted such as the overall quality of the products, the lifetime of the product as already explained by Sabbaghi & Behdad (2018) or how attached the consumers are to a product. This last reason is mainly true when we talk about smartphones.

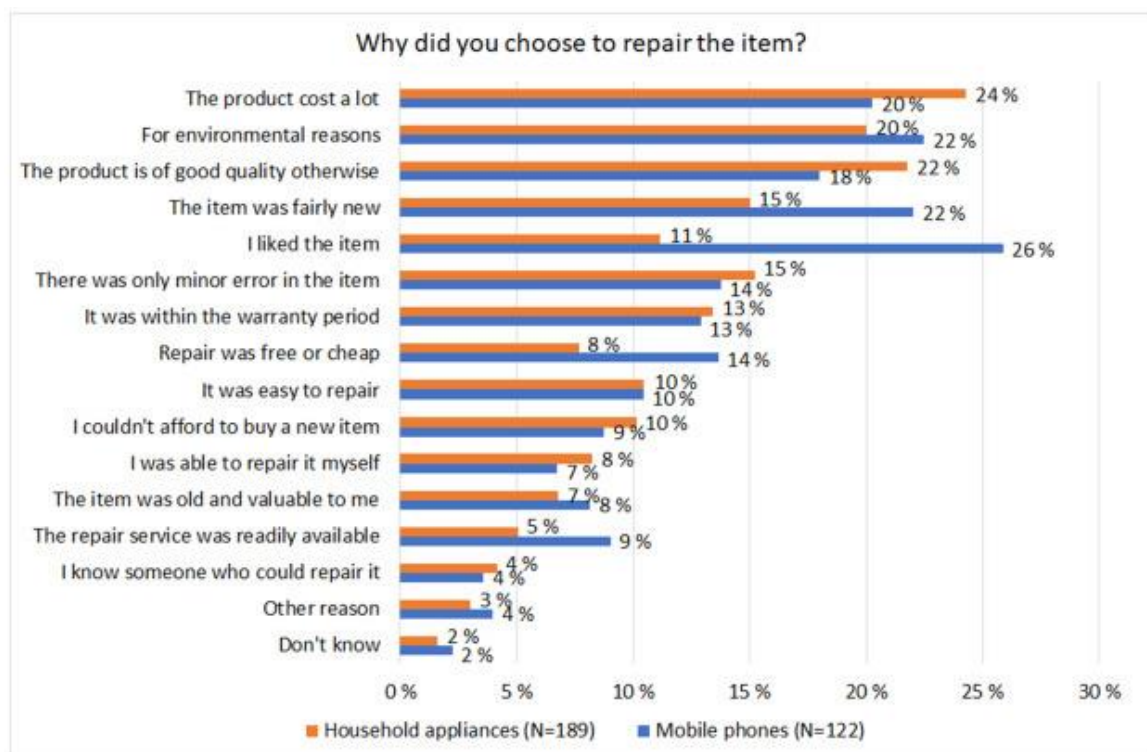


Figure 2: Consumers' criteria for repairing their product

Lastly, Pérez-Belis et al. (2017) conducted a survey in Spain which highlighted that only 10% of respondents decided to repair their small electronic and electrical equipment. Most often, they didn't opt for a repair which would cost more than €20. The average price for small electric appliances in Spain in 2017 was about €40 (Statista, 2022). Generally, consumers

wouldn't pay more than 50% of the initial price for the repair. However, most repairs were conducted on vacuum cleaners and such repairs often cost more than €100. But a lot of the repairs were also conducted on blenders and irons which were on average less expensive in 2017 in Spain according to Statista. In fact, Pérez-Belis et al. didn't specify the exact cost of the repair, which could also be lower than €20. It is therefore difficult to express exactly what percentage of the initial cost people are willing to spend on a repair

Out of the 90% of respondents who didn't opt for the repair, it was because the difference between cost and the initial value of the product for almost 80%. Beside for this, about 5% didn't know where to bring the broken items and slightly more than 3% thought the repair would take too much time. A summary of the different characteristics of people and their motivations to repair or not can be found in *Table 3*.

The decision to repair		
Characteristics of the consumers who repair more often	Motivations for repairing	Motivation for not repairing
• Older consumers • Large families • Lower wage • Higher education level	• Value sustainability/ environment • Value product longevity • Careful towards their expenses • Attachment to the product • Short lifetime of the product • Good quality of the product • Initial price of the product	• Value novelty • High cost of repair • Small difference between repair and replacement cost • Don't know where they can repair • Repair takes too much time

Table 3: Summary of the characteristics and motivations of people repairing their products

D. Benefits and barriers for reparability

Different benefits for reparability can be highlighted. Reparation can have a positive impact on the environment. For instance, dematerialisation can be achieved as a consequence of longer-lasting products (Wang et al., 2011). This concept is defined by Li et al. (2010), as the total amount of material used being inferior for a similar lifetime of products. For instance, if broken parts of a TV are repaired and then the TV is used longer, it will be using fewer materials than if replacing the whole TV.

For the manufacturers, a good repair service could actually lead to winning more customers and building stronger relationships with them as more and more people value environment aspects of their consumption (Reim et al., 2015). Another benefit for them concerning reparability is the financial benefit they could get from it. Raihanian Mashhadi et al. (2016) argue that after-sales services such as installation and delivery can account for up to 30% of the product revenue. They believe that after-sales repairing services could also increase the total benefit per product. In their study, Sabbaghi et al. (2016) show that when a brand makes sure information about reparability is available and clear, consumers will tend to purchase more often from that brand and that they would even recommend it to others.

The consumers can also benefit from calling for repairs. Repairing a product is often less expensive than buying a brand new one (McCollough, 2010). However, this is not always the case and the closer the repairing price is to the replacing price, the less likely the consumers are to repair their products (McCollough, 2010). Dant (2004) shows that consumers tend to repair high-cost products like their personal laptops for instance. Finally, the possibility to repair their products also that consumers get good quality and long lasting products (Cooper, 2016).

Despite these advantages, some drawbacks of repairing can also be pointed out. In this thesis, these barriers will be separated in two categories. First, the manufacturers' strategies to prevent consumers from choosing repairs will be addressed. Then, the other barriers why consumers don't opt for repairs will be discussed.

Even for the people who would prefer to repair their goods, it is not always possible. Some barriers exist when manufacturers try to make repairs very difficult for consumers.

The first barrier is a lack of efficient repair services offered by the manufacturers (Raihanian Mashhadi et al, 2016). A cause for this could be the lack of knowledge about business opportunities consisting of sustainable strategies like repairs (Raihanian Mashhadi et al., 2016).

It can also be due to a shortage of spare parts or because manufacturers built the products without taking disassembly into account (e.g. iPhone) (Raihanian Mashhadi et al., 2016). This is notably the case when manufacturers use glue to fix the parts of a product together or when the tools needed to disassemble the product are not common ones. (Joint Research Centre

(European Commission) et al., 2019). This also prevents customers from having the opportunity to repair their product themselves (Raihanian Mashhadi et al., 2016). If self-disassembling was more convenient and it was not so much time-consuming, more consumers might consider the repair, as they wouldn't have to give their product for a complicated and long-time repair (Niinimäki & Durrani, 2020).

It would also be easier if the products were built with more standardisation. For instance, the size of a TV screen could be more standardised so that it could be easier to replace it without having to replace the entire TV (Joint Research Centre (European Commission) et al., 2019).

On top of this, repairers might have difficulties identifying the parts that are damaged. This happens when the marked parts of a product have become illegible and independent repairers don't have access to a manual explaining the structure of the product (Joint Research Centre (European Commission) et al., 2019).

The evolution of fashion and style can also influence the behaviour of consumers to favour replacements over repairs. Actually because of fashion they sometimes replace their product while it is not even broken yet (Bartl, 2014). Laitala et al. (2021) claim that one of the reasons for this is the amount of money spent on advertising every year to show the latest trends and technology to the consumers to try influencing them into replacing. A lot of companies still tend to favour consumerism and therefore don't promote and facilitate product repair (Raihanian Mashhadi et al., 2016).

Other reasons could discourage the consumer to opt for a repair. These are notably the high cost for a repair, short-time warranties, low perceived value of repaired products compared to new ones (Raihanian Mashhadi et al., 2016). Sabbaghi et al. (2016) further explain that consumers might feel that repairs are too time-consuming. They also claim that the uncertainty of the result for a repair might be a drawback for consumers.

According to Vrayenne (2020), more than 70% of consumers say that the cost of repairs is too high. Even though some people are willing to pay for repairs as they think it could help them save money, most people just replace their product because of the price of the repair but also the time the repair takes (Chang et al., 2013; Hennies & Stamminger, 2016). In the study by a Joint Research Centre (European Commission) et al. (2019), it is explained that this high price might be due to the knowledge required by the repairer and because of the access to the manual of the product they need. In fact, while a washing machine's price has increased by

40% between 1980 and 1990, the repair price has increased by 165% during the same period (King et al., 2006).

Another problem is that when repaired products have a warranty, which is not always the case, it is usually shorter than on new products and sometimes it is only on the repaired part and not on the rest (King et al., 2006).

Consumers usually feel like they are lacking time and want to have a functional product quickly. Therefore, the time needed to send a product for a repair, added to the time for it to be repaired and then to come back is an important barrier for consumers as well (Laitala et al., 2021).

The uncertainty of results is also a concern for consumers. Laitala et al. (2021) explain that 20% to 40% of consumers are either dissatisfied with the repair service they used or feel like the repair is not meeting their expectations. People are therefore lacking trust in professional repair services.

Other barriers to repair that are specific to consumers can be highlighted. For instance, Niinimäki & Durrani (2020) explain that clients are sometimes not even aware of the possibilities to repair a product or the price it would cost them. Therefore, a lot of customers still opt for the easy choice of replacement. They consider it more accessible and trouble-free compared to repairs (Sabbaghi et al., 2016). Other consumers don't want to look poor because they own repaired products. It can also be the consequence of a lack of attachment to products they purchased relatively recently. Finally, some consumers may not be able to afford (Laitala et al., 2021).

In *Table 4*, you can find a summary of the benefits and barriers in regard to repairs.

Benefits for reparability		Barriers to reparability	
For manufacturers	For consumers	Practices from the manufacturers	Other barriers for the consumers
• Attract more consumers • Build stronger relationships • Increase profit per product • Consumers might tend to purchase more often from that brand • Consumers might recommend the brand	• Might be less expensive than buying a new product • Better quality of products • Longer-lasting products	• Make it very difficult • Lack of efficient repair services • Shortage of spare parts • Difficulty to disassemble • Differentiation between similar products • Difficulty to identify the broken parts • Evolution of fashion and style • Marketing in favour of replacement	• High cost of repair • Shorter guarantee • Low-perceived value of repaired products • Time-consuming • Not aware of the possibility to repair • Don't want to look poor • Lack of attachment to products • No money to spend on repairs

Table 4: Summary of the benefits and barriers towards reparability

E. How to increase the number of repairs?

Most of the means that could help increase the number of repairs are somewhat related to the barriers that need to be overcome.

One could, for instance, improve the disassembly aspect of products but also ensure that spare parts are available for a long period of time. One should also make sure that information about repairs is more accessible and more understandable. Products should be designed for the consumers to be able to repair them themselves (Laitala et al., 2021). Actually, a lot of consumers try to repair their products themselves but this does not always lead to a successful repair. So by facilitating self-repairs as well, the total number of repairs would increase (Laitala et al., 2021). Cerulli-Harms et al. (2018) also believe that most consumers are willing to repair their products but hesitate as they believe it takes too much effort to do so. Concerning the availability of information, they claim that information should actually be available directly at the point of sale because it could influence consumers' purchases.

Other possibilities like designing higher-quality products would also increase the incentive of repairs. The reason behind this is the consumers' trust in the product and their wish to use it for a longer period of time (Laitala et al., 2021).

Extending the duration of warranties would also lead to larger number of products being repaired (Cooper & Salvia, 2018; Laitala et al., 2021). Indeed, warranties allow consumers to benefit from free repairs which would therefore be more often chosen when they compare the two prices (McCollough, 2010).

Finally, it might be the consequence of low initial prices for new products. When consumers consider a repair or a replacement, the smaller the difference in price, the more often they tend to choose to replace their product. Here, some authors claim that the issue is not so much related to the high cost of repair, as some repairers are doing only small margins on it, but rather to the low cost of products in the first place. They recommend that these prices should be increased (Cooper & Salvia, 2018; Laitala et al., 2021). Other solutions to reduce the cost of repairs have been implemented in Austria. The VAT on repairs has been reduced from 20% to 10%. The purpose is to give it a price advantage in regard to new products while the seller wouldn't have to reduce their margin. Some states in Austria also offer "repair bonuses" that cover 50% of the repair cost, with a maximum value of €100 (Piringer & Schanda, 2020).

F. Regulations towards reparability

As already mentioned, a reparability index has been mandatory since 2021 on five different kinds of products in France: smartphones, laptops, televisions, washing machines with windows and lawnmowers (Payant, 2022). In her study, the author explains that the objective was to better inform the consumers and influence producers to evolve towards more repairable products. The index was based on five criteria: information available about repairs, disassembly, spare parts availability, cost and a final specific criterion for each category of products. This index is not yet perfect as manufacturers are rating themselves and it can skew the scores. It has been found that some manufacturers were indeed overrating themselves. It is still a good example of regulations that could be set up to induce consumers and producers towards more repairable products. In fact, the study reveals that more than half of the consumers were aware of the index and that it helped 75% of them in their choice (Payant, 2022).

We can expect that this index will encourage manufacturers to be more transparent, which might influence them to improve their products' design towards more reparability

(Chapuis, 2021). The information should be relevant to the consumers during their purchasing choice (Les Echos, 2018). For the moment, not many manufacturers improved their offer but this index has pushed all manufacturers of certain product types towards more reflexion (Debes & Balenieri, 2021). Lastly, the adoption of this index in France is expecting to lead to the adoption of a similar text in other countries in Europe and in the world (Payant, 2022). It should be adopted in Belgium by end of 2022 (Bosseler, 2022).

Parallel to this, new directives have been published in Europe to be able to better assess the ability to repair products in 2020. For instance, they decided to implement methods assessing repair, reuse and upgrade abilities (Grant, 2020, p116). This directive contains different criteria that will be adapted to the type of products being assessed. For instance, we can find among others disassembly depth, tools availability or required skill level (Schischke et al., 2022).

2.3.2 Reparability in the hands of citizens: the Repair Café initiative

The Repair Cafés are only one of the solutions that are offered to the citizens. In order to tackle the Planned Obsolescence issue, consumers must still take the initiative to find this kind of solutions. Their behaviour towards Planned Obsolescence is for this reason essential.

The Repair Cafés are a solution that aims to fight against Planned Obsolescence and its negative consequences (Repair Together, 2022b). Some people believe that manufacturers won't start offering repairs because they favour repeat purchases by their customers to increase their profit. In this sense, Repair Cafés offers a solution for the customers who don't want to be part of this business model (Miller, 2021). They notably propose a solution against functional obsolescence when a consumer's product is still compliant with their needs but is damaged and cannot fulfil these needs before the repair. They can also be a solution for economic obsolescence as these events are free for the visitors who come for a repair (Miller, 2021). This might give them yet another incentive to repair their products.

The origin of Repair Cafés goes back to 2009. Back then, a Dutch journalist called Martine Postma, came up with an idea to change people's behaviour: offer people a convivial, informal place where fellow citizens would repair their broken objects for free. Repair Cafés now exist around the world: there is evidence of more than 2100 of them. More than 1900 of these Cafés take place in Europe. The other continents are gradually joining the movement but

are currently lagging behind (Madon, 2021). However, the Repair Cafés trend is such that some continents, like North America, could catch up with Europe within a few years from now. We can see that the concept of Repair Cafés is spreading quickly. Back in 2016, only 900 such cafés existed (Madon, 2021). In the Hudson Valley (USA), for example, a Repair Café opened some years ago, through word of mouth, which led to other cafés opening in that area in the following years (Scully, 2016). In Scully's article, it is said that people could start with only a few volunteers being able to repair only a few items because the project would quickly grow and people would join the movement (Scully, 2016).

A. Set up of Repair Cafés

One condition to be part of the Repair Café family is to be an NPO that is based on a local and volunteer initiative (Repair Café, 2021a). Repair Cafés often occur in public spaces. Some tables and seats are set up in the chosen venue. A board above each table indicates what kind of goods can be repaired by the volunteer sitting there. Sometimes, there is also a table with some documents about repairs so the visitors can try to repair their product by themselves (Moalem & Mosgaard, 2021).

The procedure for a Repair Café event is often quite similar. The visitors first talk with a volunteer who welcomes them. They sign a document discharging volunteers of any responsibility should anything go wrong during the repairing process. They then explain why they came, and what the problem with their product is. After a short description, the volunteer leads the visitors to a table where they will get the appropriate help (Baudry, 2019; Moalem & Mosgaard, 2021). Then, a volunteer will help them repair their products. They can also just ask for advice if they want to repair it themselves (Moalem & Mosgaard, 2021).

How often repair meetings are organized is different for every café. The frequency usually varies from weekly gatherings to three gatherings a year (Moalem & Mosgaard, 2021).

B. How and why to become a volunteer?

Different roles are needed for such an organisation to run smoothly and Repair Cafés are often looking for new skilled volunteers. , mostly people that know about electrical appliances, bicycles, textiles and furniture (Repair Café, 2021c). Nonetheless, people who don't have any of those skills can still be useful to the community. For instance, some volunteers

welcome the visitors, serve snacks and coffee to everyone to enhance the overall experience, or help with the general organisation of events. Others, who are better with computers, also take care of the website maintenance and the content updates on different social media (Repair Café, 2021c; Repair Together, 2021a). You can see that there is work for a lot of different profiles. In general, a lot of the volunteers are retired people or people who want to share their knowledge about their hobby (Moalem & Mosgaard, 2021; Scully, 2016). In the *Appendix I*, you can see an actual volunteer application form, which lists different sought-after profiles such as fixers, registration team, schedule manager, or information coordinator (York, 2021).

People who are active in this kind of community do it for several reasons. It can be to reconnect with their neighbours and people from their hometown (Repair Café, 2021c). Some also want to be part of a meaningful action, to be able to help with the skills that they possess, or to meet new people and be part of a close-knit team (Repair Together, 2021a). There can be various incentives to do so. It can be to share knowledge and help others become informed consumers able to repair their own things. It can also be to help reduce the environmental impact of consumption in general. It might finally help people spend quality time with people they think highly of (Dan Ramsey, 2021).

Repair Cafés are events held by a group of volunteers. These people help others by giving advice and helping repair products that would otherwise have been thrown away. One big advantage is that the service here is free and can go from repairing technological items such as computers and household appliances as well as clothes or toys (Madon, 2021; Miller, 2021). The purpose of Repair Cafés is not to make any profit as they are all non-commercial organizations (Repair Café, 2021b).

If it is indeed possible to bring all kinds of broken items to the event, it is still up to the volunteers and the tools they have to evaluate if they have the required expertise to deal with a given repair (Madon, 2021). Nonetheless, according to , the repairers are actually not always really experts in the field but dare to try repairing the products.

The repairs are organized in such a way that the visitors have to be present as volunteers give some of their free time. Usually, they gather in public spaces like community halls or sociocultural centres (Madon, 2021). In fact, the whole purpose here is not only the repairs as such but also the social purpose behind them. Repair Cafés bring people together. Citizens revolutionize their consumption habits and they learn how to repair things by themselves moving forward . Moalem and Mosgaard (2021, p.2) explain that “[t]he *international Repair*

Café Foundation has the following goals: (a) to bring back repairing into local society in a modern way; (b) to maintain repair expertise and to spread this knowledge; (c) to promote social cohesion in the local community by connecting neighbours from very different backgrounds and with different motives with each other through an inspiring and low-key event”. This helps bury the throwaway culture that dictates that we must replace our products as soon as they get somehow damaged (Baudry, 2019).

C. Who are the visitors of Repair Cafés?

Repair Cafés attract a variety of people according to Madon (2021). In her French study, she found out that the short majority are women, most often slightly older (she claims an average age of 55 years), and on average more qualified than the average population in France. A survey in the UK also found a similar average age for visitors but there, the short majority of people were men (Keiller & Charter, 2016a). Different reasons exist for these citizens to go to a Repair Café, whether it be to learn how to fix their items themselves or for environmental concerns. For some, it is a question of saving money as throwing their product away would be a loss of money for them compared to repairing it in a Repair Café (Madon, 2021). In a study of Keiller & Charter (2016a), most of the visitors had visited a Repair Café once or twice. People don’t tend to go whenever a Repair Café is organised (Keiller & Charter, 2016a). This can probably be explained by the fact that they don’t need repairs often or that they don’t repair all their products. The products they bring for a repair usually have an electrical/electronic or a mechanical problem (Keiller & Charter, 2016a). According to the respondents of this study, this is probably due to the lack of good, accessible repair places, when it comes to household appliances and small electrical equipment. In *Table 5*, you can find a summary of the findings about visitors of Repair Cafés.

The decision to repair	
Characteristics of visitors of Repair Cafés	Motivations to go to a Repair Café
• Both men and women • Older consumers (55 years old on average) • High degree of qualification	• Learn how to repair themselves • Environmental concerns • Avoid throwing away a product to avoid losing money • Lack of other repair services

Table 5: Summary of the characteristics and motivations of Repair Cafés visitors

D. What can one expect from Repair Cafés?

Depending on the size of the Repair Café, between 10 and 100 visitors can be welcomed per session in order to repair their product (Madon, 2021). According to Acquier et al. (2017), more than 200,000 products were repaired in Repair Cafés throughout the world in 2015. This is the equivalent of saving 200 tons of CO₂ (Acquier et al., 2017). In Belgium, around 10 tons of CO₂ equivalent are estimated to be emitted per person per year (Moerman, 2019). It is important to point out that in 2015 this citizen initiative was still young and only starting to expand internationally (Acquier et al., 2017). Even though we can assume that these numbers rose at least before the pandemic, still not all products brought to a Repair Café can be repaired.

Repair Cafés are also a great opportunity to extend the use of electronic devices. As mentioned above, they often offer the possibility to repair various types of products, including remarkably small appliances, phones or computers. Repairing should be prioritized towards recycling according to Circular Economy. In CE, repair is in fact one of the most valued strategies in order to optimise stock and minimise waste according to Moalem & Mosgaard (2021). It can extend the lifetime of products and even bring some products back into use if the repair is successful. While only 17% of all the waste related to technology, so-called E-waste, is recycled, repairing these objects gives much more lifetime to most of their parts (Miller, 2021).

E. Repair Cafés as an awareness-raising tool for sustainable consumption

As mentioned previously, Repair Cafés are not only about the reparation in itself but also about social bonding. They help you to get to know your neighbours and the other volunteers better and enhance the social community feeling (Idelux, 2021; Moalem & Mosgaard, 2021).

The Repair Cafés actually want to extend their goals and also try to raise awareness about general waste reduction and Circular Economy (Idelux, 2021). According to Repair Café (2019), many countries are currently switching to a more circular economic model. To help those countries in their transition, Repair Cafés are useful to share knowledge about repairing, which is one of the pillars of this economy (van der Velden, 2021). Other Cafés organize activities for schools but also for citizens to raise awareness about concepts such as Planned Obsolescence, Circular Economy, and so on (Repair Together, 2021b). Repair Cafés also make

the population aware of all the waste that would be generated if broken objects and appliances were not repaired (Keiller & Charter, 2016b).

In order to have a significant impact on the population, it is also essential to be known to a lot of people. Some Cafés therefore launched the initiative of “mobile Repair Cafés” that change locations from one event to another. They aim to raise awareness in places where the concept is not very known yet to maybe lead to the creation of a stable Café. These mobile Cafés also help to provide an easy access to the concept and the importance of repair to people who may not know about it, or may be too lazy to repair, or just don’t know of any good solutions (Lux, 2021).

F. Other initiatives in the Repair Café philosophy

If Repair Cafés have been expanding more and more in the past few years, it is not the only movement trying to change the consumers’ habits towards more repairing in their everyday life. We can also mention iFixit, a wiki-based website where people can find free instructions to repair their objects. It also offers them to purchase the required tools for the repair (Raihanian Mashhadi et al., 2016). Another possibility is just to find tutorials on the internet. However, in order to give a second life to an item, sometimes repairing it is not enough. You might for example be missing a part. Dagoma is a collaborative community that created the website <https://toy-rescue.com/> where you can 3D print the missing part of your toy (La Station, 2020). A similar concept is FabLabs. It doesn’t only focus on repair but on creation in general. Yet, the technology they offer can be used as a way to repair because people there are trained to use 3D printers from which they can print parts to repair different goods (Dechamp & Pelissier, 2019; La Station, 2020). A comparison between those different concepts can be found in next *Table 6*.

Criteria	Repair Café	iFixit	Tutorials	Dagoma	FabLabs
Repairer	The owner of the product with the help of a volunteer	The owner of the product	The owner of the product	The owner of the product	The owner of the product
Cost	Free	Free (extra costs for required tools)	Free	Free	Free
Accessibility	Need of a Repair Café in your area	Can be used from home	Can be used from home	Can be used from home	Need of a FabLab in your area
Flexibility	Fixed events	Anytime	Anytime	Anytime, impressions of parts take some time	When it is open

Table 6: Comparison between Repair Cafés and similar concepts

In conclusion, those different solutions are quite similar on several criteria. Indeed, they all imply that the owner of the product will be involved in the repair. Yet, at Repair Cafés, this one would receive help from a volunteer. While this help can be a necessity for some people, it is combined with some drawbacks. Consumers will indeed need to find such an event in their living area and they will have to adapt to the time its gatherings are taking place. This is also the case for FabLabs, people will need to find a place and go there. As far as the other solutions are concerned, it can be done anytime from home by consumers. When using the Dagoma service, consumers might have to wait for their parts to be printed though.. Finally, all five solutions are free of use but when repairing oneself, extra costs can occur to purchase a spare part or a required tool. For instance, iFixit will advise on the tools that need to be bought by consumers to succeed a repair.

2.3.3 Conclusion

Reparability is a concept that is part of different new business models such as Circular Economy or Product-Service Systems. Repairs can be performed at the Middle of Life of a product to extend its lifespan. It can be performed by different actors, who can be professional or not. There are several motivations why consumers may choose to repair their product. They

could be related to the costs or to environmental concerns but also to the perceived quality of the product or their attachment to it. However, some barriers were also discussed to explain why consumers may choose to replace it instead.

Citizens' initiatives like the Repair Cafés have appeared, showing a widespread wish to have more possibilities in the consumption habits. They are only one of several repair services that consumers can use. These events are held by citizens for citizens. People gather there and look together at how to repair the product a visitor brought. This could help avoid some waste as those products might often have been thrown away otherwise. Moreover, this gives the consumers an alternative to replacement.

What still needs to be understood in regards to repair is why people who are willing to repair their product specifically go to a Repair Café or by contrast don't use this service. Only a limited amount of literature tackles the motivations of people actually going to Repair Cafés, and the kinds of lacks consumers are looking to make up for when going to those gatherings. While some literature addresses the reasons why consumers are actually repairing or replacing their products through quantitative analysis, very little qualitative research has been done to understand what their spontaneous motivations are. Experts have been consulted to give advice on how reparability can be improved by the producers but the citizens' point of view on the question may also give other leads that tackle actual issues they encounter. Finally, we didn't find information on what consumers think about general repair services access compared to the accessibility of Repair Cafés. These three points are what we will focus on in the second part of this thesis.

3 Methodology

Now that the reader has a better understanding of reparability as part of sustainable business models in the context of Planned Obsolescence, the next part will focus on the following research question: **“How to extend the product lifetime: citizens’ initiatives as an alternative or a complement to professional repair services. A case study about Repair Cafés”** In order to answer this research question, we will focus on the following sub-questions:

- Who are the users of Repair Café services and what are their motivations?
- What are the incentives to choose between a repair and a replacement?
- How does the accessibility to repairs influence consumers’ choices?

To do so, the qualitative research method used will first be explained. Afterwards, the association gathering the different Repair Cafés used for our interviews will be described. Then, the sample of Repair Café visitors and volunteers will be outlined and finally the analysis method used to interpret the results of the interviews will be clarified.

3.1 Qualitative research method

There are several reasons why a qualitative research method was chosen for this report. First of all, it allowed for a deeper understanding of the interviewees’ motivations. The interviews were designed to let them express their experiences, their feelings and points of view about reparability. Moreover, our sample was constituted of people who were either involved in the repair service or trying to get their product repaired. The interviews focused therefore on a sample of people who knew about reparability and could share their thoughts on what made them choose for reparability.

The interviews were conducted on a semi-structured basis, a format which is used to grasp the attitudes and the understanding of a topic (Gavard-Perret et al., 2008). To do so, two interview guides were created respectively for the visitors and for the volunteers of Repair Cafés (*Appendix II*). It consists of open questions and follow-up questions linked to the research question. The interviews were conducted online, through different tools depending on the preference of the interviewee, because the interviewer was abroad during that period of time.

3.2 Association chosen for the case study

The association chosen to find our sample is Repair Together. This choice has been made because Repair Together gathers most Repair Cafés in Wallonia and in Brussels (Repair Together, 2022a). Given the fact that the interviewer was abroad during the interviews, it was not easy to find people from only one Repair Café. Choosing this association promoting the different Repair Cafés in the French-speaking part of Belgium enabled us to increase our chance of finding target people who would accept to do an interview online.

This association was created in 2013, one year after the creation of the first Repair Café in Belgium. That Repair Café was the first one founded outside of the Netherlands. The goal of Repair Together is to develop the concept of Repair Cafés in Brussels and in Wallonia: *“Repair Together is a social association based on solidarity that helps and supports local initiatives to mobilise for the sustainable use of resources. Its aim is to pool the resources needed to create, develop and maintain the Belgian ‘Repair Cafés’ in Brussels and Wallonia.”* (Repair Together, 2022c).

3.3 Volunteers interviews

The first interviews were conducted with various volunteers. Thanks to the literature review, the main themes related to the research question were examined and some sub-themes could already be highlighted. New subthemes were highlighted throughout the interviews. An interview guide was created as follows: first an introduction, then it focuses on the motivations of Repair Café visitors, afterwards on criteria influencing the choice of repairing or replacing a product, and finally, on the access to repairs by addressing both access to Repair Cafés and to repair services in general. At the end, some general questions were asked and the interviewee was invited to share any other opinions or comments they might have. The sample of volunteers was selected to be diversified according to the following criteria: gender, age, matrimonial status, profession, highest level of education, the Repair Café where they volunteer and their role in the Repair Café. You can find their description in *Table 7*.

Name	Gender	Age	Matrimonial Status	Occupation	Highest Level of Education	Which Repair Café	Role at Repair Café
Philippe	M	60	Single	Economist	Master	Saint-Gilles	Founder, coordinator and bike repairer
Loïc	M	23	Single	Student	Bachelor	Louvain-la-Neuve	Organiser and repairer
Simon	M	27	Single	Project Manager/ Designer	Master	Repair Mobile	ShaRepair Project Manager at Repair Together
Sandrine	F	49	Single	Unemployed	Professional	Several, Sombrefe (most recent)	Jewellery
Marianne	F	62	Single	Retired	Master	Several, Etterbeek (most recent)	Coordinator

Table 7: Description of the volunteers interviewed

3.4 Visitors interviews

Secondly, we adapted the interview guide for visitors of Repair Cafés. The structure was very similar to the interview guide for volunteers. For the interviews, we selected visitors based on their gender, age, matrimonial status, profession, highest level of education, which Repair Café they last went to and the number of times they have been to a Repair Café. First, we decided to conduct five interviews with visitors to collect the data we wanted. After the interviews, though, we noticed that our sample was not very heterogenous. We believed that it could be improved so we continued looking for visitors and decided to interview four more people, one woman and three men. By doing so, we reached a perfect gender parity when volunteers and visitors are taken together and quite a good gender parity when taken separately. One of the reasons why we struggled to find the right balance in the first place is that not all types of people were willing to do an online interview. Unfortunately, we didn't manage to diversify the sample in terms of age. The reason for that might lie in the fact that a majority of older people go to those events. After the four additional interviews, we noticed that the last interviews were not adding much more information to the previous ones so we decided to stop there with the visitors' interviews. You can see the characteristics of each visitor in *Table 8*.

Name	Gender	Age	Matrimonial Status	Occupation	Highest Level of Education	Which Repair Café	Number of visits
Nicole (1)	F	71	Married	Retired	Master	Libramont	2
Florent	M	29	Single	Computer scientist	CESS	Libramont	1
Tania	F	52	Single	Bus driver	CESS	Libramont	>5
Tina	F	68	Married	Retired	CESS	Libramont	2
Nicole (2)	F	76	Single	Retired	Bachelor	Gembloux	1
Sébastien	M	26	Single	PhD student	Master	Braine-l'Alleud	4
Gino	M	61	Divorced	Retired	Bachelor	Etterbeek	+/- 20
Cécile	F	60	Married	Medical Assistant	Bachelor	Gembloux	+/- 15
Vincent	M	60	Married	Retired	Master	Gerpennes	4

Table 8: Description of the visitors interviewed

3.5 Analysis method

For the analysis of the various interviews, the thematic analysis method was used in order to answer our research question. According to Paillé & Mucchielli (2016), this method consists in allocating themes and sub-themes to a topic that will be analysed. The goal is to be more and more specific and relevant to point out the most important parts of a text regarding the information we want to discuss about the topic.

All the interviews were recorded and then transcribed, which made it possible to take all the information that could be relevant to one of the sub-themes into account: after the transcription, the relevant parts of the interviews were highlighted and then reorganised according to the theme and sub-themes. You can find the analysis grid that we used to reorganise the information found in *Appendix III*. In the next section, you will find the results and analysis of our interviews in an order similar to the one of the analysis grid.

4 Results

In this part, the interviews will be analysed to extract information that may help answer the research questions. First, the profile of the people looking for a repair will be developed, followed by the criteria that matter in the choice to repair or replace, and finally the importance of access to reparability will be addressed. In the different sub-themes of the analysis grid (*Appendix III*), the comparison between professional repairers and Repair Cafés as well as the role of consumers and producers in the choice to repair will be developed.

4.1 Profile of users looking for a repair

In this first part, we questioned visitors and volunteers of Repair Cafés about their impressions on the characteristics, values and motivations of people going to a Repair Cafés. We also asked them about the similarities and differences with other repair services to understand what made people choose to go to a Repair Café. Furthermore, we investigated the kind of products that were brought to one or the other service providers. Finally, we questioned them about their experiences with both services to try and understand how they value the different services.

4.1.1 Impressions on their characteristics

First of all, we wanted to know about the characteristics of people repairing their products according to our interviewees. Therefore, we asked them about the characteristics of the people visiting Repair Cafés. Different opinions emerged among our pool of interviewees. Some of them, volunteers as well as visitors, claimed that they met “**people from all walks of life**. Retired people as well as people who are still active, single people as well as people in couples or married people” (Nicole 1). Other people claimed that even though it is quite a diverse public, it was still “**older people**, it's not young people doing repairs, it's more people my age and all that but not young people” (Nicole 2). Some exceptions exist, depending on the location of the Repair Café. The demography of Louvain-la-Neuve, for instance, being quite young, there are a lot of young people going to that Repair Café. Yet, even in other Belgian cities, some volunteers said that “there are **more and more [young people]**, I am surprised, young people are resourceful” (Tania). So, we can expect many different types of people to be interested in repairing their products.

4.1.2 Values shared by the visitors of Repair Cafés

The interviewees highlighted several values that are shared among the Repair Café visitors. The two main ones according to both volunteers and visitors are “**social precariousness and ecology**” (Philippe). Some of the visitors explained that they couldn’t or wouldn’t afford new products or, for some of them, even other professional repair services. The interviewees also claimed that visitors of Repair Cafés were often educated towards ecology and the importance to avoid wasting too much.

Talking about the financial issues of some visitors, one of the respondents explained that she doesn’t feel like she shares values with the other visitors. She explained that she was quite wealthy. When she went to the Repair Café, she tried to exchange with the other people, she “*tried to talk but [she didn’t] get much back*” (Nicole 2). She believes that most people who go there, don’t have other options because of the financial aspect. On the contrary, another visitor of the same Repair Café, explaining she was also wealthy enough to just replace her products but didn’t want to, mentioned “*it was mostly people like [them]*” (Cécile) when she talked about their values. This highlights the **differences of opinions between people**. The cause might also be that Nicole (2) only went to a Repair Café once while Cécile visited them many times. It might take some time to create bonds with others and change one’s perspective about someone else’s values.

This economic value that is shared by some of the visitors might be a first difference between people going to Repair Cafés and people going to professional repairers. Most of the interviewees expressed the view that when a product is not covered by a guarantee, repairing is often expensive. At Repair Cafés, the service is free and there is a piggy bank where “*everyone [gives money] according to their means*” (Sandrine).

Another important aspect for the visitors is to **dedicate time** to the repair. Indeed, when you go to a Repair Café, in contrast with professional services, you have to stay with the repairer and maybe even help them. That’s why Loïc believes one of the differences between people going to Repair Cafés or to professional repairers is that “*If you have the time but not the money, then you go to the Repair Café (...) If you have the money but not the time, you’ll go to a repair service*” (Loïc).

Another difference comes from the **social aspect** and friendliness of Repair Cafés. Most interviewees claimed that Repair Cafés are very convivial, and you can build relationships with other people. This value can be found in the name of this citizens’ initiative, as Marianne explains it: “*since it’s called Repair Café, there’s the word café and these are people who like*

to share” (Marianne). This creates a sense of community that cannot really be found in other repair services. Even though Sébastien is not going to Repair Cafés for that particular reason, he believes *“there are a lot of people who rather come for the community aspect”* (Sébastien).

In conclusion, different values can be at the origin of a repair. Based on the ecological value or the economic one highlighted by consumers, consumers might have the incentive to use any kind of repair services. However, even though professional repairs might be cheaper than new products sometimes, they are still too expensive according to some of the interviewees. This value combined with the quest for social value and conviviality give Repair Cafés the edge over professional services. Yet, in order to go to a Repair Café, people need to take the time for it and everyone is not ready to do so. People who don’t have it might prioritise a professional service.

4.1.3 Motivations to go to a Repair Café

A variety of motivations will drive consumers to go to a Repair Café. Some are the consequences of their values, like the fact that they don’t want to spend too much money as already explained, but also the fact that they want their product to last longer. Other motivations lie in people’s habit to repair or the willingness to educate or be educated about repairs. Finally, some visitors go to a Repair Café because their products are no longer covered by the warranty.

So people going to a Repair Café because of an economic value, will do it **to save money**. Replacing might be too expensive for them and Repair Cafés have the particularity to be free. People are invited to give as much as they want but if they couldn’t afford to give anything, they wouldn’t be judged for it.

Other people who come because of their ecological value are *“motivated by the fact that they **don’t want** to see a **device thrown away**”* (Gino). They choose to repair the product because they don’t want *“to throw away an appliance when there's a little thing that doesn't work anymore”* (Cécile).

A thought which was shared among several interviewees was that *“older people are **aware of the value of things**”* (Nicole 1). On the contrary, younger people often do not realise the value of products and money. This might be a reason why the interviewees had the impression of seeing older people going to Repair Cafés. Another reason might be *“older people (...) have experienced things that can be repaired and (...) have developed the **habit of not throwing away but repairing**”* (Sandrine). This is confirmed by some of the older visitors who have had their small and big appliances for more than 10, 15 or even sometimes 20 years.

These motivations could lead consumers either to a Repair Café or a professional repair service. In fact, several visitors first went to a professional repairer but were told that their product was not repairable. Because they didn't want to throw away their appliance so quickly, they went to a Repair Café to see if it really wasn't repairable. Some couldn't repair it in the end but other could.

Another motivation to go to Repair Cafés is to obtain more knowledge in order to be able **to perform repairs oneself** in the future. Indeed, the principle of Repair Cafés is to stay with the repairer and see the repair. It is not always the case but sometimes the visitor is also encouraged to help repair. It could also be to **educate children** about repairs. You can see families coming to Repair Cafés *“because the children can discover and see a little bit how it works”* (Simon).

A few interviewees explained that they used to go to professional repairers in the past because *“the Repair Café didn't exist at that time (...) But it was the retailer we knew who repaired the appliance”* (Tina). Some of the interviewees have the feeling that it is not really the case anymore, notably because *“you have to be really brave today to repair and resist the sirens of the new generation of electrics that change all the time in fact”* (Philippe). When consumers go to a Repair Café, they know that people will truly do their best to help them repair their product. However, they **don't** have a similar **trust in professionals** as they have the feeling that they would do anything to sell more products. They also claimed that people motivated to repair but only going to professionals and not Repair Cafés might not be aware of this initiative existence.

In conclusion, some of the motivations to repair might give consumers the incentives to use either a Repair Café service or a professional repair service. These include the habit that older people have to repair their goods, and the will to waste as little as possible. However, some motivations lead them particularly to a Repair Café, such as its money saving and educational aspect, or the lack of trust in professional repairers. One reason why consumers would prioritise professional services is because the products are still under warranty. Some also mentioned that people might simply not know about Repair Cafés.

4.1.4 What do consumers repair?

According to the interviewees, there is one category of products that is brought most regularly to **Repair Cafés**: *“usually you see a lot of small appliances”* (Vincent). This was confirmed by most visitors and volunteers who either explained often bringing these products

themselves, or at least seeing a lot of these at Repair Cafés. Beside the small appliances, Simon explained that you usually find two other famous workshops in Repair Cafés. The first one is about computer repairs which can be either “*software repairs with a computer that's buggy or hardware repairs with changing a hard drive*” (Simon). The second one is about sewing repairs which relate to “*mending clothes, putting back a button, closing a hole*” (Simon). However, as other interviewees explained, this is not the case in all Repair Cafés. For instance, the sewing repairs wouldn't be so developed in Louvain-la-Neuve while the computer ones wouldn't be so developed in Braine-l'Alleud. Each Repair Café has its own specificities. It also depends a lot on the volunteers that are available in those Repair Cafés, on the skills they have. In fact, sometimes you can also find workshops to repair bikes but also some ‘costume’ jewellery or wood workshops, ... These are not set up in all Cafés and there is in general fewer of these products.

As you can see on *Table 9*, users come with different kinds of products but one similarity they all have is the fact that they are **transportable** and often they are **frequently used**. Sébastien agrees with this: “*[I often bring] an object that I use regularly that is broken and that I want to repair because I want to be able to continue using it.*” (Sébastien). Other reasons will make consumers bring those products specifically to a Repair Café. Some were already explained in the previous sections and are the results of their values and motivations. As previously mentioned, they are often products that are **not under warranty** anymore because “*Repair Cafés do not want to harm professionals. If my coffee machine breaks down and it's under warranty, I'm going to call in the warranty first rather than go to a Repair Café, I think.*” (Marianne). It **can** also **be very old** products as you can't really find other places that will help you repair them. This can be explained by the fact that you can find two types of repairs in a Repair Café: “*There are the completely credible and professional repairs and then there are the repairs for which there is nothing else to do but to throw [the product] away anyway*” (Sandrine). She explains that those repairs are nothing like official ones but are just a matter of resourcefulness. So, when you have a product that is so old that it is not really possible to have a professional repair on it, you don't have much choice but to come to a Repair Café.

Type of product	Transportable	Electronic/ Electrical	Regularity of usage	Guaranteed	Frequency people bring those
Small appliances	Yes	Yes	Often	No	High
Electronic products	Yes	Yes	Often	No	Depends on the Repair Café
Textile	Yes	No	No information	No	Depends on the Repair Café
Bike	Yes	No	Often in summer	No	Low
Others (wood, jewellery, toys, ...)	Yes	No	No information	No	Low

Table 9: Comparison between the different products brought to Repair Cafés

We didn't talk about the lifetime of the products as a criterion because products from all categories could be old or not. People will not only bring old product of one category but would do it either because of the **emotional aspect** they might have towards it or the **trust** they have in **the product**. Indeed, when you had a product for a long time, you know how it works and your trust its quality. Therefore, Gino thinks people don't want to throw away *"a device that could still work and that has worked for ten years or so"* (Gino).

Besides these products, there are some that can't really be repaired at a Repair Café or that interviewees prefer to have repaired by a **professional**. First of all, like it was explained before, the products that are **covered by a guarantee** will usually be brought to a professional repair service. One of the interviewees, who has had one Repair experience, explained: *"I've never actually [had something repaired] outside of the warranty because it's too expensive"* (Florent). He added that once the warranty expired, he usually doesn't even consider repairing because he's simply used to replacing. Second of all, **big appliances** usually aren't brought to Repair Cafés. The main reason here is the **difficulty in transporting** those big objects. Many interviewees claimed that they have used or would use professional repairers *"but for bigger*

appliances. *[They were not] going to bring a dishwasher to the Repair Cafés*” (Vincent). Yet, other share Nicole’s opinion when she explains that if she managed to bring it there, *“I’m sure they could help me”* (Nicole 2). In fact, several volunteers claimed that they already saw someone bringing such a big appliance to a Repair Café one time. Another product that is generally not repaired at those events are **smartphones**. One of the reasons is the **difficulty** of repairing them and the **equipment needed** only to disassemble these products. Another reason which applies both to big appliances and smartphones *“is the fact that there is already a fairly extensive network of professional repairers for [these] sector[s]”* (Simon). A visitor also expressed that he might be reluctant to repair some products *“that will be very, very fragile. Maybe [he] would say to [him]self that it would be better to have someone who is more specialised”* (Vincent). Most of the volunteers in Repair Cafés are indeed amateurs and some interviewees believe that it could be one of the fears people could have regarding this service.

A last category of products concerns those that interviewees thought they **wouldn’t** try to **repair in general**. Firstly, Tania expressed a strong attachment towards a musical box which she had received from her mother: *“emotionally I didn’t dare to have it repaired because of that.”* (Tania). Even though it was broken she preferred to keep it in that condition than to risk worsening the problem. However, she decided to take a shot at it in the end and recently brought it to a Repair Café. Another visitor explained that while he could repair clothes if that was not **visible**, he believes *“clothes are difficult to repair, there is a way to put patches and everything but it is rarely done because there is a question of aesthetics”* (Sébastien). Here, we can interpret that other people’s perception also impacts our behaviours.

In conclusion, we can see some similarities and differences in people’s motivation to bring certain products for repair. The main products that are brought are small appliances which can mean the following: their warranty was not long enough, there aren’t good enough professional services or these professional services are just too expensive. Other products can also be repaired but not in all Repair Cafés. One of the reasons for this is the lack of volunteers with those skills but it could also be the availability of other offers for those repairs. In the part about accessibility to repairs we will analyse if other reasons might come into play for the use of one or the other service.

4.1.5 Satisfaction about the different repair services

On the one hand, when it comes to Repair Cafés, most visitors are **mostly happy** with the service they got. Of course it is easier if the product is repaired but what makes it a great

service is that “[the volunteers] are very **kind**. They are **welcoming**. There is an atmosphere and a mood with the other people who are there. It's really nice” (Nicole 2). In fact, even when the repair is not successful, most people are understanding and glad they had the **opportunity to try repair** their product. Florent who recently went to a Repair Café for the first time explains: “it was pretty cool. The machine only works halfway, but it's still interesting” (Florent). One reason for this is that “fixing it and working on it together calmed the reactions if it didn't work” (Philippe). That way, the visitors can clearly understand why it is not possible to repair their object and be thankful for the volunteer who tried anyway. **Witnessing** the whole process of **repair** and having a **clear explanation** for why something couldn't be repaired might increase the trust visitors have in this repair service.

Nonetheless, not everyone is tolerant and “there are **some** who are really **not happy**” (Marianne). Another volunteer even claims that some visitors threatened to take legal actions against the repairer or the Repair Café, but it never really goes any further. In fact, all visitors have to sign a contract discharging the repairer in case something goes wrong with the product after the repair. Regardless of the result of a repair, “[the visitors] are often quite satisfied unless they have to **wait too long**” (Philippe). Other volunteers share this observation and say that it can be frustrating for the visitors to wait, and sometimes for nothing as the repair might not be a success.

On the other hand, when interviewees talk about their past **experiences** with **professional repair services**, they tend to be quite **negative** for most of them. It can be due to the access to the repair service being judged difficult, but also to the repair in itself. As explained, people more often **lack of trust** in professional repairers. Tania claims that “if you go to a traditional repairer and drop off your appliance, sometimes they **don't apply themselves**” (Tania). One of the visitors even experienced a failed repair in a professional repair service for which she had to pay €40. The problem would have been “that parts were missing and that as the appliance was more than 5 years old, Phillips didn't have any spare parts” (Nicole 1). Nonetheless, later she decided to bring that same object to a Repair Café and there her product was repaired without any new parts being needed. Cécile is actually so disappointed by those services that she doesn't even use them when her product is covered by a warranty. She claims that they make it too difficult for older people to get a repair. At the same time, **a few** interviewees who use professional repairers for big appliances, for instance, explained that they **were happy** with those people as they were helpful and trying to solve the problem.

In conclusion, Repair Cafés are highly appreciated by visitors while these ones have most often negative opinions about professional repair services. The difference probably lies in the trust they have in those two different services. Because the Repair Cafés are organized in such a way that visitors have to attend the repair, they have a better understanding of what is or isn't actually being done to their product and it strengthens their relationship with this service.

4.1.6 Conclusion

To sum up, while a variety of people go to Repair Cafés, there is still a tendency to welcome more older people there than younger ones. The age range may vary depending on the location of the Repair Café. No matter what their ages are, one value that is shared by a majority of the visitors is the ecological one. This value alone might lead them to use either a professional repair service or a Repair Café service. Yet other values made people choose for Repair Cafés over other services. It is notably an economic question but also a social aspiration to the convivial aspect of Repair Cafés. In addition to the values that visitors might share, they explained several motivations that lead them to use the service of a Repair Café or a professional repairer. The ones that motivate to repair no matter which service is used are the habits older people have of repairing their products or the willingness to not throw away a product so quickly. Some motivations particularly lead them to the Repair Cafés. These might be related to education or finance. A trip to a Repair Café could also occur after an unsuccessful professional repair because the consumers were not trusting the results. When the product is still under warranty, or when people are not aware of the existence of Repair Cafés, consumers will tend to go to a professional repair, though.

Concerning the products that people are interested in having repaired, we can see some similarities and differences between Repair Cafés and professional repairers but also between visitors. In Repair Cafés, products are transportable and the majority is used frequently. Most of those are small appliances but other products that are computer- or textile-related are also brought quite a lot. Next, some more mechanical repairs on bike or toys are also conducted depending on the workshops available in the Repair Café. Apart from how often the product is used, its lifetime could also impact the choice of going to a Repair Café. Indeed, once the product is too old, it might be complicated to find another solution to repair it. Yet, some other products are usually not brought to a Repair Café. This is notably the case for bigger appliances and smartphones but also products under warranty. Someone also explained that when the product has a high economic value, people might consider going to a professional to be

reassured. Finally, a few visitors expressed their thoughts about not repairing some products like clothes when the repair would be visible. This implies that they are afraid of being judged. Another reason is linked to the emotional quality of the product and the fear that a repair might worsen its current condition.

Lastly, people were mostly satisfied with the service they got at Repair Cafés, even when their products can't be repaired. This is the consequence of the atmosphere of Repair Cafés and the fact that users witness the different stages of the repair process. Something that can be annoying for visitors is the waiting time which can sometimes be quite long. Even though some of the respondents were also satisfied with professional repairers, most of them shared their lack of trust in these services. This lack of trust can be caused by the belief that the repairers won't apply themselves, that they will do anything to sell another product, or that they make the repair processes complicated on purpose to discourage people from repairing.

4.2 Relevant criteria's when choosing between a repair and a replacement

In this second section, we want to understand how consumers make their choice between repairing or replacing their product. For this, we took into account the behaviours from both consumers and producers in favour of replacement and repairs. In this section, we will also address their respective interests in one or the other solution.

4.2.1 Behaviours in favour of a replacement

As it was highlighted in the theoretical part, a lot of consumers still don't choose to repair their product. Florent, who usually replaces a product when it has a problem claims that *"it's more a **question of habit**. It wasn't [his] first instinct to think about [repair]"* (Florent). This thought is shared by some other interviewees who also believe it is due to the consumerist society we live in. In fact, some of them believe that *"if [the consumer] wants a product that lasts longer they should accept to pay more, which is not in the current logic"* (Philippe). Consumers apparently also tend to opt for the **easy and faster** choice, which is replacement. This can be applied to people who are **wealthy enough** to have the luxury of replacing their products, Tania explains.

Sébastien shared his own purchasing process when he wants a new product. First, *"I look for something of poor quality and I think if I used it enough it would break so I buy a good quality one"* (Sébastien). In order to be sure that he will use the product, he first considers

buying a less expensive one. If he really uses it, when the product is broken, he will purchase a more expensive, higher-quality product that he will repair if needed

Even though consumers can have behaviours that will make them prioritise replacement over repair sometimes, interviewees shared their opinion on the **huge responsibility** of **manufacturers** about this. They believe that *“the manufacturers are doing everything they can to **make it impossible to repair**”* (Loïc). Some of the volunteers even mentioned that this was related to *“**planned obsolescence**, i.e. certain appliances are made to last only a certain number of weeks, months or years”* (Marianne). However, the interviewees didn't seem to know the different types of obsolescence or at least didn't mention them. We will now highlight the practices that they believe are used by manufacturers to favour replacement and explain to which type of obsolescence this could refer.

First, they explain practices that producers implement to make the **repair** difficult as the repairing process **endangers the product**. These practices include *“metal notches that (...) when you unfold them, you [sometimes] tear them off. Very often, and this is most common in mobile phones, you have glue on the batteries now. So if you want to remove the battery yourself, you rip out your mobile phone”* (Loïc). This is related to physical obsolescence as the manufacturers make it ever more difficult to repair a broken product. When consumers notice these practices like Cécile did, they might tend like her to *“find it absolutely scandalous that everything is welded into plastic appliances and all that and that it makes the appliance obsolete”* (Cécile). These practices, instead of trying to make you buy new products, **prevent you from repairing** the ones you have.

Manufacturers are also influencing consumers to replace their products by *“**not leaving parts and diagrams and explanations** of how to repair parts”* (Sébastien), or simply by designing products that *“**cannot be easily dismantled**”* (Florent). These are more related to functional obsolescence as manufacturers are not facilitating the possibility to extend the function of products. Still related to this obsolescence, they produce goods *“in which there are also **updates** that are restrictive, especially for smartphones, for example”* (Simon).

Other behaviours that were highlighted by the interviewees are more related to aesthetic obsolescence. It is notably the case for the smartphone industry *“because appliances in these categories **change so much and so fast**”* (Tina). Manufacturers are then trying to convince consumers to change their products by claiming that *“it is better and better, that it is nicer, that it provides better features”* (Sandrine).

The last kind of obsolescence that interviewees seem to notice quite clearly is economic obsolescence. One way to prevent some consumers from considering the repair is to make them **pay a quote** before even being sure that it will be possible to repair the product. So, this might seem very unfair for consumers and make them not want to repair in the first place. Moreover, the **difference in price between repair and replacement** can strongly influence consumers. Even some interviewees who mostly believe that repair should be prioritised over replacement, like Vincent, might be *“sensitive to that too”* (Vincent). They expressed that it doesn't really make sense to choose for the repair when the replacement is slightly more expensive as you could then have a better product instead. For instance, when replacing the screen of a phone, the price could be up to 60%-70% of the price of a new phone according to Sébastien. He claims that *“there is a strong incentive to buy a new phone because you can get a better processor and a bigger battery and a better screen for almost the same price as just the screen”* (Sébastien).

In conclusion, consumers still adopt some behaviours that are in favour of replacement but it is often the consequence of the manufacturers' behaviours. They might adopt different strategies to prevent consumers from repairing either by making it difficult or expensive for instance, but also by promoting new products more than repairs. Those strategies are probably one of the reasons why there aren't more repairs, or not more successful ones.

4.2.2 Behaviours in favour of a repair

When an object is damaged, most of the visitors adopt a similar process which goes as follows: *“First, we try to see if we can't **fix it ourselves**, if it's not because of limescale or something. Only as a last resort do we **go to the seller to repair it**”* (Nicole 1). However, it can also happen that the product is not repairable by a professional nor by the Repair Café. Then consumers tend to act like Vincent, i.e. *“if it's not repairable, I'll do what everyone else does and **buy another one**”* (Vincent). However, they don't all go through all these steps, like Florent, who explains that he will first try to repair things himself but if it doesn't work, he might directly replace them.

Some of the interviewees went even further and listed some practices that consumers should adopt to increase the total number of repairs, such as **putting “pressure on the lobbies and manufacturers to return to non-planned obsolescence”** (Sandrine). Nicole (1) believes that consumers should **request the address of low-cost repairers** upon purchase of a product.

Next to consumers' behaviours, manufacturers are also essential to prioritise the repairs. Interviewees shared their thoughts on practices that some manufacturers already adopt

and that are helping, but also on others that should be adopted to increase the number of repairs. Manufacturers who adopt such practices are “*manufacturers who are committed to sustainability, durability, transition*” (Marianne) more than other companies. But this is not the common way companies work, claim the interviewees. Yet, all companies who offer a repair have to offer a guarantee with it which is not the case of Repair Cafés, Sébastien explains. More sustainable companies might adopt a **reverse strategy** as the one explained in the previous section, such as making “*the product as easy to disassemble and as upgradeable as possible. To make a product much more durable with robust components that wear evenly. Make the product repairable by making the assembly very simple to make disassembly intuitive. Avoid all glued components. Avoid a thousand and one different screw heads. Have access to wearing parts and give instructions to both the repairer and the consumer*” (Simon). It might be challenging for manufacturers to achieve those points because it might increase their costs compared to their competitors. Repairs were easier in the past as Gino explained that “*in the past, 50 years ago, appliances could be repaired because they were **expensive to buy**. So repair and labour were cheap*” (Gino). So, this was a way of promoting repairs but to achieve this, consumers had to accept that products were more expensive in the first place.

Some interviewees were very aware of those practices that are or were sometimes used by manufacturers to be more attractive about repairs. Yet, a lot of the interviewees mostly focused on what manufacturers should implement to prioritise repairs. This could imply that they have the feeling that it is not done enough yet. For instance, they claimed that manufacturers should **make consumers aware** of repair options. They also insisted that manufacturers should adopt practices like the ones mentioned by Simon above. Some visitors also mentioned that “*programming **appliances not to fail** after a certain period*” (Tina) would be a way to favour repairs. This might be related to the fact that higher-quality products could lead to more repairs as you would have the incentive to keep such a product.

While all interviewees were thinking that manufacturers should put some efforts into facilitating repairs, when they were shown a Vandendorre ad which offers to repair big appliances and televisions for a subscription of €12.99 per month (*Appendix II*), the majority of them were reluctant to use the offer, for several reasons. Once again, there seems to be a **lack of trust** towards manufacturers because “*as they don't explain what they actually intend to do with the repair, I just have the impression that they will replace it for you*” (Loïc). Others were claiming it was a scam as you are paying the subscription but you are not sure the repair will even be possible. One of the visitors said she had a similar subscription which consisted in an

extended guarantee for her computer. However, when she needed to use it, she found it *“useless because they didn't do anything”* (Nicole 2). The **cost** of the subscription in itself was also an issue for several interviewees like Tania, who claimed that *“people who can afford to buy something expensive will take it, but someone who can't afford to buy something expensive will already be tightening their belt so they won't take the subscription”* (Tania). Other interviewees were supportive of the process as it shows an intention on the manufacturer's part to increase repairs, which is already a step forward. They were still cautious and said that this offer should be analysed in more detail but that it was already some kind of improvement.

In conclusion, both consumers and manufacturers have a role to play when it comes to improving the global number of repairs. On the one hand, consumers should adopt behaviours that prioritise the attempt to repair a product before replacing it. On the other hand, manufacturers should facilitate the repairs, make information about repair clearer. A lot of consumers seem to not really trust manufacturers about repairs so it is also essential to work on this in order to strengthen the relationships with consumers. This could be done by being more transparent about repairs, giving more information on how broken objects are going to be processed and when the repair doesn't work out, giving relevant explanations for it.

4.2.3 Interest in replacement

In this section, we will focus on the actual criteria that will make **interviewees** opt for the replacement of their product. Of course, you will notice that some of those criteria are the consequences of behaviours adopted either by consumers or manufacturers. First of all, as the pool of interviewees consists of people who already appreciate the importance of repairing their products, some of them explained that they would only replace a product *“because they couldn't fix it”* (Cécile). Yet, some other motives might lead them to choose to replace an object. One of the main reasons is when the new product is cheap or when the **repair is too costly**. What should be highlighted here is that *“the price that repair will cost compared to a new object”* (Nicole 2) is an important criterion in their decision. The next main motive to replace a product is related to the **new technology** that can be found on the market. This specifically concerns products for which technology has an important role to play. *“Maybe for things like a phone, a computer, a tablet, if you have had it for a long time you might want to replace it because if you have a new one it might be more efficient, it might be used for several”* (Florent). Besides those reasons, the **waiting time** for repairs is also a criterion that could influence consumers to choose the replacement *“because [the consumer] is addicted to the*

object” (Sandrine) or because they have “*no time*” (Loïc). An interesting criterion is explained by Tina who says that “*if the appliance is very old, for example the fridge which is very old, [people could] change it for a fridge which is less energy consuming*” (Tina). So, at some point, replacement would become a **better** option than repair **as far as the environment is concerned**. The problem here is that it is hard for consumers to take into account the energy needed for the production, which could be quite high as well. Finally, some volunteers also claimed that consumers might just not be aware of the repair opportunities and consequently not even have the chance to take these criteria into account.

When we questioned the Repair Café volunteers and visitors about the reasons why **manufacturers** might encourage replacement, they answered that it was about **increasing their profits**. Some interviewees explained that “*we produce in such large quantities that the cost of manufacturing no longer represents anything*” (Vincent) and therefore selling new products would even be more profitable for manufacturers. Others who were also claiming that it was a financial reason that motivated producers simply explained that “*it's better for them if you buy a new one than to have the old one repaired. It's going to make the numbers go up*” (Florent).

In conclusion, it is very interesting to see that while we interviewed a sample of people who are aware of several repair possibilities and of practices that are used by manufacturers to favour replacement, they were still sensitive to some of those practices. Indeed, the difference in cost between a repair and a new product as well as the innovation of some products might still influence them to buy new products. Besides, they will also take the repair time and the importance or not of using a product quickly into account. It could be that some people who usually repair because they value sustainability might be sensitive to new products that are better designed from an ecological point of view. Finally, the motivations for manufacturers to promote replacement according to these consumers lies in the economic advantage they may find.

4.2.4 Interest in repairs

The interviewees were also surveyed about the criteria that might encourage consumers to repair a product. Afterwards, we also asked what criteria are influencing or would influence the manufacturers to offer more repairs.

Once again, we can see some answers that are the consequences of those **consumers'** mindset, like the willingness “*to avoid littering, especially since it has been brought to our attention that sorting our waste is not the best thing*” (Marianne). This might be a criterion only

for people who actually value the ecological aspect of their consumption habits. The following criteria might be less important for these people as some interviewees explained they would always try to repair their products.

Yet, some of them explained some facts that would make them favour a repair. If the **initial price of a product is high**, they might consider more deeply to repair it as they don't want to waste that money. Another factor that should be borne in mind is *"the psychological aspect, if you have stayed with an object for a long time you have also become **attached to that object**"* (Nicole 1). Consumers could be emotionally attached to a product. They would then want to repair to use it longer. They could be attached to the product because they used it for a long time and know how it works. This relates to the trust consumers might have in a product that was explained before.

Concerning the manufacturers, most of the interviewees believe that they **don't promote repairs a lot** at the moment but different motivations for them were highlighted. For example, some claimed that promoting repairs would strengthen consumers' sense of *"**reliability** but there is also the **reputation**"* (Philippe). It could help companies to build **customer loyalty** towards their brand. Indeed, customers like Gino would *"buy back an appliance of the same brand because [they were] happy with it and for 10 years, 15 years or 20 years it has served [them]. If, on the other hand, the appliance has not given [them] satisfaction, [they] can't see [themselves] buying it again"* (Gino). This could lead to another incentive for producers to encourage repairs: the **financial gain** they could make out of it. Other ideas abounded in among the sample. Some believed it would even be the best incentive *"to find a business model that works and that incorporates repair possibilities"* (Loïc). If they offered more repair services or somehow facilitated those repairs, Marianne believed that *"[the producer] can also perhaps sell their device for more money"* (Marianne). It would mean that manufacturers incorporate their business into a more Circular Economy.

Yet, the idea that most visitors shared implies the State's intervention. Some even claimed the only possible solution for manufacturers to offer more repairs was through **legislations**. They believe that only laws will motivate those who haven't decided yet to develop a more sustainable business. Those laws should be mandatory to make sure *"that manufacturers [are] forced to provide parts so that repairs can be made, that the parts are relatively cheap, [or] in any case, cheaper than a new appliance"* (Cécile). As already mentioned in the theoretical part, some laws are appearing to encourage manufacturers towards more reparability of products. The reparability index that now exists in France was in fact taken

as an example by an interviewee to explain what can be done. Yet, another volunteer explained that it was essential for those legislations to be implemented broadly. He claimed that *“at the European level, it would be ideal to have something fairly homogeneous in terms of the distribution and creation of products on that territory”* (Simon). The point here is to have a significant impact. If the reparability index is adopted only in few areas, manufacturers could adapt the design of their product only for these areas. Products would remain difficult to repair in most places. Finally, another way that the State could encourage manufacturers without restricting them would be to **offer them attractive advantages**. One solution is *“perhaps by making sure that VAT is lower on repairs than on sales. Or if there is no VAT at all”* (Marianne). This would help them lower the price for the final consumer without losing any money. It would be a financial advantage of repairs over replacements.

In conclusion, even though our sample of interviewees is composed of people who seem to have a deeper knowledge of repairs than the average citizen and who will prioritise repairs in many situations, they gave some indications of specific points that could encourage the repairs. They claimed that attachment to a product as well as less costly and faster repairs might tilt the balance in favour of repairs. They also shared their beliefs about what could motivate manufacturers to increase the number of repairs. These are mainly related to the legislative and the economic aspects. Promoting repairs could also help companies strengthen their brand image among consumers which in fine could lead to more profits as well.

4.2.5 Conclusion

To summarize, different behaviours of consumers and manufacturers are favouring the replacement of products. First of all, people's habits to replace their products imply that they often don't even consider repairs. Then, if they can afford it, they might think replacement is easier for them. The interviewees also revealed that manufacturers make it difficult for consumers to repair their product. It is the case when the products can't be opened without breaking, or when the design is made in order to complicate disassembling, without any information on how to do it. Furthermore, manufacturers guide consumers towards replacement by showing off their product innovations. They also discourage repairs through the price of repairs compared to the price of new products but also the quote that sometimes needs to be paid before any repair is undertaken.

Those behaviours might result in criteria to replace a product. While some of the respondents explained that the financial aspect, the opportunity to upgrade the technology of

their product or the avoidance of waiting time might lead to replacement, others were convinced that they would change their product only once they were sure it couldn't be fixed. It is good to note once again that those consumers seem more informed about repair opportunities, or waste consequences than average. Yet, someone explained that it could sometimes be precisely for the environment that you should change and upgrade your product to have a more energy-efficient one. The main belief about manufacturers' criteria to favour replacement is the financial gain they make out of it.

Other behaviours could also favour the number of successful repairs. Most visitors we interviewed explained that they will usually try repairing the product themselves or use a repair service. Getting this repair reflex could indeed increase the total number of repairs as consumers would replace only when nothing else can be done. This was not the case for all interviewees, though. One also suggested that people should be prepared to pay a higher initial price for higher-quality products. Yet, consumers should be careful here as higher price doesn't always end up in higher-quality products. A few of them also expressed that pressuring lobbies and demanding information at the time of purchase might help as well. To encourage the repairs, manufacturers adopt or might adopt some behaviours as well. Offering warranties on repair, facilitating the repair processes, making people more aware of repair opportunities and building better quality products are some of them.

We also looked for interests in repair and replacement that might result from those behaviours. Given our quite committed sample of people, one of the criteria came from their ecological mindset to not waste. Another criterion, which was already mentioned in the previous section, and which plays an important role in this choice is the belief that repair help to save money. Finally, a new criterion that was not developed yet is the attachment people have towards their product. It can be two distinct kinds of attachments actually. First, they could be emotionally attached to a product that they received as a gift and they would like to repair it for this reason. This happens a lot with jewellery for example. They could also be attached to the use of a product. As they've been using for a long time, they trust its abilities and would then rather keep on using it. Manufacturers could also have reasons to offer more repairs. It could be to strengthen their reputation but also their relationship with the customers. While people claimed financial gain was manufacturers' only criterion for replacement, interviewees believed producers might also find it with repairs. It could be by selling products at a higher price, or thanks to repair services they would offer. Lastly, most interviewees believed that this should be legislated to ensure that manufacturers would offer such services, either by forcing

them to offer cheaper repairs and available spare parts, or by making sure consumers have information about repair opportunities before buying a product, or even by offering advantages to repair services by lowering or deleting VAT on those services.

4.3 Accessibility to repairs

In this third section, we questioned the sample of people about the importance of accessibility in the choice to repair. To do so, we questioned them about Repair Cafés and professional repair services to understand the similarities and differences between them. It helped to understand if this could be a reason why these people go to Repair Cafés. Furthermore, we wanted to understand how consumers usually take access to repair into account at the time of a purchase. In addition, we investigated their thoughts on what the manufacturers were doing or should be doing about this access to repairs.

4.3.1 Access to Repair Cafés

In order to make Repair Cafés accessible to the public, they need to be **communicated** about. Different communication methods reached the consumers, like **posters** that can be found in the area where the Repair Café will take place. One volunteer believes that visitors hear about Repair Cafés *“by word of mouth or maybe even in the media because [Repair Cafés] are even in the media from time to time”* (Marianne). She was actually talking about **media channels** like the radio or the television but **social media** also need to be considered to reach the public, as one of the visitors said she thinks she heard about it *“on Facebook because I don't see how else I would have known”* (Nicole 2). These are important channels to make people aware of the possibility to repair. Yet, even when people knew about an event and needed extra information, a **follow-up** helped people access the Repair Café. Nicole explained that she *“sent an email and they replied, (...) they explained clearly where it was and [she] found it easily”* (Nicole 2). Yet, interviewees all know about Repair Cafés. This might also be a reason why they find it easy to find information about them. Indeed, some volunteers and visitors also express **the lack of knowledge** about Repair Cafés **by many people**. This was made clear when one of the volunteers said *“I think that most people don't know that Repair Cafés exist”* (Loïc). It can be a reason why some consumers still replace their products quickly: they might believe there are no other solutions. Even one of the visitors explained that she and her husband *“live in Libramont and had to go to Wavre to find out that it existed”* (Nicole 1). This shows a **lack of communication** about Repair Cafés to people who still don't know about them. Indeed, once

you know about them, you might use the **Repair Together** website, which promotes most of the Repair Cafés in Wallonia and Brussels. They should try to advertise events more, as the general public remains ill-informed. Moreover, this website is very useful as *“in the description [of each Repair Café event] it is explained that there is a sewing workshop, a mechanical workshop and all that”* (Gino). So, when people have a problem they could find when and where they could go and be sure that they will find the help they need for their issue.

Secondly, the interviewees talked about several factors that were, in their opinions, making Repair Cafés accessible. Regarding to the cost of repairs that was already mentioned, a number of respondents agreed on the fact that *“it's very good because it will allow people who don't have the means to access the repair of their appliances and not to be in difficulty”* (Nicole 1). The interviewees couldn't really think of another repair service which would be that **affordable to everyone**. Next, the place where the event is being held seems to play a role in the general accessibility of repairs. **Location** matters because *“there are more and more of them, so the geographical area is more and more covered”* (Simon). When a location sounds **familiar** to people, and the venue is **not too far from their home**, they have a bigger incentive to visit it. Yet, two visitors expressed a certain restraint towards the location as one of them said that *“often they are **hidden**”* and *“getting there is **complicated**”* (Sébastien). The other one thought that the **mobility might be restrictive** for some people *“who don't have a car. In the big cities, there are trains but here in the Ardennes it's much more complicated”* (Florent). So even though some visitors are happy with the locations of Repair Cafés, others might find them more difficult to find, which highlights some room for improvement in order to reach out to more people. The next factor that was essential to visitors concerns the day and time when Repair Cafés are held. Some advantages here are the **regularity** of those events so people get used to the moments they are held. Another positive aspect is *“an accessible schedule. It's a Sunday morning. For people who work, it's an **accessible time**”* (Tina). It may not be Sunday morning for all Repair Cafés, but the idea that Repair Cafés should happen when most people are not at work is shared among various interviewees. Nonetheless, Sébastien also mentioned that the **frequency** of those Repair Cafés is a **drawback** for their accessibility. Events are usually held once or twice a month and sometimes even once a week, but this latter case is not how it goes in all Repair Cafés. When an event happens every two or three weeks, the visitor spells out that *“if you're not there on those weeks then you have to wait for a month on the item in question”* (Sébastien). This can be frustrating when you need to use a product. What may seem more surprising at first sight is that several respondents thought that something that made

Repair Cafés accessible is the **friendliness** you can find there. The atmosphere that you have, the fact that you can eat some cake or share a cup of coffee with other visitors and volunteers seems to be important for the visitors. One of them even asserts that *“you feel like you're going to the house of someone you know. It is surprising”* (Tania). This positive feeling they have when you go there impacts the way they feel about repairs. The organisers want to make sure that every visitor feels comfortable by *“accepting each visitor as they are, and the human aspect is very much at the forefront, so it clearly serves accessibility”* (Marianne). This is a factor that seems to be specific to Repair Cafés and that might differentiate them from other repair services. Finally, an element that was mentioned by only a few visitors, relates to the volunteers' competences. They are **highly competent** in the eyes of visitors and even when they seem to have a problem with a breakdown, *“they ask each other, they exchange information. They really do everything to be able to repair the devices”* (Cécile). Those different aspects of what makes Repair Cafés accessible seem to have an **impact on the trust** that people have in that service. This might be the reason why they return to Repair Café or why they expressed a willingness to do so.

Besides the accessibility of Repair Cafés, some respondents also shared their opinions on the role they play in the accessibility to repairs in general. This can be explained by the fact that beyond the repairs, they play a role when it comes to *“show[ing] that repair is accessible, not only in terms of where to repair. But also to show that you can do it yourself. With a few tools, a little gumption and a few tutorials you can repair quite a lot yourself”* (Simon). One of the volunteers pointed out that one of the initial goals of Repair Cafés is not only to repair the product but to **pass on knowledge** to visitors. Yet, she explains that during a repair, *“there's a dialogue about what's wrong and all that, but I don't often see people getting involved and learning how to repair for later on”* (Sandrine). This is important to mention as the more knowledge regular citizens will gain, the more they might try to repair by themselves. While influencing consumers about repairs seems achievable, most of the interviewees believe that *“the fact that it is possible to repair is still **too little known to have an impact on manufacturers**”* (Sandrine). People believe that this would be more impactful through consumer organisations like Test Achats for instance. Even though it seems harder for Repair Cafés to have an impact on manufacturers, Sébastien shared an example proving that it is possible. The controllers of a gaming console were regularly breaking down because of a small problem. When someone from a Repair Café *“found a more or less easy and reliable method [to repair them], the company said ‘we'll start selling the repair kit to do it because the Repair*

Café has already found the information of what was wrong with it and how to fix it'' (Sébastien). The reasons they did it is because information about that breakdown was shared a lot and the repair was not that difficult. So, if a lot of people were repairing their stuff, the Repair Cafés might help influence manufacturers.

In conclusion, for people who know about Repair Cafés, the accessibility is mostly regarded as good or great. Yet, if they want to become more widely known, it is important to find better communication tools because it might still be hard for people to hear about them in the beginning. Moreover, the more people will know about them and use their services, the more significant the impact of repairs as a whole will be.

4.3.2 Access to professional repair services

When we talked about professional repair services with the respondents, most of them clearly stated that it was **not easy to find** one when you need one. Only few of them explained that *“it is possible to find a repair service. However it is not easy to find, you have to look for it. (...) You have to **take the time to find this information**”* (Simon). Indeed, even among people who believe repair services can be accessible, they tend to say that some effort must be dedicated to finding them. Some **improvements** are noticed by a visitor and a volunteer who believe it is getting easier than before because *“repair services are gradually being created everywhere”* (Vincent). By contrast to this, some visitors are claiming that it is actually getting **harder** than in the past when you could go to the small local retailer as *“now the small appliance sellers are closing down one after the other”* (Cécile). You then have to rely on bigger retail companies which can be difficult for several reasons. Sometimes, *“you have to call the Call Centre or something to ask questions. Often you have to send your product and have it picked up directly from home if it's heavy. So you have to make arrangements, find dates.”* (Florent). This implies that consumers who are willing to repair their product and even to dedicate their free time to visiting a Repair Café think all the steps you need to do for a professional repair are **not consumer-friendly**. Other interviewees also explain that it happens when you want to use the guarantee because then you need to *“have this, the paper, the guarantees, you have to find the box and you have to take the time to go so there is a whole professional protocol to follow in relation to the brand.”* (Sandrine). So, they identify a lot of pain points in the consumers' experience of repairs. Someone else also voiced the fact that most **repair centres are moving outside cities** and are getting hard to go to, which is confirmed by several visitors not living in big cities. Moreover, one explains that the **delays** are making it

annoying to use those services and others said that the **cost** is not making the accessibility of repairs easier either. These points have been developed in more detail previously in this thesis.

Yet, some **qualities** were also mentioned when people were asked about the accessibility of professional repairers. This includes the **warranty** that you would receive when you use their services but which often last no longer than one year. This, according to some interviewees, is too little. Some also think that repair services are **helpful and efficient** as it is their job. In fact, one visitor explained about professional repairers that *“they are there to serve. They are paid but they are there to service things so they want to help you find the problem and solve it if possible”* (Sébastien). While most of the interviewees seemed to lack trust in those services, a few still seem to believe that they can be useful. Those people often **had a positive experience** with one of those services. It can be private repairers for big appliances or more popular repair services such as the one from Decathlon.

In conclusion, the main belief about professional repair services is that they are complicated to access because they are not consumer-friendly, the information is not easily available and the current cost and time it takes are too high. Yet, once they have had one or more positive experiences with those services, consumers tend to be more satisfied about the accessibility as well.

4.3.3 The role of the consumers

A lot of the consumers expressed the opinion about the difficult access to repairs. Yet, we wanted to know how much they took it into account in their purchase and how they did it. Some volunteers explained that they think **most consumers don't think about repair accessibility** when they buy a product. This is confirmed by visitors like Florent: *“when I make a purchase, it is not my first thought”* (Florent). However, as we already explained, our pool is composed of people who often try to repair their products if possible so some of them also explained that they tried to take access to repairs into account when purchasing a new product. A few visitors adopted a similar strategy, like Cécile, who explained *“when I make a purchase, I find out about the **quality-price ratio via Test Achats** or other means”* (Cécile). Others were basing their judgement on **word of mouth**. When they know someone who uses a brand and says the quality of their products is great or when it is easily repairable they will tend to trust it. To make more people aware of the opportunities to repair at the moment of purchase, some volunteers mentioned the *“**reparability index** that gives an initial idea of whether or not an appliance can be repaired”* (Simon). They believe this could help people make more informed

choices when purchasing a product. For the moment, most consumers would “*unfortunately favour the purchase price*” (Marianne) according to several volunteers.

When we surveyed the respondents about what consumers could do to influence manufacturers into increasing the access to repairs, they mostly explained that people should **systematically** try to **repair their products before replacing** them. One of the visitors explained that they should do it “*even if it's against the warranty. I mean even if they say if you do that you lose the warranty but anyway the warranty doesn't do anything so you have to say never mind I'll fix it anyway*” (Sébastien). This shows again a lack of trust in the solutions currently offered by manufacturers. So, by looking for solutions like tutorials on the internet, consumers should turn themselves into repair enthusiasts. Another way that is mentioned by Marianne actually consists in looking for **brands that offer more reparable** products and **favour those brands**. This would be one way for consumers to show what they want. Therefore, they should also let their friends and families know about those kinds of brands.

To sum up, consumers might have a role to play in the access to repair. They should try to collect information about repair at the time of purchase, even though it is not so easy at the moment. They can still refer to organisations like Test Achats or by trusting their relatives. If a reparability index is created they might take it into consideration instead of only looking at the price. Also, they should try to repair their product whenever possible and look for the brands that will offer them that possibility.

4.3.4 The role of the manufacturers

Manufacturers can have a big influence on the access to repairs according to some respondents. The main criterion for them is to **make spare parts available** to the public. Some visitors and volunteers explained that it is the role of the manufacturers to make them available because “*the limitation of repair is not really the labour but often the availability of parts (...) If there are no parts, you can't repair*” (Sébastien). Other interviewees shared this point of view and claimed that it could lead to unsuccessful repairs. Yet, one of the volunteers said that “*spare parts are cool, even if you rarely need spare parts*” (Loïc). This can be explained by the fact that some repairs don't require spare parts even though it is generally believed that all repairs do. When they are needed, something important related to the availability of those spare parts was explained by one volunteer who said “[*the spare parts*] should be **available for a long time**” (Philippe). Indeed, it is certainly important to make access to spare parts easier but then

it is also important for consumers to be able to find them easily years from now. Otherwise, manufacturers might still influence them to replace their product after a while.

Products design was already mentioned when Simon explained that products should be produced with **more robust** components, etc. But here we want to focus on the pain points that will affect access to reparability. Those points were also quickly mentioned by Simon when he explained how producers could have a better attitude towards repairs. We saw that other volunteers and visitors insisted on two points. Firstly, the proprietary screws that are used by some companies and which prevent consumers from self-repairing. This happened to multiple visitors, like Florent, who explained: *“I was typically stuck with the Hoover because I needed a very large screwdriver which I didn't have”* (Florent). The problem here is **the impossibility to open the products** and find out what is broken. Philippe said that some companies like Senseo are doing their best to make it harder and harder to open their products. He notably mentioned their use of specific screwdrivers to dismantle a product and said that now they even glue their products so that they break when you try to open it. A similar method is used with smartphones, another volunteer explained. The second pain point that was highlighted by several interviewees is the need to have **proper documentation** on how to perform the repair. They want this information to be available not only to repairers but also to consumers. One explained that it should even be given at the purchase. That way, people won't have to look for the information later.

In conclusion, not only consumers can try to have an impact on access to repairs but mainly manufacturers can do something about it. Firstly, they should make sure that spare parts are easily available to everyone and for a long time. They should also simplify the design of products so that people can dismantle them with regular tools. Finally, they should make information about repairs easily available, not only to repairers but also directly to the consumers so as to increase the number of successful self-repairs. All of this might help them rebuild their relationship with consumers about repairs. That is also essential for consumers like Gino who claimed *“we'll have to trust the brand”* (Gino).

4.3.5 Conclusion

To conclude, respondents highlighted some reasons making Repair Cafés easily accessible or not. For some of them, the positive aspects are the regularity, the affordability, the location and the volunteers' level of competency. One factor that is specific to Repair Cafés is the friendliness they offer, which positively impacts the way people evaluate its access. Yet, a

few interviewees disagreed with the location and the frequency as positive aspects. In their experience, it can be hard to find the venues. They also claimed that the opportunity to repair once or twice a month is complicated when you are in a hurry to repair. Those events can also have an impact on repairs in general as they show that repairs are more accessible than what some might think. Volunteers are also supposed to share their knowledge with visitors so they can repair their product by themselves in the future. This, however, is not always the case. The interviewees also shared their doubts about the influence Repair Cafés might have on manufacturers. They believe these events are not famous enough, even though it could be possible if some recurring problems get enough media attention.

Concerning the professional repair services, respondents believe these are less accessible. Some still think they are a viable option but explained that you have to look for the information yourself. Some believe it has been getting better over the past few years. However, a majority of them thought it was not accessible because most of self-employed repairers are closing shop. They also explained that the professional repair process was not consumer-friendly and the delays might be quite off-putting. Others were more satisfied with their experience and explained that these repairers were professionals so they had to do a good job. Often, those people had at least one good experience in the past. What some interviewees agreed on is that the guarantee on repaired products was helping to make them more accessible.

When we speak about the access of repairs, it is also important to explore the role of consumers. Most visitors and volunteers believe that consumers don't usually take it into account. However, our sample of people was making some effort either by reaching out to some consumer organisations or listening to word of mouth about a brand. This shows that the reputability of a brand concerning repairs might attract or repulse some consumers. Consumers should precisely buy from those brands who offer a better repair service to help influence the global market.

Finally, manufacturers have several actions to take to facilitate the access to repairs. This is often linked to the criteria that push consumer to replace their products. Indeed, respondents explained that producers should make sure spare parts are available for a long time, information about repairs is more accessible, and the design of products is rethought to consider and facilitate future repairs.

5 General Conclusions

The purpose of this thesis was to study the concept of reparability as an opportunity to extend products' lifetime and more specifically to analyse citizens' initiatives as an alternative or a complement to professional repair services. Indeed, different methods can be undertaken to extend a product's lifespan as documented in the literature on Circular Economy and Product-Service System. Yet, we wanted to focus on reparability that could or should not be too hard to implement because it can have a positive impact on the ecology by reducing consumption.

The methodology applied was a qualitative research method based on interviews of a sample of visitors and volunteers from Repair Cafés. Therefore, we assumed they had a deeper repair knowledge than the average consumer. Our sample was chosen in the French-speaking part of Belgium. We interviewed nine visitors and five volunteers from various Repair Cafés to have a broad overview of their thoughts. Even if these interviews were performed online, due to the fact that the interviewer was abroad, this sample represents an equivalence of gender, an average age of over 50, with different number of visits to Repair Cafés.

The research part was divided into subsections. First, we tried to understand who the people going to Repair Cafés were, what their motivations were, what they were repairing, how satisfied they were with the service but also what the differences and similarities were with professional services concerning those points. Secondly, we focused on what manufacturers and consumers are doing which would or wouldn't promote repairs and what their criteria were. In the last part, we addressed the thoughts of respondents about access to repairs. We explored the both access to Repair Cafés and professional repairers but also the role of consumers and manufacturers in the access to repairs in general.

First of all, we found out that Repair Café visitors came from different walks of life even though a majority of them were older people. Then we concluded that they share ecological, economic and social values. The two latter ones are more specific to Repair Cafés because they are based on volunteering people, offering a convivial environment for the repair. Then, we highlighted several motivations to repair a product, such as the habit of using a product and its consequent reliability, the savings made possible by repair services, which is even more the case with Repair Cafés, and also the possibility to learn how to repair themselves in Repair Cafés.

Other new discoveries can be highlighted from our research, like the fact consumers most often repair products they often use. While products need to be transportable in order to be repaired in Repair Cafés, consumers tend to use professionals for big appliances. Something that was also explained is that the perception of others on the repaired products could refrain some people.

Finally, we came to the conclusion that while most consumers are happy with the service of Repair Cafés, they are unsatisfied with professional services. The cause of it is the lack of trust in those services, which needs to be tackled. The transparency about repairs is essential.

Here, it is interesting to compare those results with what we found in the literature. Here, it is interesting to compare those results with what we found in the literature. Some of the findings were confirmed by our research, like the fact that most Repair Café visitors are older, value sustainability, want to learn how to repair by themselves or try to save some money with the repair. Yet, some findings were not confirmed, like the high level of education or the low income, as most interviewees explained that you can see a wide variety of visitors and they believe that almost all types of people could be willing to repair their products. We believe it is more important to focus on people's values as these are more similar among visitors. So, if these values are promoted among the general public, they might consider repairing more often.

A lot of products could be repaired but we believe it is better to first focus on small appliances as they were the most repaired ones. We also think that popularising repairs by showing the positive effects they have and that defeating the wrong poor image they can have will help increase the total number of repairs.

We also identified the differences of trust towards Repair Café services and professional ones, which could be a reason why some of those people who always try to repair their goods will not use professional repairers anyway. Any repair services or manufacturers which want to promote repairs should then pay a particular attention to it.

Finally, something that we don't think was made so clear in the literature is that Repair Cafés and professional repairers offer two distinct services. We can notice that products brought to one or the other service might vary in several aspects. Yet, we believe the main difference lie in the public targeted. Some people can't afford to use professional services. Repair Cafés are therefore essential for these people to access repairs. We think Repair Cafés and professionals could both target different segments of the market.

In the second subsection, it quickly became clear that many people are so used to replacing that they don't even think about repairs. Respondents also explained that manufacturers were influencing consumers towards replacement through the design of their products, the spare parts they made available or not, and the lack of availability of documentation about repairs. Another criterion is linked to the difference in price between new products and repair, which has influenced even some of the informed consumers we interviewed. Moreover, the innovation could also influence even those types of consumers to replace an old product.

Yet, we also explored the behaviours and criteria in favour of repairs. We can notably highlight the fact that interviewees try to repair whenever they can but also try to look for better-quality products. Some manufacturers were also said to try to facilitate the repair process. They might have incentives to do it, like improving their reputation. Interviewees also believe manufacturers could find a financial advantage in offering those services. Finally, most respondents believe that legislation should be passed, as manufacturers will otherwise always favour replacement for economic reasons.

If we now compare these results with the literature, we can say that most of the literature findings are confirmed by our research. We could highlight a few more criteria to repair or not. For example, while it could seem obvious, we didn't find any literature explaining that people are just so used to replacing their products that they don't even consider repairing them. It seems strange to us that we didn't find more about it in the literature as it is a consequence of the consumerist society we live in. It means that mentalities should be changed. If people got used to repairing, they wouldn't even think about replacing as a first option. While we found out that some people changed their consumption habits because of their ecological awareness for instance, we believe that other investigations should be undertaken to understand how current consumption patterns could evolve.

Another interesting point is to see that interviewees highlighted the importance of regulating manufacturers' practices towards repairs. It is not surprising to hear this from volunteers, but even some visitors shared this view: it is still essential to highlight that they believe sometimes regulations might be the only solution. In the literature we mostly found out articles which were mainly explaining how the regulations work, what could be expected from these, etc. Yet, we didn't find the strong necessity felt by consumers to benefit from these regulations. Because people don't express their thoughts on consumption practices in their daily lives

doesn't mean they agree with these. We think that they rather believe they don't have enough importance to be listened to.

The last sub-section allowed us to show that some interviewees believe that the friendliness of Repair Cafés and their affordability are key points for their access. They didn't all agree on the location and frequency of these events as being some of their main advantages, as some events remain difficult to find for few visitors. Another important point is that the very existence of these events is poorly known by most consumers, which makes finding them even harder.

Most respondents believe that the access to repair services is even poorer because there is not enough information about it. We believe these services could draw inspiration from Repair Café friendliness to improve their relationship with their consumers and be thought more accessible. What could make professional services more accessible according to some interviewees is the warranty on repairs they offer.

Most consumers don't take the access to repairs into account when they purchase a product. For them to start doing that, the possibility of having their product repaired should it become necessary has to be obvious and information should be easily accessible at the time of purchase, which is not the case currently.

Manufacturers have several criteria to work on in order to improve access to repairs. They could improve this access by making spare parts available and for longer, by simplifying the design of products, or by informing their customers better about repairs.

When comparing with the literature we found that these actions that need to be taken by manufacturers to facilitate the access to repairs were highlighted as ways to increase repairs in the literature. Yet, it was not explained that they were so crucial in the access to repair. During our interviews, though, it was highlighted that without those actions from manufacturers, repairs could be impossible, even trying to repair might be complicated. While the difficulty in the access to professional repair services is not to be neglected, these actions need to be dealt with urgently.

We also discovered that the sense of friendliness that is currently lacking in repair services. Indeed, once repairs will be more accessible in general, it will be important for people who are not quite handy to have the possibility to find repair services they can trust. The

friendliness which is currently specific to Repair Cafés should therefore become a specificity of all repair services.

Then, we found out that facilitating access to information about repairs from the beginning would help consumers to consider this option more. Indeed, informed consumers would probably consider it in their decision if it was available. Yet, we think that the access to this information should be facilitated throughout the lifetime of a product.

In the next sections, we will first address the managerial recommendations we have about repairs. We will explain our recommendations for Repair Cafés as well as our recommendations for professionals, manufacturers and the State. Then, we will talk about the limitations of our thesis. We will end with some ideas about further research that would be worth doing.

5.1 Managerial recommendations

Thanks to our research, we are able to propose several managerial recommendations to increase the number of repairs. We will divide our suggestions in two distinct parts. The first ones will target Repair Cafés, while the second ones will consider repairs in general.

5.1.1 Recommendations for Repair Cafés

Throughout our interviews, we could identify to some pain points that might be reducing the number of people they attract and consequently the total number of repairs.

First, it seems essential to **broaden** the **awareness** about those events. Most interviewees believe one of the reasons why people don't even consider Repair Cafés in their decision to repair or replace is because they don't know about their existence. We believe that Repair Together has an important role to play here as they could increase awareness in a lot of regions at the same time. We believe they should aim to increase their visibility on social media. They could try to first reach people who already know about them and then try to reach a new public. They could also receive help from the State to launch an advertising campaign. They could also organize a bigger annual event, either organized by Repair Together or by every individual Repair Café, where people could still repair their products but would mainly be encouraged to come have a good time, bring friends share with others.

Another problem is related to the **frequency** of those events. Indeed, waiting for one month with a product that people need fixed quickly is inconvenient. We acknowledge that

these events are run by volunteers who are agreeing to give some of their free time to help others. Yet, we propose that Repair Together could work with all the Repair Cafés in the French-speaking part of Belgium towards a schedule that would allow people to be sure that every week, for instance, there is a Repair Café in their area. We are not suggesting increasing the number of events, but rather coordinating the different events better so that Repair Cafés in a given region are taking place at different times. They could also advertise about one another so people would know they can find a solution a bit faster. We know from the interviews that changing the schedule people are currently used to could lead to some frustration, but we believe that if it is done in a transparent way, explaining how it is going to change and why, people might be understanding. Lastly, the more famous Repair Cafés will become, the more volunteers could be interested in being part of it. They could then set up two or more different teams to be able to organize events more frequently.

As we explained before, we believe that the services offered by Repair Cafés are not the same as professional repair services. Therefore, we believe that Repair Cafés should **broaden their offer**. They could keep the ecological, economic, and most importantly, social aspects of Repair Cafés while going from house to house of visitors. They could organized a schedule so that one volunteer would visit few places of people, applying for it beforehand, together with these visitors. That way, they could help repair bigger products that can't be transported. They could keep the social aspect by sharing a cup of tea or coffee in each house and all end up at the Repair Café at the end of the day.

One of the main frustration visitors may have is the **waiting time** for a repair. When Repair Cafés were organized during Covid, registrations were mandatory to limit the number of people coming. We think that they could continue holding a schedule, on which people could now register at specific times. By doing so, visitors could come and be sure they won't have to wait for a long time. This means that repairs should be limited in time, which also makes sense as sometimes volunteers look for a solution during two hours without any result. Limiting the time to one hour would allow to plan different repairs in advance. Furthermore, because repairs don't always take so long, some visitors, who didn't register, could still show up and be helped when a volunteer is free.

Finally, we express some room for improvements regarding the **location** of Repair Cafés. Indeed, few visitors explained they might be hard to find. We recommend that these events should be held in well-known places or that the venue should be renamed so people

could easily remember its location. Moreover, they should make this location available on Google Maps and similar applications so people could find it easily.

5.1.2 Recommendations for professional repair services

One of the most important recommendations we have is to increase the **trust** consumers have in repair services. Indeed, we noticed that inside our pool of people who are often willing to repair their product, some would not use those services out of lack of trust. To improve this, it seems to us that professional services should be more transparent on how repairs are performed, why products sometimes can't be repaired, etc. It is essential for consumers to see that everything was done to help them, that they are not being fooled. Professionals could also invite consumers to attend the repair or maybe record it to have a proof of what was done on the product.

We recommend that, like Repair Cafés, they try to **inform consumers more** about the different opportunities they have to repair. It could be by promoting repairs in their advertising, by making it clear at the time of purchase, or even by offering a high-quality repair service. In this latter case, people would probably talk more about it to their relatives and it would increase awareness about repairs but also about the company. Those practices could help strengthen the reputability of a company and give them a marketing edge.

Another point of improvement we already mentioned is the customer service offered. Repair services should aim to be **consumer-friendly**, welcoming and positive with consumers. These ones might then feel comfortable using the services and will have more incentive to come back. The whole experience of accessing to the venue, maintaining customer relationship, repairing the product and finally offering an after-repair service should be excellent. On a similar way as for a regular sale, consumers should be highly respected and the whole process should be smooth for them.

Finally, **delays** to repair are a huge drawback for some consumers. We advise repair services to be very transparent on the reasons why some delays might be necessary while trying to reduce these to a minimum. This can be done by possessing all the required equipment to disassemble a product and quickly spot the breakdown. They should also analyse what are the most recurrent breakdowns in order to have a stock of the most needed spare parts. They could then be able to repair these breakdowns faster.

5.1.3 Recommendations for manufacturers

Three important elements were regarded as crucial to increase repairs according to the respondents. Manufacturers should ensure that **spare parts** are **available** and for a **long time**, product **design makes disassembling easy**, and **documentation** on how to repair is easily **accessible**. These key elements are currently preventing consumers from repairing a lot of their products. By tackling those issues, manufacturers could clearly show their willingness to help consumers.

One motive that even our sample of informed consumers was sensitive to, is the innovation of products. Therefore, we believe that companies should also **facilitate upgrades** of their products so people wouldn't want to replace them too often. Consumers could tend to repair their products more often as they wouldn't need to buy new ones to have the latest technology.

The other motive that would lead some of our interviewees to replace their products is the difference in price between replacement and repair. Therefore, we would advise companies offering high-quality products, with a good and accessible repair service, to **increase the initial price** of their products. Our interviewees said that it would be fair to have a more expensive product if those criteria were respected. In order to still be competitive in their market, it would be important to insist on the advantages manufacturers offer to consumers, like a good repair service.

They should also **extend the warranty** duration as a lot of consumers still use this one. The longer the time of a warranty, the more consumers will trust the product to last long. Therefore, they will also be likely to purchase the product. Moreover, how the guarantee works and if the product is repaired or replaced when using it should be made clear from the beginning. People who value repairs won't be as sensitive to replacement solutions.

5.1.4 Recommendations for the State

Finally, as some of our interviewees pointed out, we believe that some manufacturers won't change their business models so easily. There should be more **State's interventions** to encourage consumers and manufacturers to repair. This can be done by suppressing the VAT on repair services and also by offering consumers "repair cheques" that would help them financially.

We would also recommend that some **legislations** should be implemented to ensure more environmental- but also consumer-friendly practices are respected by manufacturers. The

reparability index is a great example here because it will help consumer make choice more consciously. Yet, we believe this index should quickly be implemented in other States so the impact will get bigger. Moreover, we think that a tier company should be designated to control the index as companies have a tendency to overrate themselves. Finally, this index is just an incentive for manufacturers to offer more repair. We believe the State should take stronger positions and enforce producers to make required spare parts available for a minimum of 10 years, all required documentation easily available on their website and at purchase. The State should also forbid these producers to use some specific design models that prevent people from disassembling their goods. Finally, the difference in price between a repair and the initial price of a product should also be regulated.

5.2 Limitations

When conducting our research, we identified several limitations that will be further developed below.

First of all, we decided to focus our research on people either visiting or volunteering in a Repair Café. For this reason, we know that most of our interviewees had a better than average knowledge of repairs. This helped us to have the point of view of people who were already willing to repair their products. However, we couldn't confront those results with the points of view of people who would rather replace their products.

Secondly, even though we tried to diversify our sample of interviewees as much as we could, we still ended up with mostly older people. Moreover, we interviewed nine visitors and five volunteers in total, which can't be representative of all visitors and volunteers of Repair Cafés in the French-speaking part of Belgium. It is therefore not representative of the whole population of Belgium, or even its French-speaking part.

As we already mentioned, the interviewer was abroad when writing this thesis. This complicated the search for interviewees as he had to ask for help in a lot of Repair Cafés in Belgium to transmit his request to visitors and volunteers. Some people were not helpful as they thought the interviewer should go to the event in person to share find respondents. Furthermore, the interviewer had to conduct the interviews online, through WhatsApp, Google Meets, Teams, etc. which was not very convenient for all interviewees.

Finally, we decided to conduct interviews based on a qualitative research method. This allowed us to gain a deeper understanding of the consumers' motivations and feelings about the topic. It also means that their answers can be biased by their values and desires. Therefore, this

data can't be quantified and generalized to the rest of the population and further research on the topic should be considered.

5.3 Paths for further research

In this section, we will give some suggestions about further research that could be undertaken as a continuity of our findings.

Firstly, we believe that it was interesting to collect the motivations of people who choose to repair their products to understand why they do so and how they believe this process could be facilitated. Yet, we think it would be even more meaningful if another study focused on the people who never repair their products and what their motivations are. They could also try to understand how to change those people's minds. It could also be interesting to look deeper into people who don't really care about repairing or replacing a product to understand how they could be influenced. Here, a similar approach could be used to understand if these people share socio-economic characteristics, values, motivations, etc. It could also be interesting to understand if there are some products they would still repair, and what would make them consider such a choice. Finally, we believe that collecting the thoughts of such a different pool of consumers on how accessible repair services are could highlight other pain points in these services and potential improvements needed.

Furthermore, while we focused on consumers and their thoughts about repairs and manufacturers' practices, it could also be interesting to understand these manufacturers' points of view. By conducting a survey among manufacturers but also maybe among professional repairers, some new criteria might appear. Such research could also explain what would really motivate them to offer more repairs, and if they need any help to do so. It also seems to us that explaining their priority of replacement only by a financial gain is slightly reductionist. It would therefore be interesting to understand what other motives can be found but also what makes replacement so much more economically attractive than repair. This could point out some solutions to make repair also more economically attractive. In addition, it would be valuable to understand how producers consider the current access to repairs and why it should or shouldn't be improved. Some manufacturers might also help find ideas how to enhance the motives of all of them to repair.

As we found out that trust in those manufacturers and repairers is essential for people to use their services, we believe it would be worth looking into it as well. This means trying to understand what could improve the trust consumers have in repair services. Our interviewees

gave some reasons why they trust Repair Cafés, but it could still be interesting to find out all the ways the relationship between repair services and consumers could be improved and which ones are considered to be the most important. We think this should be taken in perspective with the trust people might have in new products towards their trust in repaired ones. Indeed, while some people are lacking trust in repair services, we think that some of them just don't think repaired products are reliable. It could lead to a bias about how they perceive repair services.

As we already mentioned, we believe that the habit people have to replace their products should evolve. We think further research on the reasons why people are more used to repairing than replacing should be undertaken. Some ways to convince people changing their current consumption patterns should be sought. Indeed, we believe that even if repair services were easily accessible, some consumers might still not think about this solution. These consumers should be targeted here to understand how their mindsets could be changed.

Finally, as we explained, few studies were made on which products would be repaired, for what reasons, for what prices, ... Yet, we think that a general study should take all of these criteria into accounts to highlight which products would be repaired most often. The purpose would be to classify an importance order of products that need to be taken care of. To do so, we believe researchers should take previous products people repaired, products they think they would repair and those they would not into account. Researchers should also look for people's motivations beyond this and analyse if these motivations could be applied to other products.

These research could add some knowledge to our findings on how to extend products lifetime.

6 Bibliography

- Acquier, A., Carbone, V., & Massé, D. (2017). *Chapitre 10. L'économie collaborative, source d'innovation sociétale ?* De Boeck Supérieur. <https://www.cairn.info/la-consommation-collaborative--9782807307674-page-243.htm>
- Alamerew, Y. A., & Brissaud, D. (2019). Circular economy assessment tool for end of life product recovery strategies. *Journal of Remanufacturing*, 9(3), 169-185. <https://doi.org/10.1007/s13243-018-0064-8>
- Allehaux, D., & Tessier, P. (2002). Evaluation of the functional obsolescence of building services in European office buildings. *Energy and Buildings*, 34(2), 127-133. [https://doi.org/10.1016/S0378-7788\(01\)00104-9](https://doi.org/10.1016/S0378-7788(01)00104-9)
- Annarelli, A., Battistella, C., & Nonino, F. (2016). Product service system : A conceptual framework from a systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 139, 1011-1032. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.08.061>
- Armstrong, C. M., Niinimäki, K., Lang, C., & Kujala, S. (2016). A Use-Oriented Clothing Economy? Preliminary Affirmation for Sustainable Clothing Consumption Alternatives. *Sustainable Development*, 24(1), 18-31. <https://doi.org/10.1002/sd.1602>
- Bachér, J., Dams, Y., Duhoux, T., Deng, Y., & Teittinen, T. (2020). *Electronics and Obsolescence in a Circular Economy*.
- Bakhiyi, B., Gravel, S., Ceballos, D., Flynn, M. A., & Zayed, J. (2018). Has the question of e-waste opened a Pandora's box? An overview of unpredictable issues and challenges. *Environment International*, 110, 173-192. <https://doi.org/10.1016/j.envint.2017.10.021>
- Bartl, A. (2014). Moving from recycling to waste prevention : A review of barriers and enables. *Waste Management & Research*, 32(9_suppl), 3-18. <https://doi.org/10.1177/0734242X14541986>
- Baudry, J. (Éd.). (2019). *Repair as Practice and Knowledge. An Ethnography of Two Repair Cafés*.
- Benkherouf, L., Skouri, K., & Konstantaras, I. (2016). Optimal Control of Production, Remanufacturing and Refurbishing Activities in a Finite Planning Horizon Inventory System. *Journal of Optimization Theory and Applications*, 168(2), 677-698. <http://dx.doi.org/10.1007/s10957-015-0741-9>
- Bocken, N. M. P., de Pauw, I., Bakker, C., & van der Grinten, B. (2016). Product design and business model strategies for a circular economy. *Journal of Industrial and Production Engineering*, 33(5), 308-320. <https://doi.org/10.1080/21681015.2016.1172124>
- Bosseler, J. (2022, mars 7). *Un indice de réparabilité pour rallonger la vie des électroménagers*. Le Soir. <https://www.lesoir.be/428451/article/2022-03-07/un-indice-de-reparabilite-pour-rallonger-la-vie-des-electromenagers>
- Brouillat, E. (2014). Live fast, die young? Investigating product life spans and obsolescence in an agent-based model. *Journal of Evolutionary Economics*, 25(2), 447-473. <https://doi.org/10.1007/s00191-014-0385-1>

- Camacho-Otero, J., Boks, C., & Pettersen, I. N. (2018). Consumption in the Circular Economy : A Literature Review. *Sustainability*, 10(8), 2758. <https://doi.org/10.3390/su10082758>
- Cavalieri, S., & Pezzotta, G. (2012). Product–Service Systems Engineering : State of the art and research challenges. *Computers in Industry*, 63(4), 278-288. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2012.02.006>
- Cerulli-Harms, A., Suter, J., Landzaat, W., Duke, C., Rodriguez Diaz, A., Porsch, L., Peroz, T., Kettner, S., Thorun, C., Svatikova, K., Vermeulen, J., Smit, T., Dekeulenaer, F., & Lucica, E. (2018). *Behavioural study on consumers' engagement in the circular economy : Final report*. CEU. <https://go.exlibris.link/1z6zqRGb>
- Chang, C.-C., Sheu, S.-H., & Chen, Y.-L. (2013). Optimal replacement model with age-dependent failure type based on a cumulative repair-cost limit policy. *Applied Mathematical Modelling*, 37(1), 308-317. <https://doi.org/10.1016/j.apm.2012.02.031>
- Chapuis, D. (2021). Environnement : « le nouvel indice de réparabilité va accroître la transparence sur le marché », déclare le directeur services de Beko France. *Les Echos*. <https://www.proquest.com/docview/2474463671/citation/15E6B8AB1934C7FPQ/1>
- Circular economy principles : Regenerate nature*. (2022). [Ellen MacArthur Foundation]. <https://ellenmacarthurfoundation.org/regenerate-nature>
- Cooper, T. (2004). Inadequate Life? Evidence of Consumer Attitudes to Product Obsolescence. *Journal of Consumer Policy*, 27(4), 421-449. <https://doi.org/10.1007/s10603-004-2284-6>
- Cooper, T. (2016). *Longer Lasting Products : Alternatives To The Throwaway Society*. CRC Press.
- Cooper, T., & Salvia, G. (2018). *Fix it | Barriers to repair and opportunities for change*. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315641812-9/fix-tim-cooper-giuseppe-salvia>
- Dalhammar, C., Richter, J. L., Almén, J., Anehagen, M., Enström, E., Hartman, C., Jonsson, C., Lindblad, F., & Ohlsson, J. (2020). *Promoting the Repair Sector in Sweden*. 57.
- Dan Ramsey. (2021, décembre 26). 10 Really Good Reasons to Repair. *Fix-It Club*. <https://fixitclub.com/blog/10-good-reasons-repair/>
- Dant, T. (2004). *EBOOK : Materiality and Society*. McGraw-Hill Education (UK).
- Debes, F., & Balenieri, R. (2021). Huit mois après, bilan mitigé pour l'indice de réparabilité. *Les Echos*. <http://www.proquest.com/docview/2557909113/citation/9BF82AEB470D49D6PQ/1>
- Dechamp, G., & Pelissier, M. (2019). Les communs de connaissance dans les « fablabs ». *Revue française de gestion*, 279(2), 97-112.
- Driesenaar, D. (2020, juillet 31). Business Models : From Linear to Circular to Regenerative. *The Startup*. <https://medium.com/swlh/business-models-from-linear-to-circular-to-regenerative-9f10c19f337>
- Exner, K., Schnürmacher, C., Adolphy, S., & Stark, R. (2017). Proactive Maintenance as Success Factor for Use-Oriented Product-Service Systems. *Procedia CIRP*, 64, 330-335. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2017.03.024>

- Fachbach, I., Lechner, G., & Reimann, M. (2022). Drivers of the consumers' intention to use repair services, repair networks and to self-repair. *Journal of Cleaner Production*, 346, 130969. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.130969>
- Fairphone. (2022). *Fairphone Pièces de rechange*. <https://shop.fairphone.com/fr/spare-parts?ref=footer>
- Fowler, A., Natarajarathinam, M., & Patwari, K. (2016). Customer Stratification for an Industrial Distributor With a Service and Repair Business. *Engineering Management Journal*, 28(1), 14-24.
- Gavard-Perret, M.-L., Gotteland, D., Haon, C., & Jolibert, A. (2008). *Méthodologie de la recherche : Réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*.
- Geissdoerfer, M., Savaget, P., Bocken, N. M. P., & Hultink, E. J. (2017). The Circular Economy – A new sustainability paradigm? *Journal of Cleaner Production*, 143, 757-768. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.12.048>
- Grant, L. (2020). Perhaps EN4will be the catalyst that forces product designers to really create sustainable products. *PC Pro*, 312, 116-117.
- Grewal, R., Mehta, R., & Kardes, F. R. (2004). The Timing of Repeat Purchases of Consumer Durable Goods : The Role of Functional Bases of Consumer Attitudes. *Journal of Marketing Research*, 41(1), 101-115.
- Guiltinan, J. (2009). Creative Destruction and Destructive Creations : Environmental Ethics and Planned Obsolescence. *Journal of Business Ethics*, 89, 19-28.
- Hennies, L., & Stamminger, R. (2016). An empirical survey on the obsolescence of appliances in German households. *Resources, Conservation and Recycling*, 112, 73-82. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2016.04.013>
- Hub, I. S. K. (2020, mai 28). *European Commission Adopts Circular Economy Action Plan | News | SDG Knowledge Hub | IISD*. <https://sdg.iisd.org:443/news/european-commission-adopts-circular-economy-action-plan/>
- Idelux. (2021). *5 étapes du Repair Café Mobile pour réparer vos objets*. <https://www.idelux.be/fr/5-etapes-du-repair-cafe-mobile-pour-vous-aider-a-reparer-vos-objets.html?IDC=2513&IDD=54646>
- Jaeger-Erben, M., Frick, V., & Hipp, T. (2021). Why do users (not) repair their devices? A study of the predictors of repair practices. *Journal of Cleaner Production*, 286, 125382. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.125382>
- Joint Research Centre (European Commission), Cordella, M., Sanfelix, J., & Alfieri, F. (2019). *Methods for the assessment of the reparability and upgradability of energy-related products : Application to TVs : final report*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/501525>
- Keiller, S., & Charter, M. (2016a). *Farnham Repair Café survey of visitors & volunteers*.
- Keiller, S., & Charter, M. (2016b). *The second global survey of repair cafés : A summary of findings*.

- Khan, M. A., Mittal, S., West, S., & Wuest, T. (2018). Review on upgradability – A product lifetime extension strategy in the context of product service systems. *Journal of Cleaner Production*, 204, 1154-1168. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.08.329>
- Kim, S., Son, C., Yoon, B., & Park, Y. (2015). Development of an Innovation Model Based on a Service-Oriented Product Service System (PSS). *Sustainability*, 7(11), 14427-14449. <https://doi.org/10.3390/su71114427>
- King, A. M., Burgess, S. C., Ijomah, W., & McMahon, C. A. (2006). Reducing waste : Repair, recondition, remanufacture or recycle? *Sustainable Development*, 14(4), 257-267. <https://doi.org/10.1002/sd.271>
- Kirchherr, J., Piscicelli, L., Bour, R., Kostense-Smit, E., Muller, J., Huibrechtse-Truijens, A., & Hekkert, M. (2018). Barriers to the Circular Economy : Evidence From the European Union (EU). *Ecological Economics*, 150, 264-272. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2018.04.028>
- Kjær, L., Pigosso, D., Niero, M., Bech, N., & McAloone, T. (2018). Product/Service-Systems for a Circular Economy : The Route to Decoupling Economic Growth from Resource Consumption? *Journal of Industrial Ecology*, 23. <https://doi.org/10.1111/jiec.12747>
- Korhonen, J., Honkasalo, A., & Seppälä, J. (2018). Circular Economy : The Concept and its Limitations. *Ecological Economics*, 143, 37-46. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2017.06.041>
- Kuppelwieser, V. G., Klaus, P., Manthiou, A., & Boujena, O. (2019). Consumer responses to planned obsolescence. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 157-165. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.11.014>
- La Station. (2020, janvier 22). *Repair café, FabLab, plateformes collaboratives : Le partage de compétences et de savoir-faire pour donner une seconde vie à nos objets*. <https://www.la-station.co/fr/blog/266-repair-cafe-fablab-plateformes-collaboratives-le-partage-de-competences-et-de-savoir-faire-pour-donner-une-seconde-vie-a-nos-objets>
- Laitala, K., Klepp, I. G., Haugrønning, V., Throne-Holst, H., & Strandbakken, P. (2021). Increasing repair of household appliances, mobile phones and clothing : Experiences from consumers and the repair industry. *Journal of Cleaner Production*, 282, 125349. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.125349>
- Les Echos. (2018). Un « indice de réparabilité » pour lutter contre l'obsolescence programmée. *Les Echos*. <http://www.proquest.com/docview/2063494033/citation/8789E98D14824890PQ/1>
- Li, M., Zhang, H., Li, Z., & Tong, L. (2010). Economy-wide material input/output and dematerialization analysis of Jilin Province (China). *Environmental Monitoring and Assessment*, 165(1-4), 263-274. <http://dx.doi.org/10.1007/s10661-009-0943-4>
- Lux, T. V. (2021, juin 3). *Nassogne : Un Repair Café Mobile pour sensibiliser à la gestion des déchets - TV Lux*. https://www.tvlux.be/video/info/nassogne-un-repair-cafe-mobile-pour-sensibiliser-a-la-gestion-des-dechets_37736.html

- Madon, J. (2021). Free repair against the consumer society : How repair cafés socialize people to a new relationship to objects. *Journal of Consumer Culture*, 1469540521990871. <https://doi.org/10.1177/1469540521990871>
- Maitre-Ekern, E., & Dalhammar, C. (2016). Regulating Planned Obsolescence : A Review of Legal Approaches to Increase Product Durability and Reparability in Europe. *Review of European, Comparative & International Environmental Law*, 25(3), 378-394. <https://doi.org/10.1111/reel.12182>
- Malinauskaite, J., & Erdem, F. B. (2021). Planned Obsolescence in the Context of a Holistic Legal Sphere and the Circular Economy. *Oxford Journal of Legal Studies*, 41(3), 719-749. <https://doi.org/10.1093/ojls/gqaa061>
- Mansfield, J. R., & Pinder, J. A. (2008). “Economic” and “functional” obsolescence : Their characteristics and impacts on valuation practice. *Property Management*, 26(3), 191-206. <https://doi.org/10.1108/02637470810879233>
- McCollough, J. (2010). Consumer Discount Rates and the Decision to Repair or Replace a Durable Product : A Sustainable Consumption Issue. *Journal of Economic Issues*, 44(1), 183-204. <https://doi.org/10.2753/JEI0021-3624440109>
- Miller, J. (2021, septembre 8). Frankfurt’s repair cafés fight back against ‘planned obsolescence’. *Financial Times*. <https://www.ft.com/content/33d51bce-54c5-4656-bd68-ea2326f9bb5e>
- Moalem, R. M., & Mosgaard, M. A. (2021). A Critical Review of the Role of Repair Cafés in a Sustainable Circular Transition. *Sustainability*, 13(22), 12351. <https://doi.org/10.3390/su132212351>
- Moerman, J. (2019, janvier 30). *Combien de CO2 émettons-nous en Belgique ?* écoconso. <https://www.ecoconso.be/fr/content/combien-de-co2-emettons-nous-en-belgique>
- Mont, O. K. (2002). Clarifying the concept of product–service system. *Journal of Cleaner Production*, 10(3), 237-245. [https://doi.org/10.1016/S0959-6526\(01\)00039-7](https://doi.org/10.1016/S0959-6526(01)00039-7)
- Morseletto, P. (2020). Targets for a circular economy. *Resources, Conservation and Recycling*, 153, 104553. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2019.104553>
- Munten, P., Vanhamme, J., & Swaen, V. (2021). Reducing obsolescence practices from a product-oriented PSS perspective : A research agenda. *Recherche et Applications en Marketing (English Edition)*, 36(2), 42-74. <https://doi.org/10.1177/2051570720980004>
- Niinimäki, K., & Durrani, M. (2020). *Repairing Fashion Cultures : From Disposable to Repairable*. MDPI. <https://doi.org/10.3390/books978-3-03897-873-2>
- Nobre, G. C., & Tavares, E. (2021). The quest for a circular economy final definition : A scientific perspective. *Journal of Cleaner Production*, 314, 127973. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127973>
- Östlin, J., Sundin, E., & Björkman, M. (2009). Product life-cycle implications for remanufacturing strategies. *Journal of Cleaner Production*, 17(11), 999-1009. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2009.02.021>
- Packard, V. (1960). *The Waste Makers*. New York: David McKay Company.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2016). Chapitre 11. L’analyse thématique. *U*, 4, 235-312.

- Panizzut, N., Rafi-ul-Shan, P. M., Amar, H., Sher, F., Mazhar, M. U., & Klemeš, J. J. (2021). Exploring relationship between environmentalism and consumerism in a market economy society : A structured systematic literature review. *Cleaner Engineering and Technology*, 2, 100047. <https://doi.org/10.1016/j.clet.2021.100047>
- Payant, L. (2022, mars 1). L'indice de réparabilité tient-il ses promesses? *HOP*. <https://www.halteobsolescence.org/lindice-de-reparabilite-tient-il-ses-promesses/>
- Pérez-Belis, V., Braulio-Gonzalo, M., Juan, P., & Bovea, M. D. (2017). Consumer attitude towards the repair and the second-hand purchase of small household electrical and electronic equipment. A Spanish case study. *Journal of Cleaner Production*, 158, 261-275. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.04.143>
- Piringer, M., & Schanda, I. (2020, septembre 22). Austria makes repair more affordable. *Right to Repair Europe*. <https://repair.eu/news/austria-makes-repair-more-affordable/>
- Pourebahimi, M., Eghbali, S. R., & Pereira Roders, A. (2020). Identifying building obsolescence : Towards increasing buildings' service life. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, 38(5), 635-652. <https://doi.org/10.1108/IJBPA-08-2019-0068>
- Raihanian Mashhadi, A., Esmaeilian, B., Cade, W., Wiens, K., & Behdad, S. (2016). Mining consumer experiences of repairing electronics : Product design insights and business lessons learned. *Journal of Cleaner Production*, 137, 716-727. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.07.144>
- Reilly, R. F. (2013). Economic Obsolescence in Industrial, Commercial Properties. *American Bankruptcy Institute Journal*, 32(2), 56-57,74-76.
- Reim, W., Parida, V., & Örtqvist, D. (2015). Product–Service Systems (PSS) business models and tactics – a systematic literature review. *Journal of Cleaner Production*, 97, 61-75. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.07.003>
- Repair Café. (2019, avril 3). *Lack of repair knowledge hinders circular economy* | *Repaircafe*. <https://www.repaircafe.org/en/lack-of-repair-knowledge-hinders-circular-economy/>
- Repair Café. (2021a, mai 4). *Conditions* | *Repaircafe*. <https://www.repaircafe.org/fr/conditions/>
- Repair Café. (2021b, mai 4). *Start your own* | *Repaircafe*. <https://repaircafe.org/en/join/start-your-own/>
- Repair Café. (2021c, mai 5). *Become a volunteer* | *Repaircafe*. <https://repaircafe.org/en/join/become-a-volunteer/>
- Repair Together. (2021a). *Devenir bénévole*. Repair Together. <https://repairtogether.be/devenir-benevole/>
- Repair Together. (2021b). *Écoles et sensibilisation*. Repair Together. <https://repairtogether.be/ecoles-et-sensibilisation/>
- Repair Together. (2022a). *Home*. Repair Together. <https://repairtogether.be/en/>
- Repair Together. (2022b). *L'obsolescence programmée*. Repair Together. <https://repairtogether.be/lobsolescence-programmee/>
- Repair Together. (2022c). *Our association*. Repair Together. <https://repairtogether.be/en/our-association/>

- Sabbaghi, M., & Behdad, S. (2018). Consumer decisions to repair mobile phones and manufacturer pricing policies : The concept of value leakage. *Resources, Conservation and Recycling*, 133, 101-111. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.01.015>
- Sabbaghi, M., Esmaeilian, B., Cade, W., Wiens, K., & Behdad, S. (2016). Business outcomes of product repairability : A survey-based study of consumer repair experiences. *Resources, Conservation and Recycling*, 109, 114-122. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2016.02.014>
- Schischke, K., Berwald, A., Dimitrova, G., Rückschloss, J., Nissen, N. F., & Schneider-Ramelow, M. (2022). Durability, reparability and recyclability : Applying material efficiency standards EN 4555x to mobile phones and tablet computers. *Procedia CIRP*, 105, 619-624. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2022.02.103>
- Scott, K. A., & Weaver, S. T. (2014). To repair or not to repair : What is the motivation. *Journal of Research for Consumers*, 26(1), 1-31.
- Scully, L. (2016, décembre). *A Closer Look : Repair Cafes Pop Up Across Upstate NY*. Machine Design. <https://www.machinedesign.com/news/article/21832154/a-closer-look-repair-cafes-pop-up-across-upstate-ny>
- Statista. (2022, mars). *Small Appliances—Spain | Statista Market Forecast*. Statista. <https://www.statista.com/outlook/cmo/household-appliances/small-appliances/spain>
- Suárez-Eiroa, B., Fernández, E., Méndez-Martínez, G., & Soto-Oñate, D. (2019). Operational principles of circular economy for sustainable development : Linking theory and practice. *Journal of Cleaner Production*, 214, 952-961. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.12.271>
- Svensson, S., Richter, J. L., Maitre-Ekern, E., Pihlajarinne, T., Maigret, A., & Dalhammar, C. (2018). *THE EMERGING 'RIGHT TO REPAIR' LEGISLATION IN THE EU AND THE U.S.* 19.
- Trento, a master's in I. M. with the U. of, Sant'Anna, & Philippines, I. H. previously worked as a consultant in the. (2019, juillet 15). *Circular Economy and the 6 REs – ReTraCE*. <https://www.retrace-itn.eu/2019/07/15/the-6-res-of-the-circular-economy-reduce-reuse-repair-remanufacture-recycle-and-recover/>
- Tukker, A. (2015). Product services for a resource-efficient and circular economy – a review. *Journal of Cleaner Production*, 97, 76-91. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.11.049>
- van der Velden, M. (2021). 'Fixing the World One Thing at a Time' : Community repair and a sustainable circular economy. *Journal of Cleaner Production*, 304, 127151. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127151>
- Velenturf, A. P. M., Archer, S. A., Gomes, H. I., Christgen, B., Lag-Brotons, A. J., & Purnell, P. (2019). Circular economy and the matter of integrated resources. *Science of The Total Environment*, 689, 963-969. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2019.06.449>
- Vrayenne, C. (2020, mai). *Consommation Durable : Réparer ou ne Pas Réparer ?*

- Wang, P. P., Ming, X. G., Li, D., Kong, F. B., Wang, L., & Wu, Z. Y. (2011). Status review and research strategies on product-service systems. *International Journal of Production Research*, 49(22), 6863-6883. <https://doi.org/10.1080/00207543.2010.535862>
- Wieser, H. (2016). Beyond Planned Obsolescence : Product Lifespans and the Challenges to a Circular Economy. *GAIA - Ecological Perspectives for Science and Society*, 25(3), 156-160. <http://dx.doi.org/10.14512/gaia.25.3.5>
- Wrbka, S., & DiMatteo, L. A. (2018). Comparative Warranty Law : Case of Planned Obsolescence. *University of Pennsylvania Journal of Business Law*, 21(4), 907-977.
- Yang, M., Smart, P., Kumar, M., Jolly, M., & Evans, S. (2018). Product-service systems business models for circular supply chains. *Production Planning & Control*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09537287.2018.1449247>
- York. (2021). *Repair Cafe Volunteer Application*. <https://www.research.net/r/R72GQN3>
- Zallio, M., & Berry, D. (2017). Design and Planned Obsolescence. Theories and Approaches for Designing Enabling Technologies. *The Design Journal*, 20(sup1), S3749-S3761. <https://doi.org/10.1080/14606925.2017.1352879>
- Zancul, E. de S., Nobre, P. L. de A., Nakanishi, A. de C., Pergande, B., Loss, L., Horta, L. C. da, Beuren, F. H., & Cauchick Miguel, P. A. (2011). A preliminary analysis of product-service system (PSS) types and implementation. *Product Management & Development*, 9(2), 137-143. <https://doi.org/10.4322/pmd.2012.005>
- Zhou, B., Yang, G., & Ma, S. (2019). Product-oriented Product Service System for Large-scale Vision Inspection. *Procedia CIRP*, 83, 675-679. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2019.04.107>
- Zink, T., & Geyer, R. (2017). Circular Economy Rebound. *Journal of Industrial Ecology*, 21(3), 593-602. <https://doi.org/10.1111/jiec.12545>

7 Appendices

Appendix I: Volunteer Application Form

Thank you for your interest in being a volunteer for our Repair Café program. Please complete the following application form. You will be contacted directly with further details closer to the date of the event you sign up for.

Below are descriptions for our event volunteer positions:

Fixers

Are you handy? Are you the person everyone comes to with broken items? We need your help too. We are looking for volunteers with repair skills in fixing household items such as computers, electronics, small appliances, and bicycles. All skill levels are welcome! We are looking for fixers who can fix the following:

- Small appliances
- Clothing repair/ sewing
- Bicycle repair
- Electronics

Registration Team

- Greet guests and explain how the Repair Cafe works
- Review and have guests sign the photo and liability forms
- Maintain a list of what each guest brought
- Distribute Repair Cafe comment cards

Schedule Manager

- Maintain a waiting list of guests and their items pending repair
- Remind guests of the refreshments in the waiting area
- Monitor fixing activities to identify when a fixer becomes available
- Connect guests to fixers

Information Coordinator

- Collect Repair Cafe ballot cards
- Promote volunteering opportunities for upcoming repair cafes
- Keep track of suggestions, inquiries and comments

For more information please visit york.ca/repaircafe

Appendix II: Interview Guide

Guide d'entretien pour les réparateurs

Introduction

JB : Bonjour, tout d'abord merci de bien vouloir m'accorder votre temps pour m'aider dans la recherche de mon mémoire. Cela va m'aider à récolter des informations pour répondre à ma question de recherche.

J'aimerais aborder avec vous le thème de la réparation et plus particulièrement le profil que les utilisateurs enclins à la réparation pourraient avoir, des critères qui pourraient entrer en compte lors de leur choix de réparer et sur l'accès général à la réparation.

Si à n'importe quel moment, vous avez besoin d'éclaircissements, n'hésitez pas à m'interrompre et à me poser des questions.

I :

JB : Pour votre information, sachez que je me permets d'enregistrer cet entretien pour pouvoir l'utiliser dans mon analyse future.

JB : Merci de vous présenter en quelques mots. Quel est votre rôle au sein du Repair Café ?

I : ...

JB : Et au tout début, comment avez-vous commencé à participer à un Repair Café ? Racontez-moi vos premiers contacts avec un Repair Café s'il-vous-plaît.

I : ...

JB : Si maintenant je vous dis réparation, quels mots vous viennent en tête ?

I : ...

JB : Pouvez-vous m'expliquer ces mots ?

I : ...

(Relance : Pourquoi ... (tel mot) ? En quoi cela vous évoque-t-il la réparation ? Cela veut dire quoi pour vous ?)

Cœur du sujet

1. Le profil des visiteurs (+/- 20 min)

- JB : D'après vous, vous qui croisez des utilisateurs, quel est le profil des visiteurs qui fréquentent les Repair Cafés ?

I : ...

(Relance : Si vous deviez les décrire, comment le feriez-vous ? Quel est leur âge, quel est leur métier, quel est leur sexe, quel est leur niveau d'études, quel est leur statut matrimonial et ont-ils une famille ?)

- JB : Lorsque je vous parle des valeurs partagées par les utilisateurs/ visiteurs de Repair Cafés, quels mots vous viennent en tête ?

I : ...

(Relance : Quelles valeurs les incitent à se présenter à un Repair Café ? (environnementales, sociales, non-gaspillage, expérience de vie, déception des fabricant, économe, ...))

- JB : Pouvez-vous m'expliquer ces mots ?

I : ...

- JB : Avant d'arriver au Repair Café avec leur produit, les utilisateurs ont-ils, d'après votre expérience, déjà tenté quelque chose pour réparer leur produit ? Qu'ont-ils fait en général ?

I : ...

(Relance : Est-ce que les utilisateurs cherchent d'autre solutions pour leur produit avant d'opter pour un Repair Café ? Lesquelles ? Pourquoi ?)

- JB : Quels types d'objets/ de pannes viennent-ils faire réparer en général ? Pour quelles raisons ? Pourquoi les font-ils réparer dans un Repair Café spécifiquement ?

I : ...

(Relance : Quand vous dites 'un peu de tout', quelles sont les familles de produits ou d'objets les plus fréquentes ? Y a-t-il, à votre avis, des raisons pour que ce soit ce type d'objets plutôt qu'un autre ? Lesquelles ?)

- JB : Selon vous, quel type d'objets/ de pannes les utilisateurs aimeraient-ils faire réparer mais que le service de Repair Café n'offre pas ?

I : ...

(Relance : Pourquoi ces services de réparation ne sont pas offerts par les Repair Cafés ?)

- JB : Quelle catégorie d'objets/ de pannes les visiteurs ne préfèrent-ils pas réparer en général ? Pour quelles raisons ?

I : ...

(Relance : A votre avis, pour quelles raisons les consommateurs vont toujours remplacer certains objets sans même penser à les réparer ?)

- JB : Quels autres éléments pourraient freiner les visiteurs à faire réparer leurs produits ? Pourquoi ?

I : ...

- JB : Typiquement, lorsque vous recevez un utilisateur, comment se déroule une séance de réparation ? Le visiteur qu'on aide à réparer son objet, comment réagit-il ?

I : ...

(Relance : Est-ce que vous pourriez décrire une situation que vous avez connue ?)

- JB : Et au contraire, lorsqu'on ne parvient pas à réparer leur produit, leurs émotions sont-elles différentes ? Merci de décrire une situation vécue.

I : ...

(Relance : Pourriez-vous développer les émotions et la réaction d'un utilisateur lorsqu'il apprend que son produit ne peut pas être réparé ?)

- JB : Je vous invite à regarder les photos de ces personnes (annexe 1). Prenons l'ensemble des centres de réparation qui existent (Repair Café ou autre). Selon vous, lesquels sont les plus propices à faire réparer leurs produits dans l'un de ces centres ? Quelles seraient leurs motivations ? Pourquoi pensez-vous cela ?

I : ...

(Relance : Qui, selon vous, a le plus de chance de faire réparer son produit ? Pourquoi ?)

- S'il y en a une, à votre avis, quelle est la différence entre les personnes prêtes à réparer leur produit en général et les visiteurs d'un Repair Café ?

I : ...

(Relance : Pourquoi certains ne viennent pas au Repair Cafés ? Quelles sont les raisons principales ? En quoi leurs motivations diffèrent ? En quoi leurs valeurs diffèrent ?)

2. Les critères déterminants dans le choix entre la réparation et le remplacement (+/- 30 min)

- JB : Quel est votre sentiment sur le rôle des consommateurs dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : ...

(Relance : Est-ce que vous pouvez développer s'il-vous plait ? Devraient-ils envisager ce choix ? A quel moment ? Pourquoi ?)

- JB : Et pour les fabricants, quelle est, selon vous, leur rôle dans ce domaine ?

I : ...

(Relance : Est-ce que vous pouvez développer s'il-vous plait ? Devraient-ils donner ce choix ? Comment ? Pourquoi ?)

- JB : Complétez la phrase suivante : « Les utilisateurs pourraient décider de remplacer leur produit plutôt que de le réparer pour les raisons suivantes ... »

I : ...

(Relance : Quel est l'impact de la différence de coût entre la réparation et le remplacement selon vous ? Quel est l'impact de la différence d'attente/ de délai entre la réparation et le remplacement selon vous ? Quel est l'impact de la différence d'état entre un objet réparé et un objet neuf selon vous ? Quel est l'impact de la différence de garantie entre un objet réparé et un objet neuf selon vous ?)

- JB : Quels sont les critères, entrant en compte lors du choix entre la réparation et le remplacement, qui peuvent varier en fonction du type de produits ou de pannes à réparer ? (électronique, textile, vélos, meubles, électro-ménager, ...). Pourquoi ?

I : ...

(Relance : Est-ce que les critères du choix de la réparation sont les mêmes d'une famille d'objets à l'autre comme par exemple entre l'électro-ménager et les meubles ? Quid dans d'autres cas ? Pourquoi est-ce différent ?)

- JB : Quelles pratiques de la part des fabricants favorisent le choix de la réparation dans le choix des utilisateurs entre la réparation et le remplacement ? Que pensez-vous de ces pratiques ?

I : ...

(Relance : Qu'est-ce qui devrait être mis en place par les fabricants pour encourager le choix de la réparation de la part des consommateurs ? Pourquoi ?)

- JB : Toujours dans ce même procédé, quelles pratiques de la part des fabricants favoriseraient le choix du remplacement ? Que pensez-vous de ces pratiques ?

I : ...

(Relance : Qu'est-ce qui peut être mis en place par les fabricants pour encourager le choix du remplacement de la part des consommateurs ? Pourquoi ?)

- JB : Selon vous, ces pratiques varient-elles en fonction du type de produits/ de pannes à réparer ? (électronique, textile, vélos, meubles, électro-ménager, ...) Pourquoi (pas) ?

I : ...

- JB : Je vous invite à regarder les photos de ces objets (annexe 2). Pouvez-vous les classer par ordre de facilité de réparabilité selon vous ? Pourquoi pensez-vous cela ?

I : ...

- JB : Si nous prenons par exemple la réparation d'une machine à café/ d'un aspirateur (demander au premier quel électroménager est le plus fréquent pour être presque sûr de pouvoir comparer avec tous), comment les consommateurs réagissent-ils ? Comment vont-ils faire leur choix entre la réparation et le remplacement ?

I : ...

(Relance : Quels éléments les utilisateurs qui optent pour la réparation vont-ils prendre en compte ? Pourquoi ?)

- JB : Si l'on prend maintenant l'exemple d'un smartphone dont l'écran est complètement cassé, comment les fabricants pourraient-ils influencer le choix de la réparation ou du remplacement du produit ?

I : ...

(Relance : Quelles pratiques de la part des fabricants pourraient influencer la réparation ou le remplacement du produit ? Pourquoi pensez-vous cela ?)

- JB : Je vous invite à regarder la dernière photo en annexe 3. Il s'agit d'une offre Vandenborre qui propose de réparer vos gros électroménagers contre un abonnement de 12,99€ par mois. Quelle serait la réaction du consommateur selon vous ?

I : ...

(Relance : Est-ce que les consommateurs seraient plus enclin à anticiper la réparation avec un tel service ? Pourquoi (pas) ? Les consommateurs préféreraient-ils un tel modèle au modèle classique ? Pourquoi (pas) ?)

- JB : Pouvez-vous me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ?
I : ...
- JB : Pourquoi avoir choisi ces mots ?
I : ...
- JB : Pour quelles raisons les visiteurs font-ils particulièrement appel aux services du Repair Cafés ?
I : ...

(Relance : Pourriez-vous me donner un exemple concret du choix d'un consommateur de faire appel aux services d'un Repair Café et non d'un autre service de réparation ou d'un remplacement?)

- JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent-ils la réparation ou le remplacement d'un objet ? Quel est votre sentiment à cet égard ?
I : ...

(Relance : Que pensez-vous de cette préférence ? Qu'est-ce que vous y changeriez ?)

- JB : Comment pourrait-on, à votre avis, faire évoluer la motivation des fabricants pour encourager d'abord à la réparation, avant le remplacement ?
I : ...

(Relance : Pouvez-vous me donner un exemple concret où le fabricant aurait plus de motivations à encourager la réparation qu'à encourager le remplacement ?)

3. L'accès à la réparation (+/- 10 min)

- JB : Commentez la phrase suivante : « Je pense qu'il est facile de trouver un service de réparation lorsqu'un de mes produits est abimé. »
I :

(Relance : Que pensez-vous de cette affirmation ? Quelle est votre expérience passée sur la recherche d'un centre de réparation ? Expérience personnelle ou d'un visiteur d'un Repair Café. Pensez-vous que c'est similaire pour tout type de produits/ de pannes ? Pourquoi (pas) ?)

- JB : A votre avis, comment les consommateurs prennent-ils l'accès à la réparation en compte dans leur achat ?

(Relance : Est-ce que les consommateurs y pensent lors de l'achat initial du produit ? Pourquoi pensez-vous cela ? Selon vous, l'accès à la réparation peut-il freiner les utilisateurs à la réparation ? Pourquoi (pas) ?)

- JB : Quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès à la réparation globale des objets ?
I : ...

(Relance : Comment les Repair Cafés se différencient-ils des centres de réparation au niveau de leur accès ? Quel est le sentiment des visiteurs sur l'accès aux Repair Cafés ?)

- JB : Quelle est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?
I : ...

(Relance : les réparations réussies dans un Repair Café peuvent être un manque à gagner pour certains fabricants. Comment pensez-vous que cela influence leur modèle de business ?)

- JB : Pouvez-vous me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un service de réparation en général ?
I : ...
- JB : Pourquoi avoir choisi ces mots ?
I : ...
- JB : Comment les consommateurs pourraient-ils inciter les fabricants à encourager et à faciliter la réparation avant le remplacement ?
I : ...
- JB : Et les fabricants, que pourraient-ils ou devraient-ils mettre en œuvre pour que le « réflexe » réparation soit plus fréquent et possible ?
I : ...
- JB : Je vous invite à regarder de nouveau les photos de ces objets (annexe 2). Pouvez-vous les classer par ordre de facilité d'accès à la réparation ? Pourquoi pensez-vous cela ?
I : ...

4. Questions générales et conclusion

- JB : D'autres acteurs jouent-ils un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ? (Par exemple l'état, les distributeurs, etc. ?) Pourquoi ?
I : ...
- JB : D'autres acteurs jouent-ils un rôle dans l'accès à la réparation ? (Par exemple l'état, les distributeurs, etc. ?) Pourquoi ?

I : ...

- JB : Avez-vous d'autres points à souligner, autre chose que vous aimeriez partager ?

I : ...

Guide d'entretien pour les visiteurs

Introduction

JB : Bonjour, tout d'abord merci de bien vouloir m'accorder votre temps pour m'aider dans la recherche de mon mémoire. Cela va m'aider à récolter des informations pour répondre à ma question de recherche.

J'aimerais aborder avec vous le thème de la réparation et plus particulièrement le profil que les utilisateurs enclins à la réparation pourraient avoir, des critères qui pourraient entrer en compte lors de leur choix de réparer et sur l'accès général à la réparation.

Si à n'importe quel moment, vous avez besoin d'éclaircissements, n'hésitez pas à m'interrompre et à me poser des questions.

I :

JB : Pour votre information, sachez que je me permets d'enregistrer l'entretien pour pouvoir l'utiliser dans mon analyse future.

JB : Merci de vous présenter en quelques mots.

(Relance : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots s'il-vous-plait ?)

I : ...

JB : Et au tout début, comment avez-vous commencé à participer à un Repair Café ? Racontez-moi vos premiers contacts avec un Repair Café s'il-vous-plaît.

I : ...

JB : Si maintenant je vous dis réparation, quels mots vous viennent en tête ?

I : ...

JB : Pouvez-vous m'expliquer ces mots ?

I : ...

(Relance : Pourquoi ... (tel mot) ? En quoi cela vous évoque-t-il la réparation ? Cela veut dire quoi pour vous ?)

Cœur du sujet

1. Le profil des visiteurs (20 min)

- JB : Comment se déroule typiquement une séance de réparation au Repair Café pour vous ?

I : ...

- JB : Comment décririez-vous votre/vos expérience(s) passées avec des réparations dans des Repair Cafés ?

I : ...

- Quelles sont les motivations qui vous ont poussé à vous présenter dans un Repair Café ?

I : ...

- JB : Comment avez-vous réagi ou réagiriez-vous lorsque/si votre produit ne pouvait pas être réparé ?

I : ...

(Relance : Pourriez-vous décrire votre réaction et vos émotions lorsque votre produit ne peut pas être réparé ?)

- JB : Et pour les services de réparations en général, comment se sont déroulées vos expériences passées ?

I : ...

- JB : D'après vous, quel est le profil des personnes qui fréquentent les Repair Cafés ?

I : ...

(Relance : Si vous deviez les décrire, comment le feriez-vous ? Quel est leur âge, quel est leur métier, quel est leur sexe, quel est leur niveau d'études, quel est leur statut matrimonial et ont-ils une famille ?)

- JB : JB : Lorsque je vous parle des valeurs que vous partagez avec les autres utilisateurs/visiteurs de Repair Cafés, quels mots vous viennent en tête ?
I : ...

(Relance : Quelles valeurs les incitent à se présenter à un Repair Café ? (environnementales, sociales, non-gaspillage, expérience de vie, déception des fabricant, économe,))

- JB : Pouvez-vous m'expliquer ces mots ?
I : ...
- JB : Quels types d'objets faites-vous réparer en général ? Quelles sont vos motivations ?
I : ...

(Relance : Quand vous dites 'un peu de tout', quelles sont les familles de produits ou d'objets les plus fréquentes ? Y a-t-il, à votre avis, des raisons pour que ce soit ce type d'objets plutôt qu'un autre ? Lesquelles ?)

- JB : Quel type d'objets, aimeriez-vous faire réparer mais que le service de Repair Café n'offre pas ?
I : ...

(Relance : Pourquoi ces services de réparation ne sont pas offerts par les Repair Cafés selon vous ?)

- JB : Quelle catégorie d'objets ne préférez-vous pas réparer en général ? Pour quelles raisons ?
I : ...

(Relance : A votre avis, pour quelles raisons remplacez-vous certains objets sans même penser à les réparer ?)

- JB : Quels autres éléments pourraient vous freiner à faire réparer certains produits ?
I : ...
- JB : Je vous invite à regarder les photos de ces personnes (annexe 1). Prenons l'ensemble des centres de réparation qui existent (Repair Café ou autre). Selon vous, Quelles sont les personnes qui sont les plus propices à faire réparer leurs produits dans l'un de ces centres ? Quelles seraient leurs motivations ? Pourquoi pensez-vous cela ?
I : ...

(Relance : Qui, selon vous, a le plus de chance de faire réparer son produit ? Pourquoi ?)

- S'il y en a une, à votre avis, quelle est la différence entre les personnes prêtes à réparer leur produit en général et les visiteurs d'un Repair Café ?

I : ...

(Relance : Pourquoi certains ne viennent pas au Repair Cafés ? Quelles sont les raisons principales ? En quoi leurs motivations diffèrent ? En quoi leurs valeurs diffèrent ?)

2. Les critères déterminants dans le choix entre la réparation et le remplacement (30 min)

- JB : Quel est votre sentiment sur le rôle des fabricants dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : ...

(Relance : Est-ce que vous pouvez développer s'il-vous plait ?)

- JB : Quand votre produit ne fonctionne plus, décrivez les différentes étapes qui vous mènent à la réparation ou au remplacement ?

I : ...

(Relance : Quels critères prenez-vous en compte dans votre décision ? Pourquoi ?)

- JB : Avez-vous tenté autre chose pour réparer ou remplacer votre produit ? Décrivez ce qui a modifié votre choix.

I : ...

(Relance : Quelles autres solutions avez-vous essayé/ envisagé ? Pourquoi ne pas avoir continuer avec ces solutions ? Pourquoi avoir favorisé le Repair Café aux autres choix ?)

- JB : Pouvez-vous me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ?

I : ...

- JB : Pourquoi avoir choisi ces mots ?

I : ...

- JB : Complétez la phrase suivante : « Si je venais à remplacer mon produit plutôt que le réparer, je le ferai pour les raisons suivantes ... »

- I : ...

(Relance : Quel est l'impact de la différence de coût entre la réparation et le remplacement selon vous ? Quel est l'impact de la différence d'attente/ de délai entre la réparation et le

remplacement selon vous ? Quel est l'impact de la différence d'état entre un objet réparé et un objet neuf selon vous ? Quel est l'impact de la différence de garantie entre un objet réparé et un objet neuf selon vous ?)

- JB : Quels sont les critères, entrant en compte lors de votre choix entre la réparation et le remplacement, qui peuvent varier en fonction du type de produits à réparer ? (électronique, textile, vélos, meubles, électro-ménager, ...). Pourquoi varient-ils selon vous ?

I : ...

(Relance : Est-ce que les critères du choix de la réparation sont les mêmes d'une famille d'objets à l'autre comme par exemple entre l'électro-ménager et les meubles ? Quid dans d'autres cas ? Pourquoi est-ce différent ?)

- JB : Quelles pratiques de la part des fabricants pourraient favoriser votre choix de la réparation ? Que pensez-vous de ces pratiques ?

I : ...

(Relance : Qu'est-ce qui devrait être mis en place par les fabricants pour encourager votre choix de la réparation ? Pourquoi ?)

- JB : Toujours dans ce même procédé, quelles pratiques de la part des fabricants pourraient favoriser votre choix du remplacement ? Que pensez-vous de ces pratiques ?

I : ...

(Relance : Qu'est-ce qui peut être mis en place par les fabricants pour encourager votre choix du remplacement ? Pourquoi ?)

- JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent-ils la réparation ou le remplacement d'un objet ? Quel est votre sentiment à cet égard ?

I : ...

(Relance : Que pensez-vous de cette préférence ? Qu'est-ce que vous y changeriez ?)

- JB : Comment pourrait-on, à votre avis, faire évoluer la motivation des fabricants pour encourager d'abord à la réparation, avant le remplacement ?

I : ...

(Relance : Pouvez-vous me donner un exemple concret où le fabricant aurait plus de motivations à encourager la réparation qu'à encourager le remplacement ?)

- JB : Selon vous, ces pratiques varient-elles en fonction du type de produits à réparer ? (électronique, textile, vélos, meubles, électro-ménager, ...). Pourquoi (pas) ?

I : ...

JB : Je vous invite à regarder les photos de ces objets (annexe 2). Pouvez-vous les classer par ordre de facilité de réparabilité selon vous ? Pourquoi pensez-vous cela ?

I : ...

- JB : Si nous prenons par exemple votre machine à café qui tombe en panne, comment réagiriez-vous ? Comment feriez-vous votre choix entre la réparation et le remplacement ?

I : ...

(Relance : Quels éléments allez-vous prendre en compte pour faire ce choix ?)

- JB : Si l'on prend maintenant l'exemple de votre/d'un smartphone dont l'écran est complètement cassé, comment les fabricants pourraient-ils influencer le choix de la réparation ou du remplacement du produit ?

I : ...

(Relance : Quelles pratiques de la part des fabricants pourraient influencer la réparation ou le remplacement du produit ? Pourquoi pensez-vous cela ?)

- JB : Je vous invite à regarder la dernière photo en annexe 3. Il s'agit d'une offre Vandendorpe qui propose de réparer vos gros électroménagers contre un abonnement de 12,99€ par mois. Quelle est votre réaction à une telle offre ? Qu'en pensez-vous ?

I : ...

(Relance : Est-ce que vous seriez plus enclin à anticiper la réparation avec un tel service ? Pourquoi (pas) ? Est-ce que vous préféreriez un tel modèle au modèle classique ? Pourquoi (pas) ?)

3. L'accès à la réparation (10 min)

- JB : Commentez la phrase suivante : « Je pense qu'il est facile de trouver un centre de réparation lorsqu'un de mes produits est abîmé. »

I :

(Relance : Que pensez-vous de cette affirmation ? Quelle est votre expérience passée sur la recherche d'un centre de réparation ? Pensez-vous que c'est similaire pour tout type de produits ? Pourquoi (pas) ?)

- JB : Comment prenez-vous l'accès/l'accessibilité à la réparation en compte dans votre achat ?

I : ...

(Relance : Est-ce que vous y pensez lors de votre achat initial du produit ? Pourquoi (pas) ? Selon vous, l'accès à la réparation peut-il freiner les utilisateurs à la réparation ? Pourquoi (pas) ?)

- JB : Selon vous, quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès/l'accessibilité à la réparation globale des objets ?

I : ...

(Relance : Comment les Repair Cafés se différencient-ils des centres de réparation au niveau de leur accès ?)

- JB : Quels sont vos sentiments sur l'accès/l'accessibilité au Repair Café ?

I : ...

- JB : Quelle est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès/l'accessibilité à la réparation ?

I : ...

(Relance : les réparations réussies dans un Repair Café peuvent être un manque à gagner pour certains fabricants. Comment pensez-vous que cela influence leur modèle de business ?)

- JB : Pouvez-vous me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès/l'accessibilité à un service de réparation en général ?

I : ...

- JB : Pourquoi avoir choisi ces mots ?

I : ...

- JB : Comment pourriez-vous, en tant que consommateurs, inciter les fabricants à encourager et à faciliter la réparation avant le remplacement ?

I : ...

- JB : Et les fabricants, que pourraient-ils ou devraient-ils mettre en œuvre pour que le « réflexe » réparation soit plus fréquent et possible ?

I : ...

- JB : Je vous invite à regarder de nouveau les photos de ces objets (annexe 2). Pouvez-vous les classer par ordre de facilité d'accès à la réparation ? Pourquoi pensez-vous cela ?

I : ...

4. Questions générales et conclusion

- JB : D'autres acteurs jouent-ils un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ? (Par exemple l'état, les distributeurs, etc. ?) Pourquoi ?

I : ...

- JB : D'autres acteurs jouent-ils un rôle dans l'accès à la réparation ? (Par exemple l'état, les distributeurs, etc. ?) Pourquoi ?

I : ...

- JB : Avez-vous d'autres points à souligner, autre chose que vous aimeriez partager ?

I : ...

Annexe 1



Annexe 2



Annexe 3

À partir de
12,99€
/mois

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT >

- ✓ **Réparation gratuite au minimum jusqu'à 5 ans après votre achat**
Ou plus longtemps suivant la période de réparabilité de vos appareils
- ✓ **Pour vos gros électros et télévisions, même ceux que vous n'avez pas achetés chez nous**
Pour l'ensemble de vos appareils, les existants et ceux que vous achèterez plus tard
- ✓ **Votre appareil n'est pas réparable ?**
Si vous l'avez acheté chez nous, on vous rembourse le montant de votre achat en bons d'achat

Cet abonnement ne remplace pas la garantie légale qui reste d'application.

Appendix III: Analysis Grid

Themes	Sub-themes
The profile of visitors	Impressions on their characteristics
	Values shared by the visitors of Repair Cafés
	Motivations to go to a Repair Café
	What do consumers repair?
	Satisfaction about the different repair services
Criteria for repair or replacement	Behaviours in favour of a replacement
	Behaviours in favour of a repair
	Interest in replacement
	Interest in repairs
Access to repair	Access to Repair Cafés
	Access to professional services
	The role of the consumers
	The role of the manufacturers

Appendix IV: Interviews

Volunteers

Philippe

JB : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? Quel est votre rôle au sein du Repair Café notamment ?

I : je suis le fondateur du Repair Café de Saint-Gilles, à Bruxelles donc 1060. Cela a démarré en 2013 et c'est parmi les premiers Repair Café de Belgique, il y en avait 1 avant sur Ixelles. Donc j'ai coordonné le Repair Café jusqu'en 2020 et maintenant mon rôle est un peu plus à distance, c'est-à-dire que je mets des affiches chez moi pour montrer que le Repair Café a lieu, je suis, je vais de temps en temps comme volontaire mais disons que j'ai levé le pied par rapport à l'organisation même du Repair Café.

JB : D'accord. Est-ce que vous pourriez me raconter vos premiers contacts avec les Repair Café ? Vous me dites que c'était l'un des premiers en Belgique mais comment êtes-vous arrivé à créer l'un de ces premiers Repair Cafés ?

I : En fait à huit, on faisait partie d'un groupe de ville en transition. On a voulu lancé un projet de transition à Saint-Gilles dans un quartier qui s'appelle Morichar. Et on a lancé Morichar en transition. Et donc ce qu'on a fait, en gros on a distribué 4000 boîtes pour inviter des gens à venir à une réunion pour voir ce qu'il voyait un peu comme projet citoyen pour Saint-Gilles. On a eu à prêté une salle à l'institut Saint-Luc qui est en face de la place Morichar. Et puis on a eu quand même 72 personnes qui sont venues et on a trouvé que c'était quand même un succès même si on avait donné 4000 boîtes. A partir de là, on a fait des tables, parce que dans notre groupe de Morichar en transition il y en a un certain nombre qui avait déjà des idées de ce qu'ils voulaient faire donc ils le proposaient aux gens. Moi j'ai tenu plutôt une table ouverte où l'on discutait plutôt de propositions et de possibles. Et donc de cette table là est née deux idées, les Repair Cafés et une « prêterie - donnerie ». Et moi j'étais en année sabbatique aussi donc j'ai eu du temps pour m'occuper de cela. Du coup j'ai trouvé une autre salle et j'ai relancé tous les gens qui avaient marqué un intérêt pour l'idée de Repair Café à la réunion de quartier en transition. Je les ai invités et là on était 35. C'était pas du tout les mêmes et d'autres avaient été rameutés par certains qui avaient émis cette idée-là. Dans cette réunion là on a carrément décidé que, fin moi je cherchais carrément une salle pour le faire. Il y en a qui ont donné leur adresse, etc et dès que j'ai trouvé une salle j'ai commencé à contacter tout le monde et voilà ça a été lancé.

JB : OK

I : Et on a trouvé une salle à prêter. La première c'était Saint-Luc, la deuxième c'était une salle, un ancien théâtre de quartier à Saint-Gilles, mais c'était trop petit pour faire les Repair Cafés. Parce qu'on avait décidé de faire 4, 5 même au début, 5 activités et donc finalement moi j'ai contacté la commune de Saint-Gilles pour avoir un lieu. Puis j'ai contacté le Piano Fabrique qui est le centre culturel et j'ai eu le centre culturel flamand à prêter gratuitement tout le temps, cela continu encore aujourd'hui. C'est un peu la genèse du projet. Mais ça c'est la genèse du projet par rapport à quartier en transition mais il faut savoir que les Repair Cafés existaient déjà aux Pays-Bas depuis déjà un certain temps. Donc moi je me suis mis en contact avec l'organisation au niveau des Pays Bas. Et puis je me suis rendu compte grâce à eux qu'il y en avait un à Ixelles et puis j'ai été voir ceux d'Ixelles et puis voilà. On peut dire que c'est comme ça.

JB : Merci. Si maintenant je vous dis le mot réparation, quels mots vous viennent en tête ?

I : Moi dans mon cas je ne sais pas pourquoi, je laisse venir c'est de l'ordre de la psychanalyse ça hahaha, je dirais petit électro. Après le problème c'est qu'il y en a plein qui viennent après comme obsolescence programmée. Oui obsolescence programmée vient très très vite. Car petit électro c'est la voie qu'on a choisi. On ne fait pas de gros électro nous. Oui je dis vite obsolescence programmée sinon.

JB : Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi ces mots vous viennent en tête ? Qu'est-ce que ça vous évoque par rapport à la réparation ?

I : Ben en fait ce qu'on remarque c'est que dans nos sociétés, on jette trop vite et très vite aussi. Du coup la réparation ça permet de rallonger la vie des produits. Mais obsolescence

programmée me vient aussi parfois ce qui est associé est impuissance parce que parfois l'obsolescence programmée est inhérente, je veux dire la conception du produit est pensée pour devenir obsolète. Donc on a eu des cas d'imprimantes comme ça où il y a des petits compteurs, fin la machine a tout pour fonctionner mais il y a quelque chose qui se dérègle et qui est presque voulu par le constructeur pour que la machine soit jetée et qu'on en achète un autre. Donc voilà moi je dirais simplement c'est que le mot impuissance vient et à un autre niveau mais on s'aperçoit très vite et cela peut mener à un peu de découragement quand on répare c'est qu'il faut jouer à un niveau politique presque. C'est-à-dire un peu comme les Suédois font. Ou un peu comme il y a eu l'idée qui a été lancée comme un tableau énergétique par rapport à la conservation d'énergie. On pourrait avoir des fiches de durabilité des produits. Je sais que par exemple un pays comme la Suède il a proposé que la garantie, au niveau européen pour le moment c'est 2 ans, mais ils ont proposé que certains produits soient garantis 10 ans. Nous parfois on se bat contre vents et marées car c'est parfois très difficile de réparer quand cela a été conçu pour ne pas être réparé. J'ai un bel exemple, ce sont les machines à café Senseo. On voit en fait qu'au fur et à mesure des générations ils rendent la réparation plus difficile. Nous avons même été jusqu'à créer un tournevis car au début c'était très facilement ouvrable la machine et on pouvait très facilement repérer où il y avait des problèmes de fonctionnement. Un condensateur, un compresseur ou je ne sais pas. Après ils rendaient, ils ont fait des vis propres, c'est-à-dire qui ne sont pas ouvrables avec toutes les têtes que l'on trouve sur le marché donc on a dû créer un tournevis pour les ouvrir. Mais après du coup ils les ont scellé. Donc on ne peut presque pas ouvrir la machine sans la casser mais bon au Repair Café il y a quand même des gens qui se penchent sur la question donc on y arrive quand même toujours. Mais du coup après ils ont mis une espèce de, c'est une gélatine mais tous les composants sont mis dans une espèce de bain, j'ai oublié le nom, qui fait qu'on ne sait presque plus les tester fin voilà c'est de l'obsolescence programmée. Pour essayer vraiment de ne pas pouvoir réparer. Donc si je résume il y a obsolescence programmée et impuissance.

JB : Oui merci, merci. D'après vous, qui avez en tout cas par le passé croiser des utilisateurs en recherche de réparation, quel est le profil de personnes qui fréquentent les Repair Café ? Les visiteurs de Repair Cafés ?

I : Pour moi il y a deux catégories de personnes en fait. Il y a les gens qui sont motivés par des raisons écologiques donc de l'obsolescence programmée et cela leur fit mal au ventre de jeter quelque chose alors qu'il y a peut-être qu'une partie de l'appareil qui ne va plus. C'est la même chose pour les vêtements car il y a aussi de l'obsolescence programmée pour les vêtements. Je parle beaucoup de l'électro mais il y a aussi des couturières. Donc c'est des gens motivés du coup par une forme une espèce de d'éthique je dirais et puis il y a aussi les gens qui sont moins aisés et qui ne peuvent pas nécessairement se repayer un nouvel électro et qui essaient de venir en désespoir de cause réparer le leur quoi. Donc je dirais que c'est social et écologique donc précarité sociale et écologie. Et il y a les 2 aussi parfois.

JB : Très bien là vous me parlez un peu des valeurs au final que ces visiteurs partagent. Au niveau plus socio démographique est ce que vous avez aussi repéré des tendances chez les visiteurs ?

I : Non mais je m'en tiendrais à ça car on ne fait pas d'enquête par rapport à ça

JB : oui je sais que vous n'avez pas de listing ni rien du tout c'est plutôt si vous avez une impression sur le profil des visiteurs au niveau de leur âge au niveau de leur statut matrimonial au niveau de leur famille au niveau de leur métier?

I : Non c'est tout métier, tout âge. J'ai pas un profil on ne demande pas ça non plus en fait. Il y a parfois des jeunes, parfois des vieux, des très vieux. C'est très mixte, très mixte. Il y a peut-être matière à faire un travail là-dessus. Alors il faudrait vraiment motiver cette bande de bénévoles parce qu'on est bénévole. Moi au début je faisais des tableaux Excel mais pas avec l'âge des gens, c'était plutôt pour voir quel type de réparations quel type de demandes avait les gens je dirais car souvent il y a de l'engagement en fait au niveau de l'électro.

JB : Avant d'arriver au Repair Café avec leurs produits, justement est-ce que les utilisateurs ont d'après votre expérience tenté d'autres moyens de réparer leurs produits. Si oui, qu'est-ce qu'ils ont fait en général ?

I : alors souvent c'est non ils n'ont rien tenté d'autre. Au pire ils ont essayé de le réparer eux-mêmes. Je dis au pire, j'exagère. Il y a des gens qui sont devenus volontaires parce que la première fois ils sont venus avec une grosse télé. Il fallait 2 pour la porter et ils sont venus avec et ils nous ont dit voilà on est perdu, est-ce qu'on pourrait essayer de réparer la télé ensemble ? Du coup on a trouvé la solution, on a été remercié et puis ils sont devenus bénévoles les 2 et ils étaient déjà balèzes en fait hein. Donc en fait il y a quand même l'aspect convivial, l'aspect de se pencher ensemble sur un problème. Je pense que quand vous avez parlé du profil des gens, ils viennent aussi chercher parfois cet aspect convivial je dirais. Il faut dire que nous on est dans un endroit génial, une ancienne fabrique de pianos avec à l'étage en bar et tout. Enfin c'est assez génial quoi, il y a moyen de s'amuser quoi. Le problème c'est que parfois l'attente est très longue et ça, ça peut décourager aussi. Souvent ce sont des produits qui ne sont pas sous garantie mais si ce sont des produits qui sont sous garantie on leur conseille souvent de jouer la garantie mais souvent ils n'ont pas essayé grand chose voilà.

JB : Vous me disiez tantôt que pour les profils vous ne teniez pas un registre ni quoi que ce soit mais que pour le type d'objets et le type de réparation bien. J'allais justement vous demander quel type d'objets, quel type de pannes les visiteurs viennent faire réparer en général et pour quelles raisons ils viennent faire réparer ce type de pannes spécialement dans un Repair Café ?

I : On a 5 ateliers à la base, sous-atelier on va dire et c'est aussi parce qu'on avait trouvé des volontaires dans ce domaine-là. Même 6 mais il n'est venu que 2 fois parce que il n'y avait pas de clients qui sont venus. Celui qui l'emporte haut la main c'est les petits électros et d'ailleurs les volontaires sont presque tous de ce domaine-là. Le 2ème, mais c'est un peu lié à notre offre aussi, c'est la couture. Le 3e c'est tout ce qui est réparation informatique. Dans notre Repair, on a plus de volontaires en fait dans ce domaine-là donc les gens ne viennent plus pour ça. Après il y a la réparation de vélo au début mais il y a un atelier qui ouvre beaucoup plus que nous, bénévole aussi et dans l'esprit du Repair Café. C'est à dire que'ils viennent réparer ensemble. La personne venait au début réparer avec moi parce que moi au début je suis bénévole, réparateur vélo aussi. Et j'étais coordinateur pendant un temps. Au début ils sont venus mais maintenant eux ils ouvrent le mercredi et le samedi. Donc moi je répare encore un vélo quand il y en a un qui vient mais il n'y a quasi plus rien. Réparation de bois aussi mais c'était trop spécifique même si on l'avait mis sur les affiches. Et donc on avait une bénévole mais qui est partie finalement. Et alors celui qui est parti très très vite c'est un soudeur professionnel. Un

soudeur avec un gros bloc à souder mais peut-être que ça ne correspondait pas à l'esprit Repair Café. Du coup moi je dirais il reste deux grands trucs, ce sont pour 70%, 70 à 80% même des petits électros et 20% couture.

JB : selon vous quel type d'objets ou de panne les utilisateurs aimeraient-ils faire réparer mais que le service Repair Café n'offre pas ?

I : Ben je pense que tout ce qui est informatique. Le problème c'est qu'on a eu des volontaires, des bénévoles mais que voilà je ne sais pas. En général ceux qui s'y connaissent, c'est ceux qui travaillent déjà là-dedans toute la semaine. Donc c'est difficile de les fidéliser ces bénévoles-là. Il y a 2 systèmes en fait, il y a Android et Apple, enfin Microsoft et Apple plutôt. Donc du coup il y en avait un spécialisé en Apple l'autre en Microsoft et puis un autre spécialisé en Linux. Mais lui il est en même temps un genre d'évangéliste de Linux ce que les gens n'ont pas spécialement envie de faire. Ils n'ont pas spécialement envie de mettre Linux sur leur ordinateur. Et donc voilà lui il est encore là mais il n'y a plus grand monde qui vient pour tout ce qui est ordinateur chez nous en tout cas, à Saint Gilles. Parce que je ne compte pas généraliser. je pense qu'à Ixelles ils sont plus balèzes, il y a plus de réparateurs pour l'informatique, c'est juste que nous on en a plus.

JB : Est-ce que vous pensiez à une catégorie d'objets ou de pannes que les utilisateurs ne préfèrent pas réparer en général ?

Par exemple pour quelles raisons les utilisateurs vont toujours remplacer certains objets sans même penser à les réparer ?

I : Moi ce qui me fait marrer c'est un objet tout bête. C'est pas de l'obsolescence programmée là mais les gens n'y pensent pas. C'est plus difficile à savoir évidemment à quoi ils pensent pas et avec quoi ils voudraient venir réparer évidemment. Il faut savoir les grille-pain ça marche avec un électro-aimant et du coup les miettes de pains qui sont grillées viennent se mettre très rapidement, enfin au bout d'un temps sur le électro-aimant ce qui fait qu'il n'est plus efficace. Du coup les tartines ressortent tout le temps et du coup les gens ils jettent leur truc. Ils se disent pour ce que ça coûte, 30€, j'en ai un nouveau. Mais en fait bêtement avec une pompe à vélo et qu'on va souffler sur l'électro-aimant et c'est reparti pour 5 ans quoi. Mais bon voilà c'est juste un exemple mais je ne peux pas généraliser je ne suis pas sûr que la réponse soit significative. Je ne sais pas sinon avec quoi ils ne viennent pas

JB : typiquement lorsque vous recevez un utilisateur au Repair Café comment se déroule une séance de réparation ? Le visiteur que vous aidez pour la réparation comment réagit-il ?

I : On doit s'inscrire mais on s'inscrit pas à l'avance c'est le principe du premier arrivé premier servi. Nous on ouvre à 2h donc ils viennent parfois même un peu plus tôt ceux qui savent. Le problème c'est l'attente oui. Admettons que j'ai 4-5 réparateurs électro alors on prend les 4-5 premiers arrivés. Mais parfois la difficulté, moi je suis coordinateur, c'est que les réparateurs veulent réparer le produit à tout prix. Mais moi au bout de 1h - 1h30 d'acharnement sur quelque chose je dois dire au réparateur que il faut penser qu'il y en a d'autres qui attendent et que peut-être que là on est arrivé au bout de nos possibilités en tout cas en ce qui nous concerne étant donné la maîtrise qu'on a. Et ça c'est parfois difficile mais donc du coup l'attente est souvent longue. Donc parfois les gens se plaignent. Une fois qu'on est pris, l'idée est d'essayer de montrer aux gens par exemple pour les aspirateurs le problème c'est que parfois il y a trop de

crasses dans le tube. Et donc avec un petit coup de compresseur ou même en tapant dessus parfois il y a tout qui part et ça remarche direct. Parfois c'est très compliqué hein on ne sait jamais dire à l'avance. Mais donc l'idée c'est de travailler ensemble et ça je pense que c'est apprécié par beaucoup mais pas par tous. Parfois il y en a qui pensent qu'on est vraiment des réparateurs qui allons réparer puis on s'en va et on va boire notre coup en haut et c'est notre travail quoi. Alors que c'est pas l'idée du Repair Café en fait donc il faut juste rappeler ça un peu. Après il y a une petite boîte où les gens peuvent donner un petit peu d'argent s'ils veulent, ça nous permet de racheter des outils ou des petits composants. Là je ne peux pas généraliser parfois il y a des gens très généreux je suis très étonné d'autres qui ne le sont pas.

JB : Lorsque l'objet est réparé au final quelles émotions sont montrées ? Est-ce que vous avez déjà vu des réactions chez les personnes que vous voudriez expliquer ?

I : Souvent les gens sont très contents. Alors moi j'aime bien aussi il y a des gens qui ne donnent pas d'argent mais qui donnent des petits gâteaux des petits biscuits ou des trucs comme ça. Il y en a qui sont tellement contents qu'ils payent une bière au réparateur. Mais en général souvent assez satisfaits sauf s'ils doivent attendre vraiment trop trop longtemps. On essaie de remédier à ça parce que avant il y avait on laissait les gens s'inscrire jusque 6h moins quart alors qu'on ferme à 6h00 et maintenant on les laisse s'inscrire uniquement jusque 5h. Le plus grand mécontentement vient de l'attente trop longue. Et parfois c'est dû aux réparateurs qui s'acharnent et qui ne savent pas réparer. Et donc on doit dire aux gens qu'ils ont attendu pour rien et ça c'est la double frustration.

JB : justement lorsque vous n'arrivez pas à réparer un produit est ce que les émotions de la personne qui venait pour la réparation sont différentes ?

I : Alors on leur fait déjà signer une décharge à la base. On dit clairement qu'il n'y a pas une obligation de résultat mais qu'on tente ensemble de réparer quelque chose. Car il y a aussi des objets très vieux et qui viennent parfois, genre des chaînes hi-fi des années 60 ou 70 que la personne vient par nostalgie remettre en état mais parfois c'est pas possible. Donc là on a toute la panoplie. Il y a des gens qui nous remercient et qui mettent 20 euros dans la caisse même si c'est pas réparé parce que ils sont hyper contents qu'on ait tenté et même si on n'est pas arrivé à l'objectif ils sont contents qu'on ait fait l'effort avec eux. Et ça va jusqu'à des gens qui disent qu'ils vont porter plainte enfin c'est n'importe quoi mais voilà il y a ça qui peut arriver aussi. En général quand on n'arrive pas à réparer les gens le comprennent parce qu'on a essayé ensemble de le faire et ils ont tout de suite vu que la possibilité dans laquelle on est de le réparer, donc le fait de le réparer, de le travailler ensemble, ça a apaisé les réactions si ça ne marche pas.

JB : Je viens de vous envoyer un document sur WhatsApp est ce que vous pouvez l'ouvrir ? Il y a des photos de différentes personnes. si l'on prend l'exemple de l'ensemble des centres de réparation, selon vous quelles personnes sur la photo sont les plus propices à chercher à faire une réparation et pour quelles raisons selon vous ?

I : moi j'ai envie de dire tout le monde c'est ça le problème.

JB : Okay allez-y mais expliquez-moi pourquoi peut être ?

I : Parce qu'en fait tous ces gens-là je les ai- déjà eu simplement. Pas eux mais tous ces profils-là. La première dame métisse souriante, les autres la famille avec les enfants puis il y en a une

autre de famille avec enfants. Le gars avec son truc en cuir et son chapeau il ressemble carrément à un de nos réparateurs mais aussi au genre de public qui vient parfois. C'est la bande de collègues ça on dirait. Une étudiante oui il y en a qui viennent, il y en a moins des jeunes je dirais. Dans les 2 jeunes là, on a en voit mais il y en a moins je ne sais pas pourquoi. Je peux dire que le couple oui il y en a qui viennent en couple comme ça. Alors ils viennent aussi en couple parce que avant il y avait des gens qui venaient avec 5 objets à réparer. Ils disaient c'est mon tour j'ai 5 objets à réparer. Alors du coup maintenant il y a des gens qui viennent en couple parce que chacun a droit à un appareil à réparer, on a changé la règle. Le réparateur il s'en sort bien, il me fait penser aux personnes qui viennent qui ont essayé de réparer mais qui n'y sont pas arrivés. Et il va vite devenir un réparateur chez nous parce qu'il faut aussi renouveler le pôle des réparateurs. Et puis la dame assez âgée d'origine asiatique oui on a des gens du style qui viennent aussi. Disons que ceux qui viennent le moins parmi ceux-là c'est les 2 jeunes. Il y en a moins mais il y en a mais il y en a moins.. D'ailleurs on a même un moment fait un coin pour les enfants pour qu'ils puissent jouer pendant l'attente car ça peut être un peu dur pour les enfants parfois d'attendre longtemps.

JB : Vous me dites que vous les avez déjà tous vu, est-ce qu'il y a une différence justement entre les gens qui vont dans un service de réparation en général et les visiteurs de Repair Café et si oui quelle différence ?

I : En fait j'ai l'impression qu'il n'y a plus grand monde qui fait réparer. Je me trompe peut-être mais combien de fois j'ai pas des gens, et moi-même je l'ai expérimenté, mais c'est pour des gros électros parce que les petits électros je sais évidemment où aller. L'autre jour j'ai une machine à laver qui est tombée en panne à 5 ans et 2 mois et j'avais pris une garantie 5 ans et en fait quand le réparateur est venu il m'a encouragé à ne pas la réparer parce que il me dit si vous ne la réparez pas vous avez 320€ de réduction je ne vous compte pas le déplacement et la nouvelle machine coûte 600€. Rendez-vous compte vous aurez 9 kilos à la place d'une 7 kilos pour 200€ de différence. En l'occurrence c'était pas moi, c'était ma femme mais du coup elle a changé. Le fer à repasser, la même chose on a le fer à repasser qui a lâché à 2 ans et un mois mais il avait une garantie de 2 ans. Le fer à repasser c'était 295€ quand on l'a acheté et j'ai été dire voilà il ne marche plus. On m'a dit vous vous rendez compte qu'il coûte 195€ ce fer à repasser aujourd'hui. Vous voulez quand même qu'on l'envoie pour faire un devis ça coûte déjà 45€ de l'envoyer pour le diagnostic et puis si vous décidez de ne pas le réparer vous devez quand même les payer. Oui oui ça va je m'en fous je le fais mais c'est parce que je suis hyper conscientisé quand ils m'ont envoyé les frais de réparation c'était 110€. Vous vous rendez compte ils vous découragent encore à le réparer quand vous venez. Moi j'ai dit non non je ne veux pas je le répare et je l'ai toujours aujourd'hui, il a 6 ans mais ce que je veux dire c'est qu'il faut être vraiment courageux aujourd'hui pour réparer et résister aux sirènes de la nouvelle génération des électros qui changent tout le temps en fait. Je sais pas si je réponds à votre question mais j'ai l'impression que les gens qui viennent chez nous c'est soit ceux qui ne veulent vraiment pas jeter parce qu'ils ont une conscience écologique et il dit c'est pas possible de jeter mon électro après une courte vie mais qui a une courte vie au-dessus de la garantie. Et les autres c'est ceux qui n'ont pas les moyens de mettre 600€ pour avoir une nouvelle plutôt que 400 pour la réparer je sais pas comment dire.

JB : Quel est votre sentiment dans le rôle du choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : On parle tout le temps de ‘consommacteurs’ pour le moment. Comme je vous l’ai dit avant il faut vraiment être courageux Pour résister aux sirènes du nouveau. Quand vous essayez de réparer on essaie tellement de vous faire acheter du neuf. Le consommateur a justement un rôle à jouer en résistant à ça. Après il y a les associations de consommateurs mais en Belgique il y a test achat qui est tout de même un petit peu biaisé. Ensuite il y a cet organisme indépendant dont on n'entend pas beaucoup parler. Je trouve qu'il faut plutôt militer par rapport à des garanties plus longues, affichage de la durabilité des produits. Enfin oui il y a quelques trucs, ifixit par exemple, au début ils étaient plutôt dans la réparation en ligne même avec des photos et tout ça car ils n'arrivaient pas toujours à avoir les fiches techniques et ça c'est un notre problème. Mais je sais que maintenant ils ont une division dans le lobbying mais face au lobbying industriel ils sont tout petits quoi. Moi je pense que les consommateurs ont un rôle à jouer en s'opposant à systématiquement changer de produit dès qu'il y a une panne quoi et de forcer la réparation. Mais comme je vous l'ai dit, obsolescence programmée et impuissance, en fait ça doit venir d'en haut. De mon expérience des Repair Cafés bon on se marre bien avec les volontaires donc on a envie de continuer mais parfois on a un peu envie de pleurer aussi parce que on se dit les fabricants font tout pour que ce ne soit pas réparable. Il faudrait donc travailler en amont.

JB : J’y venais justement quel est le rôle des fabricants dans ce choix de la réparation ou du remplacement ? Vous avez commencé à y répondre je sais pas si vous voulez ajouter quelque chose

I : Les réparateurs qui s'engagent là-dedans ils sont peu enfin il y en a peu.

JB : Les fabricants ou les réparateurs?

I : Non non les fabricants. il y en a et je ne connais pas tous les domaines. En fait le problème c'est la logique actuelle c'est la logique où le consommateur s'il veut un produit qui dure plus longtemps il devrait accepter de payer plus ce qui n'est pas dans la logique actuelle. Je prends un exemple dans un autre domaine, qui est la sacoche de vélo. Moi j'ai déjà essayé 50000 sortes de sacs de vélo mais maintenant je n'en achète plus qu'une sorte car en fait ceux-là ils durent quoi. Ils sont réparables dès qu'une pièce ils sont renforcés partout, toutes les pièces sont commandables et même achetables chez les vélocistes. Il y a 2-3 marques comme ça mais ce que je veux simplement dire c'est que moi j'ai des amis qui viennent d'acheter des sacs de vélo et on compare et on voit que les siennes s'abiment déjà et ils me disent oui moi la mienne elle a coûté 60,00€ et toi la tienne et je leur dis ça fait 10 ans que je l'ai et elle m'a coûté 150 ou 120. Et du coup ils me disent ah là c'est quand même 120... Je leur dis oui mais toi t'en achètes 3 sur le temps que j'en garde une. Mais il y a aussi l'air du temps, on aime changer, on aime le renouveau, on n'aime pas avoir les mêmes sacs de vélo pendant 20 ans. Alors que moi je suis hyper conscientisé par rapport à tout ça donc fais gaffe à mort. Mais je pense que le consommateur a un rôle à jouer au moment d'acheter mais il faut accepter de payer un petit peu plus cher et c'est pas évident. En même temps il y a de plus en plus d'entreprises qui commencent à se positionner sur ce créneau-là. Je sais bien qu'il y a une compagnie française qui garantit ses produits 10 ans mais voilà donc c'est plus cher en fait.

JB : complétez la phrase suivante : « les consommateurs pourrait décider de remplacer leurs produits plutôt que de le réparer pour les raisons suivantes ... »

I : Pour des raisons de mode, pour des raisons d'avancée technologique pour des raisons d'économie mais je ne dis pas ce qu'il y a derrière. Pour des raisons de mode j'ai déjà dit. non ces 3 là c'est bien ça résume déjà beaucoup.

JB : Est ce que vous pensez que le délai entre la réparation et le remplacement. Enfin quand on fait réparer il y a parfois un délai qui n'existe pas pour dans le remplacement est ce que vous pensez que c'est également un impact ?

I : oui c'est vrai mais bon oui.

JB : d'accord est ce que vous pouvez m'expliquer les 3 raisons précédentes ?

I : Mais parfois ça va toujours bien mais on a envie du plus récent je vois bien ça avec mes enfants. En matière de voiture c'est la même chose d'ordinateur ou de téléphone. Donc ça c'est pour la mode. pour des raisons j'ai dit d'avancées technologiques mais ça c'est aussi une forme d'obsolescence programmée. En fait je vois bien avec les téléphones portables, j'ai encore tous mes téléphones portables qui marchent moi. Seulement il faut de plus en plus de giga, de ram. Il y a une obsolescence par le hardware et il y a une obsolescence par le software. Du coup je dis avancée technologique mais c'est pour ne pas dire obsolescence programmée en fait. J'ai un smartphone qui fonctionne parfaitement mais les applications ne le supportent plus c'est dingue en fait. C'est complètement débile j'ai dû jeter un truc qui marche mais bon il marche mais il ne marche plus parce qu'il est obsolète par le software. Les avancées technologiques c'est un peu ce que leur vendeur me dit oui vous pouvez avoir une machine à laver 9 l au lieu de 7. En plus il ne consomme que 16 l par machine enfin par tournage par lavage tandis que l'ancien c'était 23 l ou je ne sais pas je dis n'importe quoi mais donc une avancée technologique au niveau de la consommation. Si vous regardez en fait la matière grise, si vous faites un bilan de combien de l d'eau on a consommé pour produire la machine, toutes les l'énergie grise il y a dedans le recyclage tout ça et si on fait la balance c'est négatif donc on ne devrait pas changer ce qu'on a déjà. Et alors l'économie c'est quoi.. bah oui en fait c'est ce que j'ai dit avant. Mon fer à repasser est cassé bah oui je vais pas le réparer parce que un nouveau ça me coûte 30€. De nouveau c'est un gaspillage de ressources incroyable quand on y pense alors qu'il suffirait de réparer une petite pièce mais l'envoyer, la main d'œuvre et tout ça c'est économiquement pas intéressant.

JB : Qu'est ce qui entrent en compte justement dans le choix entre la réparation et le remplacement qui va peut-être varier en fonction du type de produit ou de panne à réparer ?

Est ce que les critères du choix de la réparation sont les mêmes d'une famille d'objets à une autre comme par exemple les critères de choix pour réparer de l'électroménager et les critères de choix pour réparer les meubles ?

I : c'est marrant parce que je viens de voir un meuble Ikea et un meuble de ma grand-mère quoi il y en a un qui est clairement réparable et l'autre c'est difficile quoi. De nouveau c'est de l'obsolescence programmée dans un cas. Qu'est-ce que je voulais dire ? Ben il y a le critère du coup quand même du prix de l'objet. Ce que j'ai dit avant reflète un peu ça. Si ça coûte 40€ de réparer un toaster et 60 de le remplacer ben on va pas le réparer. Si ça coûte 60€ de réparer une machine à laver ben on va le faire. Le critère différence de prix de l'électro à réparer. C'est la même chose avec un ordinateur.

JB : Je vais vous inviter à regarder les objets qui sont sur le même document que les personnes avant mais sur la page suivante. Comment est-ce que vous voulez classeriez par ordre de facilité et de réparabilité ?

I : Le problème c'est que je suis un peu biaisé. J'aurais tendance à dire le vélo, le pantalon, la table ça dépend un peu mais la table je dirais, le lit c'est souvent de la soudure si c'est un métal donc c'est un peu difficile, bah après je dirais les petits électro. Ah oui on avait une bijoutière j'ai oublié de dire à la base mais on avait aussi très peu de demandes. Après je dirais le téléphone. Mais ça dépend en fait quand on va être chez un gars spécialisé en téléphone il le répare hyper facilement. Je parle par rapport à mon père en fait c'est ça le problème donc c'est pas un problème.

JB : non c'est pas un problème allez y continuer

I : La radio, l'ordinateur et puis nous on ne fait pas de gros électro. Je sais qu'il y a d'autres trucs comme une ASBL à Namur qui le font. C'est un truc que j'avais envie de lancer À Bruxelles mais c'est fait je sais pas si vous connaissez le hublot à Namur. En fait c'est de la réinsertion sociale et c'est la même chose à Bruxelles ils ont lancé ça aussi. Ils réparent les gros électroniques et les remettent en vente et c'est ouvert à tout public. Ça permet de la réinsertion donc qui forme des gens pour réparer du coup ça devient des gens qui peuvent éventuellement retrouver un emploi après etc. Mais je suis un peu biaisé parce que la bijoutière elle était top donc elle réparait facilement les bijoux.

JB : Les critères qui vous font choisir cet ordre viennent de votre Repair Café et de votre expérience personnelle en fait de ce que vous me dites ?

I : Oui oui oui et ça dépend aussi beaucoup des outils qu'on a en fait. Par exemple lit en métal moi je ne sais pas s'il y'a un truc qui s'est dessoudé, si on a un soudeur avec un gros poste à souder au Repair Café on peut le réparer. Si c'est IKEA et qu'on retrouve la bonne vis c'est bon. Mais d'après l'expérience je trouve que les radios parfois c'est une connerie genre ils ont oublié de mettre des piles dedans ou il y a juste la cordelière avec un faux contact et quand on en met une autre ça marche. Mais si c'est pas ça c'est souvent très difficile à réparer.

JB : d'accord je vais avancer si ça ne vous dérange pas. si on prend l'exemple d'un smartphone dans l'écran est complètement caché comment est ce que les fabricants pourraient influencer le choix de la réparation ou du remplacement du produit ?

I : En jouant sur le prix. Je ne sais pas moi j'ai un appareil avec lequel on est en train de discuter mon écran est justement foutu et du coup j'ai été voir.. Il y a pas beaucoup juste un petit truc en bas. du coup j'ai été voir Ah oui c'est un à 50 c'est sorti il y a 2 ans ça coûte 120€ de remplacer l'écran ils viennent d'augmenter on peut en profiter pour remplacer la batterie du coup pour 150€, je vous fais le tout pour 150,00€. Je pense que ça vaut encore la peine parce que votre téléphone maintenant si vous deviez l'acheter c'est 230. Mais en fait c'est pas ça la question c'est que il faut regarder ça par rapport à mes besoins. Mais si l'écran était moins cher... je pense qu'il y a beaucoup de gens s'ils s'entendent dire ça ils vont pas faire ce que le réparateur leur propose ils vont se dire 'Oh ça va pour j'achète une nouvelle version avec plus de gigas ram et qui va plus vite je sais pas moi qui a la 5G etc. Voilà le prix essentiellement le prix et alors la garantie évidemment augmenter la garantie comme je l'ai déjà dit avant. Mais ça qui le ferait ? Un écran pétié c'est de votre responsabilité donc la garantie ne servirait à rien dans ce cas-là.

JB : Justement si le service de réparation éteint inclus dans le prix d'achat, par exemple si vous achetez votre téléphone vous vous payez 5€ en échange d'une réparation gratuite et efficace si nécessaire, quelle serait la réaction des consommateurs selon vous ?

I : Même si c'est moi qui casse mon écran ?

JB Il y aurait certainement certains critères pour être sûrs que vous ne le cassez pas exprès c'est pas encore inventé donc je saurais pas vous dire là tout de suite..

I : Ça existe déjà ça parce que moi quand j'achète un électro chez krêfel, il y a la garantie obligatoire de 2 ans de l'Union européenne et ils disent pour 59,99€ de plus vous avez 3 ans de garantie donc ça existe déjà.

JB Qu'est-ce que vous en pensez et qu'est-ce que les consommateurs vont en penser selon vous ?

I : Ce que j'en ai pensé c'est que c'est difficile à dire pour les consommateurs. Ça dépend du prix des produits donc moi comme je vous l'ai dit, je l'ai pris pour une machine à laver mais pas pour un fer à repasser. Pour un téléphone ça vaut la peine de manière générale mais oui ça forcerait peut être les constructeurs à faire des produits plus fiables parce qu'il ferait payer ça en plus mais il n'aurait pas beaucoup de travail il y aurait peut-être cet avantage-là.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner le, les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café selon vous ?

I : L'accès physique ?

JB : L'accessibilité oui

I : D'abord il y a la communication il faut communiquer qu'il y en a un. Nous on placarde dans Saint-Gilles dans beaucoup d'endroits pour faire savoir qu'il y en a. La régularité, je sais bien que nous on fait tous les deuxièmes samedis du mois et que dès qu'il y avait un changement parce qu'il y avait une fête ou quoi c'est problématique pour les gens donc je pense que la régularité aussi est importante. Je sais pas si je réponds à votre question parce que ce n'est pas de l'accès physique

JB : C'est l'accessibilité donc pas de soucis continuez

I : Il faut qu'il soit dans un endroit connu. donc là le centre culturel c'est pas mal c'est quand même connu. Je trouve quand même que le côté agréable de l'endroit donc le confort de l'accueil ça joue aussi. Là il y avait un accès PMR donc personne à mobilité réduite donc c'est l'accès pour tous. Qu'est-ce qu'il y a encore ? La gratuité. C'est gratuit et c'est pas du tout obligé mais on met juste simplement une petite cagnotte donc pour que ce soit accessible à tous aussi au niveau du prix.

JB : Très bien je vous propose de continuer.

I : La langue ne joue pas vraiment en fait parce que moi je parle français et néerlandais et plus d'autres langues encore et ça ne rentre pas vraiment en compte. Voilà.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent-ils au final la réparation ou le remplacement d'un objet. Quel est votre sentiment à cet égard ?

I : et il y en a qui favorisent la réparation ?

JB : Je vous laisse répondre à ma question

I : point d'interrogation, c'est ça ma réponse haha. non mais comme je l'ai dit oui il y a des fabricants qui favorisent la réparation. Répétez la question s'il vous plaît.

JB : Pour quelles raisons certains fabricant favorisent-il au final la réparation ou le remplacement d'un objet. Quel est votre sentiment à cet égard ?

I : Et bien le critère de fiabilité. Oui il y a un engagement aussi je vais dire d'un point de vue durabilité écologique. Je sais pas moi j'ai des godasses on sait tout remplacer, bizarrement c'est des allemands tout ça haha. Donc fiabilité mais il y a la renommée aussi je dirais avec ça.

JB : Pour la réparation hein tout cela ?

I : Oui oui c'est des produits où comme je vous l'ai dit avant toutes les pièces sont trouvables. Je trouve que ça c'est quand même un signe. Du coup j'ai envie de dire la renommée de cette marque c'est très solide et ça dure longtemps et voilà et tout est réparable et toutes les pièces on ne les change pas souvent elles sont trouvables pendant longtemps. Ça peut être un argument de vente en fait. Ça peut même justifier un prix supérieur. Qu'est-ce qu'il y aurait encore pourquoi est-ce qu'il ferait ça. Un constructeur pourrait développer dans la même marque toute une ligne de réparation qui serait aussi profitable.

JB : Justement qu'est-ce que pourrait faire un fabricant pour encourager d'abord à la réparation avant le remplacement ?

I : Mais d'abord les encourager à faire du plus solide. c'est ce que je disais avant vous faites une garantie de 10 ans vous savez que ça va être solide. Ici admettons qu'on fait quelque chose de mauvais, la filière de réparation ne sera pas profitable. Il faut que ce soit solide pour que la réparabilité soit profitable. Parce que si c'est vraiment très profitable alors ça va coûter trop cher à l'utilisateur, au propriétaire du bien. Mais ce que j'ai dit avant aussi était dns la renommée une entreprise qui répare tout, les garanties pendant 10 ans.

JB : Commentez la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un centre de réparation lorsque mes produits sont abîmés. »

I : Non moi je ne trouve pas que c'est facile justement. oui il y a dans les marques en général mais eux ils vous découragent souvent de le faire. Non il y a peu de centres de réparation, ça dépend pour les objets, par exemple, pour les smartphones, c'est facile, pour les vélos c'est facile, pour un petit électro c'est difficile, pour la couture c'est facile, je peux pas généraliser en fait. Pour les ordinateurs c'est facile, pour les gros électro c'est facile mais c'est pas du tout encouragé et pour tout ce qui est électro comme la radio c'est pas facile non plus si je reprends les objets. C'est très facile pour certains mais pas pour d'autres. Mais c'est pas facile de répondre à cette question en tout cas.

JB : Vous dites que c'est facile pour certains objets mais pas pour d'autres est ce que dans ceux pour lesquels c'est facile, c'est facile pour tout type de pannes et dans ceux pour lesquels c'est difficile c'est difficile pour tout type de pannes ?

I : Pour le vélo je dirais que c'est facile pour tout type de panne. Le problème c'est que moi je regarde que les vélos achetés chez un bon vélociste et tout ça parce que après on peut tomber dans l'obsolescence programmée avec les mauvais vélos et tout ça c'est un peu la même chose pour le pantalon. Même au Repair Café on me dit je peux bien réparer ton pantalon mais il va craquer à côté tellement de la merde. Donc c'est ça le truc c'est un peu difficile de généraliser. Le téléphone oui pour tout type de pannes mais il y a le fait de l'obsolescence programmée avec l'innovation. Pour le petit électro je trouve que c'est difficile pour tout type de panne. Pour l'ordinateur on retombe comme pour le téléphone en fait.

JB : A votre avis comment les consommateurs prennent-ils en compte l'accès l'accessibilité à la réparation en compte dans leur achat ?

I : Je pense qu'il y a très peu de gens qui viennent au Repair Café qui pensent à ça. C'est quand ils sont confrontés à devoir venir au Repair Café et qu'ils viennent au Repair Café parce qu'il y a pas d'ailleurs en fait et qu'ils en prennent conscience. Donc je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de conscience de ça quand on achète un objet. On ne pense pas beaucoup. Par exemple quand j'achète un objet moi maintenant du fait d'avoir travaillé au Repair Café, je regarde ses points de faiblesses et tout ça pour repérer s'il y a moyen de remplacer tout ça. Mais je pense qu'il y a peu de gens comme ça. Je pense que les gens ne se posent pas beaucoup la question quand ils achètent.

JB : quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès à la réparation globale des produits ?

I : Moi je pense que ça reste encore marginal parce qu'il y a encore beaucoup de gens qui jettent. Pas beaucoup de gens qui pensent au Repair Café, beaucoup qui pensent qu'il faut trop attendre, que de toute façon ils ne seront pas tout préparés voilà. C'est bien que ça existe mais comme je vous dis parfois quand j'en finis un je me dis c'est alarmant qu'il faut travailler.

JB : Quelle est l'influence justement des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : Ca je ne sais pas justement. Depuis le début de notre entretien, je me dis Ifixit je sais qu'ils ont une division lobbying mais Repair Cafés je me demande en tout cas au niveau des hollandais je me demande s'ils ont développé quelque chose, je ne sais pas.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès au service de réparation, au centre de réparation en général ?

I : Dans ce cas-ci je dirais proximité bizarrement. Parce que les Repair Cafés sont justement au cœur des villes et villages justement donc l'accès est très facile. Par contre moi qui n'ai plus de voiture c'est un peu galère pour aller faire réparer quelque chose. Enfin je dois aller faire réparer mon fer à repasser souvent dans des zonings et tout ça parce que c'est souvent là que maintenant les centres commerciaux vont hors des villes donc oui là proximité peut être l'accessibilité à un transport public peut être aussi en fait. Voilà.

JB : Comment les consommateurs pourraient-ils encourager les fabricants à encourager et à faciliter la réparation avant le remplacement ?

I : Je ne sais pas, c'est comment il pourrait hein ?

JB : Oui c'est comment il pourrait

I : En faisant un élément publicitaire à la limite. En disant 'Regardez, vous achetez mon produit mais bon toutes les pièces sont réparables et c'est garantie 10 ans, ça peut être intéressant comme coup de com en fait.

JB : Donc ça c'est du côté des marques et comment est-ce que les consommateurs peuvent influencer les marques à faciliter l'accès à la réparation

I : Ça revient au lobbying dont j'ai parlé en étant 'consommateur'.

JB : Au fil de notre entretien on a parlé beaucoup des consommateurs et des fabricants dans leur rôle à la réparation, est ce qu'il y a un autre acteur qui joue un rôle dans les critères du choix entre la réparation et le remplacement?

I : Bah oui les lobbying. Et moi je trouve qu'il y a l'état aussi. L'état devrait jouer son rôle et obliger par exemple. Pourquoi est-ce que la législation européenne ne passerait pas à 5 ans garantie minimum à la place de 2 ? Ce que j'ai déjà dit aussi les grilles de durabilité des produits. Les États pourraient mettre ça en place. Je pense que ça c'est important au niveau européen parce que je pense que ça doit au moins se jouer à un niveau de continent.

JB : Et y a-t-il un autre acteur qui joue un rôle dans l'accès cette fois-ci à la réparation à la réparabilité ?

I : Je suis en train de délirer au moment où vous me posez la question. Genre j'imagine la STIB faire une pub genre si vous avez un objet à réparer votre transport est gratuit. Mais ça ça leur coûterait trop cher je pense. Les distributeurs mais ça ne va pas ça non. Mais les revendeurs.

JB : Pourquoi ou comment ?

I : Bah c'est parce que c'est toujours accessibilité mais ici c'est à la réparation tout court en fait. Quand je vous dis que quand moi j'essaie de réparer, on essaie de me décourager, moi déjà. Je pense que les revendeurs pourraient au lieu de décourager les gens à réparer. Enfin par exemple mon réparateur de téléphone et d'ordinateur, c'est le même, lui il m'a dit lui-même ça vous coûtera 150€ au lieu d'un nouveau 230 et votre téléphone il est vraiment très, très bien donc moi je vous encourage à le réparer vraiment. Alors peut être que vous allez me dire il prêche pour sa chapelle parce qu'il gagne de la main d'œuvre là-dessus mais j'étais étonné quand même. Donc les réparateurs et les revendeurs ont eux-mêmes un rôle à jouer oui, en dehors du fabricant et du consommateur. Parce qu'on pourrait même imaginer que les vendeurs n'acceptent de vendre que des produits qui ont plus de 5 ans de garantie. Bon actuellement il n'aurait pas grand chose à revendre mais bon.

JB : Est-ce que vous avez d'autres choses à souligner ou d'autres choses à partager ?

I : Non ça va j'ai déjà beaucoup parlé, je commence à fatiguer haha.

JB : Ça va. Bien je vous remercie beaucoup pour notre entretien.

Loïc

JB : Tout d'abord merci de bien vouloir m'accorder ton temps pour m'aider dans la recherche de mon mémoire. On va donc aborder le thème de la réparation et plus particulièrement le profil que les utilisateurs enclin à la réparation pourraient avoir, les critères qui pourraient entrer en compte dans leur choix à la réparation et l'accès général à la réparation.

Si à n'importe quel moment tu as besoin d'éclaircissement n'hésite pas à m'interrompre et à me poser des questions

Si jamais j'enregistre l'entretien pour pouvoir l'utiliser dans mes analyses futures

Est-ce que tu peux te présenter en quelques mots et m'expliquer ton rôle au sein du Repair Café ?

I : Moi c'est Loïc Lieutenant, je fais partie d'un kot à projet qui s'appelle le Dépakot. Là-bas, on me connaît sous le nom de l'externe. Nous, notre kot, on essaye de sensibiliser à tout ce qu'il y a à la réparation et la réutilisation. Donc on fait des déménagements et des trucs comme ça. Notamment, on organise des Repair Cafés. Moi au sein des Repair dans le kot je suis responsable Repair Cafés. Je suis organisateur donc c'est moi qui suis responsable de coordonner le kot donc c'est moi qui organise les Repair Cafés avec quelqu'un d'autre qui est Victor Belpaire. Après, au Repair Café, les rôles ne sont jamais vraiment figés donc n'importe quel organisateur peut aussi devenir un réparateur. Cela fait 2 ans que je suis au Dépakot mais comme l'année passée avec le COVID on ne pouvait pas faire de Repair Café, c'est que cette année qu'on a commencé. Nous on en a organisé 6 et au total moi j'ai dû assister un peu à une dizaine.

JB : Comment as-tu commencé à participer au Repair Café ou comment en as-tu entendu parler?

I : Moi d'abord je suis rentré dans le kot à projet et le kot à projets organise les Repair Cafés mais c'est par le Repair Café que je suis rentré dans le kot à projet. Ce qu'il s'est passé c'est qu'un ami une fois sur Facebook a mis qu'il participait à un événement de Repair Café. Je ne connaissais pas trop donc je lui ai envoyé un message et je lui ai demandé c'est quoi. Il m'a expliqué, oui j'ai mon baffle qui est pétié et je vais regarder si je peux le réparer. Donc moi je me suis dit Oh c'est fou. Et vraiment ça part de là et moi jamais j'avais pensé que je rentrerais dans un kot à projet. Après j'ai entendu parler du Dépakot je trouvais ça cool, j'y suis allé, j'ai été pris je ne sais pas comment et au final j'y suis depuis 2 ans quoi.

JB : Si maintenant je te dis le mot réparation quel mot te vient en tête ?

I : J'ai beaucoup de mots mais le premier c'est à faire plus. Par là je veux dire qu'il faudrait qu'on en fasse plus. Le 2e je dirais que on n'est pas aidé pour cela donc je dirais obstacle. Je détaillerai si tu veux après les autres mots. Ensuite je dis collaboration, je dis savoir, ne pas avoir peur et on va rester là-dessus je pense c'est déjà pas mal.

JB : Je veux bien justement que tu me les détailles un peu que tu me les expliques un peu.

I : Je ne sais plus dans quel ordre mais d'abord ne pas avoir peur. Surtout dans les organisateurs, c'est un truc que je vois beaucoup, c'est comme on a pas beaucoup de connaissances techniques on s'autocensure. Alors que dans les Repair Cafés, l'idée c'est un peu de venir, tu viens avec ton objet cassé et le réparateur te montre comment on répare donc très vite on apprend beaucoup de choses. Et c'est pas si dur que ça. Donc ça c'est pour avoir peur en fait il faut se lancer et ça

passé. Pour moi c'est un peu comme les maths tout le monde pense que c'est dur et pour certains c'est très dur. Mais il y a moyen si tu reprends bien depuis le début et que tu as un bon prof que ça marche quoi. Convivial parce que du coup c'est un moment un peu d'échanges et puis le Repair Café, on essaie d'organiser ça pour que ce soit cool et chill quoi. Pour que ce ne soit pas juste prise de tête, réparation et qu'on ne soit pas non plus un service où on dépose les objets, on répare et on se barre quoi. On essaie d'avoir des échanges quand même avec des personnes donc c'est une façon de rencontrer les gens aussi. Il faut en faire plus parce qu'on est au courant de tous les enjeux climatiques qu'il y a, qui sont assez catastrophiques. Donc je suppose que tu dois déjà être au courant de la règle des 11R. Réparer recycler et tous ces trucs-là. Et réparer vient avant recycler donc il y a bien une hiérarchie dans tout ce qu'il faut faire pour ne pas détruire les choses. Réparer c'est quelque chose qui est à portée de main. On voit aussi beaucoup, chez les trucs défectueux, qu'il y a une pièce qui ne va pas et 95% des autres pièces vont très bien. Donc on se prive de 95% des pièces. Parce qu'il ne faut pas croire que le recyclage va permettre de tout réutiliser. Des obstacles parce que les fabricants font tout pour qu'on ne puisse pas réparer. Bon pas tous hein. Mais des exemples comme ça t'en a plein. C'est quand même pas négligeable. Tu as des vis qui sont cachées par les étiquettes qui décrivent le produit donc toi tu dois retirer l'étiquette pour retirer la vis. Mais si tu retires les étiquettes ils te disent que ce n'est plus conforme, la garantie saute quoi. T'as aussi des trucs par exemple, des encoches métalliques qui viennent et qui se plient donc tu dois les déplier mais parfois en les dépliant tu les arraches quoi. Très souvent et ça c'est le plus connu dans les GSM, tu as de la colle maintenant sur les batteries. Et du coup si tu veux retirer toi-même la batterie tu arraches ton GSM quoi. Donc là il y a une loi et je sais que le Repair Together essaie de lutter contre ça. Ils essaient de faire passer une loi à l'Europe pour qu'il y ait un accès à la réparabilité. Alors je pense hein, je ne suis pas sûr de tout, mais je pense qu'ils veulent qu'on ait les détails techniques de chaque pièce et accès aux pièces détachées. Voilà sinon je sais plus quel autre mot j'ai dit.

JB : Je ne suis plus sûr mais est-ce que tu n'as pas dit un mot comme communauté ou collaboration ?

I : Oui peut-être. Ben donc là c'était que ça se fait à plusieurs, tu as le réparateur et la personne qui a son objet, donc on essaie de créer une relation, après ça ne marche pas toujours. Il y a des gens timides il y a des gens qui n'osent pas et il y a des gens qui profitent aussi un peu. Mais l'idée c'est quand même d'échanger et parfois c'est cool on a de belles surprises quoi.

JB : D'après toi quel est le profil des visiteurs de Repair Cafés ?

I : Nous déjà à Louvain-la-Neuve, on a quand même un Repair Café où on a de la chance. Moi j'en ai déjà fait 3 différents j'en ai fait un à Wavre, beaucoup à Louvain, et quelque chose qui était avec le Repair Mobile. Ça c'est un Repair Café qui va de ville en ville et j'avais été à 2 de leurs Repair Cafés. Et là c'est quand même des personnes plus âgées et moins des jeunes. A Louvain on a la chance d'avoir beaucoup de jeunes. Mais je pense qu'on est un peu plus une exception. Je n'ai pas l'impression que les jeunes sont plus là pour la réparation quoi. Je dirais que c'est plutôt des personnes qui viennent d'un milieu un peu plus modeste aussi. Voilà et après c'est un peu varié. Cette tranche d'âge mais c'est moi les jeunes après c'est un ressenti.

JB : Lorsque je te parle des valeurs partagées par les utilisateurs et les visiteurs de Repair Café, quels mots te viennent en tête ?

I : Je pense qu'il y a dans un premier temps, parfois et même assez souvent quand même une, comment dire, un enjeu aussi un peu économique derrière. Donc je sais pas comment dire on va dire rentabilité. Enfin je sais pas si c'est une vraie valeur mais enfin voilà. Et après il y a aussi la conscience écologique quand même. Et voilà la curiosité parce qu'ils se demandent comment ça serait fait, si c'est possible d'être réparé. Je dirais pas que c'est la plus importante. Je pense que la plus importante c'est d'abord l'économique. Parfois on a des gens qui ont pas forcément les moyens qui viennent et qui disent OK c'est quoi. Et qu'ils sont toujours embarrassés de savoir ce qu'ils doivent donner ou pas. Et ça c'est à la cool quoi, tu donnes c'est en général prix libre au Repair Café. Donc bah forcément quand tu achètes un aspirateur et qu'il casse après 2 semaines et que l'entreprise ne veut pas te le réparer. Ben chez nous normalement en une après-midi c'est fait si c'est pas trop grave. Donc curiosité, rentabilité et le dernier c'était la valeur écologique. Oui il y a quand même des gens qui viennent en disant bon Ben c'est pas normal que mon truc soit cassé. Il y a moyen de le réparer et ça sert à rien de le jeter. Enfin voilà il y a des gens qui veulent pas gaspiller quoi et ça c'est je dirais que c'est peut-être même celui-là le plus important au final en vrai.

JB : Avant d'arriver au Repair Café avec leur produit, est-ce que les utilisateurs ont déjà d'après ton expérience tenté autre chose pour réparer ou remplacer leur produit ? Qu'ont-ils fait en général ?

I : Ça dépend des gens. Soit ils ont la flemme soit plusieurs autres raisons alors du coup ils viennent au Repair Café. Il y a d'autres gens qui retrouvent d'anciens objets et qui essayent de restaurer et donc ils viennent et on a parfois d'anciens objets comme ça.

JB : Quel type d'objets et de panne viennent ils réparer en général ?

I : Les objets qui sont les plus fréquents mais de très très loin en général, c'est tout ce qui est grille-pains, aspirateurs, enfin c'est tout ce qui est électroménager. En tout cas à Louvain c'est ce qui est prédominant. Tous les petits électroménagers auxquels tu peux penser, ils arrivent. Tu as par exemple cafetières, aspirateur, grille-pain, fer à repasser et baffle. Ça je dirais c'est souvent ce qu'on voit tout le temps et ce sont souvent des pannes assez bien identifiées, qu'on revoit fréquemment. C'est pour ça que je dis c'est pas si compliqué que ça. Il y a des tutos qui sont faits par Repair Together. Moi de base je ne touchais rien et en regardant les tutos et en essayant un peu je commence à savoir faire des trucs quoi. Et après les électroménagers, on a aussi les vélos et ça il y a un peu de tout à faire. Souvent c'est quand même regonfler les pneus mais parfois c'est resserrer les freins. Parfois c'est des choses un peu plus compliquées et on n'y arrive pas toujours mais normalement avec les vélos ça va encore. Après le textile c'est quelque chose qui ne marche pas super bien chez nous mais dans certains Repair Cafés ça marche beaucoup mieux et ça je pense que ce sont souvent les fonds de poches et les ourlets les problèmes. Après tout ce qui est informatique c'est beaucoup beaucoup plus compliqué quoi.

JB : Pour quelle raison viennent ils spécifiquement au Repair Café pour ces objets et ces pannes-là ?

I : Souvent c'est parce que la garantie ne marche plus donc là ils n'ont pas le choix. C'est un peu un mix de valeurs et de circonstances. Quand tu as un vieil objet et que tu veux le réparer et bien tu viens au Repair Café parce que tu n'as pas d'autres choix. Ou si tu as un objet qui n'est pas trop vieux mais qui est cassé, par valeur tu essaies de le réparer. Et tu as également l'aspect

économique qui est que ton objet a coûté 100€ et ça t'embête qu'il ne fonctionne plus donc t'as envie de le réparer.

JB : Selon toi, est-ce qu'il y a un type d'objet ou un type de panne que les visiteurs aimeraient faire réparer, mais que le service de Repair Café n'offre pas ?

I : Ça c'est tout typiquement tout ce qui est problème au GSM. Par exemple changer la batterie changer l'écran et tout ça. En fait le problème avec les GSM c'est que les concepteurs font tout pour qu'on ne puisse pas les réparer quoi. Mais vraiment tout de chez tout quoi. Donc dès qu'il y a un écran cassé il faut aller chez un professionnel. Alors comment ça marche, je pense qu'il faut essayer de retirer la colle. Tu vois la colle normalement on peut la retirer avec un sèche-cheveux. On arrive à la faire fondre et elle arrive à partir. Mais pour les GSM, ils ont réussi à contrer ça donc il faut vraiment aller chez un professionnel pour l'écran, pareil pour la batterie et pour la caméra. Donc souvent au Repair Café, on nous demande, est-ce que tu peux réparer mon GSM et ben c'est impossible parce qu'on nous empêche de le faire en fait. Donc ça je dirais que c'est le plus fréquent de très, très loin. S'il y en a d'autres je dirais que c'est plutôt les gros électroménagers, du genre les lave-linge et tout. Et ça en fait nous on ne va pas venir chez toi pour réparer ton truc. Donc c'est un peu compliqué pour nous. Après si tu le ramènes, on peut y regarder mais ça n'arrive jamais parce que c'est hyper galère à transporter. Mais nous on n'est pas des réparateurs, enfin on est pas payé pour ça. Donc je dirais les électroménagers ou les GSM.

JB : Est-ce que maintenant il y a une catégorie d'objets ou de pannes que les utilisateurs ne préfèrent pas réparer ? Pour quelles raisons ?

I : Donc moi je ne les vois pas ces gens-là parce qu'ils ne viennent pas au Repair Café ?

JB : Oui par exemple si tu as une idée de pourquoi il y a certains objets que les utilisateurs vont remplacer sans même penser à les réparer ?

I : Je pense que c'est les objets qui ne coûtent pas chers. Les objets qui sont donc achetables facilement. En fait je ne sais pas trop. Je pense que surtout les gens ne savent pas que les Repair Cafés existent, qu'ils ne se disent pas Oh je pourrais faire réparer mon produit. Je pense que ce n'est pas dans la mentalité, comme on est un peu trop habitué à ça marche pas, on rachète et on jette. Les gens ne se disent pas c'est pas réparable donc je ne vais pas y aller. Typiquement un grille-pain, petite anecdote, la première fois que je vais à un Repair Café j'y vais avec mon grille-pain cassé. Et en fait très souvent avec les grilles-pains le problème c'est qu'il y a des miettes qui viennent sur l'électro-aimant. Ça paraît compliqué mais c'est juste des miettes quoi. Donc moi en transportant mon grille-pain les miettes sont parties et en arrivant au Repair Café, le réparateur a branché mon appareil et m'a dit bah ça marche. Donc j'étais là comme un con et j'allais en organiser un juste après en plus moi. Mais il m'a dit c'est quelque chose qui arrive super souvent et c'est tout bête quoi. Mais typiquement ça les gens n'ont aucune idée. Si je te dis l'électro-aimant est encrassé, t'as peur. Mais si je te dis les miettes se sont mises au mauvais endroit, tu secoues le grille-pain et c'est réparé, t'as plus peur quoi. Donc les gens ne se rendent pas compte que la réparation c'est simple en fait pour certains objets. Je pense de nouveau qu'il n'y a pas une prise de conscience générale de se dire les choses sont réparables. Même si les gens se disaient okay je pense que c'est réparable, je pense pas que les Repair Cafés soient

connus au point que les gens se disent je vais y aller. Donc c'est un peu un manque de deux choses, un manque d'habitude et un manque de connaissance.

JB : Quels sont les éléments qui pourraient freiner les visiteurs à faire réparer leur produit ?

I : Je pense la peur, c'est vraiment ça, c'est penser que ce n'est pas réparable, tant pis je passe à un suivant. Un autre élément c'est quand même le temps parce qu'un Repair Café, il faut quand même accepter de venir et de passer l'après-midi. Même moi,, qui suis occupé, je vois qu'il y a des gens qui se disent c'est mort donc tant pis. Je pense que ça c'est surtout sur les gens assez aisés enfin les gens qui ont les moyens donc ils se disent je préfère me dire je vais payer ça et je ne vais pas perdre mon temps dans un Repair Café. Le temps que je ne perds pas là, je travaillerai pour racheter mon truc. C'est con parce que ça nique la planète au passage mais bon. Donc je pense que le temps investi et la peur sont les plus gros freins. Et enfin je pense que la connaissance aussi des Repair Cafés et les habitudes de consommation.

JB : Typiquement lorsque tu reçois un utilisateur comment se déroule une séance de réparation ? Comment est-ce que le l'utilisateur réagit ?

I : Ce qu'il se passe c'est que la personne arrive, elle est accueillie et on lui propose de remplir une fiche où elle écrit son appareil. On écrit son nom, prénom, son mail, si c'est un électroménager et la panne quoi. Ça nous permet ensuite de pouvoir rediriger la personne vers un réparateur et en même temps ça commence le processus de récolte de données car on essaye un peu de faire des stats. Après on voit par exemple que c'est une cafetière. La personne est arrivée en premier, elle va directement chez un réparateur par contre si tous les réparateurs sont pris alors on met dans une file d'attente. Et après si elle a le temps parce que ça c'est le problème, aussi parfois on a des réparations qui durent 2 min parfois on a des réparations qui durent 2h. Ça c'est un peu une frustration que tu peux avoir au Repair Café, c'est comme tu n'as pas beaucoup de réparateurs, parfois tu viens mais comme tu arrives trop tard, on ne peut pas réparer ton produit. Là je diverge un peu. Donc ils viennent, on les accueille, on les dirige puis là ils vont avec un réparateur, on discute un peu, on parle de la panne. Là généralement le réparateur il fait un peu un diagnostic. Il va tester un peu tous les trucs un peu connus. Sur un grille-pain, il va regarder si ça chauffe encore parce que si ça chauffe encore c'est très bon signe. S'il ne chauffe pas, on regarde si c'est l'aimant, on va par exemple ouvrir l'appareil. Et là on demande à la personne de nous aider. C'est juste retirer des vis mais ça montre à la personne qu'elle est capable de réparer aussi quoi. Si c'est l'aimant, c'était le problème, ben alors là on remonte tout après. Mais si l'aimant n'était pas le problème alors là on doit chercher un peu. Une fois qu'on a identifié la panne et qu'on a réussi à la réparer, ce qui n'est pas toujours le cas. Moi ça m'est déjà arrivé que le électro-aimant est brûlé et là j'ai expliqué à la personne que soit elle recommandait la pièce sur internet, bon je sais que elle ne le fera jamais, soit tant pis on ne peut rien en faire. Et donc là on commence à remonter l'appareil en le testant pour vérifier que ça marche bien. Et alors on renvoie à la personne. Si c'est parce que le réparateur, il n'est pas assez compétent ou parce que voilà y a plus rien qui est possible de faire, on voit avec la personne ce qu'elle veut faire. Soit ça peut partir à la casse, soit elle récupère et elle décide de faire ce qu'elle veut. Parfois ça nous est déjà arrivé que des personnes nous disent prenez ce que vous voulez et donc nous on récupère des composants qui peuvent nous être utiles. Typiquement une prise c'est tout bête mais quand tu tires sur ta prise, si tu la tires au mauvais endroit tu peux en fait déconnecter ton câble de ta prise. Donc du coup nous parfois on a besoin de prises pour

ressouder cela. Donc en fait nous on peut récupérer des prises comme ça et pour l'électro ils aiment bien récupérer des choses comme ça, de la connectique un peu sympa. Et puis on leur rend leur matériel quoi. Là il retourne à l'accueil, on termine de compléter leur document et on essaye de faire des stats quoi. Avant on faisait beaucoup sur du papier et donc on avait un peu des fardes qui s'accumulaient mais maintenant on essaie de faire sur internet et ce qui est cool c'est qu'on a le résultat à la fin du Repair Café sur les kilos estimés et d'estimer et les kilos de CO2 évitées pour ne pas devoir racheter un truc quoi. Après la personne s'en va et voilà. Parfois on pense qu'on peut réparer mais on a pas le temps donc on répare dans un premier temps et on la réinvite à revenir dans un prochain Repair Café. En résumé c'est accueil diagnostic réparation et puis stats et on part quoi.

JB : Quand vous ne parvenez pas à réparer le produit, comment le visiteur va-t-il réagir ? Quelles émotions va-t-il montrer ?

I : Généralement les gens sont plutôt cool parce qu'ils ne savent pas trop à quoi s'attendre. C'est pour ça que je pense que la curiosité est encore importante pour beaucoup de monde. Et c'est pour ça aussi qu'on a envie de rendre ça convivial parce que sinon les personnes vont penser qu'on leur offre un service alors que c'est pas du tout le cas, on est pas payé, on fait simplement ça par principe nous. Donc les gens sont assez bienveillants. En plus nous comme on est des réparateurs assez jeunes, ils voient bien qu'on a pas une expérience de fou non plus. Donc ils ne se vexent pas trop. Parfois on explique comment on pourrait le réparer mais bon s'il faut acheter un électro-aimant, nous on l'a pas sous la main donc il faut qu'il commande spécifiquement cet élément là au bon endroit et après nous on peut aider à le ressouder. Du coup on explique et c'est compréhensible. Je pense que ça dépend surtout de c'est quoi le problème. Si on identifie le problème, comme par exemple si un aspirateur le moteur a grillé, et ben on sait rien faire. Donc on dit c'est chouette d'avoir essayé de le réparer mais c'est pas possible et là il y a vraiment aucun problème. Parfois on n'y arrive juste pas, on pense que le truc devrait marcher et ça ne marche pas. Suivant là les gens se disent : Ah bah il a essayé, je n'aurais pas fait mieux donc il y a il y a quand même une bienveillance quoi. Il y a très rarement une frustration ou des gens qui s'énervent. En fait de toute façon le produit est déjà dysfonctionnel. Donc nous souhaitons l'améliorer mais on ne l'empire pas vu qu'il ne marche déjà pas. Donc les gens ne s'énervent pas trop en général

JB : Je vais te partager mon écran pour la prochaine question. En fait il y a la photo de différentes personnes. Prenons l'exemple des différents services de réparation en général. Quelles sont les personnes les plus propices à aller faire réparer leurs produits ? Quelles seraient leurs motivations selon toi ?

I : On va commencer par la famille. Je pense que la famille le problème c'est le temps et ils ont pas toujours le temps, donc aller à un Repair Café peut-être pas. Mais faire marcher une garantie à mon avis oui. Parce que surtout quand t'es une jeune famille à mon avis t'as beaucoup de frais donc au niveau économique c'est important. Puis aller chez un réparateur peut-être ça, ça dépend de la famille. Moi ma perception de l'image, c'est de la famille donc voilà comment je le vois. Ensuite la femme en haut, près d'un mur je dirais que c'est une jeune travailleuse qui met beaucoup de temps dans son boulot. Ça c'est typiquement des personnes qui ne viendront pas en Repair Café. C'est un peu ce que je disais tout à l'heure. Enfin je pense en tout cas, c'est comme ça que je décrypte l'image. C'est quelqu'un qui travaille énormément et donc qui n'a pas

le temps de passer 4h dans un Repair Café. Le travail peut rentabiliser un nouvel achat quoi. Garantie peut-être mais sans acharnement et réparation j'ai un doute. Ensuite les personnes âgées, ça c'est clairement des personnes qui viennent au Repair Café. C'est même parfois des réparateurs en fait. C'est des gens qui ont du temps et qui sont attachés à leur objet, donc parfois ils viennent avec des dingeries en Repair Café. Donc réparations oui de dingue je dirais. Ensuite le jeune homme, je vais le considérer comme un universitaire parce que je vais dire que l'adolescente ce sera la fille avec la farde rose. Donc l'universitaire lui il pourrait venir au Repair Café et même il vient au Repair Café parce que les étudiants arrivent à le communiquer et arrivent à le démarcher. Et comme il n'a pas spécialement l'argent, et ben il va venir au Repair Café. Les garanties aussi mais les services de réparation pas toujours parce que ça coûte parfois un petit peu cher. Ensuite, la jeune fille à la farde rose je vais dire que c'est une écolière et ça je ne pense pas parce que pour moi elle dépend plutôt de ses parents. Du coup, elle je dirais que ça revient plutôt à la première image avec la famille. Les jeunes cadres dynamiques et sympas, là ben j'ai l'impression que c'est un peu la, comme la personne que j'ai décrite en haut à gauche quoi. La madame en rose qui a l'air un peu triste, ça c'est des gens qu'on voit quand même souvent en Repair Café. C'est des gens qui ont des problèmes un petit peu économiques. Et donc tu donnes tout pour réparer leurs produits mais ça marche pas toujours. C'est vraiment des gens qui vont tenter, tout tenter, pour augmenter la durabilité. En tout cas c'est comme ça que je le vois. C'est peut-être un peu cliché désolé. Le monsieur à gauche, le mécano, il ressemble à un réparateur mais pas toujours en fait parce que parfois on est un peu surpris. Il y a des gens qui sont très forts dans leur domaine mais qui ont du mal à s'exporter vers d'autres en fait. Donc soit c'est un réparateur et il serait faire du vélo. Mais qui a beaucoup moins de connaissances en textile ou autre. Mais comme il sait que c'est réparable il va venir quoi. Le monsieur au chapeau on va dire un monsieur célibataire, bah je sais pas ça me choquerait pas de le voir venir au Repair Café. Les enfants à gauche je dirais que ça dépend trop de leurs parents donc pas vraiment quoi.

JB : Tu m'as parlé ici de Repair Café ou d'autres services de réparation soit de garantie soit chez les réparateurs. Est-ce que à ton avis, il y a une différence entre les personnes qui sont prêtes à réparer leur produit en général et les visiteurs d'un Repair Café ? Si oui lesquels ?

I : Ce qui va t'amener à la réparation pour moi c'est 2 choses. C'est soit le point de vue économique soit d'un point de vue réparation on va dire. Donc dès qu'une personne a décidé de réparer, il y a plus que le point de vue économique qui entre en compte. En tout cas ça c'est mon approche. Donc je dirais que les gens qui n'ont pas les moyens... on dit que le temps c'est de l'argent donc là c'est un peu ça en fait. Si tu as le temps mais pas l'argent bah tu vas venir au Repair Café et tu espères que ça marche. Si t'as l'argent mais pas le temps, tu iras plutôt dans un service de réparation et t'es prêt à payer pour que ça marche et tu t'attends à un résultat. dans les 2 cas si l'objet est récent tu vas d'abord essayer de faire marcher la garantie. C'est comme ça que je le vois en tout cas.

JB : Quel est ton sentiment sur le rôle des consommateurs dans le champ entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Je pense que ça dépend des valeurs qu'ils véhiculent. C'est leur situation financière et leur valeur oui. S'ils peuvent se permettre de jeter un truc et d'en racheter, la durée d'un GSM c'est 6 mois. C'est quand même chaud mais bon voilà c'est comme ça. Il y a des gens qui rachètent

des GSM c'est limite une collection. Je pense que ça c'est plutôt une question de mentalité. Ensuite il y a aussi une question d'argent qui est de se demander est-ce que ça me coûtera de l'argent de perdre mon temps dans un Repair Café. C'est aussi un peu des choix de société qui se posent un peu là. Je comprends pas qu'on trouve ça cool que les gens changent de GSM tous les 6 mois alors qu'il est pas cassé. Ça pose aussi ces questions de choix de société. Même si pour nous c'est trop loin. On se pose un peu ces questions-là quoi.

JB : Les fabricants quant à eux, quel est leur rôle dans ce choix dans la réparation ou du remplacement ?

I : On peut pas trop être gentil avec eux parce que généralement ils font tout pour qu'on ne puisse pas réparer leur produit quoi. Eux, ils ont beaucoup plus intérêt à ce qu'on ne puisse pas le réparer et qu'on rachète un, forcément un produit chez eux. Et parfois pire ils font en sorte que si t'essayes de le réparer, la garantie se retourne contre toi. Donc pour l'instant ça c'est ultra scandaleux. Pour faire une petite aparté, moi je suis un ingénieur civil. On a un cours de machine design et on a eu un cours d'écoconception pendant 2h, mais on nous a brassé du vent quoi. Les fabricants, ils ont aucun intérêt à le faire ils sont pas formés et ils ont pas envie quoi. Ils font tout pour que ce soit un calvaire pour nous. Et ça pourrait passer par les lois pour empêcher que ça arrive ça. Eux, ils ont tout intérêt à ce que tu rachètes. Ce que eux devraient faire, c'est essayer de donner des plans pour qu'on sache, enfin déjà l'accès à comment démonter l'appareil. C'est ce qu'il y a de plus important pour nous. Nous parfois on se dit OK la panne elle est un peu chiant mais si on ouvre ton appareil, on sait qu'on va tout casser donc il vaut mieux essayer de trouver d'autres solutions quoi. Typiquement sur les machines à café, ça arrive encore assez fréquemment. Si ta machine elle fait encore de la chaleur, on va d'abord essayer de détartre quoi parce que si c'est juste le tartre, on va y arriver encore assez facilement. Mais si on commence à essayer d'ouvrir et qu'on se rend compte que c'est le tartre après, bah parfois on n'arrive pas à la remonter parce que c'est un peu comme dans les baffles aussi, parfois les enceintes les grandes enceintes, très souvent tout est collé et donc tu pètes en gros une partie en le retirant. Après il y a moyen de le réparer et ça ne se voit pas trop mais tu pètes quand même le tout quoi. Pour résumer, je pense que les fabricants tout est dans leur intérêt pour qu'on ne puisse pas réparer quoi. C'est un peu le jeu et c'est pour ça qu'il faut changer les règles. Ce que nous on attendrait d'eux, c'est d'avoir accès à d'abord un accès simple pour ouvrir le boîtier. Eux, se défendent de ça en disant oui mais alors il y a des gens qui vont aller toucher des parties électroniques et qui vont se blesser quoi. Ils trouvent toujours des trucs comme ça. Typiquement Apple ils disaient oui mais nous on met de la colle dans nos batteries parce que si tu peux retirer la batterie tu pourrais avoir une décharge. Ils font sauter des normes européennes comme ça vraiment quoi. Après les pièces de rechange c'est cool même si on a rarement besoin de pièces de rechange. Et après juste faire des conceptions un petit peu plus robustes quoi.

JB : Est-ce que tu peux compléter la phrase suivante : « Les utilisateurs pourraient décider de remplacer leurs produits plutôt que de le réparer pour les raisons suivantes... »

I : Pas le temps ou trop d'argent.

JB : Est-ce que les critères qui entrent en compte justement lors du choix entre la réparation et le remplacement varient en fonction du type de produit ou de panne à réparer ?

I : Oui quand même. Je pense qu'un vélo par exemple c'est plus dans l'idée du temps que c'est réparable quoi. On sait que les vélos c'est acquis socialement que ça se réparent, c'est comme les voitures. Les électroménagers c'est beaucoup moins le cas. J'ai l'impression que c'est acquis qu'un électroménager, c'est cassé il faut le jeter quoi. Mais voilà, pour répondre à ta question il y a le coût qui entre en compte, l'encombrement de l'objet, enfin en tout cas nous les gros objets on peut pas faire. Peut-être parfois il y a des gens qui se disent que okay, ça ce sera irréparable, donc des dégâts irréversibles où tu sais que il se passera rien. Autre chose, là, je vois pas comme ça. Il pourrait y en avoir plus mais là comme ça je vois pas trop.

JB : Quelles pratiques de la part des fabricants favorisent le choix de la réparation de la part des consommateurs ?

I : Déjà c'est toujours utile de le préciser aussi, c'est qu'il y a des réparateurs qui décident que leurs objet il ne devra pas être réparable quoi. Et donc ils disent, moi je te donne une garantie de 10 ou de 100 ans sur certains produits. J'ai pas d'exemple en tête mais en fait il y a des compagnies qui font ça en fait, qui se disent moi je suis sûr que y aura pas de problème et donc je te donne une énorme garantie parce que je suis sûr que ça va marcher. Je pense que pour certaines chaussures de randonnée par exemple il y a ça. Je sais qu'en tout cas en cours, on m'a déjà parlé de certains objets comme ça. Et c'est cool parce que ils disent, il ne faudra pas réparer parce que nous on est sûr de notre objet, il faudra pas le réparer. Ensuite, ils pourraient dire que ils ont des garanties mais avec les garanties faut voir s'ils vont pas jeter ton appareil et le remplacer par un autre. Mais la garantie peut quand même aider si eux ils possèdent un service de réparation des produits. Typiquement avec les vélos c'est exactement ce qui se passe. Dès qu'on te vend un vélo tu sais tu peux le faire réparer là-bas en général. Les fabricants garantissent qu'on peut avoir des pièces détachées si nécessaire. Je sais pas si t'as déjà entendu parler du FairPhone, c'est génial et c'est en gros un GSM où tu choisis tes composants dedans et donc eux ils t'aident à réparer parce qu'ils te disent tu peux réparer n'importe quelle composante, nous on l'a. Donc avoir accès à n'importe quelle pièce détachée. Et après tout simplement je pense dire aux gens nous notre produit il est cool parce qu'il est réparable. Tu pourrais imaginer un produit, je vais dire par exemple un grille-pain disons que ça coûte 50€. Moi je te vends mon grille-pain 100€ parce que j'ai besoin de me faire une marge mais par contre je peux te jurer qu'on peut te le réparer sur 50 ans ou même 10. Ça pourrait être un vrai argument marketing. Tu dis okay d'habitude mon grille-pain, j'en ai besoin de 3 par an, enfin non de un tous les 3 ans donc 3 au total donc 150€ au total. Et t'as quelqu'un d'autre qui te dit je te le vends à 100€ mais je te garantis que je peux le réparer pendant 10 ans. Il y a un vrai truc à faire quoi je pense que ça peut vraiment marcher.

JB : Toujours dans cette même idée, quelles pratiques de la part des fabricants vont maintenant favoriser le choix du remplacement ?

I : Le plus simple c'est de faire peur aux consommateurs et donc de dire attention si tu ouvres tu vas te blesser. Ça c'est le plus simple qu'ils ont et c'est le plus dur pour nous de combattre ça parce que parfois c'est vrai parfois c'est faux mais c'est souvent faux. Dire aussi simplement « Ah c'est remplaçable », dire par exemple, « Ah c'est cassé mais c'est pas grave on te le remplace dans un jour ou 2 jours ». Donc des délais de livraison en fait très court ça les aide aussi. Et si tu veux essayer de le réparer toi-même bah là ils ont des mécanismes comme je l'ai dit tout à l'heure de colle ou de cacher des vis qui t'empêchent de réparer. Donc même si tu te

dis est-ce que c'est réparable, je vais vite essayer, tu te rends comptes que c'est impossible et t'abandonnes quoi. Donc soit c'est empêcher de réparer soit inciter à surconsommer quoi.

JB : Je vais te re partager mon écran et cette fois-ci je te propose de regarder à différents objets. Peux-tu me donner l'ordre de facilité de réparabilité de ces objets selon toi ?

I : Pour moi le plus simple c'est le collier parce que je vois même pas trop quoi comme problème il pourrait avoir. Oui peut-être il manque un maillon de la chaîne et tu peux plus le fermer ou un truc comme ça. C'est marrant mais ça, ça nous arrive absolument jamais mais je pense qu'en bijouterie ça doit pouvoir se faire réparer facilement. Et ces objets-là, ça a une très grande valeur donc je pense que ça doit être assez facilement réparable sans problème ça. Et je pense que même les gens vont le faire assez fréquemment vu que ça a une grande valeur et que les bijoutiers savent le faire facilement. Nous, on l'a jamais mais je suis sûr que c'est le premier quoi. Ensuite c'est soit le vélo soit le jeans. Chez nous, on a pas vraiment de textile mais en fait c'est sûr c'est le jeans parce que le vélo parfois t'as besoin de pièces détachées et parfois tu les as pas avec toi. Ensuite, c'est tous les petits électroménagers qui sont au milieu à droite. Ça c'est généralement assez facilement réparable. Ça c'est ce qu'on a beaucoup dans les Repair Cafés, c'est un peu notre gagne-pain on va dire. Ce qui est assez simple à réparer, mais ce qu'on n'a jamais c'est un peu le sommier et la table et nous on les a pas parce que c'est trop encombrant en fait. Si je devais mettre sur une échelle de un à 10 je dirais que les 4 premiers c'est entre 7 et 10. La table et le lit c'est entre 5 et 6. D'ailleurs, la petite radio à mon avis tu peux les mettre avec les petits électros que t'as mais c'est quand même un peu plus dur. C'est un peu plus technique mais c'est quand même faisable. Quand on a une radio qui arrive, on se dit on a 2 chances sur 3 de la réparer quoi. Ensuite les gros électroménagers, tout ce qui est sèche-linge, four et tout bah ça prend trop de place donc on n'en voit jamais. Et enfin les ordi ça on fait mais c'est vraiment compliqué, ça prend parfois un soit plusieurs Repair Cafés mais c'est chaud. Et GSM je dirais que c'est 1 aussi. L'ordinateur je pense que c'est plus simple à réparer que le GSM parce qu'il y a moins de façon t'en empêcher. Enfin par exemple là moi je sais retirer la batterie de mon ordinateur mais pas de mon GSM. Mais dès que tu as un problème un peu sérieux à un ordinateur c'est vraiment galère quoi.

JB : Si on prend l'exemple d'une machine à café qui tombe en panne. Quelle va être là réaction des consommateurs ? Comment vont-ils faire leur choix entre la réparation et le remplacement selon toi ?

I : Ça fait un peu écho à ce que j'ai dit tout à l'heure, ça dépend un peu de leur situation et de leurs valeurs quoi. Ils vont se demander si ça coûte cher de réparer, ça dépend aussi de la relation qu'ils ont avec l'objet quoi s'ils se disent j'ai absolument besoin de café, je vais vite le remplacer parce que j'ai envie de vite consommer quoi. Pour le café ça pourrait vite être le cas qui est moins le cas pour une bouilloire ou pour un grille-pain où tu peux te dire si j'ai pas de grille-pain pendant une semaine ça va je survis. Le café ça peut paraître plus indispensable. Puis, il y a de nouveau est-ce que j'ai le temps de le réparer oui ou non, est-ce que ça va me coûter oui ou non. Après si les gens sont plus avertis, ils peuvent très vite déceler si la panne est grave ou pas. Dans le cas de la machine à café, tu peux par exemple peut-être te dire est-ce que c'est pas juste un problème de détartage. Donc ça, j'espère les gens détartrent quand même assez régulièrement ou au moins se disent s'il y a un problème avec la machine à café on va essayer de détartre. Les plus avertis sauront que s'il n'y a pas d'eau qui coule mais qu'il y a encore de

la fumée c'est très bon signe. Ça veut dire que soit il faut détartre, soit il y a un endroit où il n'y a plus de passage peut-être parce que un joint est cassé ou peut-être parce que du café s'est accumulé mais c'est facilement réparable quoi. Bon ça par contre je pense que peu de gens le savent.

JB : Si maintenant on prend l'exemple d'un smartphone dont l'écran est cassé, comment les fabricants eux pourraient-ils influencer le choix de la réparation ou du remplacement du produit?

I : Je pense que le mieux c'est d'avoir un service de réparation eux-mêmes du produit quoi. Je pense que FairPhone c'est le meilleur exemple de loin pour ça. C'est l'accès aux pièces détachées mais c'est pouvoir le réparer eux-mêmes aussi quoi. Par exemple les autres entreprises ne doivent pas spécialement faire comme FairPhone mais ils pourraient dire si votre objet est cassé on peut le réparer quoi.

JB : Est-ce que tu peux me donner selon toi les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ?

I : Je pense que si c'est proche de chez soi c'est plus simple et par chance il y en a dans presque toutes les villes. Au plus c'est proche au moins tu vas te déplacer donc au plus ça te chauffe. Au plus son occurrence est fréquente, au plus t'as envie d'y aller. Généralement c'est un par mois mais si tu en as un qui est plus fréquent tu vas te dire je dois moins attendre avec mon objet cassé. Typiquement avec la machine à café si c'est le Repair Café est le lendemain c'est cool si c'est dans 30 jours c'est chiant quoi. Ensuite, si tu as confiance dans les bénévoles et dans leur nombre et que si tu y vas tu as des chances d'être réparé, bah c'est chouette. Par contre, si tu sais que si tu y vas tu as quand même des chances que tu vas revenir avec ton appareil cassé, et ben alors ça te freine. Ensuite, il y a un peu la communication de Repair Together qui est importante et ça fait du très bon travail. Parce que dès que tu veux aller vers un Repair Café et que tu es au courant de leur association c'est vraiment fou. Parce que là même la fréquence c'est pas trop un problème parce qu'il y a tellement de Repair Cafés proche de chez toi si tu fais quelques kilomètres en plus tu sais que tu en auras un dans la semaine. Ensuite, si possible avoir une grande salle qui est un peu chouette où aller c'est mieux qu'un bunker un peu lugubre quoi.

JB : Comment pourrait-on faire évaluer la motivation des fabricants pour encourager d'abord à la réparation avant le remplacement

I : Je pense que il y a 2 choses, soit les gens sont volontaires soit ils ne le sont pas. Et je ne pense pas qu'il le soit vraiment donc je pense que les lois c'est quand même le plus simple. C'est de dire donc nous, on a un peu une telle chose. Le problème de ça c'est qu'il y a toujours des Apples qui ont des moyens financiers absolument énormes qui vont te dire que c'est un problème de sécurité ou de faisabilité alors que c'est pas vraiment le cas. Donc les lois je pense que c'est le plus efficace mais aussi le plus dur à mettre en place. Du coup je pense que ce qui serait le mieux c'est de trouver un business model qui marche et qui incorporé des possibilités de réparation comme typiquement ce que je disais tout à l'heure en vendant le produit 2 fois plus cher mais je te donne une garantie sur 3 fois plus de temps. Je pense que ça, ça peut vraiment marcher. Et ça je pense que les entreprises elles peuvent vraiment y trouver un avantage. Je comprends qu'une petite entreprise elle a besoin de faire du profit et donc elle se dit si je fais pas ça, je meurs et derrière ta des familles. Après c'est rarement des petites

entreprises qui font des objets de merde hein. Donc trouver un business model qui est efficace sur laquelle tu bases ta communication je suis sûr que ça peut marcher. Et d'ailleurs ça marche pour certaines choses, typiquement le FairPhone c'est des trucs qui vont vraiment... enfin en fait je connais pas si bien que ça mais je pense que ça a pris beaucoup d'ampleur et c'est très cool. Aussi aider un peu les consommateurs enfin c'est pas normal qu'en festival tout le monde abandonne sa tente alors que c'est la première fois que tu l'utilises. C'est pour ça que faire payer plus cher mais garantir la réparabilité ça peut arranger tout le monde je pense.

JB : Je te repartage encore une fois mon écran. Ici je voulais te montrer l'offre de Vandendorre qui propose de faire réparer les gros électroménagers pour 12,99€ par mois. Je te les laisse lire un petit peu les autres points si tu veux. Quelle serait selon toi la réaction des consommateurs ?

I : La première chose que je me demande c'est : est-ce que tu vas le remplacer ou est-ce que tu vas la réparer donc est-ce que tu vas mettre un nouveau à la place quoi ? Et là on ne donne pas beaucoup de garanties sur le fait que ce soit le même qui va revenir quoi. Parce qu'avec les garanties, ce qui souvent se fait, enfin là moi je me méfie plutôt de ça que d'autre chose parce que on t'explique pas comment c'est réparé. Donc ça me donne plus de méfiance qu'autre chose surtout que c'est quand même un vrai budget quoi 12,99€ par mois, sur 5 ans c'est énorme quoi. Donc l'offre est bizarre parce que c'est super cher au final surtout que c'est pas censé arriver vu que leurs appareils sont sous garantie. Et comme ils n'expliquent pas ce qu'ils comptent faire vraiment de la réparation j'ai juste l'impression qu'ils vont te le remplacer. Et ils vont te dire Ah bah celui-là on va le réparer à l'atelier et en attendant est-ce que tu veux pas un autre produit on en a un c'est cool. Moi je vois ça comme ça.

JB : D'accord merci. Est-ce que tu peux commenter la phrase suivante : « Je pense qu'il est facile de trouver un centre de réparation lorsqu'un de mes produits est abîmé »

I : Ça dépend ce que tu entends par centre de réparation si c'est un Repair Café oui mais tu n'es pas sûr d'avoir une garantie de réparation. Par contre si c'est un centre de réparation où tu es sûr d'avoir une garantie là c'est chaud je pense.

JB : A ton avis, comment les consommateurs prennent-ils la réparation en compte dans leur achat ?

I : Je pense que c'est plus une question de valeur. Et peut-être aussi une question un peu d'argent. Je pense que c'est plutôt une question de valeur de se dire est-ce que ça va être réparable. Je pense que les gens qui se disent moi j'essaie que mes appareils vont être réparables, je pense que ce sont des initiés du coup... laisse-moi construire une réponse un peu plus claire que ça. J'ai pas l'impression que dans la majorité c'est pris en compte justement. Je dirais plutôt que c'est ça en fait, en majorité c'est pas pris en compte. Seules des personnes qui ont la valeur de déjà vouloir réparer, le font. Et donc c'est plutôt les initiés qui vont essayer de la réparer quoi. J'espère que je me trompe mais j'ai l'impression que c'est ça.

JB : Quel est le rôle des Repair cafés dans l'accès à la réparation en général des objets ?

I : C'est essayer de proposer un service qui est très peu onéreux pour réparer tout type d'objets. Et si ce n'est pas possible d'au moins donner des pistes d'indications aux personnes qui viennent nous visiter et de les conseiller le cas échéant. Proposer un service abordable de réparation et en même temps de partager le savoir autour de la réparation.

JB : Quelle est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : Ca je pense qu'on est un peu en guerre l'un contre l'autre parce qu'on a pas les mêmes objectifs. Nous on essaie de réduire la consommation et eux ils essaient de l'augmenter pour se faire de l'argent donc forcément on va pas être d'accord. Quand on arrive au stade du politique c'est toujours 2 lobbys qui vont s'affronter celui de la réparation contre celui de la consommation. Ben celui de la réparation essaie de faire passer des lois pour la réparation et l'autre j'essaie de continuer le business as usual.

JB : Peux-tu me donner maintenant les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un service de réparation en général ?

I : Là je pense que c'est le prix donc combien ça coûte. La communication, l'emplacement dans une ville et les garanties qu'ils vont arriver à faire, ce dont tu as besoin. Car à partir du moment où tu payes, tu veux qu'il y ait un retour sur investissement ce que je peux comprendre. Mais donc du coup c'est le consommateur là qui veut que ce soit réparé. Après il faut qu'il y ait quelque chose près de chez lui et qu'il soit au courant quoi.

JB : Comment est-ce que les consommateurs pourraient inciter les fabricants à encourager et faciliter la réparation ?

I : Typiquement il y avait la fameuse loi sur la réparabilité, je te parle souvent de ça c'est un peu le seul truc que je connais là-dessus mais donc essayer de promouvoir cela. Je pense toujours que dès que beaucoup de gens sont d'accord sur une même chose à un moment t'as pas le choix. Autre chose c'est faire le choix lors de l'achat. Le problème c'est qu'en amont il faut se renseigner sur qu'est ce qui est facilement réparable ou pas donc il faut savoir qu'en général au plus tu as de l'électronique embarqué ou plus tu as de chances qu'il y ait une résistance qui saute et donc que tout soit néant, alors que tout le reste marche. Faut faire des revendications plus haut quoi.

JB : Les fabricants eux que pourraient-ils mettre en œuvre pour que le réflexe de la réparation soit plus fréquent est possible ?

I : Donc toujours proposer des services de réparation, proposer des services de pièces détachées et je pense informer un peu le consommateur. Je sais que pour les vêtements maintenant ça se fait beaucoup de dire voilà votre produit va émettre autant de CO₂. Ça peut faire comprendre aux gens leur impact carbone. Après faut aussi que les gens soient au courant de ce que c'est et des enjeux qu'il y a derrière. Je pense simplement décrire le processus de fabrication de leur outil. Par exemple, dire c'est comme ça qu'on va construire notre produit pour les vêtements. Ah bah c'est simple à réparer parce qu'avec simplement un peu de tissus et de la ficelle c'est facile mais je suis sûr qu'avec d'autres objets il y a moyen de faire ça aussi. Le problème quand tu fais ça c'est que t'es obligé de vendre une certaine qualité parce que tu peux pas dire ouais c'est super tous mes produits viennent de Chine, ils sont faits dans des conditions horribles et regardez ça va pas tenir après 2 mois... Aussi c'est quelque chose que j'ai pas beaucoup abordé en fait c'est recherché une bonne qualité c'est pas toujours gage... rechercher une bonne qualité est gage souvent de ne pas devoir réparer mais c'est pas parce que tu payes cher que tu as de la bonne qualité. Donc ça retrouver de la bonne qualité c'est cool mais ça c'est le consommateur qui doit évaluer... si tous les consommateurs étaient avertis il y aurait pas de mauvais produits sur le marché mais bon c'est pas le cas.

JB : Si on reprend les objets que je t'ai montrés avant comment est-ce que tu les classerais par ordre de facilité d'accès, en général, à la réparation ?

I : Vu ce que je connais moi je pense que ma liste ne changera pas par rapport à tout à l'heure. Après comme c'est pas mon domaine je sais pas si j'ai pas un peu dire des trucs faussés mais j'ai l'impression que les GSM ou les ordinateurs, très souvent quand ça va pas le fabricant ne se pose pas la question il le jette et il le remplace. La table, je pense que ça dépend de la qualité de la table, si c'est une table ultra cheap ça vaut pas la peine de la réparer alors que si c'est une table en chêne là on va y réfléchir et on va la réparer. Le sommier, j'ai l'impression que c'est cheap donc en général aussi on jette. Les électroménagers lourd ça, ça pourrait changer. Je pense que là il y a un truc. Je me fais avoir par la pub de Coolblue mais à mon avis il y a des services de qui peuvent se mettre en place et qui pourrait être cool avec ça. Et s'il y en a un qui doit sortir du lot ça doit être lui à mon avis.

JB : Là on a parlé beaucoup des consommateurs et des fabricants. Est-ce que selon toi il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Je pense les politiques du coup parce que c'est eux qui fixent les rôles aux fabricants. Je pense qu'il y a aussi d'une certaine façon la société qui doit.. je pense qu'il y a certains comportements qui sont banalisés et qui sont d'une aberration monstre et qu'on trouve typiquement cool. Du style changer d'iPhone dès qu'il y en a un nouveau alors que le sien fonctionne très bien ; je suis pas sûr qu'on doit trouver ça cool quoi. Il y a aussi je pense toutes les formations techniques. Par exemple nous, en Ingé, on nous disait on va vous apprendre à concevoir des trucs responsables mais c'est n'importe quoi. Et ça veut dire que les profs ont raté leur coup. Et il y a aussi potentiellement le regard de la société par rapport à des métiers techniques comme des ébénistes ou d'autres personnes, des mécaniciens et autres. C'est acquis qu'on répare une voiture mais t'imagines si on devait changer de voiture comme on change de piles, ce serait chaud quand même. Donc on pourrait revaloriser ces métiers-là. Donc les profs dans ces filières-là doivent faire du bon taf. Toutes les personnes qui touchent au design je pense que les profs ont quelque chose à jouer. Je pense aussi que les professions techniques doivent être revalorisées au niveau de la société. Qu'on comprenne que c'est grâce à eux que ça marche et que ces gens-là ont les compétences pour réparer.

JB : D'accord et est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans l'accès à la réparation ? Est-ce que quelque chose d'autres te vient en tête ?

I : Tout ce qui est vecteur de communication c'est important. Nous typiquement les réseaux sociaux nous aident quand même beaucoup. Je pense qu'il y a des ONG aussi qui essaient de militer pour la réparabilité. Il y a aussi énormément de revendications environnementales donc on se retrouve un petit peu aussi là-dedans. Le 0 déchet par exemple fait aussi un peu partie de la réparabilité. Et les profs et l'éducation ont aussi un énorme rôle à jouer. C'est vrai que j'en ai pas beaucoup parlé mais typiquement je pense qu'il y a très peu de gens qui sont au courant de la règle des 11 R donc on dit toujours qu'on va recycler mais en fait il y a plein d'étapes avant de recycler. Donc je pense que l'éducation ce serait bien, ça prend du temps mais voilà. Et puis responsabiliser les gens mais ça c'est compliqué parce que changer la société c'est pas facile.

JB : Est-ce que tu as d'autres points à souligner ou d'autres choses que tu aimerais partager ?

I : Non mais je pense que un truc que j'ai un peu sous-estimé pendant toute l'interview c'est tout ce qui est éducation c'est quand même important. Eduquer très vite, autant que ce soit du producteur vers le consommateur. L'éduquer à sa façon de consommer enfin éduquer on se comprend hein. Mais aussi les professeurs, des designers éduqués sur les chose qui vraiment ont du sens, revaloriser les métiers techniques et apprendre des comportements qui sont un peu voilà donc je pense que l'éducation a un vrai rôle et que ça ne doit pas être sous-estimé voilà.

JB : Okay super un grand merci.

Simon

JB : J'aimerais aborder avec toi le thème de la réparation et plus particulièrement le profil que les utilisateurs ont enclin à la réparation peuvent avoir, les critères qui pourraient entrer en compte, et l'accès général à la réparation.

Si à n'importe quel moment tu as besoin d'éclaircissements n'hésite pas à m'interrompre et à me poser des questions.

Pour ton information sache que je me permets d'enregistrer l'entretien pour mon analyse future.

I : Pas de soucis.

JB : Peux-tu te présenter en quelques mots. Quel est ton rôle au sein du Repair Café ?

I : Alors Simon Fremineur. . J'ai 27 ans j'ai fait des études de design industriel. Je suis dans le mouvement Repair Café depuis la fin de mes études vers 2018. Parce que mon projet de fin d'étude était en lien avec les Repair Cafés. J'ai fait un mémoire sur l'obsolescence programmée. Et j'ai fait un projet plus concret qui est le Repair mobile donc qui est un Repair Café sur remorque. En tournée d'ailleurs pour sa 2e année consécutive. Moi je ne fais pas partie d'un Repair Café à proprement parler. Je gravite un peu autour du mouvement en essayant de l'enrichir de différentes façons. Là, c'est via un nouvel outil avec le Repair Mobile. Je travaille pour un projet européen avec d'autres partenaires qui sont aussi en contact rapproché ou moins avec les Repair Cafés dans différents pays dans la zone i'Europe. On essaye de mettre en place différents outils pour aider les Repair Cafés à réparer davantage et aussi que les citoyens puissent réparer par eux-mêmes avec des tutoriels ou des accès aux cartographies de la réparation. Je suis fort actif mais plutôt comme satellite autour des Repair Cafés mais j'ai une vie plus ou moins globale voilà.

JB : Si maintenant je te dis le mot réparation, quels mots te viennent en tête ?

I : Je dirais les 2 premiers c'est l'aspect économique et l'aspect écologique. Je pense que c'est 2 fondamentaux qui poussent les gens à réparer. Sinon la réparation, parce que je suis plus lié à l'aspect plutôt plus technique de réparation, je pense à l'impression 3D, domaine où je suis un petit peu plus actif. Je pense aussi freins à la réparation et aux difficultés qui gravitent autour de cette activité là, tout ce qui fait qu'on ne peut pas réparer ou pas facilement. Je dirais que c'est les premières idées qui me viennent à l'esprit.

JB : D'après toi quel est le profil des visiteurs qui fréquentent les Repair Cafés ?

I : Je pense que ce sont des profils assez larges. Ça dépend fort en fait, je dirais qu'il n'y a pas de généralités, parce que ça dépend fort en fait du Repair Café. Ça dépend de par qui il est créé, où il est situé, etc. Il y a des Repair Cafés par exemple qui accueillent énormément de personnes qui n'ont pas les moyens d'acheter du neuf. Le Repair Café est donc un lieu où les gens viennent réparer pour l'aspect économique. Il y a parfois un peu du public comme ça, ça dépend aussi où est situé le Repair Café. Il y a d'autres Repair Cafés qui accueillent des gens qui ont plus le temps, des personnes qui sont pensionnées par exemple qui voient ça comme un geste pour la planète mais aussi comme lieu de rencontre pour échanger avec leurs amis, avec leurs voisins parce que ça reste un endroit social. On remarque que dans les Repair Cafés il y a des gens qui viennent qui n'ont rien à réparer. C'est parce que c'est vu comme un point central de rencontre et d'échange. Et parce que ça fait partie intégrante du concept que ce soit dans le mot, le fait qu'il y ait Repair donc la réparation et Café qui est un endroit aussi qui fait partie du Repair Café. Donc un endroit où on peut parfois boire un thé, un café, manger un morceau de tarte. Il y a des gens qui viennent juste pour échanger. Maintenant te donner des proportions je ne pense pas qu'on ait déjà fait des enquêtes de terrain là-dessus avec des statistiques parce qu'en réalité on remarque que ce n'est pas toujours évident d'avoir des statistiques précises à ce niveau-là. C'est pas évident de demander aux gens leur âge, leur type de profil, etc. Les gens qui viennent au Repair Café se posent souvent ce genre de questions. Je pense qu'on a déjà essayé une fois donc mais ça n'a pas réussi moi ce que je te dis c'est purement des observations. Ça dépend clairement du type de Repair Café et il y a même des Repair Cafés dans des universités et alors là ça va être un public très étudiant. Il y a des Repair Cafés dans des écoles, alors ça va plus être les parents des étudiants dans ces Repair Cafés là. Chaque Repair Café est fort différent et a ses spécificités. Ce serait, après ce serait intéressant d'avoir une étude globale pour savoir s'il y a plus de certains types de Repair Cafés et connaître le type de public. Mais globalement je pense que c'est divisé par but que ce soit d'un point de vue économique, de rencontre ou pour un geste écologique et une moyenne d'âge je dirais plutôt élevé. Le public en globalité n'est pas très jeune que ce soit au niveau des réparateurs bénévoles ou des visiteurs.

JB : Lorsqu'ils arrivent avec leur produit au Repair Café, est-ce que les utilisateurs ont déjà tenté, d'après ton expérience, de réparer ou de remplacer leurs produits avant de venir ? Qu'ont-ils fait en général ?

I : Dans la plupart des cas, si les gens viennent au Repair Café, c'est pour avoir de l'aide. Il se peut qu'il y ait déjà eu une tentative de réparation mais la plupart du temps je pense que c'est des gens qui ne sont pas particulièrement expérimentés et qui viennent en cherchant de l'aide. Ça peut arriver que des gens aient déjà démonté, tout ça, mais souvent les réparateurs préfèrent que l'appareil n'ait pas été ouvert pour qu'ils puissent essayer de cerner le problème. Parce que des fois quand les gens ont essayé de réparer eux-mêmes et qu'ils ne savent pas exactement ce qu'ils font ça peut créer d'autres pannes.

JB : Quel type d'objets, de pannes viennent-ils justement réparer généralement ?

I : Les Repair Cafés encodent les réparations sur une plateforme. Cette plateforme recense toutes les réparations, tous les cas enregistrés et il peut donner un aperçu des réparations les plus courantes. Je t'envoierai un document par après. Dans 50% des cas c'est des petits électroménagers. En fait dans un Repair Café, tu as 5 types de réparations différentes en général. Certains Repair cafés développent plus certaines réparations et d'autres moins. Souvent des

appareils de cuisine par exemple, des appareils ménagers genre aspirateurs, etc. Ca je pense que ça représente quasi la moitié des réparations. Après, on a des réparations d'ordinateurs, que ce soit des réparations logicielles avec un ordinateur qui bug ou matérielles avec le changement d'un disque dur ou ce genre de chose. Ça, c'est des réparations plus électroniques je vais dire. Après, il y a les réparations en couture donc le fait de raccommoder des vêtements remettre un bouton, refermer un trou. Ça, ce sont les ateliers les plus fréquents je dirais. Après, il y a 2 ateliers qui sont plus ou moins développés dans les Repair Cafés, c'est la réparation diverse et variée comme par exemple recoller un pied de tabouret ou recoller un jouet, un peu différentes choses qui ne sont pas électriques ni électroniques. Le dernier c'est la réparation de vélo. Alors il y a des Repair Cafés qui n'en font pas, il y a des Repair Cafés qui ne font que ça et ça dépend un peu des bénévoles qui sont disponibles en fait. Pour moi les gens viennent principalement pour les petits électros. Et dans les pannes, je te laisserai regarder dans le tableau que je vais t'envoyer. Je pense que tu pourras trouver ça à ce niveau-là. Evidemment, c'est fort différent d'un appareil à l'autre mais c'est souvent similaire sur les mêmes types d'appareils.

JB : Selon toi quel type d'objets ou de panne les utilisateurs aimeraient-ils faire réparer dans les Repair Cafés mais qui n'est pas offert comme service par les Repair Cafés ?

I : Ce qui n'est pas pris en charge ce sont les gros électroménagers. Il y a 2 raisons principales peut être 3. La première, c'est qu'il n'y a pas de possibilité de raccorder les appareils pour les tester. Parfois il faut un raccord à l'eau, à l'égout et ça c'est tout de suite plus compliqué en termes logistiques. La 2e raison, c'est le transport des appareils. Amener son sèche-linge ou sa machine à laver c'est tout de suite plus compliqué, surtout quand on n'est pas sûr de pouvoir le faire réparer. Ça c'est les 2 problèmes principaux mais après il y a le fait qu'il y a déjà un réseau assez étendu de réparateurs professionnels pour ce secteur-là. A priori, les Repair Cafés ne seraient pas une offre vraiment complémentaire par rapport à ce qui existe déjà en termes de réparation professionnelle. Voilà normalement les gens peuvent déjà trouver assez facilement un réparateur professionnel pour leurs gros électroménagers alors que pour les machines Senseo par exemple, ça va être compliqué parce que c'est économiquement plus rentable donc il n'y a pas d'autres modèles économiques qui peuvent fonctionner dans la réparation que les Repair Cafés. C'est un peu quelque chose qui manque mais en même temps quelque chose qui n'existera pas en Repair Café. Je sais que la réparation de smartphone peut poser parfois problème parce que cela demande de l'équipement particulier et tout le monde n'est pas qualifié pour démonter des appareils qui sont toujours plus compliqués à ouvrir. Les Repair Cafés renvoient souvent vers des réparateurs locaux parce qu'il y a énormément de réparateur de téléphone dans les centres urbains et ça revient à la même question de est-ce que les Repair Cafés seraient complémentaires à ce secteur d'activités qui est déjà existant pour ne pas aller sur leurs plates-bandes. Sinon je ne vois pas particulièrement d'autres objets en particulier. Je dirais que c'est chaque fois les appareils se complexifient de plus en plus et quand on amène un appareil dernier cri avec mille et une fonctionnalités comme une Smart TV ou ce genre de choses, bien les réparateurs bénévoles n'ont souvent pas les compétences pour les réparer. Et ça peut être un problème de compétence mais aussi le fait que les appareils ne sont parfois plus aussi bien réparables qu'avant.

JB : Quelle catégorie d'objets les visiteurs ne préfèrent-ils pas réparer du tout en général ?

Pour quelles raisons les consommateurs vont toujours remplacer certains objets sans même penser à les réparer ?

I : Les smartphones je pense. Ça c'est quand même une grosse problématique. Même les gens changent de smartphone alors que même parfois les smartphones ne sont pas cassés. Il y a l'effet du marketing des nouvelles fonctionnalités qui sortent, etc. Ça c'est effectivement un type d'appareils que les gens amènent moins souvent parce qu'ils se disent, Oh c'est pas grave de toute façon il était vieux, il ralentissait un peu trop donc je vais en racheter un nouveau. Pour moi ça c'est le principal appareil que les gens négligent en termes de réparation.

JB : Typiquement, lorsqu'un visiteur arrive au Repair Café, comment se déroule la séance de réparation ?

I : Ça c'est plus ou moins le même mode opératoire pour tous les Repair cafés. Tous les Repair Cafés suivent une charte pour ça donc il y a 3 grandes zones, la zone d'accueil, la zone de réparation et la zone café. Les visiteurs qui arrivent, on les dirige toujours vers la zone d'accueil où il y a des bénévoles organisateurs qui sont là pour les accueillir. Dans certains Repair Cafés, surtout ceux qui accueillent beaucoup de public, il y a d'abord un pré-diagnostic qui est fait. Parce que parfois les gens arrivent avec un appareil ils ne savaient même pas qu'il y avait des piles à l'intérieur et il suffisait juste de changer les piles. Il y a parfois des choses comme ça pour éviter que les gens attendent, il y a un pré-diagnostic qui est fait pour regarder si la panne nécessite réellement.. déjà regarder si c'est réellement une panne et si c'est une panne, si elle nécessite réellement la prise en charge par un réparateur bénévole. Voilà ça c'est une étape facultative mais que certains Repair Cafés font. Lorsqu'on décide que l'objet va être pris en charge, l'utilisateur, le visiteur remplit une fiche. Je pourrais te l'envoyer si tu veux la fiche. Cette fiche, on y met les coordonnées de la personne, nom, prénom, adresse mail et on leur fait cocher une case que la personne a pris connaissance des règles d'ordre intérieur. Elle rappelle règles de base du Repair Café comme le fait que c'est un endroit où on répare ensemble donc la personne va s'installer à côté du réparateur bénévole, s'investira un minimum dans la réparation. C'est pas un comptoir où l'on dépose son appareil, on va faire ses courses et c'est important que les gens comprennent ce principe. Ensuite au niveau des responsabilités, qu'il n'y a pas de garantie de réparation. Il y a également une clause qui dit que les personnes ne peuvent pas se retourner contre le réparateur si la réparation qu'ils ont faite, pose problème dans le futur. Ce genre de choses un peu plus du point de vue législatif. Et qui rappelle aussi qu'il y a une tirelire à disposition pour des dons. Le don n'est pas obligatoire mais suggéré. Il y a une tirelire pour que les gens mettent un petit quelque chose à la hauteur de leurs moyens. Voilà donc ils signent ça ensuite, on remplit la partie sur l'appareil donc la marque, le modèle, la panne, ce genre de chose. Puis la personne va patienter jusqu'à ce qu'un réparateur bénévole se libère. Puis la personne va se rendre avec l'objet chez le réparateur bénévole et ils vont faire ça souvent en différentes phases. Sur la phase d'observation, le réparateur va poser des questions au visiteur sur l'utilisation qu'il avait de l'appareil. Si c'est un aspirateur par exemple, est-ce que vous aspiriez une fois par semaine, tous les jours, est-ce que vous avez un chien, ce genre de choses, d'éléments qui pourraient aggraver une panne. Donc ça c'est plutôt la phase de diagnostic et puis après il y a la phase de réparation pour essayer de réparer. A l'issue de la réparation, surtout avec un appareil qui est entièrement réparé tant mieux pour le visiteur, parfois la réparation nécessite une pièce détachée alors on invite le visiteur à trouver la pièce détachée et de revenir dans un prochain Repair Café pour terminer la réparation. Parfois c'est irréparable parce que la

panne n'a pas pu être trouvée ou parce que l'appareil est vraiment indémontable, collé et ce genre de chose. Une fois que l'appareil est réparé, on invite la personne à mettre un petit quelque chose dans la tirelire, on termine la fiche pour dire ce qui a été fait sur l'appareil et puis voilà. Puis dans tout ça il y a l'aspect convivial où ils peuvent aller boire un verre avant, après, échanger avec les autres etc.

JB : Je vais maintenant partager mon écran. Tu vois ici la photo de personnes. Si nous prenons l'ensemble des services de réparation. Selon toi quelles sont les personnes qui sont les plus propices à faire réparer leur objet ? Quelles seraient leurs motivations ?

I : Donc ça c'est la réparation en général que ce soit un réparateur professionnel ou un Repair Café ?

JB : Oui

I : Est-ce que ça doit être dans un ordre ?

JB : Non tu es libre de faire comme tu le sens

I : Mais quand tu vois une famille par exemple.. souvent les familles qui viennent c'est parce que c'est une activité en soi d'aller à un Repair Café. C'est intéressant parce que les enfants peuvent découvrir et voir un petit peu comment ça fonctionne. Ça c'est un peu plus lié au Repair Café mais donc c'est pour ça que je pense que les familles viennent en Repair Café. Est-ce que les familles vont souvent dans voir d'autres réparateurs c'est une bonne question. Je pense que c'est plutôt d'un point de vue économique, dans les familles y a souvent beaucoup de matériel nécessaire dans la cuisine, pour nettoyer et donc je pense que plutôt que de remplacer, d'acheter du neuf, elles essaient de réparer. Ça peut être une motivation. Je pense que les personnes âgées, elles ont à la fois plus de temps pour réparer et que la mentalité d'avant était plus sur le fait de faire durer ses objets le plus longtemps possible. Donc je pense que ça doit être ça les principales motivations. Quand je vois un mécanicien sous sa voiture, je pense qu'il a peut-être tendance à faire ça lui-même donc il n'a peut-être pas besoin de services de réparation. Quand je vois des jeunes, je pense que.. Ben quand on voit des étudiants il y a l'aspect plutôt économique qui prime. Ceux qui ont des kots et tout ça, ben quand le micro-onde lâche.. enfin le micro-onde c'est pas un très bon exemple parce que c'est assez dangereux à réparer. Mais imaginons une petite machine à café, ben il a pas beaucoup d'argent à investir pour son kot donc je pense que c'est une bonne raison pour eux de réparer. Sinon pour les autres personnes.. c'est une bonne question c'est pas évident. C'est dur de répondre sans faire des généralités. Je pense qu'on peut passer à la question suivante parce que j'aurais trop peur de faire des généralités quoi.

JB : S'il y en a une, à ton avis, quelle est la différence entre les personnes prêtes à faire réparer leurs produits dans un service de réparation en général et les visiteurs de Repair Café ?

I : Il y a une grande différence je dirais même si on peut retrouver un public qui fait les 2. Dans la démarche de se rendre dans un Repair Café, il y a une démarche qu'on s'investit personnellement dans la réparation. Pour moi c'est ça qui différencie fort le public ou en tout cas l'intention avec les personnes vont dans un service ou dans un autre. Voilà, une personne qui veut juste déposer un objet, aller faire ses courses et le récupérer réparé après, elle n'ira pas dans un Repair Café parce qu'il faut avoir la patience. Il faut prendre le temps de le faire et il faut aussi savoir qu'il n'y a pas de garantie donc on peut très bien aller et attendre toute une

après-midi parce qu'il y a de la file et en fait que ça ne mène à rien. Qu'on reparte avec son objet bredouille, démonté. Donc pour moi c'est un autre type.. je sais pas si c'est un autre type de public parce que y a un public qui font les 2 mais en tout cas ils ne mettent pas leur produit dans un service de réparation professionnel ou dans un Repair Café avec les mêmes intentions et les mêmes objectifs.

JB : Quel est ton sentiment sur le rôle des consommateurs dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un produit.

I : Je vais reprendre une partie de mon mémoire là-dessus. Je vais essayer de dire quelque chose qui est intéressant pour toi. Pour moi, on responsabilise souvent le public par rapport à la réparation est de dire que on peut chacun faire des petits actes, des petites choses pour la planète et que la réparation en fait partie. Mais le problème est clairement fort divisé entre les consommateurs et les fabricants. On a des produits qui sont de moins en moins réparables. Sur de nombreux aspects les consommateurs sont découragés à réparer que ce soit au niveau du frein à la réparation ou au niveau du marketing, au niveau du manque l'information que les consommateurs ont à l'achat. Ils achètent des appareils sans savoir si les produits sont réparables ou non. Donc il y a tout un problème qui est lié à la production d'un appareil quand on fait des appareils qui sont moins bien conscients en termes de réparation. Après il y a toute une part de choix où les consommateurs peuvent très bien prendre le dessus. Il y a des informations qui existent en termes de réparation pour savoir si un produit est durable ou non mais pour cela il faut chercher. Il y a peut-être un manque d'émancipation par rapport à la publicité. On se fait encore fort influencé là-dessus. Il y a de nombreuses réparations que les gens peuvent faire très bien à eux-mêmes par exemple un chargeur dont un fils se déconnecte. Il y a énormément de tutoriels pour faire des réparations très simples sur internet. Donc je pense que c'est un problème qui n'est pas facile à cerner. Il y a tellement de facteurs qui poussent les utilisateurs à réparer ou pas leur appareil. C'est mon point de vue global.

JB : Pour les fabricants justement, quel est leur rôle à eux dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un produit ?

I : Ce que je vais faire c'est que je vais partager mon écran. Je t'envverrai également ce dont je te parle par la suite. Les causes de l'obsolescence programmée. Qui dit obsolescence programmée, dit un appareil qui n'a pas été réparé donc ça peut répondre partiellement à ta question. En vert au niveau de la conception des fabricants et en bleu au niveau de la consommation. Ce qu'on peut reprocher aux fabricants c'est de faire des appareils qui sont peu durables, dans lesquels il y a des freins à la réparation et dans lesquels on retrouve aussi des mises à jour qui sont restrictives surtout pour les smartphones par exemple. Ça ce sont 3 choses qui favorisent l'obsolescence programmée donc le fait de ne pas réparer un appareil. Sinon au niveau de la consommation c'est diviser pour moi en 3 catégories, au niveau de l'achat, au niveau de l'usage et au niveau de la fin de vie. Parce que ne pas réparer un appareil peut être dû à un appareil qui a été mal acheté je vais dire. Donc le fait d'avoir acheté un produit qui est problématique ça peut être dû au niveau du prix, de l'influence du marketing. Après il peut y avoir un problème d'usage ou il peut y avoir une fin de vie prématuré de l'appareil. Je vais parler au niveau de la durabilité, au niveau de la conception mais sinon au niveau quand c'est lié directement au consommateur ça peut être lié à une mauvaise utilisation qui peut être liée à une négligence ou une mauvaise information du produit lui-même au niveau de l'utilisation. Et puis la fin de vie

quoi il y a 3 cas. Le fait que le produit est jeté alors qu'il était encore en état de fonctionnement, qu'il était hors d'usage mais réparable ou hors d'usage mais irréparable.

JB : Est-ce que tu peux compléter la phrase suivante : « les utilisateurs pourraient décider de remplacer leurs produits plutôt que de leur réparer pour les raisons suivantes... »

I : On fera le tableau que je te partage juste un instant réponds à cette question-là. Donc là c'est au niveau de la problématique de fin de vie. Soit ils n'en ont plus de nécessité parce que la technologie est dépassée ou qu'il y a un intérêt dans un autre produit. Soit parce qu'ils n'ont pas réparé, parce qu'ils n'ont pas de connaissances en réparation ou qu'ils pensent que le produit est irréparable, parce que le prix de la réparation est trop élevé, qu'ils n'ont pas trouvé de réparateur. Après il y a tout ce qui n'est pas lié à la volonté, les circonstances autour du consommateur à proprement parler. Il y a un problème de connexion ou un manque de pièces détachées disponibles, manque d'information sur la réparation ou c'est simplement une panne très grave. Voilà je dirais que c'est un peu tout ça.

JB : Quelles pratiques maintenant de la part des fabricants favorisent le choix de la réparation ?

I : Je dirais c'est prendre le contre-pied de ce qui a été expliqué avant. C'est faire de l'éco-conception. dans l'éco-conception c'est l'étude en amont qui permet de rendre un produit plus durable et avec un impact sur l'environnement plus limité. Au niveau de la réparation c'est de rendre le produit le plus démontable, le plus évolutif possible. Rendre un produit beaucoup plus durable avec des composants robustes qui s'usent de façon homogène. Rendre le produit réparable en faisant un assemblage très simple pour rendre le démontage intuitif. Eviter tout ce qui est composantes collées. Eviter mille et une têtes de vis différentes. Avoir accès aux pièces d'usure et donner les instructions à la fois au réparateur mais aussi au consommateur. Avoir un hardware qui évolue en adéquation avec le software pour éviter de changer de produit parce que le téléphone ne va plus suivre par exemple. Parce qu'il n'est pas adapté pour évoluer aussi vite que les mises à jour.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent-ils soit la réparation soit le remplacement d'un produit au final ?

I : Ça c'est la grande question de la course à la rentabilité. Ça dépend fort d'une marque à l'autre mais il y en a qui ont des modèles économiques qui sont loin de l'éco-conception et qui poussent plus pour remplacer assez souvent. La raison c'est la rentabilité. Après la question est-ce que c'est délibéré ou pas au niveau de limiter la durée de vie c'est une autre question. En tout cas dans les composants qu'ils choisissent, ils essaient toujours de choisir le plus juste pour la fonction qu'il doit avoir. Tout ça pour proposer un produit le moins cher possible et qu'il soit acheté par le plus grand nombre. Ça c'est un type de production qui est problématique pour la réparation parce que souvent quand un produit a été pensé pour coûter le moins cher possible, il y a des compromis qui ont été faits au niveau de l'assemblage par exemple il y a eu plus de colle qui a été utilisée, l'appareil a été clipsé par exemple ce genre de chose. Il y a des bons exemples mais le problème c'est qu'ils ne représentent pas une majorité. Mais il y a des marques comme le groupe SEB qui font de l'électroménager qui ont un modèle économique qui est plutôt basé sur la durabilité avec des garanties qui sont plus élevées que la moyenne. On a l'exemple aussi du FairPhone. C'est une firme hollandaise qui lance un appareil qui peut être réparé, où l'utilisateur reçoit carrément un tournevis dans l'emballage avec son appareil. Ça

montre bien la volonté du fabricant est ce que l'utilisateur répare par lui-même. Ce qui est assez intéressant dans ces exemples là c'est qu'ils arrivent à prouver que sur des objets qui sont très technologiques on arrive aussi à faire de l'éco-conception. Donc ça montre que c'est un modèle économique qui est rentable et qu'il y a d'autres façons de procéder. L'éco-conception est encore trop peu présente chez les grands fabricants.

JB : Qu'est-ce qui motiverait les fabricants à encourager d'abord à la réparation avant le remplacement ?

I : Pour moi il y a principalement que le fait de légiférer d'un point de vue le plus large possible. Au niveau européen ce serait l'idéal pour avoir quelque chose d'assez homogène au niveau de la distribution et de la création des produits sur ce territoire-là. Tant il n'y aura pas de nouvelle loi, ceux qui n'ont pas encore décidé de changer leur mode de fonctionnement seront difficiles à convaincre.

JB : Je vais te re partager mon écran. Cette fois-ci tu as la photo de différents objets, selon toi quel est l'ordre de facilité de réparabilité ? Pour quelles raisons cet ordre-là ?

I : Je commencerai par tout ce qui est mobilier. Pour moi c'est ce qui peut se faire le plus facilement possible en ajoutant une vis. C'est des réparations qui sont assez démonstratives on comprend assez vite où est le problème et ce qu'il faut faire. Ensuite je dirais la réparation couture. Ça dépend ce que c'est comme intervention mais si c'est pour refermer un trou ou quelque chose comme ça même à la main c'est possible de le faire en suivant quelques tutoriels sur internet. Ensuite je dirais les bijoux. Encore une fois il faut voir quelle réparation c'est, quelle genre de pince il faut mais on peut trouver pas mal d'information pour comprendre comment réparer et bidouiller un peu. Après, réparation bijou par exemple s'il faut sertir du diamant alors c'est super compliqué donc c'est très varié. Mais dans des cas assez courant où un collier casse je pense que c'est faisable. Ensuite je dirais le vélo. Puis je dirais les gros électroménagers et les petits électroménagers, l'ordinateur et le smartphone. Evidemment du plus facile au plus difficile.

JB : Si maintenant on prend l'exemple de la réparation d'une machine à café qui serait tombé en panne, comment est-ce que les consommateurs vont réagir selon toi ? Comment vont-ils faire leur choix entre la réparation et le remplacement ?

I : C'est pas évident parce que ça dépend vraiment du type de panne, du type d'appareil et du type d'utilisateur. Pour moi un facteur décisif c'est à quel point ils tiennent à cette machine que ce soit au niveau de leurs habitudes. La machine à café en particulier a souvent un côté pas émotionnel mais prend une part importante du quotidien des personnes. Donc il y a à la fois cet aspect d'habitude et de vouloir récupérer cet objet qui fait partie intégrante du quotidien. Je dirais qu'au niveau du prix. Si c'est une machine automatique qui aura coûté plusieurs centaines d'euros ils vont plus facilement envisager la réparation parce que entre guillemets ça va en valoir le coup au point de vue économique. Sinon une machine Senseo qui coûte quelques dizaines de euros, s'ils n'ont pas un peu de volonté, ils peuvent très vite abandonner et se dire il est foutu, il faut que j'en achète une nouvelle avec une ou 2 fonctions en plus. Le type de problème évidemment si leur machine commence à fumer, à faire des bruits super étranges et s'il y a des traces de brûlé un peu partout ils vont peut-être quand même se dire que là c'est pas réparable donc je vais pas tenter de le réparer. Ce serait peut-être même dangereux. Si elle fonctionne une

fois sur 2 ou si le café ne coule plus très bien, l'utilisateur pourrait se douter qu'il suffit d'un petit réglage.

JB : Si maintenant on prend l'exemple d'un smartphone dont l'écran est cassé, comment le fabricant pourrait influencer le choix du consommateur pour encourager la réparation ?

I : En créant un appareil qui est démontable. Il faut à la fois que l'appareil soit démontable que l'utilisateur ait les outils pour le faire. Il faut qu'il ait les informations pour le faire et qu'il ait accès aux pièces détachées. Si le fabricant met en place ces 4 conditions, l'utilisateur a tout intérêt à réparer par lui-même.

JB : Je vais repartager encore une fois mon écran. Il s'agit d'une offre Vandendorpe qui propose de réparer les gros électroménagers pour un abonnement de 12,99€ par mois. A ton avis, quelle sera la réaction des consommateurs à une telle offre ?

I : Pour moi l'aspect positif c'est que ça pousse plutôt à la réparation. Il y a des chances qu'il y ait plus d'appareils qui soient réparés grâce à cela. Cela permet aussi de créer plus d'emplois dans la réparation et d'amener un nouveau modèle économique. Ça s'approche également un peu à une des solutions de l'obsolescence programmée qui est l'économie de la fonctionnalité. C'est offrir un service plutôt que le produit en lui-même et ici on est un peu entre les 2 quoi. L'appareil reste la propriété de l'utilisateur mais il y a quand même la responsabilité de la fonctionnalité qui est remise sur le vendeur donc c'est un peu entre les 2. Pour moi c'est positif de ce point de vue-là. Après il y a des éléments plus négatifs. Est-ce que les appareils dans les statistiques globales seront vraiment dans la plupart des cas réparés ou est-ce qu'ils vont voir dans leur calcul économique que c'est plus intéressant de rembourser les personnes et de recycler les appareils, ce qui fait au final qu'un point de vue de la réparation ça n'apporte pas grand-chose. C'est difficile à évaluer maintenant mais c'est une crainte que j'ai. C'est déjà ce qu'il se passe avec les garanties constructeurs pour certains types d'appareils. Ça coûte moins cher au fabricant de donner un appareil neuf. Même un appareil qui n'a qu'un an d'utilisation ça coûte moins cher de renvoyer un appareil neuf que de payer tout un service de réparation. L'utilisateur lui va être content mais d'un point de vue réparation ça n'apporte absolument rien. Pour moi c'est ambivalent mais je serai curieux de voir ce que ça donne. Après c'est quand même un sacré budget. Mais ça va encore si on a toute une multitude d'appareils, après est-ce que ça va pas te pousser les gens à acheter encore plus d'appareil parce qu'ils savent qu'au final ils vont pouvoir être réparés ou remboursés et donc au final d'un point de vue écologique c'est ridicule parce que les gens vont se permettre d'acheter plus de choses. Ils vont se dire Ah bah si ça couvre tous mes appareils je vais acheter un truc qui fait ça, qui fait ça, qui fait ça pour rentabiliser ce que je paye par mois. Donc ça c'est encore un autre point négatif. Je fais un peu l'avocat du diable mais c'est la meilleure réaction en voyant ça.

JB : Peux-tu me donner les mots que caractérise selon toi au mieux l'accès à un Repair Café ?

I : Le fait que la contribution soit libre au niveau de l'aspect économique, cela permet de couvrir un public super large parce que n'importe qui peut venir en fonction de ses propres moyens. Au niveau de l'accessibilité c'est un événement qui est convivial et c'est une rencontre sociale donc ça montre l'ouverture que les Repair Cafés ont envers les visiteurs. C'est une initiative qui est bénévole qui est tout à fait apolitique donc qui se veut être la plus accessible à toutes les personnes selon leur croyance et tout ça. Clairement dans les Repair Cafés, c'est un des aspects

primordiaux, c'est la tolérance. Accepter chaque visiteurs comme il est, et l'aspect humain est quand même fort mis en avant donc ça sert clairement à l'accessibilité.

JB : est-ce que tu peux commenter la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un service de réparation lorsqu'un de mes produits est abîmé »

I : Moi j'ai une vision qui est probablement pas très objective. Mais pour moi il est possible de trouver un service de réparation. Après ça ne tombe pas dessus il faut clairement chercher. Il faut donc prendre un petit peu de temps pour faire des recherches que ce soit simplement sur Google Maps ou sur le site Repair Together, il y a un annuaire réparation. Il faut prendre le temps pour trouver cette information. C'est peut-être ce qu'il manque chez certaines personnes mais pour moi l'info là il suffit de la trouver. Après elle pourrait être plus accessible.

JB : A ton avis comment les consommateurs prennent-ils l'accessibilité à la réparation en compte dans leur achat ?

I : Très peu je pense. Parce qu'il y a clairement un manque d'information au moment de l'achat. On voit en France qu'ils ont mis en place un indice de réparabilité qui permet de se faire une première idée de la possibilité de réparer ou pas un appareil. L'indice de réparabilité belge est en cours d'étude. L'idéal ce serait un indice de réparabilité européen mais c'est compliqué. Ça ce serait une façon plus ou moins objective parce qu'évidemment comme tout indice ou label il y a des problèmes d'objectivité. Parce qu'il y a une partie des critères qui doivent être pris en charge par le fabricant qui va amener du biais. Les arguments marketing prennent encore trop le dessus par rapport à la réparabilité des produits.

JB : Quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès à la réparation globale des objets ?

I : Justement c'est montrer que la réparation est accessible, non seulement en termes de lieu de réparation. Mais aussi montrer qu'on peut le faire par soi-même avec un peu du d'outils un peu de jugeote et un peu de tutoriels on peut réparer pas mal par soi-même. En tout cas cela permet de donner une première idée de comment réparer les objets. C'est accessible en termes de lieu parce qu'il y en a de plus en plus, donc la zone géographique est de plus en plus couverte. Il y a une accessibilité aussi en termes de compétences.

JB : Quelle est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : Moi ça permet de faire un genre d'observatoire de la réparation. Par exemple pour les Repair Cafés qui encodent leurs données ça permet d'avoir des statistiques et de montrer quelles marques sont les plus problématiques, pour quel type de problème. Ça permet vraiment de cerner les problématiques objectives. Au niveau du ressenti personnel de chaque visiteur c'est compliqué de faire remonter les infos d'un point de vue législatif aux fabricants mais quand on a les statistiques ça aide clairement.

JB : Quels mots caractérisent au mieux l'accès à un service de réparation en général ?

I : Ce qui est moins accessible souvent c'est en termes de prix. Les gens souvent ne sont pas prêts à mettre une certaine somme. Parfois même les réparateurs demandent une somme rien que pour le diagnostic sans garantir la réparation. Ça, ça peut être des choses qui rendent la réparation moins accessible. Après ils n'ont pas non plus une grande visibilité les réparateurs professionnels. Ça manque peut-être pour plus d'accessibilité. Sinon pour moi c'est un peu la

même chose que je disais par rapport au fait quand on cherche on trouve. Ils sont accessibles les informations existent sur internet mais les gens ne prennent pas souvent la peine de regarder ce qui existe.

JB : Je te partage mon écran une dernière fois. Concernant les objets de tout à l'heure quel est l'ordre de l'accès à la réparation selon toi ?

I : Je dirais smartphone, vélo et électroménager en premier lieu. J'ai envie de mettre aussi sur le même pied d'égalité l'ordinateur. Alors qu'il me vient à l'esprit c'est d'abord smartphone ensuite vélo ensuite ordinateur, gros électroménager, ensuite couture puis réparation divers genres meubles. Bijoux et couture je dirais sur le même pied d'égalité ensuite je dirais tout ce qui est petits électroménager de cuisine ou la radio.

JB : Pourquoi est différent de l'ordre de tout à l'heure ?

I : C'est au niveau de l'intérêt économique de la réparation. Est-ce que ça vaut la peine de passer du temps pour un réparateur professionnel ou pas.

JB : On a beaucoup parlé des fabricants et des consommateurs par rapport à la réparation, est-ce que selon toi il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Indirectement d'un point de vue politique je dirais. Pour moi clairement il y a un besoin de légiférer sur la question. Sinon non pour moi c'est vraiment les 2 acteurs qui résument, qui prennent en compte le plus de causes au niveau de la réparabilité ou de la non réparation de certains objets.

JB : Au niveau de l'accès à la réparation est ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle ?

I : Peut-être le gouvernement pourrait mettre en place quelque chose qui donne un accès plus facile au réparateur, au fait qu'il y ait des encouragements pour des chèques de réparation pour les personnes ce genre de chose, des encouragements financiers quoi, réduire la TVA ce genre de chose mais ça c'est déjà à l'étude au niveau du gouvernement.

JB : As-tu d'autres points à souligner ou d'autres choses que tu voudrais partager ?

I : Non

JB : D'accord et bien un grand merci pour le temps que tu m'as accordé.

Sandrine

JB : Merci de bien vouloir m'accorder votre temps dans la recherche de mon mémoire. J'aimerais aborder avec vous le thème de la préparation et plus particulièrement le profil que les utilisateurs enclin à la réparation pourraient avoir, les critères qui pourraient entrer dans leur choix de réparer et l'accessibilité générale à la réparation.

Si à n'importe quel moment vous avez besoin d'éclaircissement n'hésitez pas à m'interrompre et à me poser des questions.

Pour votre information sachez que je me permets d'enregistrer cet entretien pour l'utiliser dans mon analyse futur.

Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots, quel est votre rôle au sein du Repair Café ?

I : Je suis Sandrine, j'ai 49 ans. Je n'ai pas de travail, je suis sans emploi parce que j'ai un handicap qui ne me permet pas de travailler. Du coup j'ai la faculté, j'ai le temps de m'occuper d'autres choses que d'une famille. Oui je n'ai pas d'enfant, je n'ai pas de compagnon donc j'ai du temps et c'est ça que je peux mettre en pratique avec le Repair Café par exemple. Je suis très, très bricoleuse. J'ai appris à me débrouiller avec beaucoup de choses dû à mon handicap certainement. Parce que j'ai dû me débrouiller dans la vie. Mais aussi parce que mes parents sont très manuelles et artistiques. Les gens aiment bien m'appeler un petit peu MacGyver. Pas pour les grosses choses parce que je n'y connais rien dans tout ce qui est mécanique et électro. Ça je n'y connais pas grand chose. Moi c'est tout ce qui est bijoux de fantaisie, les petites choses comme ce qui est anneaux, fer à trou, les ceintures, reconstituer quelque chose qui est manquant ou trouver l'astuce pour parer à une situation urgente.

JB : Si maintenant je vous dis le mot réparation, quel mot vous vient en tête ?

I : Obsolescence programmée, jaugeote, attention énormément d'attention quand on veut faire des réparations. Ecologie, économie.

JB : Est-ce que vous pouvez expliquer un peu pourquoi vous pensez à ces mots-là ?

I : l'écologie, forcément on ne jette plus autant quand on répare. Economie, ben on n'achète plus autant. Jaugeote parce que ça fait travailler les méninges lorsqu'on fait réparer pour se dire comment est-ce que je vais parer à cette situation. L'obsolescence programmée ça c'est dans le circuit on doit jeter pour pouvoir racheter. Les choses si elle n'avait pas cette obsolescence on pourrait continuer à les réparer jusqu'au dernier souffle de la machine ou quoi. Un tissu aussi, un tissu on peut le réutiliser presque jusqu'à l'infini.

JB : D'après vous quel est le profil des visiteurs de Repair Café ?

I : Les gens conscients. Déjà les gens informés que les Repair Cafés existent. Les gens qui font l'effort de se dire je sais que ça existe et je vais l'employer parce qu'il y en a beaucoup qui connaissent mais qui ne prennent pas le temps de s'y intéresser plus. Les personnes qui sont déjà dans un circuit de réutilisation, de revalorisation, de réflexion sur l'écologie et l'économie. Des gens qui veulent trouver des solutions. Je pense que ce sont des gens comme ça et aussi qui aiment l'humain. Parce que souvent quand ils viennent ils sont intéressés et ils sont heureux de partager ce moment avec nous et de voir qu'ils ne sont pas les seuls à avoir ces idées-là.

JB : Au niveau plus socio démographique est ce que vous savez quel type de personne vienne selon vous ?

I : Je dirais que les jeunes viennent vis-à-vis de l'écologie et qu'ils s'inscrivent dans une pensée avec une idéologie, pas politiquement écolo mais vers cette idée-là. Donc vers la transition et là permaculture ça je dirais ces jeunes-là. Je dirais les personnes plus âgées qui ont connu les choses qui se réparent et qui ont pris cette habitude de ne pas jeter mais de réparer. Ce sont les deux points que je vois et que je crois être importants.

JB : Avant d'arriver au café avec leur produit, les utilisateurs ont-ils déjà tenté quelque chose avec leurs produits d'après votre expérience ? Qu'ont-ils fait en général ?

I : Alors oui, pas tous. Il y en a qui savent que ça existe et dès que quelque chose sort en panne ils viennent avec, ça c'est une catégorie. La 2e partie c'est j'ai essayé mais je n'y arrive pas. Donc ils ont essayé eux-mêmes mais ils n'y arrivent pas et parfois ils nous donne une piste en disant j'ai déjà fait ça ou j'ai déjà démonté ça mais je ne suis pas assez douée pour continuer. Il y a une autre catégorie qui ne veut pas se résigner à jeter. Qui ont été voir un professionnel par exemple, ceux qui ont déjà été voir quelqu'un pour réparer et on leur a dit c'est pas possible, on les a donc guidés vers le Repair Café. Ou alors j'avais oublié mais il y a ceux aussi pour qui réparer coûte plus cher que de racheter un autre appareil similaire. Et donc pour qui c'est pas supportable de se dire zut je vais gaspiller, je vais jeter et je vais devoir rajouter un autre alors qu'on sait peut-être le réparer. Donc voilà au final ça fait plus ou moins 4 pistes.

JB : Quels types d'objets ou de panne viennent-ils faire réparer en général ? Pour quelles raisons viennent-ils faire réparer ce genre de panne au Repair Café ?

I : J'ai une observation par rapport aux autres stands parce que moi je ne fais pas les autres, je fais juste la bijouterie. Je vais d'abord parler des autres stands et des observations que j'ai faites parce que je donne parfois un coup de main lorsque je n'ai pas de bijoux à préparer ou alors je regarde et je papote avec les gens parce que j'aime le lien social. On voit beaucoup de machines à café, de fer à repasser. De temps en temps des tondeuses, tes imprimantes, des machines à laver. Oui il y en a quelques-uns qui viennent parfois avec des machines à laver. Des choses improbables donc je n'ai pas d'idée ici. Vraiment des mixeurs et des choses comme ça. En bijouterie c'est vraiment des anneaux, refermer un bijou, ou c'est j'ai perdu une partie, en fait c'est très variable. C'est peut-être réenfiler un collier enfin il y a beaucoup de choses, c'est très, très variable en fait en bijou.

JB : Selon vous quel type d'objets ou de panne les visiteurs aimeraient ils faire réparer mais que le service de Repair Café n'offre pas ?

I : Il y a aussi des machines à coudre, il y a aussi des spécialistes en machine à coudre j'avais oublié. En fait je trouve que là où il y a un stop c'est souvent quand il n'y a pas de matériel pour démonter les machines. Et donc c'est vraiment une construction faites exprès pour qu'on ne puisse pas réparer. J'ai l'impression que c'est ça. Ça dépend aussi de la panne, il y a des pannes où il est possible de remplacer mais d'autres... mais je ne m'y connais pas assez pour répondre à cette question-là je pense.

JB : A votre avis pourquoi les consommateurs ont-ils parfois toujours remplacer certains produits sans penser à les réparer ?

I : Facilité. Besoin de nouveauté. Ignorance qu'on peut les réparer au Repair Café. Ou alors il pense que c'est pas réparable mais pour moi il y a plusieurs pistes. Je pense sincèrement, enfin moi personnellement si j'ai pas envie de réparer un objet c'est parce que je meurs d'envie d'en avoir à nouveau. C'est plus gai d'en avoir un nouveau c'est un peu comme un cadeau, un jouet, un enfant qui a un nouveau jouet quoi. Personnellement si je n'ai pas l'intelligence de vouloir réparer, en général je fais réparer d'abord, mais on nous a tellement habitués oui ce sera bien ce sera mieux, ce sera plus efficace, notamment dans les GSM enfin les smartphones. Je me rends compte du piège qu'on a, c'est un piège économique.

JB : Est-ce qu'il y a des éléments qui pourraient freiner les visiteurs à faire réparer leur produit ?

I : Le temps à consacrer pour cela. C'est quand même un moment bien précis. C'est pas un magasin auquel on bah c'est une fois par mois. Faut prendre la voiture prendre le temps d'attendre dans la file, prendre le temps. Tandis que quand on a un appareil qui ne fonctionne plus et qu'on veut faire réparer par une garantie ou une autre, on va au magasin et on le dépose comme on déposerait un enfant à une garderie, on fait des choses et puis on va le rechercher. Alors que au Repair Café pas il faut souvent rester sur place et accompagner le réparateur dans la réparation. Ça peut prendre 1/4 d'heure minimum mais ça peut prendre 2h ou 3h. Je pense que ça, ça peut être un frein ou alors aussi ne pas avoir envie de communiquer. Quelqu'un qui n'aime pas te parler qui n'aime pas de s'en occuper quoi.

JB : Typiquement quand vous recevez un visiteur comment se déroule la séance de réparation ? Comment est-ce que le visiteur réagit ?

I : Déjà l'accueil, bonjour qu'est-ce qu'on peut faire pour vous. Et alors soit les personnes sont gênées de venir faire réparer ou disent du genre je ne sais pas si ce sera possible mais.. ils sont conscients aussi qu'on ne fait pas des miracles toujours et souvent c'est des liens de discussion assez chouettes. C'est rare quand quelqu'un me dise voilà j'ai ça et me laisse faire sans parler. Après je suis comme ça aussi moi je reçois et j'ai tendance à dialoguer. Je vais peut-être demander à la personne de m'aider ou la questionner. Ce qu'il se passe c'est que j'explique beaucoup ce que je pense au moment où je vois les choses. Si j'y arrive dans les règles de l'art, c'est OK ou alors si la personne elle est d'accord de prendre des risques.. parce que ça aussi au Repair Café c'est aussi des risques. C'est à dire que je viens avec mon bijou mais la personne qui va venir réparer.. tout comme moi, je vais venir réparer, il y a des réparations qui ne sont pas du tout officielles. C'est un bijou de fantaisie et il faudrait souder mais on ne peut pas parce que ça met en danger le bijou. Donc je trouve d'autres solutions. J'ai déjà fait réparer des chaînes en argent que les gens ne voulaient pas faire faire réparer par un professionnel. Je leur ai dit je peux réparer mais c'est pas officiel c'est pas avec du métal et donc je mets simplement un petit-fils de coton avec un petit nœud très discret qui fait que les 2 pièces se remettent ensemble. Après je leur dit n'allez du surtout pas dire ça un professionnel parce que je ne suis pas crédible dans ce cas-là. Au Repair Café il y a donc les réparations tout à fait crédibles et professionnelles et puis il y a les réparations ou de toute façon on ne risque rien d'autre de jeter quand même. Donc on vient avec de la colle avec du dentifrice, un bout de ficelle, les chewing-gum de MacGyver.

JB : Quand vous n'arrivez pas à réparer un produit, comment est-ce que le visiteur réagit ?

I : En général très bien et parfois même il console en disant mais c'est pas grave, il y a pas de souci. Parfois un petit peu déçu pas du réparateur mais déçu parce que c'est un petit peu sentimental. Et dans les bijoux c'est ça là dans les bijoux c'est énormément de lien affectif c'est pas comme une machine à café. On l'a reçu comme un cadeau, d'une personne qu'on aime, t'as un héritage. Même des bijoux de fantaisie vraiment horribles il y a des gens qui tiennent énormément parce que voilà c'est un héritage ça vient de ma maman j'y tiens beaucoup. Il y a beaucoup de liens affectifs. Donc si c'est pas réparable les gens en général me disent au moins on aura essayé. Et je les éclaire aussi dans l'idée que c'est pas parce que je l'ai pas réparé que vous devez jeter quelque chose qui vous tient vraiment à cœur. Gardez le dans la boîte et sortez le de temps en temps. C'est pas parce que vous pouvez pas le mettre que vous ne pouvez pas le

garder par amour de la personne. Et alors il y a tout un dialogue qui s'installe quoi. En général ça se passe comme ça.

JB : Vous avez là la photo de différentes personnes. Si nous prenons l'ensemble des services de réparation, quelles sont les personnes qui sont les plus propices de faire réparer leurs produits dans l'un de ces services de réparation. Pour quelles raisons pensez-vous cela ?

I : La première pas, je ne sais pas pourquoi. Le couple avec les enfants oui parce que je les imagine écologistes donc soucieux de l'avenir des enfants. Le jeune je l'imagine très jeune, bien qu'il ait l'air quand même presque étudiant. Donc lui il pourrait moyen. Le couple plus âgé, ils ont l'air d'être plutôt dans l'aisance, épanouie enfin j'ai pas envie de dire qu'ils viendraient facilement au Repair Café. La bande d'amis ou de collègues, s'ils se passent le mot pourquoi pas mais je ne les vois pas venir tous en tout cas. La jeune fille non plus. Evidemment celui qui a l'air d'être dans la mécanique on peut l'imaginer plus facilement enclin à aller faire réparer des affaires à lui. La personne âgée de type étranger, si elle a connaissance peut-être bien mais je n'imagine pas forcément. Là pour moi c'est 4 frères et sœurs, je vois pas une maman, quoique. Oui si c'est une maman avec 3 enfants je la verrais bien venir au Repair Café et le dernier monsieur aussi.

JB : S'il y en a une à votre avis quelle est la différence entre les personnes prêtes à réparer leurs produits dans un service de réparation en général et les visiteurs de Repair Café.

I : C'est le business donc quelqu'un qui a facile à acheter et qui ne se pose pas de question et qui n'a pas envie de passer du temps ça pour moi c'est le critère primordial. C'est passer du temps.

JB : Quel est votre sentiment sur le rôle des consommateurs dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un produit ?

I : Les consommateurs devraient pour moi faire pression sur les lobbies et les constructeurs pour revenir à une non obsolescence programmée. Maintenant comment, je n'en sais rien. Je pense que ce qu'il y est important à comprendre là-dedans c'est que les consommateurs sont petits et seuls chacun dans leur coin face à une industrie qui a pour but de faire de l'argent. A mon avis pour revendiquer il n'y a que des associations de consommateurs qui pourraient le faire.

JB : Et les fabricants quel est leur rôle dans ce choix entre la réparation et le remplacement pour vous ?

I : Ils ont un rôle bienveillant pour l'avenir. Pour moi c'est primordial pour pouvoir aller vers une écoresponsabilité. Ça devient très même actuellement je trouve un facteur de marketing, te dire chez nous au moins c'est réparable, etc. Maintenant il faut changer les mentalités aussi.

JB : Quelles pratiques justement vont favoriser le choix de la réparation lors du choix des consommateurs entre la réparation et le remplacement ?

I : Marquer dans la publicité que cet objet a cet avantage-là d'être réparé. Ou alors de solliciter les gens à ramener un objet pour qu'il puisse être reconditionné. Soit leur dire que ça va être donné dans une association soit leur dire qu'ils peuvent faire une économie eux en le faisant réparer. En tout cas les informer les solliciter et les informer par rapport à leur publicité.

JB : Et qu'est ce qui pourrait ou devrait être mis en place par les fabricants pour encourager le choix du remplacement ?

I : Le choix du remplacement c'est l'usure, c'est arrivé à montrer que c'est complètement utilisé et qu'on ne sait pas faire autrement. Et que ce n'est pas une volonté du choix du matériel. Le choix du matériel, si on met un métal carbone à la place du plomb qui est malléable.. enfin le choix du matériau de base est très important. Il y a un qui va s'user plus vite et un qui va s'user moins vite mais il y a aussi le prix donc c'est un équilibre à mon avis. Donc qu'est-ce qu'il faut mettre en place bah à mon avis la communication entre le constructeur et l'utilisateur. La communication sur les matériaux et pourquoi ils ont mis ces matériaux là et pas d'autres. Pouvoir les guider sur les choix qu'ils ont faits de l'obsolescence ou bien de la réparation pour la planète et autre.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent ils soit la réparation soit le remplacement de certains produits à votre avis ?

I : Alors la réparation c'est pour leur image de marque au point de vue écologique et la bienveillance et toutes ces bonnes choses-là. Le remplacement ça c'est tout ce qui publicité dire que c'est de mieux en mieux, que c'est plus joli, que cela apporte de meilleures options. C'est toujours le plus, plus, plus qui pourrait faire pencher dans la balance quoi. Typiquement le smartphone qui fonctionne toujours mais quand c'est plus utilisé parce que les applications prennent toujours plus de place et il devient obsolète par utilisation.

JB : Comment pourrait-on faire évoluer à votre avis la motivation des fabricants pour encourager d'abord à la réparation avant le remplacement ?

I : Ce serait des fabricants qui n'ont pas les yeux en forme de dollar. Ce seraient des fabricants qui seraient coresponsables et qui ne veulent pas à tout prix faire du profit. En tout cas pas pour eux-mêmes. Ce serait des fabricants qui s'inscrivent dans une idée de pérennité, une durabilité, de transition. Et alors qui aurait justement cette réputation dans ce domaine-là.

JB : Vous pouvez reprendre les photos vous avez maintenant différents objets. Pouvez-vous les classer par ordre de facilité de réparabilité ? Quelle est votre impression sur leur facilité de réparabilité ? Pourquoi est-ce que vous pensez cela ?

I : Moi je dirais le vélo en premier parce que c'est une mécanique. Je ne vois pas d'électro dedans. Tout ce qui est mécanique pour moi est plus facile à réparer surtout à l'heure des imprimantes 3D s'il manque une pièce, il y a des pièces de rechange. Et puis c'est fait pour être réparé quand on est sur la route ou autre il y a moyen. En 2e lieu le Jeans, parce que c'est toujours mécanique on peut le réparer facilement. En 3 je mettrais à la fois le lit en métal et la table en bois parce qu'en allant chez un professionnel du métal ou un professionnel du bois, on peut retrouver ou refabriquer des pièces plus facilement. Et alors je mettrai les ustensiles gazinière, frigo et tout ça. Enfin je mettrai d'abord les aspirateurs, fers à repasser etc avec la radio et quoi que l'ordi aussi. Mais surtout le électroménager avec la radio parce que c'est encore beaucoup de mécaniques et de l'électronique. Après, reste à savoir si ça s'ouvre facilement. L'ordinateur il faut changer les pièces donc c'est surtout au niveau de la technique c'est un peu plus dur. Le smartphone et le bijou pourrais au même titre que le lit en fer et la table devrait aller chez un professionnel. Ça a l'air d'être un bijou en or et l'or en Repair Café on ne répare pas les bijoux en or c'est un professionnel qui doit le faire. donc c'est facile mais ça doit être un

professionnel. Donc le bijou je le mettrai juste après le lit et la table en fait. Le smartphone me paraît tellement minuscule que ça me paraît vraiment compliqué.

JB : Si nous prenons l'exemple de la réparation d'une machine à café qui tomberait en panne, comment est-ce que les consommateurs vont réagir ? Comment vont-ils faire leur choix entre la réparation et le remplacement du produit ?

I : S'ils en consomment tous les jours et que ça leur est vital, ils vont soit trouver quelqu'un qui a de quoi remplacer et ils vont garder pour leur Repair Café. Mais il me semble qu'on a souvent des gens qui rachètent une pièce neuve parce qu'on a aussi envie du neuf, et on se dit qu'on ne va pas acheter parce que ça peut servir donc on fait réparer à côté soit pour soi-même soit pour le donner. La raison pour laquelle il remplacerait tout de suite c'est le côté accro à l'objet. En général s'ils sont accro et qu'ils sont conscients de l'écologie alors ils vont faire l'effort d'avoir quelque chose en remplacement en attendant de réparer.

JB : Vous avez cette fois-ci ici une offre de Van den borre qui propose de réparer les gros électroménagers contre un abonnement de 12,99€ par mois, quel va être là réaction des consommateurs face à une telle offre selon vous ?

I : Moi ma réaction en premier c'est tout ce qui est écrit en petit... j'ai pas envie de me faire couillonner en fait. Parce qu'il y a toujours des petits caractères quelque part. Je ne crois pas à ce genre de propagande. Ayant déjà eu des cas autour de moi qui se sont fait bernés pour autre chose ou la garantie classique. Ecoute 13€ par mois, il faut vraiment avoir les moyens pour se permettre ça en plus de tout ce qu'on a déjà.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café selon vous ?

I : Dans les villages, ça se fait dans les petites villes, les petits villages à côté de chez soi. Ça se fait à un moment où les gens sont moins au boulot, le soir ou le week-end. C'est gratuit ou en tout cas c'est chacun fait en fonction de ses moyens. Voilà pour moi c'est ces 3 points là.

JB : Est-ce que vous pouvez commenter la phrase suivante: « je pense qu'il est facile de trouver un service de réparation en général lorsqu'un de mes produits est défectueux »

I : Tel quel, ça peut aller mais moi non je ne pense pas que ce soit si facile que cela. Il y a toujours quelque chose quelque part. Il faut avoir ceci, le papier, les garanties, retrouver la boîte et il faut prendre le temps d'aller donc il y a tout un protocole professionnel à suivre par rapport à la marque. Il faut être attentif et il faut vouloir le faire.

JB : A votre avis comment les consommateurs prennent-ils l'accès à la réparation en compte dans leur achat ?

I : Je pense que ce n'est pas le premier facteur qui se pose quand on achète. Personnellement j'y fais de plus en plus attention. Je demande quelle est la garantie et comment elle se passe. Mais comme ce sont des vendeurs la garantie est chaque fois toute rose, c'est délicat alors que dans la vie ça ne l'est pas toujours. Je pense que ce n'est pas le premier critère quand on achète quelque chose.

JB : Quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès à la réparation globale des objets ?

I : Le Repair Café pour moi est important parce que je ne vois pas d'autres solutions de réparation accessible au budget de tout le monde. Je ne connais pas d'autres solutions. C'est une alternative à un choix de jeter. Mais il n'y a pas d'autre alternative que ça je trouve. Bon alors mon tonton ou mon voisin qui était mécanicien peut m'aider en le faisant lui-même mais ça c'est du bénévolat dans ce cas-là.

JB : Quelle est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : J' imagine que le fait qu'on puisse réparer, c'est encore trop peu connu que pour avoir un impact sur les fabricants.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un service professionnel de réparation ?

I : Professionnalisme forcément, garantie.

JB : Est-ce que vous pouvez expliquer un petit peu pourquoi ça vous fait penser à ça ?

I : La différence entre le professionnel et le Repair Café c'est que le professionnel prend l'objet et prend normalement le temps de réparer. Il a un enjeu professionnel donc il est censé être sérieux même si je crois que ils ne sont plus aussi sérieux qu'avant. Il met sa réparation en jeu. Et la garantie c'est du fait qu'il est professionnel il peut le mettre une garantie normalement. Au Repair Café il n'y a pas cet enjeu là et donc il n'y a pas de garantie que cela fonctionne à long terme. On y va au dernier recours. On est prêt à ce que ça ne soit pas réparé, à casser l'objet pour pouvoir le réparer.

JB : Comment les consommateurs pourraient-ils inciter les fabricants à encourager et faciliter la réparation avant leur remplacement ?

I : Par une tactique commerciale, qui favoriserait la réparation tout en y gagnant soit en visuel marketing. Enfin qu'on retienne que cette marque-là elle est pro réparation et cela leur donnerait un sérieux. Soit en ayant un impact dans le porte-monnaie, dans la facilité de réparer et en étant visible en tant qu'une marque.. je ne sais pas expliquer s'il y a une tactique, un moyen commercial en tout cas qui fait win-win.

JB : Par rapport aux photos des objets de tout à l'heure, est ce que vous voulez classeriez de la même façon pour l'accès à la réparation et sinon qu'est ce qui changerait et pourquoi ?

I : Le pantalon est accessible, la bouilloire et tout c'est accessible. Ce qui est un peu moins accessible c'est tout ce qui est frigo, smartphone, ordinateur, les grands objets comme la table et le lit. Alors il y a 2 accessibilités. Accessibilité que les réparateurs sur place ne savent pas faire parce qu'ils n'ont pas le matériel adapté. Et puis il y a l'accessibilité sur la grandeur aussi. Le bijou il n'est pas accessible pourtant il est tout petit. C'est parce qu'il faut un chalumeau, il faut un établi, ...

JB : Est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix de la réparation ou du remplacement d'un produit ?

I : Justement l'accessibilité c'est à dire les horaires, le lieu, le matériel, la disponibilité des réparateurs, la disponibilité des bénévoles, le moyen de locomotion.

JB : Est-ce que vous voulez partager votre chose ?

I : Je voulais juste ajouter que même si je vais faire des efforts pour aller réparer quelque chose et que je vais chercher je trouve que ce n'est pas encore vraiment inscrit dans mon ADN. Donc je dois encore faire l'effort de et ce n'est pas un automatisme. Et ce que j'ai pas mentionné c'est que normalement un Repair Café il y a aussi toute la logique d'apprendre à l'autre. Normalement à la base on dit voilà tu dois dévisser ça, voilà comment ça se passe ce qui bouge. Il y a normalement un but d'apprentissage qui n'est pas toujours respecté. Régulièrement le lien se fait entre la personne qui fait réparer et la personne qui répare. Il y a un dialogue autour de ce qui ne va pas et tout ça mais je vois pas souvent des gens qui mettent la main à la pâte et qui apprennent à préparer pour après. Et si ça devient un lieu d'apprentissage l'impact que ça pourrait avoir sur le fait que les gens commencent à réparer eux-mêmes.

Marianne

JB : Pour votre information je me permets d'enregistrer cet entretien pour pouvoir l'utiliser dans mon analyse future.

Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ? Quel est votre rôle au sein du Repair Café ?

I : Je suis une femme de 62 ans, pensionnée depuis 2 bonnes années. Je suis impliquée dans le Repair Café principalement parce que j'ai des préoccupations écologiques. Et par rapport au Repair Café à proprement parler parce que mon fils y travaille depuis quelques années, Jonathan Vigne. Il nous a aidé à mettre en place celui d'Arlon il y a quelques années. Maintenant, je suis revenue habiter à Bruxelles où j'ai rejoint le Repair Café d'Etterbeek parce qu'il y a un mois j'habitais tout près. Mais maintenant j'habite près de celui de Schaerbeek.

JB : Au tout début comment avez-vous commencé à participer à un Repair Café ?

I : Je pense que ça vient d'une initiative citoyenne d'Arlon où j'ai habité pendant 23 ans. Donc juste qu'il y a environ 2 ans. Arlon, c'est une toute petite ville où tout le monde se connaît et je connaissais notamment Romain et d'autres associations qui se sont mis ensemble pour créer celle-là. Donc la mettre sur pied, trouver un local et des réparateurs. Je pense que Jonathan à cette époque-là n'y travaillait pas encore, mais il travaillait comme étudiant au service environnement à l'ULB. Il s'occupait notamment à mettre en place des pistes cyclables et des poubelles, je pense. De temps en temps, il venait quand même me dire bonjour à Arlon et il s'est un peu impliqué là-dedans aussi. C'est aussi la maison de la laïcité d'Arlon qui a participé et qui participe toujours au Repair Café. Et j'étais aussi active dans cette association. Donc, on était bien 5-6 associations à se mettre ensemble.

JB : Si maintenant je vous dis le mot réparation, quels mots vous viennent en tête ?

I : Écologie, environnement, pour éviter de jeter surtout que maintenant on attire notre attention sur le fait que trier nos déchets, ce n'est pas la meilleure des choses. Le mieux est de ne pas avoir de déchets. Le recyclage n'a pas l'air d'être vraiment très performant et ça m'a étonné de dire ça. Quand j'étais petite, on ne triait pas les déchets, donc je pensais que trier c'était déjà très bien. C'est pas mal, mais ça ne suffit vraiment pas, donc la meilleure des choses, c'est de ne pas

avoir de déchets. J'ai dit l'âge que j'avais ; moi je suis née à un moment où l'on prenait plaisir à acheter énormément de choses. On était très heureux de pouvoir acheter des choses, chacun a un four, un lave-vaisselle, une machine à café. C'est honteux maintenant quand on y repense.

JB : D'après vous quel est le profil des personnes qui fréquentent les Repair Cafés ?

I : Moi ce que je vois, c'est que ce ne sont pas spécialement des personnes qui n'ont pas les moyens et qui veulent économiser de l'argent. Je pense que ce sont essentiellement des personnes qui ont un souci environnemental. Je crois que c'est surtout ça. Il y a vraiment de tous les âges. Et ils en ont entendu parler comme ça de bouche à oreille ou éventuellement même dans les médias parce qu'ils passent même de temps en temps dans les médias. On leur demande d'informer les gens de cette manière-là. Les profils sont très hétéroclites, je pense, mais ce n'est pas particulièrement des gens qui y vont pour gagner de l'argent. Plutôt des personnes qui vont pour faire un petit geste environnemental ou quoi

JB : Est-ce qu'il y a d'autres valeurs que cet aspect environnemental qui sont partagées par les visiteurs de Repair Café ?

I : Puisque ça s'appelle Repair Café, il y a le mot café et ce sont des gens qui aiment partager, il n'y a pas uniquement du café il y a même de la bière. Donc les gens viennent pour la convivialité cette manière de se retrouver ensemble. Notamment dans la file d'attente d'ailleurs quand il n'y a pas du tout d'attente, c'est un peu moins sympathique même. Et les gens n'échangent pas uniquement par rapport à leurs produits, mais aussi à propos des activités du quartier ou du bâtiment dans lequel ils se réunissent. Là où je vais Etterbeek c'est un centre culturel donc il y a cette valeur-là aussi. Une solidarité, en tout cas un besoin de liens sociaux au-delà uniquement de la réparation de l'objet.

JB : Avant d'arriver au Repair Café avec leur objet, justement est-ce que d'après votre expérience les visiteurs ont déjà tenté de réparer leurs produits d'une manière ou d'une autre ? Qu'ont-ils fait en général ?

I : Je pense qu'il y a les 2 publics. Moi, je suis le public qui a deux mains gauches et qui ne sait rien faire du tout donc j'y avais déjà été avec un grille-pain. Après il y a les personnes qui ont essayé de réparer parce qu'ils ont des petites connaissances ou des connaissances plus approfondies, mais qui bloquent à partir du moment où il faut ouvrir l'appareil. Dans les nouveaux appareils souvent on ne sait pas les ouvrir soit parce qu'il faut de la force, soit parce qu'il faut une pièce spéciale. Donc, il y a des gens qui sont arrêtés par cela. Sinon ce sont des personnes qui ne bricolent pas et qui ont rarement tenté quelque chose. Est-ce que c'est la majorité des gens qui ne sait pas bricoler, je ne sais pas je pense que oui, mais je n'ai pas de statistiques.

JB : Quel type d'objet ou de panne les visiteurs viennent-ils généralement faire réparer ?

I : Alors il y a énormément d'électro. Tu sors un grille-pain ou une machine à café ou un mixeur. J'ai vu beaucoup de machines à café, mais des assez grandes et assez grosses dans lesquels on met le café encore en grain. Il y a pas mal de choses aussi informatiques comme des imprimantes. Dans certains Repair Cafés il y a un atelier vélo qui marche bien en printemps été. Un atelier couture parfois aussi et à Arlon il y en avait un qui marchait assez bien. Ici aussi hier il y en avait un où 3 personnes sont venues faire des choses. Ce n'était pas vraiment cassé, mais

c'était plutôt rétrécir des vêtements. Voilà, c'est surtout ça que moi j'ai vu. Parfois les casques aussi et parfois des ordinateurs aussi hier j'ai notamment vu une étudiante qui n'avait plus accès à ses données sur son disque dur et elle avait toutes ces synthèses sur son disque dur externe, donc elle stressait un peu. Elle a envoyé des messages à tous les Repair Cafés qui avaient lieu hier et j'espère qu'elle a eu une réponse.

JB : Selon vous quel type d'objets ou de panne les utilisateurs aimeraient-ils faire réparer, mais que le service de Repair Café n'offre pas ?

I : Les grosses machines en fait qu'on ne peut pas déplacer. Ils aimeraient bien en fait qu'on vienne les réparer chez eux, mais ça on ne fait pas. Les lave-vaisselles ou les sèche-linge et les lave-linges. Là, ils sont déçus parce qu'ils ne savent pas toujours non plus que le Repair Café c'est dans un endroit où quelques réparateurs viennent quelques heures par mois. Ils ne savent pas non plus que ce sont des bénévoles parfois.

JB : Quelle catégorie d'objets ou de panne le consommateur ne préfère pas faire réparer en général ?

I : Je ne sais pas moi.

JB : Par exemple pour quelle raison ne vont-ils jamais penser à faire réparer certains objets et vont-ils toujours les remplacer ?

I : Je pense que la majorité des gens font ça parce que c'est plus rapide. Donc, il y a une énorme éducation à faire, mais ça, c'est encore autre chose. La majorité des personnes quand la machine coule, et bien elle coule et il ne faut même pas aller voir sur internet parce qu'il y a pas mal de tutos qui existent en fait. La solution de rapidité, c'est je n'ai plus de café pour demain matin, je vais directement au magasin pour en racheter une. Pour mon grille-pain, par exemple, j'étais trop pressée, j'ai racheté un autre grille-pain, le mien a été réparé et j'ai eu de la chance j'ai pu le donner à mon frère qui justement avait besoin d'un. Autrement, je me serais retrouvé avec 2 grille-pains à la maison. C'est parce qu'on est impatient.

JB : Typiquement lorsqu'un visiteur est reçu au Repair Café comment se déroule la séance de réparation ?

I : Avant la réparation proprement dite, il y a l'accueil où le visiteur vient et remplit une fiche. Normalement, il faut dire quelques mots de l'objet à réparer pour que le coordinateur, à savoir moi, puisse reconnaître ça sur le site de Repair Together. Ensuite, il est amené vers le groupe de réparateurs. La réparation peut commencer si le réparateur dit qu'il peut réparer ça, car ils ne sont pas tous polyvalents. Ils ne savent pas tous tout réparer, quoique certains soient super polyvalents. Le réparateur regarde ce qu'il se passe exactement, donc il s'agit des symptômes comme chez le médecin. Je ne sais pas très bien parce que moi je coordonne, mais j'ai pu le voir parce que c'est mon fils qui l'a fait pour mon grille-pain. Et il dit j'ai fait ça et puis ça, ça donc ça a l'air d'être un métier en tant que tel presque. Il y a toute une série d'étapes à suivre. D'abord, on regarde, par exemple, s'il y a vraiment une panne ou pas. On avait hier une tondeuse où en fait, il n'y avait pas de panne. La personne l'a essayé sur plusieurs reprises différentes donc on ne sait pas ce qui s'est passé, mais il n'y avait pas de panne du tout. Donc il y a toute une série d'étapes et c'est pour ça aussi que la réparation parfois prend très, très longtemps si la réparation consiste à réparer quelque chose qui arrive en bout de démarche quoi.

JB : Lorsqu'on ne parvient pas à réparer leur produit quelles sont les émotions des visiteurs ?

I : Elles sont très variées, il y en a qui ne sont vraiment pas contents. Il y a quand même environ 70 % de réparation qui sont faites je crois. Après il y a aussi on ne sait pas réparer, mais c'est réparable vous devez par exemple aller acheter une pièce et essayez vous-même. Donc quand on ne sait vraiment plus rien à faire ils sont en général mécontents, mais relativement compréhensifs car ils ont quand même vu que le réparateur a fait tout ce qu'il pouvait. J'ai l'impression que les émotions à ce moment-là, c'est plutôt faire le calcul du temps passé à attendre qu'il y a un Repair Café, à faire la file et attendre que la réparation soit susceptible d'être faite. C'est parfois quand même très long. Il y en a hier par exemple qui n'a pas pu faire réparer un grand four transportable, mais on avait réparé sa machine à café donc cette personne-là était vraiment très, très satisfaite car sa machine à café avait l'air très précieuse pour lui. Il a dit, c'est quand même génial, il y a une réparation sur 2 donc pour lui, c'était très positif. Mais souvent ce n'est pas réparé, ils s'en vont assez rapidement.

JB : Vous avez plusieurs photos ici de différentes personnes. Si l'on prend l'ensemble des services de réparation. Selon vous quelles sont les personnes qui sont les plus propices à faire réparer leur produit ? Quelle serait leur motivation derrière cela ?

I : La dame seule a l'air plutôt de bonne humeur, elle viendrait faire réparer un électroménager qui ne va plus. C'est plutôt quelqu'un qui viendra pour bavarder. Je juge vraiment sur l'apparence là. Quand c'est une famille là je pense que c'est encore plus un geste citoyen, car ils veulent transmettre ces valeurs-là à leurs enfants. Donc, ils viennent peut-être réparer leurs jouets. Il est des séances de Repair Cafés où il y a beaucoup d'enfants et c'est pour ça que j'ai fait des crêpes hier, car en général les enfants aiment bien ça. Les personnes plus âgées elles auraient compris l'importance de l'économie circulaire. Elles boivent du café donc peut-être qu'elles auront envie de partager un moment avec d'autres. Un étudiant qui a peut-être des problèmes en informatique. Il a peut-être aussi un problème avec un écran enfin plutôt de l'électronique quoi. Là, c'est assez hétéroclite. C'est peut-être des collègues de travail qui veulent faire réparer quelque chose de leur entreprise ou de leur association ça arrive aussi. Une étudiante alors elle, elle va venir avec son smartphone pour ne pas devoir dépenser, pour pouvoir faire des économies. Une personne seule qui est le démunie et qui ne sait pas réparer toute seule donc elle va venir au Repair Café parce qu'elle en a entendu parler et le monsieur la même chose. Le garagiste ou le mécanicien ça m'étonnerait qu'il vienne faire réparer quelque chose parce que, c'est un préjugé que j'ai, mais je me dis que celui-là il sait tout faire. Peut-être que non il a peut-être des domaines, où il ne sait pas faire. Parfois, on a aussi des ateliers bois donc peut-être qu'il aurait besoin d'être dans ce genre de réparation. Et puis de nouveau une famille donc la même chose qu'auparavant.

JB : S'il y en a une, d'après vous, quelle est la différence entre les personnes prêtes à faire réparer leur produit dans un service de réparation en général et les visiteurs de Repair Café ?

I : Je sais très bien, pertinemment bien que les réparateurs de Repair Cafés ne veulent pas nuire aux professionnels. Si moi j'ai maintenant ma machine à café qui tombe en panne et qu'elle est sous garantie, je vais d'abord faire jouer la garantie plutôt que d'aller dans un Repair café, je pense. Mais je ne sais pas très bien, où est la différence au-delà de ça. Auparavant obligatoirement soit on jetait et on achetait du nouveau, soit on demandait si on pouvait faire réparer, on faisait faire un devis. La vie est en général très élevée et décourage les gens, car c'est

moins cher d'acheter du nouveau que de faire réparer. Pour le grille-pain, j'ai parlé..., moi ça a pris 1 h 30. Ah Ben, je ne sais pas combien ça pourrait coûter par un professionnel. La motivation me semble-t-il est essentiellement une motivation pécuniaire donc d'argent. Mais d'un autre côté, je pense que ce sont 2 choses différentes. Je pense que les professionnels ne réparent pas comme les Repair Cafés, mais c'est une question que je ne connais pas très bien, je ne sais pas.

JB : Quel est votre sentiment sur le rôle des consommateurs dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un produit ?

I : Leur rôle, c'est qu'ils veulent aller plus vite et qu'ils veulent directement un nouvel appareil. Ils n'ont peut-être pas de motivation par rapport à l'environnement. Et le rôle par rapport à ceux qui veulent faire réparer, c'est qu'ils se sentent responsables par rapport à ce qu'ils gaspillent ou ce qu'ils ne gaspillent pas.

JB : Au niveau des fabricants quel est selon vous leur rôle dans ce choix ?

I : Malheureusement, les fabricants ce ne sont pas des philanthropes donc ils veulent vendre. Et vraisemblablement ils font quand même beaucoup de choses pour qu'on ne puisse pas réparer. Il y a toute une série d'objets que moi personnellement je ne peux pas réparer parce que je n'ai pas la clé qu'il faut ou je n'ai pas le geste qu'il faut pour réparer sans casser. Même pour mettre un nouveau sac d'aspirateur je dois faire des mouvements qui me laissent penser que je vais peut-être casser carrément l'aspirateur. Donc moi je pense que le fabricant, c'est le rôle de fabricant il veut vendre donc il va avoir envie de vendre et il va faire un chiffre d'affaires. Après il y a quand même des fabricants qui sont plus dans tout ce qui est équitable. Je ne suis quand même pas trop pessimiste ?

JB : Quelles pratiques justement de la part des fabricants favorisent le choix de la réparation ?

I : Là il y a plusieurs idées qui me viennent à l'esprit. Il y a des magasins qui proposent une garantie et puis des garanties prolongées et je me demande dans quelle mesure cette garantie prolongée n'est pas un atout pour le fabricant aussi. Les fabricants peuvent aussi avoir un avantage à ce que l'appareil puisse être réparé parce qu'il peut aussi peut-être vendre son appareil plus cher. Et j'ai lu récemment qu'il va y avoir comme les nutriscores sur les aliments. Les électroménagers seraient classés en a, a++, b, ... comme l'appartement dans lequel je suis a une évaluation je pense. Et là les fabricants auront d'autant plus d'intérêt à mettre sur le marché quelque chose qui soit réparable. Personnellement et dans les gens qui m'entourent, il y a quand même de plus en plus de personnes qui achètent quelque chose qui vaut la peine et qui va tenir la route. C'est pas toujours le cas mais si j'achète un vêtement à 50€ normalement il va tenir un peu plus ou un peu plus longtemps voire beaucoup plus longtemps que quelque chose que je vais acheter à 5€. Mais ce n'est pas toujours le cas. C'était le cas il y a très longtemps donc quand mes parents devaient acheter des vêtements pour la rentrée scolaire c'était un budget phénoménal mais maintenant je peux aller chez H&M acheter pour pas grand-chose, mais ça va peut-être pas durer très longtemps non plus.

JB : Vandenborre a une offre où il propose de réparer vos gros électroménagers et TV pour 13€ par mois. Selon vous quel va être là réaction des consommateurs à une telle offre ?

I : Je crois que c'est positif. J'ai noté 13€ à payer tous les combien de temps ?

JB Par mois

I : Ah Ben je crois que c'est pas mal moi j'ai un abonnement prendre mon téléphone ou je paye 5€ par mois pour toute réparation même si c'est moi qui étais maladroite. Et je l'ai utilisé donc je pense que c'est quand même pas mal. C'est un petit budget évidemment mais ça va plutôt bien marcher ça je pense.

JB : Qu'est-ce que les fabricants pourraient faire pour favoriser le choix du remplacement chez les consommateurs ?

I : Le coût de la réparation, impossibilité de réparer soi-même même si on est un peu bricoleur. C'est ce qu'on appelle d'obsolescence programmée à savoir que certains appareils sont faits pour ne durer qu'un certain nombre de semaines, de mois ou d'années. Précédemment quand on achetait un frigo c'était quasiment pour toute la vie quoi. Le prix était aussi beaucoup plus élevé donc moi personne pouvait s'en offrir. Dans les années 50 ils devaient choisir entre un frigo et une cuisinière au début de leur vie de couple.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent-ils soit la réparation soit le remplacement d'un objet ?

I : Je ne sais pas. Je crois que le remplacement, c'est clairement pour un gain financier. Favoriser la réparation je me demande s'il n'y a pas quand même des fabricants qui ont un bon service de réparation et où finalement... c'est tout à fait dans un autre domaine, mais quand on a une voiture et qu'on achète une voiture d'occasion. Le garagiste aimerait bien aussi pouvoir réparer la voiture et faire des entretiens de la voiture. Et le garagiste à tout intérêt à faire les 2 la vendre et faire le suivi. Est-ce qu'il n'y a pas ça aussi chez certaines marques qui font des gains financiers sur la vente et sur les réparations. Mais je n'en sais pas plus que ça, c'est vous l'ingénieur en gestion ?

JB : Comment pourrait-on justement faire évoluer la motivation des fabricants pour encourager d'abord à la réparation avant leur remplacement ?

I : Qui pourrait les motiver ? Si on leur donne des aides financières parce que finalement c'est toujours ça le problème, c'est les sous. Alors comment leur donner les sous, peut-être en faisant en sorte que la TVA soit moindre sur la réparation que sur la vente. Ou s'il n'y a pas du tout de TVA. on a bien parlé d'absence de TVA pour certaines personnes donc voilà une idée qui me vient.

JB : Je vais vous remonter des photos d'objets cette fois-ci. Quels objets selon vous sont faciles à réparer et pourquoi pensez-vous cela ?

I : Les vélos, je pense que c'est facile pour les réparateurs qui s'y connaissent. Je pense que le taux de réparation est très important pour les vélos. Pour ce qui est gros électroménager, pour peu que ce soit une bonne machine qui a été relativement chère au départ... Le petit électroménager, je crois que ça, c'est relativement facile... Enfin il faut d'abord pouvoir l'ouvrir déjà, mais quand c'est ouvert je pense que c'est assez positif. C'est à peu près 50% de réussite dans les Repair Cafés que j'ai coordonnés. Et à chaque fois, on n'essaie jamais on va dire non, non ça, ça n'ira pas, mais il faut essayer parce que parfois, c'est bêtement nettoyer la machine. La couture, je crois que là, c'est vraiment très positif, c'est quasiment 100%. Les smartphones je ne crois pas parce que si par exemple il est tombé dans l'eau c'est foutu. J'ai eu le cas. Le bois

je pense que c'est bon aussi, mais je n'ai jamais vu d'atelier bois. Je pense que quand on a un bon réparateur bois ça doit être assez bien. La vieille radiocassette, c'est un vieil appareil donc je ne suis pas sûre. Le lit je ne vois pas trop comment transporter ça et souvent quand un sommier est cassé je pense qu'on est bon pour le remplacer. L'écran télé j'ai eu l'expérience à un moment donné où on m'a clairement dit il a autant d'années c'est fichu il faut en acheter un nouveau.

JB : Quels mots caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ? Donc ce qui fait qu'un Repair Café est accessible en général

I : Ce qui est accessible, c'est ce qui est proche de chez soi. Le fait que ce soit des moments de la semaine où les gens peuvent y aller où ils ne travaillent pas. Accessible par exemple à pied que ce soit dans leur commune ou dans leur quartier. Ce qui favorise l'accès aussi, c'est que ce soit convivial qui favorise à y aller, mais aussi que ça ne coûte pas cher. Le prix, c'est gratuit, mais il y a quand même une tirelire.

JB : Est-ce que vous pouvez commenter la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un service de réparation en général lorsqu'un de mes produits est abîmé »

I : Ce n'est pas facile, facile non. C'est plus facile maintenant qu'il y a quelques années malgré tout. Mais s'il y a quelque chose ici qui m'entoure comme par exemple l'écran télé qui est tombé en panne il y a quelques années il faut d'abord se demander où je l'ai acheté puis il faut se demander où est le ticket de caisse où est la facture. Il faut vérifier que c'est encore lisible donc ce n'est pas spécialement facile de faire réparer. Par exemple le ticket, il perd de la lisibilité avec le temps, l'encre a l'air de s'évaporer. Ce n'est pas toujours facile à ce niveau-là, mais c'est de plus en plus facile, car s'il y a de plus en plus d'endroits. En tout cas ici à Bruxelles pas à Arlon mais ici à Bruxelles il y a de plus en plus d'endroits où on peut faire réparer quelque chose. La couture, il y a des ateliers de couture, il y a des réparations de smartphone aussi. Mais dans les grandes surfaces, c'est pas toujours facile et c'est même parfois un peu le parcours du combattant. Donc, je suis partagée.

JB : A votre avis comment les consommateurs prennent-ils la réparation en compte dans leur achat ?

I : je crois qu'ils privilégient malheureusement le prix d'achat. Si une bonne machine à laver le linge est de 500€ et qu'ils n'ont pas ce budget-là, ils ne vont pas mettre plus. Il faut avoir pas mal de sous pour s'acheter du cher. Ma grand-mère née en 1900 disait il faut être riche pour acheter du bon marché. Sa philosophie, c'était, il faut justement mettre le prix, on s'y retrouve justement lorsqu'on met le prix, mais il faut pouvoir l'avancer cet argent-là. Moi, à mon âge, c'est facile j'ai dû racheter... on s'échange beaucoup aussi maintenant on est sur des groupes Facebook et on donne, mais j'ai racheté quand même un séchoir et j'ai favorisé... Oui j'ai acheté cher est une bonne marque. J'ai regardé en Google l'avis des consommateurs et j'ai écouté aussi le vendeur. Mais j'ai pu mettre 500 ou 600€ pour un séchoir parce que j'ai une bonne pension. Mais si j'avais dû racheter tous les électroménagers en une fois parce que j'avais été inondée et que l'assurance ne m'avait pas payé et ben je me serais fichu des réparations possibles par la suite. J'aurais 20 ans ou 25 ans maintenant, je chercherai plus de bon marché. Après peut-être qu'il y a beaucoup de jeunes... Je vois mes enfants maintenant ils achètent beaucoup d'occasion

et s'ils achètent du neuf, je pense qu'ils favorisent et qu'ils font attention à la réparation possible de leurs appareils.

JB : Quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès à la réparation globale des objets ?

I : Un rôle de plus en plus important parce que c'est de plus en plus connu. Le rôle des Repair Cafés c'est de donner un accès à la réparation convivial, moins coûteuse et moins onéreuse. Le rôle du Repair Café c'est aussi de dire aux gens nous ne savons pas réparer, mais vous pouvez le faire réparer là où vous l'avez acheté et si on vous demande 50€ acceptez parce que ça vaut vraiment le coup. Les réparateurs donnent aussi des conseils parce que c'est un rôle aussi important. Sur la feuille réparer ou non il y a oui non ou en partie et parfois on met en partie quand on donne une piste de réparation au visiteur. Il y a beaucoup d'honnêteté évidemment parce que le réparateur de Repair Café, il a un attrait personnel à réparer, sa satisfaction personnelle.

JB : Quel mot caractérise au mieux l'accès à un service de réparation en général ?

I : Là, c'est justement, être accessible. Vérifier le document remis au consommateur lors de l'achat est un document qui va être lisible pendant suffisamment longtemps. Ce sera au client de bien ranger ça dans ses dossiers. Après service de réparation accessible, ça veut dire savoir où aller, dans quel magasin, que ce soit chez Krëfel ou dans un autre magasin près de chez soi, une grande surface par exemple. Accessible c'est aussi pas trop cher mais en général c'est souvent très, très cher et c'est ça le problème aussi. Ce qui serait bien c'est qu'on fasse un devis qui soit gratuit. Donc, on regarde l'appareil et le devis soit est vraiment peu coûteux soit est vraiment gratuit. Parfois rien que le devis ça coûte déjà très cher je pense. Et là, il faut tout de suite le remplacer.

JB : Comment est-ce que les consommateurs pourraient inciter les fabricants à encourager et faciliter la réparation avant le remplacement ?

I : Le consommateur, il n'a pas grand-chose à dire. Ce qu'il peut faire c'est plutôt acheter des choses qui sont réputées réparables parce que c'est une marque fiable ou parce que c'est un magasin dans lequel on a confiance. En privilégiant donc les magasins et les vendeurs fiables qui ont un bon service après-vente et en laissant tomber les autres. Mais le consommateur, il ne pense pas toujours à ça ce sont surtout ceux qui sont soucieux de l'environnement. Je crois que tous les politiciens écolos vont plutôt faire ça en tout cas j'espère qu'ils font ça.

JB : Est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Il y a le service après-vente, la politique générale. Ceux qui jouent un rôle aussi ce sont les médias. Quand les médias invitent des gens des Repair Cafés à venir dans une émission pour parler de réparation ça informe aussi les consommateurs. Le rôle des médias est important. Le rôle des politiques au niveau de la commune si on favorise... par exemple dans les parcs à conteneurs, ici à Bruxelles je ne sais pas où ça se trouve et c'est loin il faut avoir une voiture. Et Arlon aussi c'est loin avant c'était dans le centre c'était facile maintenant il faut avoir une voiture et s'organiser c'est un peu compliqué. Si dans les parcs à conteneurs il y a une information pour prévenir les gens qui viennent jeter leur produits. Et en plus quand je viens jeter par exemple en vélo au parc à conteneurs là les employés du parc à conteneur ne peuvent

même pas prendre le vélo que j'amène et c'est de la folie ça. Je sais pas si ça se fait ou si c'est officiel, si ça se fait en cachette mais ça pourrait être une bonne piste que les politiques s'occupent de la gestion des parcs à conteneurs.

JB : Est-ce qu'il y a un autre point que vous voulez partager ?

I : Non merci c'est gentil.

JB : D'accord et bien un grand merci alors.

Visitors

Nicole (1)

JB : Tout d'abord je voulais vous remercier de m'accorder votre temps dans la recherche de mon mémoire.

J'aimerais aborder avec vous le thème de la réparation et plus particulièrement le profil que les utilisateurs enclins à la réparation pourraient avoir, les critères qui pourraient entrer en compte dans leur choix de réparer et l'accès général à la réparation.

Si à n'importe quel moment vous avez besoin d'éclaircissements, n'hésitez pas m'interrompre et à me poser des questions simplement.

Pour information, sachez que je me permets d'enregistrer cet entretien pour pouvoir l'utiliser dans mon analyse future.

I : Sans problème

JB : Merci de vous présenter en quelques mots.

Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

I : Je suis Nicole Legros, mariée à Jean depuis 47 ans si ça vous dit quelque chose. Mon mari et moi sommes retraités. Moi, depuis peu, mais néanmoins. Mon mari est ingénieur agronome de Louvain-la-Neuve aussi et moi je suis médecin sortie de Liège.

JB : Alors au tout début, comment avez-vous commencé à participer à un Repair Café ?

I : Et bien, nous avons eu un problème avec notre centrale vapeur, notre fer à repasser. Nous sommes allés chez le vendeur. Il nous a demandé 40€ pour la réparation. Quand le fer est revenu, il n'y avait pas de réparation faite, en disant qu'il manquait des pièces et que comme l'appareil avait plus de 5 ans, Philips n'avait plus les pièces de rechange. Comme nous avons habité Wavre tout un temps, nous savions que là-bas il y avait un réparateur. Nous sommes allés le voir et il nous a dit malheureusement "je pars à la retraite. Je ne fais plus de réparations, mais adressez-vous aux Repair Cafés". Et donc on s'est adressé au Repair Café ici à Libramont. Le réparateur nous a d'abord dit que le fer n'avait jamais été ouvert. Et deuxièmement quand il a fait la réparation, il l'a faite devant nous, il n'a pas eu besoin de pièces. Et là évidemment, allez vous plaindre, vous avez payé, vous avez signé, conclusion il n'y a pas de retour pour les 40€. Voilà, donc notre fer est réparé, il marche très bien. Maintenant nous avons eu un souci avec notre micro-ondes, qui a 27 ans, mais qui lui a rendu l'âme. Donc, on va le remplacer. Mais néanmoins, quand bien même il n'y a pas eu de réparations possibles, nous avons été accueillis, on a ouvert l'appareil, on a regardé ce qui n'allait pas et lorsqu'on a compris que ce n'était pas réparable et bien voilà.

JB : Si maintenant je vous dis le mot réparation, quels mots vous viennent spontanément en tête ?

I : Le mot défectueux. C'est-à-dire qu'il y a quelque chose de défectueux, qu'il faut remettre en état pour que ça refonctionne. Je pense aussi spontanément à l'électroménager moi bien sûr. Il y a aussi une autre connotation, cela implique aussi de faire appel aux compétences.

JB : Comment se déroule typiquement une séance de réparation aux Repair Cafés pour vous justement ? Vous m'avez expliqué qu'ils vous ont à chaque fois bien accueillis, la séance de réparation, est-ce que vous pouvez développer comment elle se déroule ?

I : Oui donc, nous pénétrons dans le local, nous sommes reçus par une hôtesse qui nous bien bonjour. Elle nous donne alors un document qu'elle remplit elle-même. Elle nous demande pourquoi nous sommes là, si c'est une réparation, de quel type et voilà. Et, en bas du questionnaire, il y a la réparation a-t-elle été faite : oui ou non ? Donc, on attend que la réparation soit faite pour compléter. Alors ce formulaire implique nom, prénom, numéro de téléphone, email. Voilà, c'est comme ça que vous avez pu nous avoir.

JB : Pour les services de réparation en général, vous m'avez parlé d'une expérience passée avec le fer à repasser, mais comment se sont déroulées vos expériences passées en général ? Je ne sais pas vous en avez eu d'autres ?

I : Malheureusement, nous c'est le premier centre. Mais autrefois, quand un appareil était en panne, si vous connaissiez un réparateur, c'était bien. Il vous disait si c'était réparable ou pas et si vous n'en connaissiez pas et bien... il fallait remplacer l'appareil et là il y avait beaucoup de pertes. Ce qu'il y a aussi, c'est que maintenant avec l'obsolescence programmée, déjà vous avez de moins en moins de réparateurs, je pense que le système veut que l'on achète de l'électroménager et qu'après un certain temps, on doive le jeter et le remplacer. Les petits centres comme le Repair Café, c'est vraiment très utile pour récupérer ces objets, votre appareil a une longévité allongée ce qui est très utile pour l'économie circulaire. Là, si on n'avait pas connu le Repair Café, notre centrale vapeur qui marche encore d'ailleurs, aurait été jetée et on aurait été amené à en acheter une autre.

JB : D'après vous, quel est le profil des personnes qui fréquentent les Repair Cafés ? Les visiteurs des Repair Cafés ?

I : Avec mon mari, nous avons rencontré des personnes de tout bord. Des retraités comme des gens encore actifs, des célibataires comme des gens en couple ou mariés. Pour les réparateurs, on a rencontré des gens qui étaient en moyenne d'âge 40-55 ans par là. Alors les gens qui vont au Repair Cafés sont aussi des gens avec des revenus moyens je pense car sinon les gens ne vont pas perdre leur temps dans un Repair Café. Ils vont directement aller racheter un autre appareil.

JB : D'accord

I : De toute façon, il y a bien une tirelire qui est là sur la table. La finalité c'est que c'est gratuit et vous donnez si vous avez envie. On se dit que c'est très bien, car cela va permettre aux gens qui n'ont pas les moyens de pouvoir accéder à la réparation de leurs appareils et de ne pas être en difficulté, de ne pas pouvoir remplacer leurs appareils.

JB : Lorsque je vous parle des valeurs, que vous partagez avec les autres visiteurs de Repair Cafés, quels mots vous viennent en tête ?

I : Convivialité, sympathie, on plaisante, on parle du beau temps, on parle de tout et de rien. On est dans une salle de classe et on se dit tiens, on fait marche arrière et on retourne à l'école haha. Je pense aussi quand on parle des valeurs, disons il y a une certaine valeur d'appartenance si vous voulez partager des choses en commun. D'ailleurs ils nous invitent pour ceux qui le

peuvent de venir se former aux réparations parce que la demande devient vraiment intéressante hein.

JB : Quels types d'objets ou de pannes faites-vous réparer en général ? Vous m'avez parlé de votre fer à repasser, est-ce qu'il y en a d'autres ? Lesquelles et pourquoi ?

I : On a vu la réparation d'ordinateurs, de portables, de téléviseurs. Par contre, on ne peut pas réparer des gros trucs comme des voitures. Ce sont souvent des petits électroménagers ou un ordinateur.

JB : Alors justement peut-être, quel type d'objet aimeriez-vous faire réparer, mais que le service de Repair Café n'offre pas ?

I : Les vêtements par exemple, les chaussures peut-être enfin tout ce qui est réparable. Mais cela dépend des bénévoles qui donnent de leur temps évidemment. Et c'est déjà pas mal ce qu'ils font hein.

JB : Est-ce qu'il y a une catégorie d'objets ou de pannes que vous ne préférez pas réparer ? Si oui pour quelles raisons ?

I : Ben nous sommes des gens qui avons toujours été très près de ce que nous achetons. Donc en général avant de jeter nous essayons toujours de voir s'il n'est pas possible de réparer. Cela dépend de l'éducation, de l'intérêt que l'on porte aux choses et tout ça. De toutes les façons, nous avons comme principe que nos électroménagers doivent tenir longtemps. Ma dernière machine lave-linge, est partie qu'elle avait 16 ans. Celle que nous avons actuellement à 16 ans. Même chose pour le sèche-linge. Le lave-vaisselle a 14 ans, le micro-onde avait 27 ans donc c'est sûr qu'on ne va pas acheter quelque chose qui va rendre l'âme après 6 mois. On se réfère souvent à test-achat, qui référence quand même le rapport qualité qui est réellement une bonne chose.

JB : Est-ce qu'il y a quand même certains éléments qui peuvent freiner à faire réparer certains produits ?

I : Ben, si vous avez senti une odeur de brûler dans votre appareil il y a peu de chance, mais allons quand même voir. Effectivement s'il y a une odeur de brûler, et bien il n'est plus réparable. Il faut rester objectif parce qu'on ne peut pas demander l'impossible aux réparateurs.

JB : Je viens de vous envoyer sur notre conversation WhatsApp un document, je ne sais pas si vous y avez accès ?

I : Je ne le vois pas car je vous vois vous.

JB : Ah ben ce n'est pas grave alors.

I : On peut répondre après hein.

JB : Oui on pourra regarder à cela à la fin de l'entretien.

JB : Est-ce que vous pensez qu'il y a une différence entre les personnes qui sont prêtes à faire réparer leur produits en général, dans un centre de réparation et ceux qui sont prêts à le faire réparer dans un Repair Café ?

I : Ecoutez, en principe on va toujours vers celui qui a vendu l'appareil. Ça, c'est la première intention. Maintenant, nous nous ne connaissons pas les Repair Cafés. Nous habitons à Libramont et nous avons dû aller à Wavre pour savoir que ça existait donc je pense qu'il n'y a pas assez de publicités. Je pense que lorsque cela sera mieux connu, c'est quelque chose qui va faire un boom hein, c'est sûr.

JB : Quel est votre sentiment sur le rôle des fabricants dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Je pense que le fabricant n'a pas d'intérêt à ce que le produit dure. Cela découle de la société de consommation. Dans notre entourage, on constate bien que les appareils sont achetés en vue d'être remplacés dans les 2 ans. Nous avons peut-être eu la chance d'avoir des appareils qui ont duré, qui ont fait leur temps mais rien ne dit que nous allons acheter un appareil qui va durer moins longtemps. Je ne crois pas que le prochain micro-onde que l'on va acheter, va faire 27 ans.

JB : Quand votre produit ne fonctionne plus, vous m'avez déjà expliqué un petit peu par rapport au fer à repasser, quelles sont les différentes étapes que vous entreprenez qui vous mènent à la réparation ou au remplacement d'un objet ?

I : Nous nous partons toujours du principe que nous devons essayer de réparer. D'abord on essaie de voir si on ne peut pas régler nous-mêmes, si ce n'est pas à cause du calcaire ou quoi. Ce n'est qu'en dernier recours que l'on va chez le vendeur pour réparer. Mais naturellement il nous dit que c'est irréparable. Dans ce moment soit vous jetez l'appareil soit nous on a eu la chance que quelqu'un nous indique l'existence des Repair Cafés.

JB : Vous me dites justement, que vous essayez de toujours faire réparer vos objets. Est-ce qu'il y a des critères qui entrent en compte dans le choix final de réparer ou non un objet ?

I : Son ancienneté. Là quand on est parti avec notre micro-ondes on savait très bien que vu son âge il y avait peu de chances qu'il soit réparable. Mais avant de le jeter on voulait quand même savoir. Au niveau de l'aspect psychologique, si vous êtes restés longtemps avec un objet vous vous êtes aussi attachés à cet objet hein. Donc il y a aussi cet aspect-là qu'il faut voir. C'est peut-être un objet qui vous a rendu service, avec lequel vous avez cheminé, avec lequel vous avez déménagé donc il y a un attachement à l'objet.

JB : Est-ce que vous pouvez compléter la phrase suivante ? « Si je venais à remplacer mon produit plutôt que de le réparer je le ferais pour les raisons suivantes ... »

I : Son ancienneté, il est trop vieux, trop usé, il ne correspond plus aux normes ça arrive. On avait eu un téléviseur qui ne correspondait plus.

JB : Est-ce que la différence de coût entre la réparation et le remplacement pourrait avoir une importance pour vous ? Est-ce que le délai de la réparation pourrait avoir une importance pour vous ?

I : Oui certainement puisque quand on est allé réparer l'autre jour au Repair Café, il y a quelqu'un qui avait un problème à son micro-ondes aussi. Il y avait une pièce que la personne pourrait acheter pour réparer, mais la pièce coûterait quasi le prix d'un neuf donc ce n'est pas la peine. Là, on ne va pas commander la pièce pour réparer. Si c'est quasi le même prix autant

prendre un neuf quoi. Je dirais que c'est le second critère, c'est si la réparation coûte quasi aussi cher qu'un neuf. On regarde si ça vaut la peine ou pas de réparer, étant donné l'âge de l'appareil, étant donné le coût de la pièce pour réparer.

JB : Est-ce que ces critères peuvent varier en fonction de la famille de produits que vous voulez réparer ? Nous avons beaucoup parlé d'électroménagers, mais est-ce que ce sont les mêmes critères qui entrent en compte peu importe le type de produit que vous voulez réparer ?

I : Je pense hein, si le coût de la réparation est similaire au prix du remplacement, on va remplacer. Il faut quand même être logique. L'attachement à un objet à quand même des limites donc.

JB : Quelles pratiques de la part des fabricants favorisent le choix de la réparation ou du remplacement ? Qu'est-ce que les entreprises peuvent mettre en place pour favoriser le remplacement plutôt que la réparation

I : on ne connaît pas d'entreprise comme ça. Il y a déjà la connaissance de l'objet quand l'objet est complètement fermé, qu'il n'y a pas de vis rien. Si ça marche plus Ben ça va à la casse. Il faudrait qu'il ne sépare pas les pièces. parce que pour le moment parfois on doit acheter tout le reste. Il faut aussi tenir compte des expériences qu'ont eu les personnes qu'on connaît si vous savez que quelqu'un a acheté un appareil chez une marque et qu'il a été de très mauvaise qualité vous n'allez pas acheter chez cette marque.

JB : Est-ce que ce type de pratique varie en fonction du type d'objet, de produit ou est similaire pour chaque produit

I : Tout dépend de la personnalité du vendeur. Il y a des vendeurs qui se pensent au-dessus du lot et qui vous disent patati patata pour vous faire acheter un nouvel appareil. Moi, je vois le comportement de la personne s'il est commercial honnête ou s'il est commercial malhonnête. S'il pousse à la charrette comme on dit je dis que je vais réfléchir et je vais ailleurs pour avoir un autre critère et avoir un autre critère d'achat quoi. Je ne me laisse pas embobiner par, c'est le meilleur, c'est ceci, c'est cela non.

JB : Si l'on prend l'exemple d'une machine à café spécifiquement. Si elle tombe en panne quel va être votre réaction ?

I : Ben on va aller à Repair Café on va pas aller voir le vendeur. Enfin si elle est sous garantie alors on va d'abord essayer de faire marcher la garantie mais sinon on va aller chez Repair Café. On a vu justement quelqu'un qui venait faire réparer sa machine à café. Et ce sont des appareils qui n'ont pas de garantie de 5 ou 10 ans c'est 2 ans. Alors encore une fois les critères de garantie sont toujours proportionnels à la longévité de l'appareil, entendons-nous bien.

JB : Si maintenant on prend l'exemple d'un smartphone dont l'écran est cassé, comment est-ce que le fabricant pourrait favoriser le remplacement ou la réparation du produit?

I : Comment voulez-vous qu'on sache, on n'a pas accès à ces informations là nous : c'est le commerçant qui doit nous aiguiller.

JB : selon vous le fabricant peut-il influencer ou pas le choix final de la réparation ?

I : Ah en tout cas à l'occasion de l'achat de mon téléphone, j'ai assisté à cette scène-là. Une dame avait laissé son appareil, son téléphone et la vitre était cassée. Le vendeur a dit "on va envoyer à l'atelier et l'atelier va voir si c'est réparable ou pas". Ça je pense que c'est le modèle le plus fréquent qui va se présenter. Maintenant dans les suites, je ne sais pas si l'appareil a été réparé ou pas. Mais je connais d'autres qui ont eu le cas et qui ont eu leurs vitres réparées. Mais là, c'est à chaque fois le vendeur qui l'envoie à l'atelier. Après, c'est peut-être des réparateurs qui travaillent pour plusieurs marques, je ne sais pas.

JB : Quels mots vous viennent en tête lorsque je vous parle de l'accessibilité à un Repair Café ?

I : C'est facile on a l'adresse, on y va. Dans notre région, c'est une fois par mois, le dernier dimanche en matinée. Donc c'est bien programmé. C'est accessible il y a un parking il y a tout ce qu'il faut. Et puis il faut reconnaître que c'est vraiment très convivial.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent-ils, soit la réparation, soit le remplacement d'un objet ? Quel est votre sentiment à cet égard ?

I : Bien évidemment il va de soi que celui qui vend va aller dans le sens de ses intérêts et pas des vôtres. Il va chercher à remplacer l'objet s'il ne dispose pas d'un atelier de référence pour les réparations. Donc, je peux comprendre qu'il va inventer tout et n'importe quoi pour dire que l'appareil est fichu quoi.

JB : Comment pourrait-on faire à votre avis évoluer la motivation des fabricants pour privilégier d'abord la réparation avant le remplacement justement ?

I : Et bien que chaque commerçant ait des ateliers de réparation de référence. Et qu'à l'avance ce soit indiqué.

JB : Pour la prochaine question je vais vous demander de commenter la phrase suivante. « Je trouve qu'il est facile de trouver un centre de réparation lorsqu'un de mes produits et abîmés. »

I : Ah non, c'est faux ça on ne trouve pas facilement les centres ça, c'est pas vrai. Même les grandes surfaces qui disent de venir voir. Quand on vient avec l'appareil ah non, c'est trop compliqué, on ne pourra pas, c'est cher et tout ça. Ça dépend aussi de la valeur du produit si vous allez chercher ou pas de le réparer. Après il faut tout de même admettre que nous ne savions pas vers qui nous tourner si nous ne connaissions pas les Repair Cafés. C'est pour ça que nous sommes retournés à Wavre là où nous connaissions un centre de réparation et c'est lui qui nous a indiqué l'existence des Repair Cafés. Après les Repair Cafés ne sont pas en petits nombres. Il y en a quand même qui sont bien répertoriés dans toutes les provinces et tant mieux. Ben, je pense que c'est quelque chose qui va avoir son succès, ça c'est sûr parce que les temps deviennent de plus en plus durs et c'est sûr que les gens ne vont plus avoir la facilité de remplacer leur appareil comme bon leur semble. Les budgets sont là et il faut faire avec comme on dit.

JB : Comment prenez-vous l'accès à la réparation en compte dans votre achat ?

I : Certains vendeurs, comment dire... vous pouvez payer un complément de garantie. Ça c'est pour avoir un plus long accès à la réparation sous garantie. Tous ne le font pas néanmoins. Mais comme je l'ai dit tout à l'heure, la garantie, elle, est proportionnelle à la longévité de l'appareil. Donc quand on vous dit déjà 2 ans, on espère quand même que ce sera un petit peu plus. Moi,

je pense sincèrement, comme je l'ai dit tout à l'heure, qu'il faut que les vendeurs aient des ateliers de référence pour les réparations. Maintenant qu'on a les Repair Cafés, Dieu merci ça permet à chacun d'y accéder. On va aussi garantir la réparation en fonction du coût de l'appareil initial.

JB : Quel est le rôle des Repair Cafés justement dans la réparation globale des objets ?

I : Bah, on sait déjà qu'on peut se tourner vers eux si on a un problème. Vous savez sur qui vous pouvez compter. Il va de soi que vous savez à qui vous adresser et ça, c'est déjà un problème en moins dans votre tête. Parce que se dire j'achète un appareil et pourvu qu'il dure longtemps parce que je ne sais pas à qui m'adresser, c'est toute une problématique aussi ça. Tandis que là ça vous rassure, vous pouvez dormir sur vos 2 oreilles, vous savez qu'il y a là des gens compétents qui vont vous dire c'est ça, c'est ça ou c'est ça. On répare, on ne répare pas et ça, c'est important. Et moi je trouve que c'est vraiment quelque chose qui a été mis en place et c'est un bénéfice pour tous.

JB : Quelle est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants dans l'accès à la réparation ?

I : Je ne sais pas s'ils ont une influence, mais une chose est sûre, c'est que s'ils ont été créés, mis en place, c'est parce que ça devenait un fléau. On en avait marre de voir dans les déchetteries des appareils qui après une petite panne étaient jetés parce qu'on ne trouvait personne pour les réparer. Ce qui est possible c'est que si ça remonte jusqu'aux fabricants, ils vont se dire qu'ils doivent fabriquer des appareils plus durables.

JB : Pouvez-vous me donner les mots qui qualifient au mieux l'accès au service de réparation en général ?

I : Les services de réparation aujourd'hui, en général vous devez repasser par le fabricant ou le commerçant si l'appareil est sous garantie. En général les vendeurs ont un service de réparation à qui ils envoient l'appareil lorsque vous le rentrez pour la réparation. Mais des petits réparateurs de quartier, c'est fini ça en tout cas en Belgique. À part peut-être dans certains quartiers populaires à Bruxelles, mais ici nous sommes à la campagne donc...

Je voudrais quand même faire une réflexion en ce sens que les fabricants maintenant, s'avancent en disant : vous voulez que nous réparions votre appareil, vous devez d'abord payer autant. Et si la réparation ne coûte pas autant on ne vous rembourse pas la différence, par contre si ça coûte plus cher vous devez payer la différence. Alors nous pour notre centrale vapeur c'était 40€. Pour la même société pour un téléviseur, les personnes que nous avons vu là on leur demandait 500€ avant de commencer. Moi, je dis que ça c'est un chantage pour ne pas réparer et pour remplacer. Car 500€ c'est quasiment un neuf ou au moins la moitié d'un bon téléviseur. Donc ces gens-là ont dit on ne va pas donner 500 € sans savoir si c'est grave ou pas grave. Donc ça, c'est un autre aspect venant des fabricants, car ça ce sont les fabricants qui disent avant de commencer, déposez 500€. Et ça j'ai dit que c'est malhonnête. Nous, notre centrale vapeur on a bien vu que les pièces n'étaient plus fabriquées du tout.

JB : Et vous en tant que consommateurs inciter les fabricants à encourager et faciliter la réparation ?

I : Exiger sur le contrat de vente les adresses des ateliers de réparation auxquels on peut s'adresser sans devoir payer des sommes mirobolantes pour des réparations anodines.

JB : Les fabricants eux que pourraient-ils mettre en œuvre pour que cela devienne plus un réflexe de réparer ?

I : Moi je pense rien du tout car je pense qu'ils ont aucun intérêt à le faire donc ils ne le feront pas.

JB : Là vous me dites ce qu'ils vont ou ne vont pas faire, mais qu'est-ce qu'ils pourraient faire s'ils décidaient de mettre en avant la réparation ? Comment est-ce qu'ils pourraient le faire ?

I : Ils ne le feront pas à moins qu'une autorité ne les force. Le fabricant en général il regarde ses statistiques et son niveau de vente. Il ne regarde pas si les gens sont satisfaits ou pas non pour eux c'est d'abord vente.

JB : J'arrive plus ou moins vers la fin de l'entretien ce que je vais faire maintenant c'est vous laissez un petit peu de temps pour regarder les documents que je vous ai envoyé. Si je raccroche vous y aurez normalement accès. Tout d'abord je vais vous expliquer comment est structuré le document parce qu'il est divisé en 3 parties. La première partie c'est vraiment sur la première page. Il y a des photos de différentes personnes et je vous demande quelles personnes selon vous sont les plus propices à faire réparer leur objet et pour quelles raisons vous pensez cela ? La 2e partie c'est au niveau des objets, c'est différents produits et je vous demande selon vous quel est l'ordre de facilité de réparabilité de ces produits ? Donc si vous savez me donner un petit peu l'ordre de réparabilité selon vous et pourquoi cet ordre-là ? Et sur la dernière page vous allez voir une offre de Vandendorre qui propose de faire réparer votre électroménager contre un abonnement de 12,99€ par mois.

...

JB : Est-ce qu'on peut revenir sur la première question ?

I : Oui.

JB : Si l'on prend dans ce cas-ci vraiment les services de réparation en général, quelles sont les personnes qui sont les plus propices à faire réparer leurs objets en général ?

I : Les personnes âgées. Il y a d'abord la personne qui répare lui-même. Les personnes âgées ont conscience de la valeur des choses. Les familles, le budget est limité donc ils vont pour moi chercher à réparer. En dernier lieu viennent les jeunes qui sont plutôt dans l'insouciance et vont donner ça à papa et maman et dire aidez-moi s'il vous plaît et ils passent à autre chose.

JB : Est-ce que vous voulez développer les raisons de ce que vous m'avez expliqué en me donnant l'ordre ?

I : Et bien c'est le budget. Alors on voit une femme seule au teint coloré, ben dans ses habitudes je sais que ce sont des gens qui sont très près de leur budget et qui vont réparer si c'est possible. Pour les jeunes, ben c'est surtout l'insouciance. Ils ne sont pas conscients de la valeur des choses, les 3/4 du temps ils le reçoivent en cadeau. Puis voilà papa maman mon téléphone ne va plus et il m'en faut un autre. Et les personnes âgées bah ça les 2 fois où nous y sommes allés, il y avait d'autres retraités et je pense que nous sommes des gens qui sommes conscients de la valeur des choses. Nous savons qu'avant de jeter il faut voir si on ne peut pas réparer.

Jb : Est-ce qu'on peut passer à la 2e question ?

I : Oui donc pour les objets pour l'ordre de réparabilité alors d'abord il y a la table à réparer puis le vélo puis les petits électroménagers. Il y avait aussi le bijou à réparer. Si on peut facilement trouver un réparateur. Donc le bijou, la table, puis les petits électroménagers, puis les gros électroménagers, téléviseur et ordinateur.

JB Et est-ce que vous pensez que c'est le même ordre pour l'accès à la réparabilité ?

I : Ah non ici là j'ai pris la facilité à réparer.

JB : D'accord et alors si vous pensez à l'accès à la réparabilité est ce que c'est le même ordre ou est-ce que c'est différent?

I : C'est différent. Par exemple trouver un bijoutier qui répare sans se faire payer je doute fort mais en dehors de ça, l'accès c'est facile car quel bijoutier ne répare pas. Je ne pense pas qu'il y ait de bijoutier qui va venir au Repair Café par contre.

JB : Est-ce que vous avez quelque chose d'autre à ajouter ?

I Pour les vélos bah il faudrait que tu aies un mécanicien vélo. Mais quand on est gamin, quand on a un vélo on est aussi intéressé déjà soi-même. Après s'il y a une pédale ou un changement de vitesse à réparer là ça demande quand même à avoir des compétences spécifiques.

JB : Passons à présent à la 3e question si vous le voulez bien.

I : Oui ça je pense que c'est de l'escroquerie. De l'escroquerie pure et simple.

JB : D'accord est ce que vous pouvez expliquer pourquoi?

I : Parce que vous imaginez payer 13€ par mois sans être sûr que ça va être utile. En plus votre appareil sous garantie pendant déjà 2 ans et on vous fait payer 13€ par mois pour 10 mois ça fait déjà 130€. Excusez-moi mais quand l'appareil est sous garantie....

JB : D'accord est ce que vous voulez ajouter quelque chose ou est-ce que vous voulez que je continue avec les questions de conclusion ?

I : Oui très bien.

JB : Alors nous avons parlé des consommateurs des fabricants et des revendeurs, est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : D'abord votre entourage immédiat. Ce n'est pas la peine, ça ne va pas marcher. Tu verras, tu vas payer cher, ce n'est pas la peine. Ensuite il y a aussi la marque et la publicité qui encourage au remplacement

JB : Est-ce qu'il y a également d'autres acteurs qui jouent un rôle dans l'accès à la réparation ?

I : C'est toujours l'entourage immédiat. Et il y a aussi le bouche-à-oreille. Ceci dit tout dépend aussi de vos intentions personnelles. À vous de savoir si ce que vous voulez, si vous voulez faire réparer ou pas. Et ensuite à côté de cela sachant que nous connaissons le Repair Café il va de soi que nous nous allons le recommander d'emblée. Lorsque nous rencontrons quelqu'un qui a un problème nous lui disons Oh Ben va voir le Repair Café.

JB : Est-ce que vous avez un autre point que vous voulez souligner ou autre chose que vous désirez partager ?

I : Non c'est très bien merci.

JB : D'accord et bien encore merci pour votre temps.

Florent

JB : Tout d'abord merci de bien vouloir m'accorder de votre temps pour m'aider dans la recherche de mon mémoire. En fait j'aimerais aborder avec vous le thème de la réparation et plus particulièrement le profil que les utilisateurs enclins à la réparation pourraient avoir, les critères qui pourraient entrer en compte dans leur choix entre la réparation et le remplacement virgule et l'accès général à la réparation.

Si à n'importe quel moment vous avez besoin d'éclaircissement, n'hésitez pas à m'interrompre et à me poser des questions.

Pour information sachez que je me permets d'enregistrer l'entretien pour l'utiliser dans mon analyse future.

Merci de vous présenter en quelques mots.

I : Je m'appelle Florent, je suis informaticien et voilà.

JB : D'accord, au tout début comment avez-vous commencé à participer à un Repair Café ?

I : Mon aspirateur était tombé en panne et du coup on s'est dit que ce serait pas mal d'essayer de le faire réparer.

JB : Si maintenant je vous dis le mot réparation, quels mots vous viennent en tête ?

I : Je ne sais pas, longévité. Ce n'est pas facile. Le prix, c'est moins cher.

JB : D'accord est-ce que vous pouvez m'expliquer ces mots s'il vous plaît ?

I : Ben c'est l'idée de pouvoir garder son matériel plus longtemps, que cela coûte moins cher sur la longueur, et surtout de ne pas en racheter des nouveaux. Si le défaillant peut être réparé facilement et rapidement.

JB : Comment se déroule typiquement une séance de réparation au Repair Café pour vous ?

I : Moi c'était la première fois que j'y allais. Ben là j'y suis allé j'ai décrit mon problème à la personne. Puis j'ai attendu un petit peu car il n'y avait qu'un seul réparateur. Et on a commencé à regarder ensemble au Repair Café ce qui n'allait pas. On l'a démonté ensemble, j'étais aussi acteur des réparations. On regardait ce qui aurait pu régler le problème tout ça.

JB : Quelles sont les motivations qui vous ont poussé à vous présenter à ce Repair Café ?

I : Ah c'était le prix, c'était pour éviter d'acheter un appareil neuf. C'est aussi parce que c'était seulement les boutons qui restaient enfoncés donc pour moi c'était une panne simple je vais

dire. Donc il y avait quand même pas mal de chance que la réparation fonctionne et que ce soit plus intéressant financièrement et écologiquement de garder l'appareil existant quoi.

JB : Pour les services de réparation en général maintenant. Comment se sont déroulées vos expériences passées ?

Est-ce que vous avez déjà recourues à d'autres services de réparation ? Comment se sont déroulées vos expériences ?

I : Ben non je n'ai jamais vraiment eu d'autres... A part peut-être avec les services après-vente des marques. Dans ces cas-là en général je n'ai jamais vraiment eu des réparations, c'est souvent du remplacement. Un appareil défaillant on va le remplacer par un neuf quoi.

JB : Comment auriez-vous réagi si votre produit n'avait pas pu être réparé ?

I : Ben j'en aurais acheté un autre. Ou alors on se serait peut-être arrangé. Ici on a un autre appareil mais bon c'est un aspirateur de chantier donc c'est pas l'idéal. On se serait peut-être arrangé avec celui-là ou alors on aurait acheté un autre.

JB : D'après vous quel est le profil des personnes qui fréquentent les Repair Cafés ?

I : Là j'en ai pas la moindre idée. Du peu de personne qu'il y avait quand j'y suis allé, je dirais qu'il y a un petit peu de tout. Fin je ne serais pas dire. Je réfléchis mais oui je pense que toute personne qui a un problème et ne sait pas le résoudre lui-même soit par manque de connaissance ou par manque de matériel aussi.

JB : D'accord. Et lorsque je vous parle des valeurs que vous pensez partager avec les autres visiteurs de Repair Cafés, quels mots vous viennent en tête ?

I : Alors là je ne sais pas du tout. Je ne connais pas les gens donc je ne connais pas leurs valeurs. L'idée c'était que tout le monde s'implique et partage les connaissances. Donc les personnes qui étaient avant moi et avaient un problème, on a tous regardé ensemble donc c'était un partage de connaissance je vais dire.

JB : D'accord. Vous m'avez dit que vous n'avez pas fait beaucoup de réparation avant, mais quel type d'objets feriez-vous réparer en général ? Quelles motivations derrière cela ?

I : J'ai déjà eu une tondeuse électrique, car elle était sous garantie. J'ai déjà eu des consoles de jeux qui sont tombées en panne mais en fait c'est toujours dans le cadre de la garantie. En dehors de la garantie en fait je ne l'ai jamais fait parce que ça revient trop cher quoi.

JB : Est ce qu'il y a un type d'objet que vous aimeriez faire réparer mais que le service de Repair café n'offre pas ?

I : Chez moi non et à vrai dire je ne sais pas à quoi se limite leur service. J'imagine que tout ce qui est smartphone et tout ça ils ne font peut-être pas. Après j'en sais rien à vrai dire. Mais je n'ai rien d'autre qui est cassé chez moi.

JB : Quelle catégorie d'objets ne préférerez-vous pas faire réparer en général ?

I : je ne sais pas.

JB : Pour quelles raisons remplaceriez-vous toujours certains objets sans même penser à les faire réparer ?

I : C'est une bonne question, à vrai dire je ne sais pas. Je pense que c'est plus une question d'habitude. C'était pas mon premier réflexe de penser à ça. C'est juste parce qu'on en a discuté. Il n'y a pas vraiment d'objets que je ne voudrais pas faire réparer. Je pense juste que c'est par manque de flexibilité mentale donc par facilité mais sinon je ne vois pas d'objets que je ne voudrais pas réparer.

JB : Quels autres éléments pourraient vous freiner à faire réparer certains produits ?

I : Que ce soit en Repair Café ou ailleurs ?

JB : Oui oui

I : Ben ça pourrait être le prix, si ça revient plus cher qu'un appareil neuf. Ça peut être les délais aussi surtout actuellement, pour trouver les pièces et tout ça, ça peut être long en fonction de l'appareil quoi. Ça va surtout être ça le prix et le délai.

JB : Je vous ai envoyé un document sur notre discussion WhatsApp. Je vous invite à regarder les photos des personnes sur la première page. Si on prend l'ensemble des services de réparation qui existent. Selon vous quelles sont les personnes les plus propices à faire réparer leur produit dans un de ces centres ? Pour quelles raisons ?

I : A priori tout le monde. Il y en a ça va peut-être plus une question d'habitude car ils ont un objet depuis longtemps et ils vont avoir envie de le garder. Il y en a d'autres ça va plus être une raison économique. Ceux qui sont un peu plus manuels, comme le mécanicien, ils vont peut-être le faire eux-mêmes s'il sait. Mais à priori je dirais que oui tout le monde serait intéressé.

JB D'accord, pour quelles raisons ?

I : C'est mon état d'esprit quoi. Pour tout le monde j'imagine des raisons économiques, ça peut être plus simple aussi pour la personne qui n'a pas de moyen de transport. C'est peut-être plus simple que d'aller chercher un nouvel appareil notamment si c'est un encombrant. Après une machine à laver c'est peut-être plus compliqué quand on a pas de véhicule

JB : s'il y en a une quelle est la différence entre les personnes prêtes à faire réparer leurs produits dans un service de réparation et les visiteurs de Repair Cafés ?

I : s'il y a une différence c'est peut-être qu'ils ne connaissent pas les Repair Cafés ou peut-être qu'ils n'ont pas confiance car ce n'est pas des professionnels de la réparation. Ils se disent que c'est peut-être mieux fait dans un centre.

JB : Quel est le rôle fabricant dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Pour moi c'est à eux de rendre l'objet plus réparable, plus simple d'accès. Ce n'est pas dans leur intérêt économique, mais ça devrait être leur rôle. Moi, typiquement, J'étais bloqué avec l'aspirateur parce qu'il fallait un très grand tournevis que je n'avais pas. Ou alors ça pourrait être le type de vis qui est spécifique et on a pas l'outil. Et ça c'est les fabricants qui font ça et ils ne devraient pas. Ils devraient faciliter le démontage et l'accès aux pièces détachées et peut-être remettre de la documentation. Ils ont de la documentation pour les centres de réparations

comme ça. Ils devraient peut-être le mettre à disposition de tout le monde, que ce soit par exemple dans la boîte.

JB : Lorsque votre produit ne fonctionne plus quelles sont les différentes étapes qui vous mènent à la réparation ou au remplacement ?

I : Je vais regarder sur internet pour voir si le problème il est courant, si c'est un problème matériel ou pas. Si c'est un PC ça peut peut-être être un autre souci qui est réglable. Si c'est vraiment matériel, comprendre ce que c'est, si c'est juste une petite pièce ou un petit truc bah faire bêtement un entretien. Il y a peut-être moyen de le faire soi-même. C'est ce que j'ai fait pour mon aspirateur. J'ai d'abord essayé de le réparer moi-même mais après si ça va pas, ben j'ai pensé au Repair Café. Et si ça ne fonctionne pas ben moi parfois sinon je rachète un neuf, je ne pense pas au Repair Café.

JB : Avez-vous tenté autre chose pour réparer ou remplacer votre produit ?

I : J'ai essayé de le faire moi-même comme j'ai dit. Mais sinon j'ai pas tenté d'autre chose, j'ai pas demandé à quelqu'un ou quoi.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ?

I : Je ne sais pas du tout. J'ai pas de mots comme ça qui me viennent en tête concernant l'accessibilité. Ce qui est bien c'est que c'est un week-end. J'ai pas vraiment de mots.

JB : Si vous avez des phrases ou des explications c'est bien aussi.

I : Moi j'habite dans un village donc c'est peut-être plus accessible pour certaines personnes mais si tu habites à Libramont et que t'es pas trop loin tu peux peut-être y aller à pied. Si tu es bien situé c'est facile d'accès. Moi j'ai dû prendre la voiture et tout ça parce que j'habite dans un petit village donc c'est pas forcément évident mais ça va. Après les horaires, le fait que ce soit le dimanche, le matin, ça donne plus d'opportunités pour pouvoir y aller quoi.

JB : Est-ce que vous pouvez compléter la phrase suivante: « Si je venais à remplacer un produit abîmé plutôt que de le réparer je le ferai pour les raisons suivantes ... »

I : Je le ferai soit parce que économiquement c'est plus intéressant d'en acheter un neuf ou alors parce que mes besoins ont changé. Si j'ai de nouveaux besoins par rapport au produit. Peut-être qu'au fil des années je suis plus exigeant ou moins exigeant. J'ai peut-être besoin de plus ou de moins de choses par rapport à un produit. Je le ferai peut-être par facilité aussi. Même les Repair Cafés j'y ai pas forcément pensé de base. C'est ma compagne qui m'en a parlé. La facilité dans mon esprit c'était de regarder pour un nouveau ou un d'occasion, mais de le remplacer en tout cas.

JB : Quels sont les critères qui entrent en compte dans votre choix entre la réparation et le remplacement qui vont peut-être varier en fonction du type de produits à réparer ?

I : Peut-être dans tout ce qui est un téléphone, un ordinateur, une tablette, si on l'a depuis longtemps on va peut-être vouloir le remplacer parce que si on a un neuf il sera peut-être plus performant, qu'il va être reparti pour plusieurs années. Sinon dans des appareils traditionnels

comme les aspirateurs, le micro-ondes, pour moi c'est toujours la même chose donc je vois pas pourquoi on devrait changer pour changer.

JB : Quelles pratiques de la part des fabricants pourraient favoriser votre choix de la réparation ?

I : Rendre les outils de démontage plus accessibles, rendre les pièces plus accessibles, mettre une notice avec une liste des problèmes les plus fréquents et peut-être les mettre à disposition sur internet ou sur leur site. Ou alors mettre en contact directement avec les réparateurs donc avoir une liste de réparateurs dans chaque région ou chaque pays et aussi mettre à disposition les pièces quoi pour pas que les gens doivent chercher à gauche à droite pour trouver la bonne pièce ou quoi.

JB : Toujours dans cette même idée, quelles pratiques de la part des fabricants pourraient favoriser votre remplacement du produit ?

I : Le coût du remplacement, le coût de la main d'œuvre qu'eux ils facturent pendant qu'ils font réparer. Le prix des réparations en gros et le fait que ce soit pas démontable facilement.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent ils la réparation ou le remplacement de certains objets ? Quel est votre sentiment à cet égard ?

I : Ils ne favorisent pas beaucoup la réparation. Ben pour eux c'est une question économique. C'est mieux pour eux qu'on en achète un nouveau plutôt que de faire réparer l'ancien. Ca va faire tourner les chiffres quoi.

JB : Quel est votre sentiment à cet égard ?

I : Désabusé. Il faudrait peut-être légiférer les constructeurs pour pouvoir rendre ça plus accessible, moins cher. Il faudrait peut-être légiférer sur le fait qu'une réparation ne peut pas coûter plus cher qu'un neuf

JB : J'allais justement vous demander comment peut-on faire évoluer la motivation des fabricants pour encourager d'abord à la réparation avant leur remplacement ?

I : Il faut les obliger, s'il n'y a pas de loi ou de texte ils le feront pas. Ou alors il faut les motiver de manière économique mais ils vont se motiver eux-mêmes à ce niveau-là c'est sûr. Pour moi il faut que les pouvoirs publics fassent le nécessaire.

JB : Je vous invite à reprendre le document que je vous ai envoyé. Sur la 2e page, vous avez différents objets cette fois-ci. Est-ce que vous pouvez les classer dans l'ordre de facilité de réparabilité selon vous ?

I : Je dirais le lit en premier, la table et le lit. Puis je dirais le jeans et le vélo. Oui puis le collier, la radio, le petit électroménager et le gros électroménager. Et l'ordinateur et le smartphone en dernier.

JB : D'accord et pourquoi vous pensez cela ?

I : Ben parce que je travaille là-dedans donc bon certains ordinateurs sont plus démontables et plus faciles à trouver les pièces.

JB : Et pour les autres objets pourquoi vous les mettez dans cet ordre là ?

I : Bah la table c'est parce que ça dépend ce qui est cassé mais tout ébéniste peut aider à remettre en état et parfois si c'est juste un petit coup de peinture c'est facile. Le lit, pour autant que je puisse voir c'est un lit basique, donc je pense que ça doit pas être trop compliqué. Les vélos, c'est connu depuis assez longtemps. Il y a pas mal de réparateurs, pas mal d'infos sur internet aussi. Pareil pour le jeans même si on n'a jamais cousu, il y a moyen de bidouiller quelque chose. Le bijou pareil je pense qu'il y a pas mal de bijouteries où il y a moyen de réparer. Par contre pour le reste selon moi il faut être un peu plus calé. Tout ce qui est gros électroménager, c'est plus compliqué déjà parce que c'est lourd. Il y a beaucoup de pièces et plus de technologie et donc directement c'est plus compliqué. Je mets le smartphone en dernier parce que c'est plus petit, c'est des plus petites pièces et en plus maintenant ils collent les écrans donc c'est vraiment galère à juste démonter.

JB : Si on prend maintenant l'exemple de votre machine à café qui tomberait en panne, comment est-ce que vous réagiriez? Comment feriez-vous votre choix entre la réparation et le remplacement ?

I : Je vais regarder quel est le type de panne si c'est quelque chose de connu ou de commun. Si c'est vraiment foutu je vais essayer de la démonter parce qu'il y'a pas grand chose à perdre. Bah typiquement maintenant j'irai au Repair Café du coup.

JB : Si maintenant on prend l'exemple de votre smartphone dont l'exemple serait cassé par exemple, comment les fabricants pourraient influencer le choix de la réparation ou du remplacement du produit ?

I : Bah déjà si ils arrêtaient de les coller ça serait pas mal. On pourrait plus simplement les réparer ou il y aurait plus de réparateurs qui pourraient plus simplement le faire et pour moins cher il faudrait aussi qu'il y ait les pièces qui soient disponibles.

JB : Je vous invite à reprendre le document sur la dernière page maintenant. Vous allez voir il y a une offre de Van den borre qui vous offre de réparer vos gros électroménagers contre un abonnement de 12€ nonante 9 par mois vous pouvez lire les informations supplémentaires.

Quelle est votre réaction à une telle offre qu'en pensez-vous ?

I : Encore un abonnement quoi. C'est un peu un genre d'assurance quoi, une genre d'assurance complémentaire quand on achète son appareil quoi. Ça se calcule peut être que c'est intéressant sur le long terme. De base je suis pas friand de ce genre de truc. Maintenant s'il y en a beaucoup de gros électroménagers pourquoi pas, après faut voir s'il y a des petites conditions. Puis pas trop non plus, je vois que ça va jusqu'à 5 ans après l'achat. Ah non je vois que ça peut durer plus longtemps. Ben ouais à vrai dire je sais pas, faudrait voir si y'a pas des petites lignes quoi. Parce que ça fait quoi quand même 150€ par an, ouais je sais pas.

JB : Est-ce que vous pouvez commenter la phrase suivante : « Je pense qu'il est facile de trouver un centre de réparation lorsqu'un de mes produits elle est abîmé »

I : Centre de réparation alors non. Un Repair Café par contre oui. Mais juste un centre de réparation je pense pas. Dans la région ici, dans la province de Luxembourg, je connais rien du tout à part les Repair Cafés.

JB : Est-ce que vous pensez que c'est similaire pour tous types de produit, tous types d'appareils ?

I : Oui je pense que c'est assez similaire. Allez peut être que il y a quelques endroits où on sait réparer les écrans mais pour ce qui est gros électro et petits électro là je connais rien du tout.

JB : Comment prenez-vous l'accès à la réparation en compte dans votre achat ?

I : Pas trop hein. En vrai je trouve qu'on a pas trop le choix. Il y a pas beaucoup de produits qui sont plus réparables. Ça existe hein. Mais oui moi quand je fais un achat c'est pas dans mes réflexions premières quoi.

JB : Selon vous, quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès global à la réparation ?

I : C'est vraiment plus accessible pour tout le monde et partout enfin je veux dire il y en a un peu partout. Ça permet aussi d'apprendre aux gens et de voir ce qu'il est possible de faire, on peut tester son appareil. Ça rend ça plus accessible.

JB : Quel est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : Ah je sais pas s'ils ont une grande influence. A mon avis pas tant que ça. Faudrait voir sur le long terme mais à mon avis ils ont pas tant d'influence.

JB : Pouvez-vous me donner les mots qui vous viennent en tête lorsque je vous parle de l'accès service de réparation en général ? Ou si c'est plus simple avec des phrases ?

I : C'est compliqué en général. Compliqué parce qu'il faut appeler le Call Center ou un truc du genre pour poser des questions. Souvent il faut envoyer son produit et le faire enlever de chez soi directement si c'est lourd. Alors il faut s'arranger, trouver des dates. C'est une aventure à chaque fois.

JB : Comment pourriez-vous en tant que consommateur inciter les fabricants à encourager et faciliter la réparation avant le remplacement ?

I : J'imagine en essayant de réparer chaque appareil défectueux. Essayer d'avoir ce réflexe quoi. Essayer à chaque fois de le réparer plutôt que d'en acheter un nouveau ça pourrait les faire réfléchir sur comment faire grandir leurs chiffres.

JB : Et les fabricants eux, que pourraient-ils mettre en place pour favoriser ce réflexe de la réparation je les consommateurs justement ?

I : Ben informer les gens quand on achète leur produit. Que ce soit marqué sur la boîte ou sur la notice peut être avoir un genre de note de réparabilité de l'appareil. Il faudrait pas que la note soit donner par eux-mêmes sinon ce serait pas impartial. Mais oui qu'ils mettent en place un genre de note de réparabilité de l'appareil, que ce soit indiqué sur la boîte ou dans la notice les outils dont on a besoin. Qu'ils indiquent plus précisément ne serait-ce que pour démonter l'appareil et les endroits où on peut trouver les pièces pour les professionnels et pour les particuliers quoi. Je veux dire que n'importe qui puisse acheter une pièce et pas que ce soit simplement réservé au centre de réparation ou pour les gens qui ont des petits filons quoi.

JB : Je vous invite à regarder les photos une dernière fois des objets à la page 2. Est-ce que cette fois vous pouvez les classer par ordre de facilité d'accès à la réparation ? Est-ce le même que l'ordre d'avant et pourquoi ?

I : J'aurais tendance à mettre le vélo en premier ou peut-être le jeans en premier parce qu'on peut le faire chez soi ou on connaît quelqu'un de proche de soi qui sait faire un petit peu de couture ou quoi. Le vélo parce qu'il y a pas mal de vélocistes un peu partout que ce soit des particuliers enfin des indépendants ou on peut même aller chez Décathlon pour le faire réparer. Le collier aussi parce que des bijoutiers y'en a quand même pas mal et souvent ils sont plutôt cool avec ça. Les ordinateurs après ça dépend du problème si c'est logiciel ou matériel mais il y a quand même pas mal de gens qui font ça aussi sur leur côté, qui peuvent aider pour dépanner les gens. Après je dirai les smartphones aussi même si je sais pas trop où les placer peut-être plus loin quand même. Après les autres je les mettrais un peu kif-kif. Enfin il y a la table en bois, ouais je la mettrai après parce qu'on peut peut-être le faire soi-même ou on a peut-être une connaissance qui est un peu bricoleur qui pourrait nous aider à réparer. Pareil pour le lit, je le mettrais un peu comme la table. Maintenant pour les petits électros, la radio et les gros électros, c'est quand même beaucoup plus compliqué de fait. Déjà pour les gros électros, parce que c'est lourd donc en général il faut faire venir un professionnel. Et les 4 derniers je les mettrai à la même hauteur en fait car ils sont plus compliqués d'accès, c'est plus compliqué de trouver des gens avec des connaissances.

JB : Nous avons beaucoup parlé des consommateurs et des fabricants dans la réparation. Est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ? Pourquoi ?

I : Les magasins je pense, les pouvoirs publics c'est sûr. Ils ont un rôle à jouer là-dedans. Ils doivent informer sur les différentes choses qui existent c'est clair. Et aussi imposer des règles aux fabricants. Ils pourraient mettre en avant les services de réparation ou les Repair Cafés qui existent.

JB : Et au niveau de l'accès à la réparation, est-ce qu'il y a aussi d'autres acteurs ?

I : Sans doute les magasins, aussi. Soit de permettre le renvoi des produits plus facilement, fin après je ne sais pas, je n'ai pas eu souvent le cas. Je ne sais pas si c'est compliqué ou pas de renvoyer via un magasin. Après, moi je suis plutôt jeune donc je le fais via internet et tout. Je sais comment ça marche, mais je me mets à la place de quelqu'un de plus âgé, qui n'a pas l'habitude. Est-ce que c'est simple de renvoyer un appareil, je ne sais pas. Si c'est pas le cas, il faudrait le simplifier. Peut-être pour les personnes qui ne savent pas se déplacer, les pouvoirs publics pourraient mettre en place un genre de Repair Café mobile je ne sais pas.

JB : D'accord et bien, c'était ma dernière question. Avez-vous d'autres points à souligner ou autre chose que vous voulez partager ?

I : Pas comme ça. Enfin, c'était ma première expérience au Repair Café et c'était plutôt chouette. L'appareil fonctionne à moitié mais c'est intéressant quand même. Ne serait-ce que pour avoir accès au matériel, pour voir comment on fait, comment penser. On est plusieurs, du coup, c'est plus simple. J'ai passé un bon moment quoi même si mon appareil fonctionne à peu près.

JB : Super ben je vous remercie encore une fois pour votre temps.

Tania

JB : Merci de m'accorder votre temps pour la recherche de mon mémoire. Mon mémoire se porte sur la réparation et plus spécifiquement sur le profil que les utilisateurs enclins à la réparation pourraient avoir, les critères qui pourraient entrer en compte dans le choix de réparer et l'accessibilité à la réparation.

I : Oui ben c'est parce que quand on a pas les moyens de réparer pour ne pas jeter , pour éviter de jeter les choses on préfère réparer. Mais les autres personnes, les réparateurs qui font des frais énormes et qui commande des pièces etc et le Repair Café a été créé justement pour permettre à tout le monde d'éviter de jeter et de réparer de manière plus facile et plus accessible.

JB : Je voulais tout d'abord vous prévenir que je me permets d'enregistrer notre conversation pour mon analyse future.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

I : Je m'appelle Tania, je suis chauffeur de bus, 52 ans, je suis une femme célibataire donc je me débrouille comme je peux. Je suis un peu bricoleuse mais pas plus quoi. J'ai créé au départ, moi, une donnerie de Libramont et on s'est associé avec le Repair Café pour ouvrir ensemble nos établissements.

JB : Donc c'est comme ça que vous avez eu vos premiers contacts avec le Repair Café ?

I : Voilà

JB : Et vous avez créé quoi vous dites ? Au départ ?

I : Une donnerie parce que beaucoup de gens jettent trop. C'est pour lutter contre le gaspillage.

JB : Si je vous dis le mot réparation, quels mots vous viennent en tête ?

I : Ça peut être des dépannages pour que pour les remettre en route. Réparation ça peut être aussi changer une pièce ou simplement remettre une connexion. Par exemple vous avez des robots ménagers Moulinex qui existaient dans le temps avec 2 fonctions. Ici, il y a un câble qui s'est détaché et une petite pièce qui s'est détachée ou commence à basculer et ils réparent, ils ouvrent totalement et ils vous montrent même comment faire éventuellement pour si ça se reproduit. Et en fin de compte c'est simplement une petite soudure à mettre. Mais les $\frac{3}{4}$ des gens ne le font pas eux-mêmes. Et alors on a tendance à jeter l'appareil qui ne va plus alors que c'est simplement une petite soudure. Changer une pièce ou commander une pièce, on peut trouver beaucoup moins cher que l'appareil.

JB : C'est aussi des économies donc ?

I : Des économies et puis ne pas racheter tout le temps pour voilà. Economiser la planète comme on dit.

JB : Comment se déroule typiquement une séance de Repair Café pour vous ?

I : Moi je trouve que c'est quelque chose de très utile. Parce que moi financièrement ben je sers très fort ma ceinture comme on dit. Je préfère ne pas jeter, garder des choses des fois même si je suis anti ... Mais garder des choses qui ont une mémoire, que j'ai utilisées et qui fonctionne très bien. Et qu'un seul appareil au lieu d'en avoir trois maintenant qui ne tiennent que deux ans c'est déjà aussi une économie écologique. Ils consomment peut-être un peu plus mais pas toujours. Parce que quand vous calculez ... Oui ils consomment plus oui mais quand vous utilisez trois appareils, ça consomme plus qu'un seul. Dans ce cas les c'est du gaspillage aussi et c'est là que je trouve que c'est pas toujours utile. Ici j'ai fait réparer par exemple mon ordinateur portable. J'ai été piratée, ils ont été même jusque dans le disque dur etc donc ils ont piégé le disque dur. Moi je me suis énervé car je n'arrivais pas à fermer. Pendant qu'ils squattaient mon ordinateur j'ai cassé le bouton d'allumage mon portable etc. Eh ben là ils m'ont enlevé le bouton je sais y accéder autrement, simplement avec un point de vitre. Et ils sont en train de reconfigurer tout et ils m'ont changé mon disque. C'est un gros travail mais moi je n'ai pas les moyens de me racheter un ordinateur pour l'instant.

JB : Comment se sont déroulées vos expériences passées ?

I : Je suis contente, je vais encore y aller une fois pour remettre tous les programmes dedans. Par contre, j'ai été porté un micro-onde qu'on espérait récupérer parce qu'il n'était pas vieux, il avait un an et demi. Mais la garantie bien sûr est passée, parce que c'était un an. Ici il y avait quelqu'un d'autre qui avait un micro-onde beaucoup plus vieux, de 15 ans ou 20 ans qu'elle m'a dit la dame. On voyait bien, quand ils l'ont ouvert, on a vu déjà ce qu'il y avait dedans. La différence intérieure de formation etc qui maintenant est beaucoup plus protégée l'appareil de rayonnement. Dans le temps il n'était pas tellement protégé justement. Il n'y avait pas une coque de protection autour. Ils ont essayé de le réparer, que ce soit le mien ou celui des autres personnes malheureusement c'est justement dans le rayonnement et ça ils n'ouvrent pas parce que ça c'est trop dangereux. Mais ils vous expliquent bien justement. Si c'était le ventilateur ou un truc comme ça ils pourraient mais à première vue quand ça casse c'est le rayonnement, ça vient de l'appareil.

JB : Et donc comme se déroule l'organisation du Repair Café ?

I : C'est une fois par mois, on arrive, on marque notre nom sur une fiche, notre numéro qu'on a d'arrivée car moi je suis souvent la première mais c'est parce que je viens très tôt. Et d'office on marque le problème qu'il y a. L'appareil que c'est, le problème qu'il y a. Et puis on attend patiemment mais pas si longtemps car habituellement on est pris en main très rapidement. Et là ils vont ouvrir l'appareil. Bon ici on est pris très rapidement, ils présentent la personne puis ils commencent à regarder et on peut regarder aussi autour et tu peux aider des fois même. Il y avait un aspirateur cette fois-ci. Une personne le faisait réparer. C'était simplement un bouton. C'était le ressort de bouton qui n'allait plus. Mais fallait l'ouvrir pour le voir. Vous voyez il peut ouvrir une partie et retravailler sur un autre à côté parce que quelqu'un travaille dans un côté et ici pour mon ordinateur ben aller chercher le disque dur d'un ordinateur qui a déjà 5-6 ans. Il y a des programmes qui tournent. Faut attendre. Pendant ce temps-là ben il a été démonter le micro-onde. L'autre micro-onde, le monsieur a regardé comment on fait. He ben il a démonté, il a ouvert le capot de l'autre et en même temps l'ordinateur. Il était toujours tout seul pour une fois. C'est rare. En général, on repart simplement une fois que c'est réglé. Si c'est pas réparé, ici moi j'ai une fiche que j'ai toujours pas fini et si c'est réparé il marque que c'est réparé. Ils

gardent les fichent pour les classer eux. Nous on met une petite pièce si on le souhaite, si on a les moyens ou quoi pour soutenir l'association parce qu'on nous offre aussi un café, un biscuit, une galette ou autre. C'est très convivial.

JB : Quel est le profil des personnes qui fréquent les Repair Cafés ?

I : On a de toute sorte. Il y a pas que des gens qui ont difficile, il y a des gens qui sont anti-gaspillage et c'est pour tout le monde, il n'y a pas de différence. Mais c'est avec des appareils transportables. J'ai déjà vu une personne arriver ici avec une grosse télé, les 120 centimètres là. He ben ils devaient la porter à deux. Malheureusement ils avaient démonté il fallait une pièce. Ils ont commandé la pièce et malgré la pièce qui a été mise, ils n'ont pas récupéré la télé parce que malheureusement la télé ne re-fonctionnait pas. Donc ils ont repris la pièce, ils ont démonté la pièce pour essayer de la revendre ou la redonner puisqu'ils ne l'ont pas utilisée mais la télé elle n'est pas réparable. Ils sont repartis avec leur télé parce qu'ils ne gardent rien, ils n'emportent rien. C'est bien la règle des réparateurs, on ne va pas dire je reprends votre appareil comme dans un magasin normal, je vais le réparer vous venez le chercher tel jour. Non c'est de Repair Café à Repair Café. Donc moi je remporte mon ordinateur avec la feuille comme quoi c'est toujours pas réparé. La prochaine fois je ressorts la feuille et la marque car ça leur permet eux de marquer. Et donc d'office je repasse et j'attends et on fait au fur et à mesure.

JB : Y a-t-il des personnes de tous les âges ?

I : Oui il y a des très jeunes qui viennent s'instruire en même temps. Il y a des jeunes parfois qui viennent pour réparer. Il y a de plus en plus, je suis étonnée, les jeunes sont débrouillards. C'est bien parce qu'ils sont intéressés à comment fonctionnent les choses pour ne plus jeter. Pourtant ils ont été élevés dans un monde de consommation. Mais des personnes âgées, des couples, des personnes de mon âge, on a à peu près de tous les publics. Avec des choses des fois qui nous surprennent. On avait ici une visseuse-foreuse d'une dame. Elle l'a démonté elle-même, c'était une jeune femme, elle avait un enfant avec elle donc elle devait avoir 28-29 ans. Bon il lui a dit ce qu'il fallait dévisser, elle a dévissé. Et la petite regardait elle voulait prendre le piston. Enfin la visseuse. Mais la petite s'intéressait aussi. La petite elle avait 1 an et demi, elle regardait comment on faisait. J'étais surpris quoi. Donc c'est très bien parce que ça se partage et c'est quelque de très intéressant.

JB : Si maintenant on veut aller un peu vers les valeurs des personnes qui vont dans les Repair Café, ...

I : Dans les valeurs des personnes et ben de garder nos appareils, de gaspiller le moins possible, de jeter le moins possible pour l'écologie. Et aussi d'apprendre. Des fois il faut oser ouvrir. Par exemple ici, pour les micro-ondes, quand on a ouvert, il nous a dit de ne pas toucher certaines parties car il y a une charge active. Et donc cette partie-là, il nous a bien montré pour ne pas y toucher.

JB : C'est pour la sécurité la..

I : C'est pour la sécurité mais ils nous l'apprennent aussi. Parce que il y a des gens qui touchent à tout et malheureusement il arrive des accidents.

JB : Parfois, vous me disiez qu'on ne sait pas réparer. Si ça vous arrive à vous comment réagissez-vous ?

I : Je suis un peu déçue dans ce cas-là mais je me dis que j'ai tenté ma chance. On a essayé et c'est le principal. C'est super si on réussit mais si on ne peut rien faire c'est qu'on ne peut rien faire. Alors que si vous allez chez un réparateur traditionnel chez qui vous déposer votre appareil, des fois ils ne s'appliquent pas. Par ici dans les Ardennes, il y en a euh.. puis on vous dit ça coûte autant. Ici c'est des professionnels qui travaillent la semaine et tout ça et qui gardent leur week-end pour venir en Repair Café. Des professionnels qui nous aident. Il y a un partage quoi. Les gens qui ont des machines à coudre etc. Ils suivent ici des formations pour venir aider justement les gens qui ont une machine à coudre qui calent. Ils ont aussi des formations à la clé dans les Repair Cafés. C'est très bien encadré ces choses-là, il y a des couturières qui viennent. C'est des personnes qui au départ elles-mêmes ont pris des cours de couture et sont devenues professionnelles. Et elles font leurs costumes et elles viennent aider des gens pour la couture. Il y a une couture à faire, il y a une doublure à faire etc, ils viennent dépanner les gens. Et s'il faut nettoyer, on nettoie la machine. C'est vraiment un bel échange.

JB : Quels types d'objets faites-vous réparer en général ?

I : Des objets pas trop gros comme je l'ai dit. C'est-à-dire que je n'ai jamais vu quelqu'un arriver avec une machine à laver. Mais si vous avez un diable, je pense que ce serait possible. Un diable et une camionnette, les gens viendraient avec leur machine à laver, on viendrait avec la machine à laver, on l'ouvrirait etc. J'espère un jour tombé là-dessus. Des grandes télé aussi et des petits appareils.

JB : Y a-t-il d'autres types que les appareils électriques ou électroniques ?

I : Les ordinateurs, des appareils photos des fois, j'ai déjà vu dans un autre Repair Café des soudures. Parce que dans les environs à 20 km j'en ai quand même quelques-uns. Le problème quand même souvent c'est de trouver des bénévoles. Parce que les trois quarts des réparateurs travaillent le samedi. Mais l'avantage ici c'est que c'est un dimanche, ils donnent une matinée. Ici le monsieur qui répare les ordinateurs, qui touche à tout, il est électronicien ordinateur au départ. Lui il fait 40 km pour venir aider les gens.

JB : Ça lui tient à cœur oui

I : Ça lui tient à cœur, c'est un partage et il le disait moi ça me fait plaisir de venir et de passer mon dimanche matin comme ça.

JB : Au contraire, y a-t-il des produits que vous ne voudriez pas faire réparer ? Pour quelles raisons ?

I : Non parce que voyez-vous j'ai par exemple au Repair Café de Redu, ma maman m'a offert il y a.. Enfin 1 an avant sa mort parce qu'elle est décédée jeune. Elle m'a offert un sapin musical. Donc c'est une boîte à musique. Emotivement je n'osais pas le faire réparer à cause de cela. Et puis un jour je me suis lancée au Repair Café parce qu'on a un horloger. Donc c'est très particulier, il a pris le moteur, il cherche la pièce et il me recontactera. J'ai repris la partie solide non-électronique et lui il cherche la pièce de son côté. Là je suis très émotionnelle parce que j'ai un peu mal au cœur quand je vois que je ne sais plus le remettre car du fait qu'on a pris la pièce il ne s'emboîte plus. Donc je ne peux même pas le mettre en décoration maintenant. Mais je n'ai pas envie de le jeter parce que ça me tient à cœur. Il n'y a rien à faire par contre on devrait se détacher des fois de l'émotionnel. Moi il y a 3 ans il y avait justement beaucoup de

gens qui jetait et tout ça c'est pour cela que j'ai créé les donneries et que cela s'est associé. Et alors on avait des objets des fois qu'on était pas sûrs qu'ils ne fonctionnaient pas. On le branchait mais pas plus, alors le Repair Café nous le réparait. Vu qu'on était nous d'un côté de la donnerie, on était les derniers. Ils réparaient d'abord les affaires des autres. Ce qui est logique. Sinon on arrive et on a pas son appareil réparé. On a eu des grosses lampes. Des grosses lampes sur pieds etc. Nous justement le problème c'est qu'elles ne fonctionnaient pas. On passait après le Repair Café, des fois il y avait un groupe, il venait carrément voir ce qu'il y avait. C'est quelque chose de très, très... c'est presque familial je vais dire.

JB : Quel est votre sentiment sur le rôle des fabricants dans le choix entre la réparation et le remplacement ?

I : C'est vrai que ce serait bien justement que au lieu de devoir jeter à chaque fois, que eux récupère les pièces pour peut-être justement leur construction etc. et remplace les pièces défectueuses comme vous dites justement par exemple allez j'ai un vieux robot ménager. Il ne fonctionne pas bah voilà eux le reprendraient. Ils le répareraient puisqu'ils ont tout le matériel. Mais ils nous en proposeraient un autre avec une forte réduction puisqu'on est obligé d'en racheter. Eux un fois réparé, peuvent le revendre en deuxième main. Ils auraient deux filières pour eux et cela permettrait aussi aux gens des fois de se dire ben oui je vais prendre l'appareil suivant quoi. Mais on voit justement maintenant on a plus la fonction. Mon robot, je vais le faire réparer parce que ça fait la deuxième fois que je le fais réparer donc vous voyez. C'est un ancien Moulinex, il fait centrifugeuse, mixeur à soupe, hache petit hachoir, gros mixeur, il fait tout en maintenant. Il est complet. C'est vraiment le 4 en 1 et maintenant vous devez acheter un individuel pour tout. Vous avez un blender, un truc un autre. Ce n'est plus la même chose.

JB : Avant d'aller vers les Repair Cafés, vous avez déjà tenté d'autres solutions ? Lesquelles ? Pourquoi ?

I : Oui, j'ai tenté d'autres solutions parce que j'ai un oncle qui était un touche à tout. On cherchait toujours autour de moi un cousin, un oncle mais lui c'était vraiment le monsieur qui dépannait tout le monde dans la famille jusqu'à ce que sa santé à lui n'aille plus. Mais il dépannait tout le monde. Vous aviez quelque chose à réparer ben c'est lui qui la première fois a réparé mon robot. C'était une petite chose mais il l'a réparé et hop c'était reparti. Et mon fer à repasser il a 30 ans quelque chose comme ça.

JB : Est-ce que vous êtes déjà retournée vers un magasin ou un service de réparation ?

I : Non ça d'office il vous faut un devis en fait. Ils vous proposent d'office un devis ou alors carrément il faut acheter. Et ils vous poussent plus à acheter un nouveau que de proposer même une réparation souvent. Je ne suis pas trop pour. Je deviens de plus en plus euh je recycle. Même en dehors, même dans ma vie je regarde dans mes vêtements, je fais des vides-dressings. Comme ça je change un peu mes vêtements, ou alors je les vends sur Vinted ou dans une brocante. On est plus dans le recyclage même dans les décorations et tout comme ça on les repasse ailleurs et si ça ne marche pas et que je ne gagne pas même un peu cent, ou un petit euro pour la chose et ben ils partent en donnerie. Je suis rentré dans un cycle vraiment et pourtant j'ai 52 ans. J'ai pas été élevé à 100% comme ça. Je suis rentrée dedans. Beaucoup de gens émergent là-dedans.

JB : Pourriez-vous donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ?

I : Accessibilité, sympathie, bon accueil et apprendre. La sympathie quand vous y allez c'est vraiment quelque chose de très agréable quoi. Vous avez l'impression d'aller chez quelqu'un que vous connaissez. C'est surprenant.

JB : Pouvez-vous compléter la phrase suivante : « si je venais à remplacer un produit abîmé plutôt que de le réparer, je le ferais pour les raisons suivantes ... »

I : Un objet qui.. allez j'ai des nièces et des neveux. Un objet que j'aime bien et que ma nièce va me dire oh c'était à mamie ça. Je vais lui donner donc je devrais le remplacer cet appareil et d'en avoir un pour moi. Mais je serai contente que la chose va dans la famille. Et elle je sais qu'elle va essayer au maximum de le garder aussi. Elle va rentrer aussi dans le même système de réparation. C'est ce qui s'est déjà passé pour des choses que j'ai donné puis qu'après je me suis rendu compte oui mais ça me manque quand même donc il faut que je le reprenne.

JB : Est-ce que pour des raisons comme la nécessité d'avoir un objet tout de suite ou quelque chose d'autre vous avez préféré un remplacer un ?

I : Non, j'ai appris à patienter.

JB : D'accord donc le temps n'est pas un problème pour vous ?

I : Ben si j'ai eu un stress mais je me suis dit avec quoi on a pas obligatoirement besoin. Qu'on aime avoir mais qu'on peut se passer quelques temps. Alors c'est vrai que si j'avais ma télé qui est en panne que je vais attendre un mois pour le faire réparer, je ne suis pas sur d'attendre. Bon je trouverai des alternatives parce que maintenant sur les GSM on a aussi ça. J'aurais tendance à aller voir quand même les prix. C'est ce que j'ai été faire actuellement, j'ai été me promener dans des grands magasins pour voir un peu les prix d'une machine à laver parce que moi j'ai 3 étages sans ascenseur donc pour la descendre n'en parlons pas. Donc pour l'apporter au Repair Café n'en parlons plus. Donc si elle lâche là je n'aurai pas le choix il faudra en racheter une et à condition qu'ils reprennent l'ancienne. Ce serait une maison plain-pied, j'ai un diable mais ici sur 3 étages, c'est pas possible. Un frigo aussi parce que j'ai râlé, j'avais été renseignée quand j'avais mon frigo congélateur qui avait lâché la dernière fois. Je me suis renseigné pour avoir quelqu'un du Repair Café parce que j'en connaissais personnellement pour qu'il vienne réparer chez moi parce qu'on m'a dit que souvent c'est un problème s'il y en a un qui lâche l'autre lâche en même temps. Et malheureusement je n'ai pas eu la possibilité qu'il se déplace parce que justement la règle c'est qu'ils ne peuvent pas se déplacer. J'ai cherché un autre réparateur mais ils n'ont même pas voulu bouger. Et c'est directement non Madame dans ce cas-là il faut remplacer parce que ce n'est même pas réparable. Et on me demandait oui mais tu sais vraiment pas l'apporter. Mais c'était impossible pour moi.

JB : Est-ce que vous pensez que il y a un certain type de produits ou de pannes que l'on remplacerait plus vite que d'autres qu'on réparerait donc moins vite ? Pourquoi ?

I : Je pense que ça dépend des finances des gens et de leur esprit de consommation. Je connais des gens qui ont bien les moyens ils ne se cassent pas la tête. Il manque un bouton, une petite couture qui est défectueuse dans un vêtement, on jette. Je trouve ça malheureux mais ils ont les moyens. Un truc qui ne va pas et hop terminé ou alors on trouve le truc qui est au-dessus et on change. Et je trouve que c'est dommage parce qu'il y a des gens qui en ont besoin et ça pourrait faire un bel échange.

JB : Comment est-ce que les fabricants pourraient favoriser le choix de faire réparer leur produit ?

I : Proposer un tri moindre en proposant la réparation avec les pièces puisqu'ils ont toutes les pièces étant fabricant. Proposer oui je peux le faire réparer avec un devis classique. Il y a des personnes qui diront bah oui d'office je préfère le réparer mais que ça ne revienne pas au prix d'achat. Il y a des gens qui même avec un prix inférieur diront non non moi je veux prendre le nouveau modèle mais vous pouvez le réparer pour le vendre pour quelqu'un d'autre. En mettant tous les fabricants ensemble ils pourraient créer une autre société avec un nom différent où il pourrait revendre les produits réparés, en 2e main comme on dirait. Malheureusement ils sont plus portés pour l'argent.

JB : Comment pourrait-on justement leur donner la motivation de favoriser la réparation avant le remplacement ?

I : Si on se mêle de leurs affaires d'argent je pense qu'on est tous perdants. Vous savez ce sont souvent les gens qui entretiennent leur appareil, qui les gardent longtemps hein. Il y a des gens que je connais aussi ou quand l'objet est sale et ben on jette. Il y a des gens à part faire la façade ils ne font rien d'autre. Ça je trouve ça honteux. C'est une consommation extrême. Allez, un micro-onde Ben voilà vous allez laver extérieurement mais si vous ne lavez jamais l'intérieur au bout d'un moment il y a une moisissure, il y a une mauvaise odeur et alors vous jetez votre micro-onde. Et personne n'est tenté de le reprendre dans ce cas-là. C'est une partie de consommation qui est peu connue des gens mais ça existe.

JB : Si vous prenez l'exemple d'un smartphone dont l'écran est cassé ...

I : Oui bah j'ai une amie qui a donné son smartphone Apple à son fils parce que l'écran était cassé. Il fallait 80€ pour remettre un écran et le smartphone en valait beaucoup plus donc c'est 80€ pour garder l'appareil.

JB : Comment le fabricant pourrait justement influencer ce choix de réparer smartphone ?

I : Proposer de même voilà il y a possibilité de le changer si vous voulez garder l'appareil. Et l'écran vous coûtera autant point. Ce serait une possibilité surtout par rapport à un smartphone et en plus c'est un prix inférieur au prix initial. Ils vont dire qu'ils perdent leur temps mais quand ils conseillent quelqu'un la personne n'achète pas d'office non plus hein. C'est la même chose. La personne qui va patienter et qui va avoir la possibilité de changer son écran et de garder son GSM, je pense qu'il aimerait autant être reçu comme ça que si il venait pour faire un achat. Il regardera quand même autour de lui. Cela ne leur fait pas une perte réelle. On y est, donc regarde quand même. On y est pour une option ou une question, il faudrait que le vendeur lui propose déjà la solution de changer l'écran. Parce qu'il y a des gens qui au lieu d'acheter en venant juste recevoir le prix serait plus tentés de réparer que d'en acheter un nouveau. Je trouve que c'est un accès qui permettrait à beaucoup de gens des fois d'économiser. Tout le monde n'a pas les moyens d'acheter du nouveau. C'est pour ça qu'il existe les Repair Cafés et aussi les pièces de 2e main.

JB : Il existe une offre Vandenborre qui propose de réparer les électroménager pour 12.99€. Que pensez-vous de cette offre ?

I : Il n'est valable que autant de temps et c'est un vrai forfait au départ. Les gens qui ont les moyens d'acheter quelque chose de cher vont le prendre cet abonnement mais quelqu'un qui n'a pas les moyens d'acheter quelque chose de cher, il va déjà serrer sa ceinture donc il ne prendra pas l'abonnement. Donc c'est pas encore la possibilité autre. Ils auraient par exemple. Dès qu'on fait une réparation c'est un forfait de 20€ mais ils ne la font pas payer au départ comme ça, ça permet à tout le monde d'aller dans n'importe quel magasin et d'aller recharger son appareil. Et quand on arrive ils diraient pour la réparation il y a déjà un forfait de 20€ plus la pièce c'est autant et la réparation avec la pièce dedans c'est autant mais les 20€ sont d'office applicables ce serait une possibilité d'avoir quand même l'article moins cher. De ne pas en reprendre un nouveau. Quoiqu'il faudrait qu'ils proposent il y a les autres oui il y a la réparation parce qu'ils vont d'abord aller vers le remplacement et puis après proposer la réparation. Il faudrait conscientiser les gens que je n'ai pas un achat d'office mais qui a une possibilité peut être de faire durer les choses

JB : Commentez la phrase suivante : « Je pense qu'il est facile de trouver un centre de réparation quand un produit est abîmé »

I : Maintenant il existe la possibilité grâce à internet de taper vite Repair Café ou réparation et de trouver des solutions oui. L'inconvénient des fois c'est la mobilité. Il y a des gens qui n'ont pas de voiture. Dans les grandes villes il y a des trains mais ici en Ardennes c'est beaucoup plus compliqué.

JB : Comment prenez-vous en compte l'accès à la réparation lors de votre achat ?

I : Moi je le prends en compte parce que je me dis tout ce qui existe maintenant c'est programmé pour casser dans les 2 ans. Et là dans ce cas-là je ne suis pas tenté. Et une machine à café on me dit ça tient 5 à 10 ans si ça tient 10 ans vous avez de la chance bah moi la mienne elle a 22 ans déjà. Ah oui bah alors faites attention et gardez la bien qu'on me dit. Et c'est pour ça que je voudrais la faire réparer. Je vais plus facilement dans des trucs centers où on peut acheter du 2e main mais de temps en temps je vais quand même chez Vandendorpe parce que c'est vrai que côté qualité-prix ils sont compétitifs. Mais je vais dire je vais suivre mon intuition à ce moment-là.

JB : Comment est-ce que en tant que consommateur vous pouvez inciter les fabricants à favoriser l'accès à la réparation ?

I : Au lieu d'avoir toujours l'idée de jeter il faut prendre en compte la possibilité de réparer. Ça doit venir de dans le langage des gens pour recycler et puis ça viendra au bout d'un moment comme possibilité à la place d'en racheter un autre vendeur.

JB : Est-ce que les Repair Café ont une influence sur la réparation proposée par les services de réparation générale ?

I : Je ne sais pas personnellement dans leur tête comment ils sont. J'ai déjà été voir chez quelqu'un et demandé pour une réparation mais ils disent nous on ne fait pas. Bah alors ils me disent en sous-entendu qu'il existe les Repair Cafés. Mais comme les commerces sont poussés vers la vente.. mais quand ils comprennent que d'office vous ferez réparer, je sais pas ils vous disent avec des sous-entendus les solutions possibles. Mais ceux qui sont prêts à remplacer leur produit ils vont jamais le réparer parce qu'ils vont être poussés à le racheter. Ce que je trouve

intéressant c'est que donc moi j'ai créé les donneries dans la région de Libramont et parfois j'ai proposé à certains commerçants de leur donner des produits qu'on a eu et ils sont pas intéressés. Alors je vais trouver une astuce c'est quand je rentrais dans un commerce électronique ou autre j'allais parler de la donnerie et lorsque je rentrais chez les commerçants autres et bah alors je parlais de café.

JB : Selon vous y a-t-il d'autres acteurs qui pourraient jouer un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement ?

I : Le public, l'éducation aussi, l'éducation de base parce qu'en éduquant enfants à réparer et à recycler ce qu'il commence maintenant à faire dans les écoles. Ça ouvre plus la porte à garder ses affaires à ne pas jeter inutilement. Et justement si ces gens-là deviennent des commerçants ils se souviendront peut être qu'on leur avait parlé de ça. C'est en éduquant au début que ça marche le mieux je pense. Mais les gens qui font bouger les choses aussi. L'état aurait peut-être sa mission aussi de dire peut être qu'il mette des taxes pour le nombre de choses que l'on jette dans les containers. Ils pourraient pousser à parler un peu plus de réparer tout ça ils le font maintenant. Ils en parlent même des fois dans les publicités, ça commence. Et ce que je trouve important c'est que si vous ne réparez pas pour vous mais que vous réparez pour les autres c'est aussi donner une 2e vie. C'est pareil que pour le don d'organes c'est donner une 2e vie et c'est très important je trouve.

JB : Avez-vous d'autres points qui vous vouliez souligner ou autre chose que vous aimeriez partager?

I : Non merci ça ira

JB : Très bien, un grand merci à vous.

Tina

JB : Je me permet d'enregistrer cette interview pour mon analyse future.

I : D'accord

JB : Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

I : Je suis Tina Noël. On habite saint-Hubert, j'ai 68 ans et je suis retraitée.

JB : Comment se sont passés vos premiers contacts avec les Repair Cafés ?

I : Très bien, ils ont bien pris soin de notre problème. C'était la première fois qu'on y allait. C'était pour un téléviseur en panne.

JB : Si maintenant je vous dis le mot réparation quels mots vous viennent en tête ?

I : C'est un téléviseur qui est comme ça tombé en panne en plein cours d'émission. C'était l'écran noir avec un fond d'écran où on voyait encore un petit peu d'image. C'était un téléviseur de 3 ans. On est d'abord allé chez le vendeur. Et là il disait que comme on n'avait pas pris l'assurance à l'achat, ça allait nous coûter le prix d'un nouvel appareil. Comme on avait déjà entendu parler

du Repair Café, on s'est dit "Ah bah on va y aller", parce qu'on voulait notre apaisement d'être sûr que ce n'est pas réparable. Et si c'est le cas on fera notre deuil sur notre TV.

JB : D'accord merci, et quand on vous dit le mot réparation est-ce qu'il y a des mots qui viennent en tête ?

I : Réparation ça veut dire ne pas jeter. C'est donc essayer de prolonger la vie de l'appareil.

JB : Comment se déroule typiquement une séance de réparation au Repair Café ?

I : Il y a plusieurs bénévoles, à l'accueil, on prend note du problème à l'appareil. Dès que la personne la plus habilitée à la réparation de l'appareil elle est disponible, elle se présente à nous.

JB : Donc pour écrire votre expérience dans le Repair Café vous diriez quoi ?

I : Bah donc c'était la première fois à la prochaine panne d'un appareil, on retentera l'expérience.

JB : D'accord et est-ce que vous pouvez m'expliquer les motivations qui vous ont poussé à vous présenter au Repair Café ?

I : Eh bien déjà la courte vie de l'appareil, et aussi la réparation à moindre coût. On peut donner ce qu'on veut, donc ce n'est pas pour profiter de ces personnes-là, mais voilà.

JB : Et en dehors des Repair Cafés comment se sont déroulées vos expériences de réparation en général ?

I : Le Repair Café n'existait pas encore à ce moment-là. C'était encore un petit vendeur quoi pas les grands magasins. Et là, il y avait un service après-vente qu'il y a aussi dans les grands magasins. Mais voilà, c'est le vendeur qu'on connaissait qui réparait l'appareil.

JB : Comment est-ce que vous réagiriez si le produit ne pouvait pas être réparé ?

I : Notre TV, le problème qu'elle avait, c'est une pièce défectueuse. Mais il n'était pas certain que la panne pouvait venir de cette pièce. Alors, il nous a donné les références pour commander la pièce qu'on a commandé sur eBay. Le prochain rendez-vous c'était se présenter avec la pièce et l'appareil et voilà ça n'a pas fonctionné. Mais on avait toujours ce sentiment-là que le magasin disait ce n'est pas réparable, mais on voulait en être certain pour ne pas bêtement remplacer. A cause de l'obsolescence que ça peut avoir.

JB : D'après vous quel est le profil des personnes qui vont au Repair Café ?

I : Ce sont des gens entre 50 et 70 ans, mais on a aussi vu des plus jeunes avec des vélos la première fois qu'on est allé. Et c'était beaucoup des plus jeunes que 50 ans ça.

JB : Et si je vous parle des valeurs que vous partagez avec les autres visiteurs, quels mots vous viennent en tête ?

I : La simplicité et ils se sont intéressés au problème de la TV. Il s'est intéressé aussi les autres il voulait savoir ce qui arrivait à l'opération.

JB : Et par rapport aux autres personnes qui viennent faire réparer des objets quelles sont les valeurs qui les poussent à venir faire réparer ?

I : Je ne comprends pas tellement bien à la question

JB : Est-ce que ce sont des raisons d'économie des raisons environnementales ou d'autres raisons qui les motive à aller au Repair Café ?

I : Il y a une personne qui racontait qu'elle avait un fer à repasser. Elle expliquait qu'elle avait voulu le faire réparer là où elle l'avait acheté. Quand elle avait voulu le faire réparer ça lui avait coûté 40,00€ quand elle s'était présentée au Repair Café le monsieur lui a dit votre fer à repasser n'a jamais été ouvert. Le monsieur lui est arrivé à réparer l'appareil avec une simple soudure.

JB : Pourquoi pensez-vous qu'on a envie de faire réparer et pas de jeter ou de remplacer ?

I : Il y a déjà le souci d'économie. Si c'est réparable de ne pas acheter un nouvel appareil.

JB : Quel type d'objets faites-vous réparer en général ?

I : Mais nous c'était justement la première fois avec un téléviseur. Et quand on avait eu la panne avec le micro-ondes ça n'existait pas encore.

JB : Et même ailleurs que dans les Repair Cafés quel type d'objets faites-vous réparer ?

I : Pour l'instant on a de la chance parce qu'on a des appareils qui sont déjà plus anciens. Le frigo, le lave-vaisselle, la machine à laver tout ça a 40 ans et on a jamais eu de soucis.

JB : Ah d'accord et si ça se présentait quel type d'objet voudriez-vous bien faire réparer ?

I : Disons une machine à laver ça je le ferais bien

JB : Est-ce que vous pensez qu'il y a des choses que le Repair Café ne sait pas réparer ?

I : Je ne dirai pas qu'il ne serait pas, mais je me vois mal aller avec une remorque avec notre machine à laver qui éventuellement serait tombé en panne. Ce sont plutôt des petits appareils, appareils électroménagers, vélo. Il y en a peut-être d'autres qui vont réparer des gros appareils mais voilà...

JB : Et vous qu'est-ce qui pourrait vous empêcher de faire réparer un produit ?

I : Disons si l'appareil est très ancien, par exemple le frigo qui est très ancien, changer par un frigo qui est moins énergivore. Comme je vous dis là 40 ans et à ce moment-là on ne nous parlait pas encore de classe A ou classe B ou quoi que ce soit.

JB : Je vous invite à regarder les photos des personnes sur la première page. Si on prend l'ensemble des services de réparation qui existent. Selon vous quelles sont les personnes les plus propices à faire réparer leur produit dans un de ces centres ? Pour quelles raisons ?

I : Les personnes âgées. Les jeunes ne prennent pas le temps de se présenter au centre ou autre. Les personnes qui ont le souci de faire des économies.

JB : S'il y en a une, à votre avis, quelle est la différence entre les personnes prêtes à réparer leur produit en général et les visiteurs d'un Repair Café ?

I : Je ne vois pas de différence

JB : Pourquoi certains ne viennent pas au Repair Cafés ? Quelles sont les raisons principales ?

I : La démarche est de faire ou essayer de réparer. Ils n'ont pas le temps, pas envie de faire réparer. Pour s'orienter vers un produit neuf, plus performant.

JB : Que pensez-vous du rôle des fabricants dans le champ entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Ce sont eux qui donnent les courtes vies à tous les appareils. Tous ces appareils-là sont programmés pour tomber en panne après x heures. C'est la consommation. C'est notre société de consommation.

JB : Et vous quand votre télé ne fonctionne plus est-ce que vous pouvez un peu expliquer les différentes étapes qui vous ont mené à vous dire on va faire réparer et pas remplacer tout de suite ?

I : On ne comprenait pas très bien, comment après 3 ans un téléviseur qui nous avait quand même coûté cher puisse tomber comme ça en panne. Donc le prix d'achat la durée de vie sont les raisons pour lesquelles on décide de réparer.

JB : Et donc vous avez un peu expliqué tout à l'heure, mais vous avez fait différentes étapes pour finalement atterrir au Repair Café ?

I : Oui ben la première étape, c'était d'aller chez le vendeur. Disons un appareil pour chez nous petit appareil donc on repasse par le Repair Café. Et en fait ce qui nous a décidé, c'est que passer par la centrale pour la réparation ça nous coûtait d'office 500 € et ce n'était même pas sûr qu'il pouvait la réparer.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner des mots qui caractérisent mieux l'accès à un Repair Café ?

I : La facilité, économique aussi, la convivialité. On est très bien accueillis avec un petit café, un petit pain au chocolat. Un horaire accessible. C'est un dimanche matin. Pour les personnes qui travaillent, c'est un horaire accessible.

JB : Maintenant j'ai un début de phrase et je vous demande de la compléter. « si je venais à remplacer mon produit plutôt que de le réparer, je le ferai pour les raisons suivantes.. »

I : La modernité, d'avoir un produit neuf, plus performant.

JB : Est-ce que le délai entre la réparation et le remplacement peut également jouer ?

I : Les délais ça, ça n'a pas impacté notre choix.

JB : Et est-ce que la différence d'état entre un objet réparé et un objet neuf pourrait avoir une influence sur votre décision ?

I : Non non, ça, ça n'impacterait pas notre choix, nous on a des vieux appareils et ça, c'est pas de souci.

JB : Est-ce qu'il y aurait des critères différents pour choisir de faire une réparation en fonction du type de produit ? Si par exemple, c'est plutôt du textile ou des meubles ou de l'électroménager comme on a déjà parlé ?

I : Réparer des vêtements personnellement je saurai le faire et ne pas jeter de vêtements.

JB : Qu'est-ce que les fabricants pourraient faire pour favoriser le choix de la réparation ?

I : Sortir une loi pour contrecarrer cette façon d'agir. Il me semble qu'en France, une loi est sortie sur la réparabilité et l'obsolescence programmée

JB : Et pourquoi pensez-vous que certaines entreprises favorisent soit la réparation, soit le remplacement d'un produit ?

I : Le fabricant va faire en sorte qu'on ne puisse pas réparer souvent pour qu'on doive racheter du neuf.

JB : Et vous pensez qu'on pourrait faire évoluer leur motivation pour les faire plutôt préparer avant de faire remplacer les produits ?

I : Ne pas programmer les appareils pour qu'ils tombent en panne après une certaine période.

JB : D'accord et ça, c'est eux qui le fabriquent comme ça, c'est qu'il y a moyen de leur donner envie de ne plus les fabriquer comme ça ?

I : Le ministre des Affaires économiques pourrait intervenir. Mais bon, ils vont hésiter parce qu'ils ne vont pas vouloir se mettre les fabricants à dos.

JB : Si votre machine à café tombait en panne comment est-ce que vous réagiriez ? Qu'auriez-vous envie de faire entre réparer et remplacer ?

I : Comme je le disais moi je vais d'abord essayer de faire réparer avant de remplacer.

JB : D'accord et maintenant si votre smartphone l'écran est complètement cassé, comment pourriez-vous choisir entre réparer ou remplacer ? Pour votre téléphone ?

I : Ça aussi je connais déjà la réponse si je le présente dans un magasin de vente de téléphone, ils vont me dire votre appareil, c'est un vieux truc, c'est dépassé. Ils vont me proposer à l'achat.

JB : Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi vous pensez ça ?

I : Parce que les appareils de ces catégories-là changent tellement et tellement vite et on se trouve devant un vendeur avant d'être un réparateur.

JB : Vandenborre offre un service de réparation pour les gros électroménagers contre 12,99 € par mois. Que pensez-vous de cette offre ?

I : C'est une offre à bien lire parce que est-ce qu'il n'y aura pas des petites conditions pour comprendre comment la réparation va être effectuée, la valeur totale de l'appareil. Il y a sûrement un délai. Oui il faut voir parce que normalement il y a déjà la garantie quand on a été chez eux ils nous ont demandé non ils nous ont dit qu'on n'avait pas pris d'assurance donc il faut voir.

JB : Est-ce que vous pouvez commenter la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un centre de réparation lorsqu'un de mes produits est abîmé ? »

I : Oui je ne sais pas trop.

JB : Est-ce que vous pensez que c'est plus facile pour certains produits que pour d'autres ?

I : Peut-être par exemple les bijoux ou les montres c'est facile d'aller chez le bijoutier et de les faire réparer quoi. Le problème de certains produits, c'est quand les fabricants ne veulent plus ou ne proposent plus de façon de réparer ouais.

JB : Lors de votre achat est-ce que vous allez tenir compte de la possibilité de réparer votre appareil ?

I : On va regarder aux différentes assurances qui sont offertes avec le produit qu'on achète quoi.

JB : Et selon vous les Repair Cafés jouent quel rôle dans l'accessibilité globale à la réparation des objets ?

I : Ils ont un rythme régulier pour aller faire réparer son objet. Et ils sont faciles d'accès.

JB : Quels sont vos sentiments justement sur l'accessibilité au Repair Café ?

I : Bah, c'est utile dans notre recherche de la réparation, c'est quelque chose que l'on peut encore trouver.

JB : Quelle est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : Je ne suis pas sûre qu'ils en aient une. Je ne pense pas qu'ils en aient une ou peut-être sur les consommateurs, mais pas sur les fabricants.

JB : Et vous pensez qu'en tant que consommateur vous pourriez avoir une influence sur les fabricants pour qu'ils facilitent et encouragent la réparation ?

I : Éventuellement avec Test-Achats.

JB : Les fabricants pourraient mettre en œuvre pour que le réflexe de la réparation soit plus fréquent ?

I : Ça je ne sais pas du tout, je ne suis pas sûre qu'ils en ont envie donc je ne sais pas trop.

JB : Y a-t-il d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Bah en électronique, l'informaticien.

JB : Et par rapport à l'accès à la réparation est-ce que vous pensez qu'il y a d'autres facteurs qui peuvent favoriser l'accès à la réparation ?

I : Vous pouvez répéter

JB : Est-ce qu'il y a par exemple d'autres acteurs comme l'Etat ou les distributeurs, ou qui que ce soit qui pourraient jouer un rôle dans l'accès à la réparation ?

I : Oui peut-être le fabricant.

JB : Est-ce que vous aimeriez partager autre chose ?

I : Non merci.

JB : D'accord et bien un grand merci.

Nicole (2)

JB : Je voulais vous prévenir que je vais enregistrer cet entretien pour mon analyse future.

I : Il n'y a pas de souci pour moi.

JB : Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

I : Mon nom est Nicole Lepoire. J'habite à Gembloux. Je suis retraitée depuis bien longtemps. J'étais dans l'enseignement. Maintenant je pars souvent en vacances, je me déplace et je fais plein de choses. J'ai des enfants et des petits enfants et tout et tout.

JB : Au tout début comment avez-vous participé au Repair Café ?

I : C'est-à-dire je savais que ça existait, mais je n'y avais jamais été. J'ai envoyé un mail et ils m'ont répondu, c'est tout près de chez moi plus, ils m'ont bien expliqué où c'était et j'ai trouvé facilement. J'avais mon ordinateur qui était d'une lenteur pas possible. J'avais été demandé là où je l'avais acheté et on m'avait dit qu'on ne savait rien faire. C'est pour ça que j'ai été au Repair Café, mais bon il n'est pas très, très rapide, mais il y a un progrès.

JB : Si maintenant je vous dis le mot réparation, quels mots vous viennent en tête ?

I : Par rapport à ce que j'ai fait réparer ?

JB : En général si je vous dis le mot réparation.

I : Cher

JB : Est-ce que vous pouvez développer un petit peu pourquoi vous pensez à ce mot-là.

I : En général quand on fait réparer quelque chose, c'est très cher je trouve. Tandis qu'au Repair Café ce n'est pas le cas. Au Repair Café on donne ce qu'on veut quand on part, on met ce qu'on veut dans la boîte et ils sont tout content et nous aussi.

JB : Comment se déroule typiquement une séance au Repair Café pour vous ?

I : Ces gens sont d'une gentillesse exemplaire. Ils sont accueillants. Il y a une atmosphère et une ambiance avec les autres personnes qui sont là. C'est vraiment très chouette. J'étais vraiment étonnée. Je n'ai été qu'une fois parce que je n'ai pas eu besoin de plus, mais j'y retournerai. Donc, ils sont très accueillants, ils sont gentils, vraiment gentils. En plus les gens qui viennent faire réparer ils ne sont pas toujours très aimables je trouve. Je ne parle pas de ceux qui travaillent mais il y a parfois des gens qui les considèrent un peu ... Mais ça, c'est partout. Après je ne sais pas si c'est spécial à Gembloux mais j'ai été très contente. Le lendemain, j'ai envoyé un mail pour remercier et ils m'ont répondu en me disant ça n'arrive jamais qu'on nous remercie par après. Moi j'estime qu'ils m'ont aidé ; je peux les remercier. Quand j'aurai quelque chose de cassé, j'y retournerai ça, c'est sûr.

JB : Quelles motivations vous ont poussé à vous présenter spécifiquement au Repair Café ?

I : À cause du prix. D'abord parce qu'on m'avait dit là où je l'avais acheté qu'on ne savait rien à faire pour la vitesse, ce qui n'est pas normal. Et je me dis que souvent on paye cher pour ce genre de réparation et c'est ça qui m'a motivé. Je me suis dit pourquoi payer cher si on peut m'aider autrement.

JB : Justement pour les services de réparation en général, comment se sont déroulées vos expériences passées ?

I : Je ne fais pas souvent réparer. J'ai fait réparer une machine à café et ça m'a coûté assez cher. En plus elle est revenue en moins bel état qu'elle était. Elle était impeccable par après il y a des petits coups. Ici au Repair Café on est à côté, ils le font avec nous donc on peut au fur et à mesure dire non ça, ça va pas, ça, ça va. L'expérience est positive vraiment.

JB : D'après vous quel est le profil des personnes qui fréquente les Repair Cafés ?

I : Là, ça m'ennuie de... des personnes dans ma condition, je crois qu'il n'y en a pas beaucoup malheureusement. Je suis ennuyée de dire ça, car ce n'est pas pour me croire supérieure mais je pense que beaucoup n'y vont pas en se disant bof voilà. Les gens qui les fréquentent sont des gens qui ne peuvent pas se permettre de payer des réparations chères. Moi, je pourrais le faire mais je trouve ça tellement ridicule d'aller jeter mon argent alors que je pourrais l'utiliser autrement. C'est peut-être vrai que c'est profiter de la situation mais je ne prends la place de personne. Parce qu'il faut prendre rendez-vous pour y aller et donc si ça ne va pas ils diront non ça ne va pas et puis c'est tout. Et on ira à la fois suivante parce que ce n'est qu'un jeudi par mois.

JB : Lorsque je vous parle des valeurs que vous partagez avec les autres visiteurs de Repair Café quels sont les mots qui vous viennent en tête ?

I : Ils sont très gentils, mais rien. Je suis très sociable donc ça veut dire j'ai dit bonjour et j'ai essayé de parler mais on a pas beaucoup de retour. Ça, c'est un côté négatif mais cela Repair Café n'en peut rien.

JB : Quel type d'objets faites-vous réparer en général ?

I : On ne fait pas réparer malheureusement. Voilà, c'est ça mais avec le Repair Café je ferais réparer. Par exemple j'ai un sèche-linge qui fonctionne très bien mais qui fait un bruit d'enfer parce qu'il y a un roulement qui est cassé. Mais ça voilà je ne sais pas le transporter là-bas pour le faire réparer. Et là j'ai demandé dans un magasin et on m'a dit ça va coûter très cher parce qu'il faut tout démonter pour arriver à ce mécanisme. Et moi je ne vais pas payer ça et au Repair Café je ne peux pas mettre ça sur mon dos pour la porter. Autrement je suis sûre qu'il pourrait m'aider mais bon tant pis c'est comme ça.

JB : Justement j'allais vous demander est-ce qu'il y a un type d'objets que vous aimeriez faire réparer peut-être autre que votre sèche-linge mais que le Repair Café n'offre pas comme service ?

I : Pour le moment non. Ils sont quand même assez étendus et quand j'y étais il y a des gens qui venaient faire réparer des vêtements, des coutures qui ont lâché. Ils font tout ça directement sur place.

JB : Est-ce qu'il y a une catégorie d'objets que vous ne préféreriez pas réparer ? Une catégorie d'objets que vous allez toujours remplacer sans même penser à la faire réparer ?

I : Non moi je suis toujours pour le principe de réparer parce qu'il y a trop de gaspillages. Déjà, ils obligent des appareils à se mettre en panne après x temps. Et je suis sûre qu'au Repair Café ils peuvent faire quelque chose.

JB : Y a-t-il des éléments qui pourraient vous freiner à faire réparer certains produits ?

I : Non, non je ne vois pas quoi. Je vais peut-être trop vite, mais je ne vois pas ce qui pourrait me freiner.

JB : Je vais vous montrer sur mon écran, vous avez la photo de différentes personnes. Si nous prenons l'ensemble des services de réparation. Lesquels sont les plus propices à faire réparer leurs produits ?

I : Donc la question, c'est est-ce que ces personnes-là vont faire réparer leurs objets ou pas ?

JB : C'est de savoir donc lesquelles selon vous sont les plus propices à faire réparer les objets ?

I : Eh bien, je vais directement vous répondre. Je ne vais pas répondre une à la fois, mais plutôt comme un ensemble. Parce que j'ai constaté ça quand j'y étais. Ce sont des personnes plus âgées, ce ne sont pas des jeunes qui font réparer, c'est plus de personnes de mon âge et tout ça mais pas des jeunes. Alors est ce que c'est un hasard ou pas. Je pense que dans la sélection que vous m'avez montré vous pouvez sélectionner toutes les personnes qui sont plus âgées. Eux vont faire réparer à mon avis.

JB : Quelles seraient leurs motivations ?

I : Parce qu'ils se rendent compte la valeur de l'argent. Je suis désolée vous êtes jeune, mais il y a beaucoup de jeunes qui ne se rendent pas compte de la valeur de l'argent. Je n'ai pas dit tout ça ce n'est pas une généralité mais je pense que les personnes plus âgées se rendent mieux compte de ce que cela vaut. Je pense.

JB : S'il y en a une, selon vous, quelle est la différence entre les personnes qui vont faire réparer leurs produits dans un service de réparation en général il est visiteur de Repair Café ?

I : Et bien moi, je pense qu'il n'y a pas beaucoup de gens qui savent que cela existe. Moi j'ai su que ça existe il n'y a pas si longtemps que ça. J'avais déjà entendu Repair Café, mais je ne me rendais pas bien compte de ce que c'était. Évidemment, ils ont assez de monde qui vient parce qu'ils doivent limiter. On réservait alors ils peuvent dire non il y a trop de monde pas cette fois-ci. Je pense qu'en fait les gens ne savent pas assez que cela existe.

JB : Et comment avez-vous appris que cela existait ?

I : J'ai appris ça par... je pense que c'était sur Facebook parce que je ne vois pas autrement comment je l'aurais su.

JB : Quel est votre sentiment sur le rôle des fabricants dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un produit ?

I : C'est-à-dire que les produits deviennent obsolètes parce qu'ils le veulent. Donc simplement ils vont dire Ah, non ce n'est pas réparable. Parce que réparer ça leur rapporte de l'argent. Je reste persuadé de cette chose-là et je sais bien que la prochaine fois que j'ai un produit qui ne va pas... exprès pour qu'on rachète un nouveau produit. Ils le rendent obsolète après x utilisations et là ce n'est plus réparable. Ce n'est réparable que cela tombe en panne parce qu'il y a par exemple un fil qui a cassé ou n'importe mais s'ils ont décidé qu'après x usages cela ne marche plus, et c'est ce qu'ils font là ce n'est pas réparable.

JB : Lorsque votre produit ne fonctionne plus justement quelles sont les différentes étapes qui vous mènent à la réparation ou au remplacement du produit ?

I : Je vais essayer de faire réparer d'abord et je remplace... c'est la société de consommation et cela devient pénible.

JB : Quels critères prenez-vous en compte dans votre décision ?

I : Le prix que va coûter la réparation par rapport à un objet neuf. Et en fonction du nombre d'utilisations, d'années d'utilisation que j'ai eu.

JB : Avec votre ordinateur, vous m'avez dit que vous avez d'abord été dans un service de réparation. Est-ce que vous avez également pensé à autre chose pour le réparer ou le remplacer avant d'aller au Repair Café ?

I : Je ne voulais pas le remplacer, il n'avait que 2 ans. Donc, je ne voulais pas le remplacer j'ai été là où je l'ai acheté on m'a dit non on ne sait rien faire et puis j'ai appelé un réparateur ici à Gembloux et il m'a dit ce n'est même pas la peine de l'amener je ne pourrais rien faire. Pourquoi, à mon avis c'est pour qu'on en rachète je suppose.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ?

I : L'accès physique ou le contact ?

JB : L'accessibilité en général

I : Par e-mail, il répond très vite et par téléphone, c'est facile aussi. Et pour y aller c'est très facile parce que c'est bien indiqué et le Repair Café ça se fait à l'horticole ici à Gembloux et ils mettent devant l'entrée 2 bougies qui ne s'éteignent pas pour bien montrer que c'est là. C'est très bien fait je dois dire que j'ai été étonnée.

JB : Est-ce que vous pouvez compléter la phrase suivante s'il vous plaît : « si je venais à remplacer mon produit plutôt que de le réparer je le ferai pour les raisons suivantes... »

I : Mais non je ne le ferai pas.

JB : D'accord est-ce que vous pouvez développer ?

I : Si j'ai le choix je ne le ferai pas. Je le réparerai.

JB : D'accord il y a-t-il un cas où quand même vous devriez le remplacer et pas le réparer ?

I : Si la réparation est trop chère et que je n'ai pas le choix de remplacer, mais sinon j'essayerai de le faire réparer. Si c'est trop cher par rapport à un produit neuf, je vais pas le faire.

JB : D'accord et y a-t-il d'autres raisons pour lesquelles vous ne pourriez pas le réparer mais plutôt le remplacer ?

I : Si la technologie a très fort évolué et que l'objet est tout à fait dépassé alors peut-être bien que j'en profiterais pour le remplacer ça je ne dis pas.

JB : Est-ce que les critères qui entrent en compte dans le choix de réparer ou remplacer vont varier en fonction des produits ? Là, vous parlez d'ordinateur et un peu d'électronique, mais si c'est au niveau du textile ou des vélos ou des électroménagers ou de meubles ?

I : Oui sûrement, c'est-à-dire qu'en principe je ferai réparer sauf si le produit est vraiment trop vieux et trop dépassé. Par exemple mon ordinateur, il n'a que 2 ans et il n'est pas dépassé donc là, c'était réparé et pas remplacé. Maintenant si c'était un ordinateur qui a 10 ans il se peut que j'aurais remplacé, mais il n'avait que 2 ans quoi.

JB : Quelles pratiques de la part des fabricants pourraient favoriser le choix de la réparation ?

I : Ah ça je ne sais pas. Il faudrait qu'ils fassent en sorte que leur produit ne tombe pas en panne après x utilisations déjà. Peut-être aussi faciliter l'accès à la réparation.

JB : Pour quelles raisons les fabricants vont-ils favoriser soit le choix de la réparation ou du remplacement d'un produit ?

I : Ah Ben pour le profit ça je pense. Eux, ils pensent en termes d'argent donc ils essaient de maximiser l'argent qu'ils vont gagner.

JB : Comment pourrait-on faire évoluer la motivation des fabricants pour qu'ils favorisent d'abord la réparation avant le remplacement ?

I : Ça je ne sais pas. Je réfléchis, mais ouais non je ne sais pas, je ne vois pas comment.

JB : Si nous prenons l'exemple de votre machine à café qui tomberait en panne, comment allez-vous choisir entre la réparation ou le remplacement du produit ?

I : Ah ben comme je l'ai dit ça m'est arrivé un mois et ben voilà moi j'essaye de faire réparer je l'ai renvoyé à l'endroit où je l'avais acheté, mais le problème c'est qu'ils l'ont renvoyé avec plein de coups dedans donc ça je n'étais pas très satisfaite de cette réparation-là. À mon avis bah maintenant simplement je prendrai rendez-vous chez Repair Café et j'irai faire réparer ma machine à café là-bas.

JB : D'accord, si maintenant on prend l'exemple d'un smartphone dans l'écran est cassé comment est-ce que les fabricants pourraient favoriser la réparation de ce produit ?

I : Ben il faudrait que le coût de la réparation soit moins cher comme ça plus de gens se diraient Ah ça vaut la peine de remplacer un produit parce qu'il est quand même cher. Oui il faut rendre la réparation plus attractive en termes de coûts.

JB : Je reprends une dernière photo. C'est la photo d'une offre de Vandenberg qui propose la réparation de gros électroménager pour 12,99€ par mois. Que pensez-vous de cette offre ?

I : Moi je n'y adhère pas parce que c'est le genre d'arnaque à mon avis. On a cela par exemple chez Krefel quand on achète des choses. On a la garantie de 2 ans mais on peut payer pour avoir

une garantie de 5 ans. Je l'avais prise notamment avec mon ordinateur mais ça ne sert à rien puisqu'ils n'ont rien fait. Donc c'est quelque chose que je ne ferai plus je prendrai la garantie de 2 ans mais je n'ajouterai pas la... c'est une forme d'assurance en fait. Ça je ne ferai plus.

JB : Est-ce que vous pouvez commenter la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un service de réparation lorsqu'un de mes objets est abîmé »

I : Non, ce n'est pas facile. Maintenant avec les Repair Cafés, ce sera probablement plus facile, mais sinon dans l'absolu ce n'est pas facile. On les a au téléphone et ils disent non on ne fait pas ou non ceci, il y a toujours quelque chose.

JB : Comment est-ce que vous prenez l'accès à la réparation en compte dans votre achat ?

I : Alors il y a la garantie de 2 ans 3 ans ça dépend, mais c'est tout je ne fais rien d'autre.

JB : Selon vous quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès à la réparation globale des objets ?

I : Je crois que c'est utile à notre époque parce que tout devient tellement cher que ce Repair Café aide. Et moi j'ai mis dans la tirelire parce que j'estime que voilà ils ont passé 2 h avec moi, mais il y a des gens qui partent et qui ne mettent rien et on ne leur fait aucune remarque. Donc cela permet à des gens qui n'ont vraiment pas les moyens d'avoir quand même accès à une réparation. Ce qui est bien.

JB : Quelle est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants dans l'accès à la réparation ?

I : Ah, je n'en sais rien comment ils réagissent à cela. Je n'ai aucune idée comment ils réagissent à ce genre de chose.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un service de réparation en général cette fois-ci ?

I : Ce n'est pas pratique, ce n'est pas facile parce qu'il faut un devis. Le devis si vous ne réparez pas vous le payez. Si vous réparez le devis est compris dans la réparation, il ne faut pas rêver. Donc les devis pour moi, c'est pas bien et en principe il en faut un quand on veut réparer. Mais je ne trouve pas ça bien.

JB : Comment pourriez-vous en tant que consommateurs inciter les fabricants à encourager et faciliter la réparation avant le remplacement ?

I : Et bien proposé des réparations à un prix raisonnable et ne pas faire payer un devis si on ne fait pas réparer par exemple. Vous me direz oui, mais ils prennent des heures de travail, je sais mais bon. Je pense que si les réparations étaient moins chères on les ferait plus. Le problème avec les Repair Cafés où l'on donne ce qu'on veut c'est qu'il y a du monde et il y a du monde toujours.

JB : Je vais vous remonter les images des objets cette fois-ci. Que pensez-vous de l'accès à la réparation de ces objets ?

I : Le lit, je ne sais pas ce qu'on peut faire réparer dans un lit.

JB : D'accord et si vous deviez le faire réparer que pensez-vous de l'accès à la réparation de ces objets ?

I : A mon avis pour le vélo, c'est bon, c'est facile des magasins de vélo, il y en a partout. Le gros électroménager il faut que le réparateur se déplace et qu'ils veulent bien venir chez vous si vous ne l'avez pas acheté chez eux. Le petit électro c'est facile le met dans sa voiture et on va jusqu'au magasin donc ça, ça va. La couture aussi il y a plein de gens qui font des réparations en couture. Le smartphone je n'en sais rien car je n'ai pas encore eu de problème avec le mien donc je n'en sais rien. La table ça ne doit pas être évident pour préparer une table. Ça ne doit pas coûter cher, mais il faut trouver un menuisier et ce n'est pas une profession courante.

JB : J'en arrive vers la fin du questionnaire. Est-ce que vous pensez qu'il y a d'autres acteurs que les consommateurs et les fabricants qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Il y a la question de mode ça, c'est clair. Je vais encore une fois pas tacler les jeunes, mais je pense que les jeunes ont plus tendance à racheter plutôt que réparer. Je ne suis pas sûre mais c'est l'impression que j'ai. Parce que les technologies avec les nouveaux smartphones qui sortent tous les 6 mois ben ça change et les jeunes ont envie de changer. Les fabricants ne peuvent pas faire grand-chose pour que les gens réparent et on n'a pas de contact avec les fabricants donc je ne vois pas très bien.

JB : Est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans l'accessibilité de la réparation ?

I : Moi je pense que c'est une question de bon sens. La société de consommation, on commence à en avoir marre. Il faut faire attention à la planète qui commence à s'écrouler pour le moment et si on fait réparer, on la protège quand même à mon avis.

JB : D'accord merci est-ce que vous avez d'autres points que vous voulez souligner ou autre chose que vous voulez partager ?

I : Non mais j'espère que ça va vous être utile.

JB : Très bien, c'est très gentil de votre part en tout cas.

Sébastien

JB : Pour ton information, sache que je me permets d'enregistrer l'entretien pour mon analyse futur.

Est-ce que tu peux te présenter en quelques mots ?

I : Je suis Sébastien, je suis doctorant à l'université, à l'UCL en mathématiques appliquées.

JB : Au début comment as-tu commencé à participer à un Repair Café ?

I : C'est pas quelque chose que je fais régulièrement mais quelque chose que je fais ponctuellement. Ici j'avais une trottinette dont la roue avant commençait à bloquer, freiner et j'ai essayé de réparer moi-même mais je me suis rendu compte que je n'avais pas les outils. Donc j'ai été au Repair Café pour le faire réparer et j'avais déjà été avec une imprimante qui était cassée pour une autre raison pour voir ce qui ne marchait pas.

JB : Si maintenant je te dis le mot réparation, quels mots te viennent en tête ?

I : Là comme ça j'ai un peu du mal.

JB : Comment se déroule typiquement une séance de réparation au Repair Café pour toi ?

I : Typiquement tu arrives dans le Repair Café. J'ai été à chaque fois dans un différent, donc tu cherches d'abord le secrétariat pour voir comment se passe la suite des choses. Ensuite généralement il te renvoie vers la personne adaptée. Donc c'est en fonction de tes besoins parce que le réparateur de vélo et le réparateur d'imprimante, c'est généralement pas la même personne. Ensuite tu vas là-bas avec l'objet que tu le voudrais qu'ils réparent. Tu leur expliques le problème et tu vois ce qu'ils peuvent résoudre et ils essaient de l'arranger avec toi. J'avais été une autre fois avec un objet semi électronique et donc voilà.

JB : Quelles motivations t'ont poussé à te présenter dans un Repair Café ?

I : C'est très pragmatique en fait. Il y a tout un tas de gens qui sont plus idéologiques pour réparer tout ce qui est possible de faire. Et je ne suis pas contre réparer tout ce qui peut se faire. Mais c'est souvent plus au niveau pratico-pratique avec un objet que j'utilise régulièrement qui est cassé et que du coup je veux réparer car je veux pouvoir continuer à l'utiliser. Je vais au Repair Café pour qu'il me dise si c'est réparable relativement facilement ou si ils me disent non ça, ça ne va pas il faut en racheter un nouveau. Parfois en fonction de ce qui est cassé on te dit ça.

JB : Comment tu réagis lorsque le produit n'est pas réparable justement ?

I : Ça m'embête. Parce que ça veut dire que je dois faire l'effort d'aller en racheter un autre. C'est un trajet, un temps et de l'argent en plus. Après je comprends aussi parce que... ça dépend de l'objet, pour certains objets quand c'est très électronique est très délicat et très compliqué, je suis relativement compréhensif parce que par exemple réparer un écran de téléphone il dit c'est peut être faisable mais on a pas le talent ou l'outil ou le matériel de rechange pour pouvoir le faire. J'avais un PC ou j'avais voulu changer la batterie mais il disait vous pouvez le démonter entièrement mais on trouve pas le modèle de la batterie du coup c'était compliqué. C'est frustrant qu'il n'y ait pas la batterie mais je comprends qu'il te dise en fonction du PC il y en a plus. Après il y a d'autres choses où on te dit ce n'est pas réparable pour des raisons beaucoup plus stupides. J'ai une trottinette je voulais installer un frein arrière, ce n'est pas une réparation mais une modification. Un frein à main plutôt à la trottinette. Et ils m'ont dit ça si tu as les pièces ils peuvent te l'installer mais il n'y a pas moyen d'acheter les pièces d'un frein à main pour trottinette, donc la solution c'est soit je garde la trottinette à frein arrière soit je devais racheter une nouvelle trottinette. C'est beaucoup plus frustrant et je suis énervé par rapport à ça mais bon c'est ce que c'est.

JB : Est-ce que tu as déjà fait appel à d'autres services de réparation que les Repair Cafés ? Si oui comment se sont déroulées tes expériences ?

I : J'ai fait appel à des services de réparation pour un téléphone. Je ne sais pas si c'est un Repair Café ou pas parce que c'est la même chose mais c'est payant. J'ai amené mon téléphone parce que j'avais un souci et ils m'ont dit non ce n'est pas réparable. La trottinette j'avais aussi voulu voir s'il ne pouvait pas la réparer à droite à gauche, genre dans les Décathlon ils ont un truc de réparation. Est-ce que c'est un Repair Café ou pas je ne sais pas car c'est un peu la même chose

organisée dans un Décathlon. J'ai pas de souci à payer plus pour qu'ils me le réparent mais à nouveau ils ne savaient pas le faire donc je suis parti sans la réparation.

JB : Alors oui ça ce n'est pas un Repair Café c'est un service de réparation mais c'est pas un Repair Café en tant que tel.

I : Oui mais il se trouve qu'ils ont les mêmes savoir-faire, ils ne savent pas réparer plus ni moins que les Repair Cafés. C'est un Repair Café maintenu par des clients.

JB : D'accord je comprends votre point de vue mais donc ici dans ce questionnaire les Repair Cafés vont vraiment faire référence aux endroits appelés Repair Café.

I : Il n'y a pas l'aspect de communauté je suis d'accord mais je ne vais de toute façon pas au Repair Café pour l'aspect de communauté. Mais d'accord je comprends bien.

JB : Justement je voulais te demander d'après toi quelles sont les profils des personnes qui fréquentent les Repair Cafés ?

I : Il doit y en avoir 2. Il doit y avoir ceux qui viennent comme moi pour une raison ponctuelle. Donc j'ai un souci j'ai envie d'une réparation donc je vais au Repair Café. Et à mon avis il y a tout un tas de gens qui viennent pour l'aspect plus communautaire parce que j'ai vu que Repair Café il y avait par exemple un petit bar avec des tartes, il y avait des ventes de livres ça ressemblait à une mini brocante. Donc il y a tout un tas de gens qui vont là-bas juste pour faire réparer ce qu'ils ont aussi mais rester plus de temps pour discuter et faire connaissance avec le quartier et les gens du coin. Ça, ça dépend où. Je referai peut être ça sur le Repair Café de Braine-l'Alleud qui est toutes les 2 semaines mais quand j'ai voulu aller au Repair Café de Louvain-la-Neuve, ce n'était pas pratique et il n'y avait personne donc l'aspect de communauté n'était pas vraiment là. Il y a juste ceux qui gèrent le Repair Café qui viennent évidemment.

JB : Est-ce qu'il y a d'autres valeurs qui sont partagées par les visiteurs qui te viennent en tête ?

I : Leur valeur je ne peux pas vraiment citer car moi je parle pas toujours avec les autres. Mais tout ce qui est droit à réparer et tout ça à mon avis c'est partager dans les Repair Cafés. Tout ce qui est le mouvement de réduire la quantité de déchets donc la partie réparer et recycler ça doit aussi être très fort partagé par là. Donc c'est toute une optique de faire produire moins de l'échelle donc de réparer pour ne pas jeter. Même si je peux imaginer qu'il y a aussi certains qui sont là pour des raisons économiques je pense qu'il y en a beaucoup qui sont là pour des questions écologiques. Quand je dis la trottinette ça aurait été moins d'effort pour moi de la jeter et de racheter une nouvelle. Ça je peux le faire en une après-midi au lieu d'attendre une semaine et demi pour avoir le Repair Café pour voir si c'est réparable ou pas. Mais on se sent mal écologiquement parlant de jeter pour racheter exactement la même chose alors que tout ce qui est nouveau c'est à cause d'un frein qui frotte avec un peu de graisse ça résout le problème. J'aurais pu acheter des outils pour le faire moi-même mais c'est la première fois que je répare ma trottinette et je suis pas sûr d'avoir une grande utilité pour ces outils.

JB : Au niveau plus sociodémographiques, est-ce qu'il y a des choses qui t'ont marqué chez les visiteurs de Repair Café ?

I : A Braine-l'Alleud moi ce qui m'a marqué c'est qu'il y avait une moyenne d'âge beaucoup plus âgée que ce que je ne pensais. Pour reprendre un peu les clichés je m'attendais à quelque

chose de beau avec des gens dans la trentaine. mais au final non c'était beaucoup des gens de 50 ans ou plus qui étaient là. C'est des gens qui avaient pris l'habitude de réparer leurs produits lors de leur vie d'avant. Avant qu'on passe en mode tout jeter et donc ils avaient l'habitude de tout réparer et ils reviennent là régulièrement pour faire réparer les choses. Quand j'étais sur Louvain-la-Neuve c'était moins le cas parce que le Repair Café de Louvain-la-Neuve il est dans un coin totalement perdu, seulement le soir et étant la démographie de Louvain-la-Neuve, il y avait principalement de jeunes. Donc ce qui m'avait étonné c'est que comme je dis il y avait pas mal j'ai envisagé qui ont plus ou moins l'âge de mes parents donc 50 ans ou plus.

JB : Quel type d'objets aimerais tu faire réparer mais que le service de Repair Café n'offre pas ?

I : Les soucis d'objets que je voulais réparer mais qu'ils n'ont pas su réparer, souvent c'est des trucs plus électroniques. A Louvain-la-Neuve ils ont quand même des gens qui sont plus calés en électronique mais c'est pas juste une compétence c'est aussi s'ils n'ont pas la pièce ils ne peuvent pas réparer. Donc mon PC ils étaient là on saurait changer la batterie si on en avait nous mais ça va prendre des semaines... ici quand j'ai amené l'imprimante ils étaient aussi là oui on peut vous faire le diagnostic c'est le moteur de l'imprimante qui fait tourner le papier qui est cassé. Mais pour savoir le réparer il faut plein d'outils et il faut avoir un double du moteur. Chose qu'il n'y avait pas. Au final j'ai fait réparer avec l'aide de mes parents et pas avec le Repair Café. J'avais aussi un chargeur pour réparer des manettes de PlayStation. L'embout était cassé et on l'a changé. On a fini par l'ouvrir et reconnecter les câbles nous-mêmes et refermer en mettant de la colle pour que ça tienne. C'est tout ce qui est électronique donc j'aimerais qu'il sache plus réparer mais je comprends parce que ce n'est pas vraiment leur faute. La limite de la réparation ce n'est pas vraiment la main d'œuvre mais c'est souvent la disponibilité des pièces. Ma trottinette que j'aurais voulu voir tiens est-ce qu'il y a moyen de rajouter un frein à main parce que sur les descentes de Louvain-la-Neuve parfois le frein arrière c'est un peu juste mais vu que le kit n'est pas vendu séparément, ils étaient là, si tu l'as on peut l'installer mais ils avaient pas la pièce de trottinette. Je comprends c'est moins à la mode et c'est maintenant ceux qui achètent des trottinettes c'est plus des trottinettes électriques.

JB : Quelle catégorie d'objets ne préfères-tu pas réparer en général ?

I : Les vêtements sont difficilement réparables il y a moyen de mettre des patches et tout mais c'est peut être en fait parce qu'il y a une question d'esthétique. Un patch ça ne bouge pas de la même manière et c'est vu différemment. Alors qu'un vélo qui est réparé on ne voit pas la différence mais un vêtement qui est réparé on voit la différence. Donc ça c'est des choses qui souvent ne sont pas réparées du tout. L'électroménager ça je répare y a pas de souci. Du coup c'est ce qui est genre visible quand c'est réparé mais sinon j'ai du mal à penser quoi d'autre. Ou alors des petits objets donc par exemple si je casse mon bic je vais pas aller le faire réparer je vais en racheter un autre. Ça mérite d'être mentionné parce que c'est les objets qu'on considère entre guillemets comme jetables.

JB : Là tu as la photo de différentes personnes. Si on prend l'ensemble des services de réparation qui existent, selon toi quelles sont les personnes qui sont les plus propices à faire réparer leur produit ? Quelles seraient leurs motivations ?

I : Bah du coup genre le vieux couple parce qu'il répare des choses parce que c'est dans leurs habitudes. Ils ont l'habitude de réparer tout ce qui se peut. Un couple avec des gamins parce

qu'ils veulent réparer des choses pour les gamins. Enfin s'ils peuvent le faire. Parce que souvent le gamin est attaché à son camion et pas un nouveau camion et donc si on peut le réparer c'est mieux. Sinon je mettrai la femme du début. Puisje mettrai un peu tout le monde dans la logique un peu éco-responsable. En tout cas s'ils vont faire réparer ce sera dans la logique éco-responsable plus qu'autre chose.

JB : S'il y en a une, à ton avis, quelle est la différence entre les personnes prêtes à faire réparer leurs produits dans un service de réparation générale et les visiteurs de Repair Café ?

I : S'il y a une différence, je mettrai le sentiment de communauté. Et là c'est clair à Louvain-la-Neuve où c'est dans un bâtiment caché de la vue. Celui de Braine-L'alleud donne clairement plus l'impression que c'est une mini brocante où on peut aussi réparer des choses carrément. Et donc il y a plus cette espèce de communauté.

JB : Quel est ton sentiment sur le rôle des fabricants dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un produit ?

I : Ils ont un rôle à jouer car comme je l'ai expliqué avec tous mes exemples où j'ai dû racheter plutôt que de réparer c'est parce que les pièces n'étaient pas disponibles. Il y a une part de ça. Eux n'ont pas intérêt... si le choix est entre racheter leur produit ou réparer, ils sont plus gagnants à ce qu'on rachète leur produit plutôt qu'on le répare. Après ils ont peut-être intérêt à récupérer les objets à l'arrière et à les réparer ça je ne sais pas ça dépend de leur modèle économique. Mais les fabricants ont clairement des mauvais incitants à ne pas produire des choses réparables. Ils jouent un rôle important en laissant ou en ne laissant pas des pièces et des diagrammes et des explications sur comment réparer des pièces.

JB : Quand ton produit ne fonctionne plus, quelles sont les différentes étapes qui te mènent à la réparation ou au remplacement ?

I : Ça dépend de comment c'est cassé. Ça dépend de pourquoi j'ai acheté l'objet aussi parce que j'ai une manière de penser. Souvent quand je me lance dans un nouveau projet ou une nouvelle idée et que je achète un nouveau produit, cherche quelque chose de mauvaise qualité et je me dis si je l'utilisais suffisamment pour que ça casse alors j'en rachète un de bonne qualité. Donc le premier il est cassé mais je ne le répare pas parce qu'il est de mauvaise qualité et souvent j'achète quelque chose et puis après moi je me rends compte que ça ne va pas et je partirai sur autre chose. Donc le premier il est là pour casser et le 2e c'est quelque chose de bonne qualité. Et celui-là je l'utilise et j'en prends soin mais quand il casse j'essaie de voir si je peux le réparer. Bon en tout cas j'essaye de voir si ça vaut le coup de le réparer. Si c'est un appareil très compliqué qui est cassé à cause d'une toute petite pièce je vais essayer de voir comment la réparer. S'il a l'air totalement non réparable comme par exemple un téléphone plié en 2 alors là directement il part à la poubelle. Mais si c'est une fraction du total qui est cassé alors je vais réparer juste cette fraction là et continuer avec le reste. Donc c'est plus en fonction du diagnostic que c'est une fraction qui est cassée et une fraction qui est toujours intacte et sauvable.

JB : Est-ce que tu peux compléter la phrase suivante: « si je venais à remplacer mon produit plutôt que de le réparer, je le ferais pour les raisons suivantes.. »

I : Je le ferais si le remplacement est meilleur que l'original. Donc pas que l'objet cassé mais que l'original vraiment. Comme je te disais j'achète un premier obligé de mauvaise qualité et un 2e

de meilleure qualité. Je le fais aussi pour des questions de sécurité. Tu as des remplacements que tu peux faire mais c'est assez dangereux sur le bord et parfois tu ne prends pas le risque pour des questions de sécurité. Et très rarement pour des questions de coût. Quand le coût du remplacement est à peu près le coût d'une nouvelle chose. Parfois plus cher le remplacement que la nouvelle pièce. Enfin on a une imprimante et quand ils nous ont dit remplacer le moteur c'est plus cher que de racheter une autre imprimante, dans ce cas-là ça perd un peu son sens.

JB : Quelle pratiques de la part des fabricants pourraient favoriser ton choix de réparer ?

I : D'une part s'il y avait des services de réparation qui sont accessibles. Les Repair Cafés c'est sympas mais ils sont là toutes les 2-3 semaines. Si t'es pas là lors de ces semaines-là alors tu dois attendre un mois sur l'objet en question. Avant ça beaucoup plus important il faut qu'il y ait la possibilité de réparer donc il faut qu'il y ait les pièces. S'il n'y a pas les pièces on peut pas réparer. Parce que très souvent je suis en mesure de réparer moi-même les objets si j'ai les pièces mais quand j'ai pas les pièces je ne peux pas. Ça m'est arrivé aussi pour certains objets d'acheter les pièces pour faire la réparation moi-même. Pour la Switch j'avais un problème avec les manettes qui partaient et qui bougeaient toutes seules. J'ai fini par acheter les pièces et fait le remplacement moi-même. C'est un problème suffisamment commun et médiatisé pour que les gens vendent le kit de réparation et vendent les pièces. Mais il y a pas toujours les pièces qui sont vendues et si elles ne sont pas vendues je ne peux pas réparer. Ensuite si je ne peux pas le réparer moi-même et qu'il faut payer quelque chose relativement pratique pour réparer qui n'est pas un Repair Café, ça me permet d'avoir une garantie parce que si un réparateur professionnel le répare il doit fournir une garantie. Si c'est un Repair Café pas vraiment. Le Repair Café moi j'y vais quand je peux et après ça j'ai pas le choix je vais devoir jeter.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants la réparation et là remplacement d'un objet ?

I : La réparation souvent c'est des choses idéologiques. PAR exemple FairPhone, propose beaucoup de choses pour pouvoir réparer leur téléphone c'est parce que c'est leur logique idéologique. Je peux citer FrameWork pour les PC aussi. C'est souvent pas ça la motivation principale. Ceux-là sont apparus en contraste à tous les autres fabricants de téléphone et de PC, ce n'est clairement pas le modèle principal. Pour moi les compagnies sont motivées à faire en sorte qu'on rachète par principe économique simplement. Mais si on rachète ça leur rapporte plus d'argent donc ça leur fait plus à eux que si on fait réparer simplement. Si on répare ça fait que on tient plus longtemps sans racheter le suivant donc c'est pas rentable économiquement parlant. En dehors de ça, s'ils réparent c'est principalement le côté idéologique, et si ils encouragent plutôt à remplacer c'est pour des raisons capitaliste parce que c'est le modèle de comment fonctionne la société. J'ai oublié de mentionner mais il y a aussi des obligations d'état. Je ne sais pas si c'est la Belgique ou l'Union européenne qui proposait de faire une loi que les fabricants le truc électronique doivent mettre des pièces de rechange pour au moins 5 ans. Donc qu'une batterie de PC soit disponible pendant au moins 5 ans, ce qui serait déjà un grand pas en avant.

I : Qu'est ce qui pourrait justement faire évoluer la motivation des fabricants pour encourager d'abord à la réparation avant le remplacement ?

JB : La solution rapide c'est de dire, c'est déjà le faire légalement. Donc c'est de passer une loi qui les oblige de réparer. Ça, ça fait avancer les choses de manière directe. La solution si tu

veux le faire par des incitants comme des réductions au niveau des taxes. Mais sinon en dehors de ça il faut changer le business model de toutes les compagnies de manière générale et là c'est sortir du capitalisme et passer dans un modèle d'économie circulaire. Là on est rendu beaucoup plus haut level. Ça c'est au niveau européen voire mondial et pas juste législatif.

JB : Ici tu as la photo de différents objets. Est-ce que tu peux me donner ton sentiment sur la facilité de réparabilité de ces objets ?

I : Le vélo c'est très facilement réparable. Il faut avoir les outils mais si tu les as pas, tu vas au Repair Café il y a quelqu'un qui les a, il y a pas de souci. La table et le lit c'est très facile aussi mais de nouveau il faut avoir les outils et parfois avoir les outils pour le bois c'est plus compliqué. Au Repair Café il y a moyen mais ça peut être plus compliqué. Les petits électroménagers c'est relativement facilement réparables mais vu que c'est des choses électroniques il faut savoir ce qu'on fait. Le savoir-faire commence donc à jouer un peu plus, mais dans les Repair Cafés il y a toujours quelqu'un qui sait faire ça donc y a pas de souci. Les gros électroménagers c'est encore une étape plus au-dessus. C'est faisable mais le fait que ce soit plus encombrant à déplacer c'est un plus gros boulot parce que ça demande plus de force de déplacer les choses. Je sais que le frigo même s'il y'a moyen de le réparer quand il a 25-30 ans c'est parfois mieux d'acheter à nouveau pour des questions d'efficacité énergétique. Le nouveau consomme beaucoup moins et donc parfois il vaut mieux jeter l'ancien. Le smartphone et le PC, le laptop, ceux-là sont compliqués et j'irai dans des magasins spécialisés pour ça. Sauf pour certaines exceptions comme peut être un FairPhone, mais sinon j'irai dans des trucs spécialisés pour ça parce que c'est très compliqué. Le vêtement en vrai c'est facilement réparable. Il faut avoir une machine à coudre mais il y a plein de magasins qui font des réparations. Mais quand il faut mettre un patch par-dessus et que ça se voit c'est chaud. Mais quand c'est par exemple une poche où il faut refaire un trou comme j'ai vu ça c'est faisable facilement. Et la petite radio je l'assimile aux petits électroménagers mais peut être entre les petits électroménagers et les gros électroménagers. Et pour la joaillerie, ça doit pas être compliqué mais il faut des bonnes compétences.

JB : D'accord et ici tu as l'offre de Vandenborre qui propose de réparer les gros électroménagers et les télévisions pour un abonnement à partir de 13€. Quelle est ta réaction à ce genre d'offre ?

I : Ma réaction.. Je trouve ça bien qu'il répare les choses. Le format d'abonnement je ne suis pas sûr que ce soit le format qui convienne pour un travail qui est par nature ponctuelle. Je pense qu'eux sont partis du format d'assurance. Avant ça il faisait des assurances où on vous rembourse, remplace votre télé. Ils sont passés de remplacer à réparer et c'est une étape dans le bon sens, e réparer la télé au lieu de juste remplacer. D'ailleurs ils disent si l'appareil n'est pas réparable on vous le remplace donc c'est vraiment une forme d'assurance. Moi je ne le prendrai pas parce que je vois les réparations comme un fait ponctuel et je serai plus d'accord de payer à un prix fixe pour qu'il le répare. Comme ça existe déjà pour les téléphones et les PC. C'est une bonne chose mais c'est une assurance au lieu de remplacer d'office où ils réparent.

JB : Si on prend l'exemple concret de ta machine à café qui tomberait en panne, qu'elle va être ta réaction, comment vas-tu faire le choix entre la réparation et le remplacement de cet objet-là ?

I : Pour un objet comme une machine à café, je vais prendre plutôt la machine à croques parce que je n'utilise pas la machine à café. Vu que celle qu'on a est une de bonne facture. Si c'était celle à 19€ j'aurais peut-être dit je vais en acheter une meilleure après mais si c'est une nouvelle facture j'essayerai de le réparer parce que c'est un objet relativement simple à réparer. Si c'est cassé d'une manière où ce ne sera clairement pas réparable, donc je prends l'exemple où en se cassant, ça a pris feu et le plastique a fondu. Même si on peut réparer l'électronique, le circuit électrique dedans, si le plastique a fondu et qu'on sait plus ouvrir bah là c'est plus réparable et donc c'est plus la même chose. Mais vu que c'est un circuit électrique et pas électronique, donc c'est très simple dans le circuit derrière et ben je le réparerai autant que ça se peut.

JB : Si l'on prend maintenant l'exemple de ton smartphone dont l'écran serait cassé, comment les fabricants eux pourraient influencer ton choix de réparer où remplacer le produit ?

I : Là c'est 1 cas qu'on a déjà eu. Ils offrent la possibilité de réparer l'écran. En fait ils changent l'écran directement. Souvent c'est quelque chose qui est préféré parce que ça veut dire qu'on ne doit pas changer de téléphone et effacer toutes les données ou transférer et re télécharger les nouveaux logiciels sur le nouveau téléphone. C'est souvent une solution qui est préférée. Mais on le voit dans la manière dont ils mettent les primes que souvent le prix du nouvel écran pour la réparation 60% ou 70% du prix des téléphones neufs. Donc là on est très fort poussé à acheter un nouveau téléphone parce qu'on peut avoir un meilleur processeur et une batterie plus grande et un meilleur écran pour quasiment le même prix que juste l'écran. Là clairement il y a une influence sur les prix qu'ils mettent.

JB : Quels mots caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ?

I : Périodique, convivial très souvent. Souvent ils sont cachés. J'en ai fait que 2 mais ici celui de Louvain la Neuve, ils ont changé l'horaire mais pas sur le panneau qui est devant la porte. Donc si tu ne vas pas sur internet tu ne trouves pas le bon horaire. Déjà il faut trouver le bâtiment parce que c'est vraiment perdu. Celui de Braine-l'Alleud c'est mieux parce qu'il y a un panneau à l'extérieur mais si je n'avais pas vu sur internet qu'il y avait le Repair Café je n'aurais pas trouvé tout seul. Ça c'est vraiment dommage. L'information des Repair Cafés est facile à trouver si on la cherche mais se rendre là-bas est compliqué. En termes d'horaire et en termes pratiques.

JB : Est-ce que tu peux commenter la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un service de réparation en général lorsqu'un de mes produits est abîmé ? »

I : Je suis plutôt d'accord. Si tu cherches quelque chose pour réparer c'est relativement facile de trouver.

JB : Selon toi quel est le rôle des Repair Cafés dont l'accès à la réparation globale des objets ?

I : Ils ont un rôle assez important. De 1 parce que, les autres vivent de ça mais il y a que les Repair Cafés qui font de la publicité pour venir faire réparer. C'est un peu les premiers qui implantent l'idée d'aller faire réparer plutôt que de racheter. Du coup souvent ils font aussi des événements, genre le Repair Café de Louvain-la-Neuve ils sont un peu perdus mais régulièrement ils vont faire des événements grand place pour attirer l'attention des gens et montrer qu'il y a quelque chose et alors il y a du monde. Et quand tu vas là-bas ils te donnent beaucoup d'informations et d'explications que les compagnies plutôt privées de réparation font beaucoup moins. Parce que eux s'il y a qu'eux qui savent réparer, c'est dans leur intérêt. Alors

que l'idée derrière les Repair Cafés c'est que à la fin tu puisses réparer toi-même. Donc ça c'est 2 points de vue différents. Donc au niveau de l'information ils ont un rôle très important à jouer. Autant donner l'idée de réparer que de transmettre le savoir faire de la réparation.

JB : Quelle influence ont-ils sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : Ils ont une influence oui. Pour les choses qui sont relativement faciles à réparer, et qui sont suffisamment médiatisées, le Repair Café permet parfois de trouver les méthodes pour réparer quelque chose. Le problème avec la manette que j'ai eu, à la base c'était des gens qui réparaient eux-mêmes dans le Repair Café. Ensuite quand quelqu'un a trouvé une méthode plus ou moins facile et fiable, l'entreprise a dit on va commencer à vendre le kit de réparation pour le faire parce que le Repair Café a déjà trouvé l'information de qu'est-ce qu'il n'allait pas et comment le réparer. Le fait que la réparation était très simple, les gens ont commencé à dire bon pourquoi est-ce que le fabricant ne le fait pas lui-même ou ne propose pas de le faire. Donc ça a commencé à bouger aussi. Pour des objets plus simples comme des vélos, ils ont un rôle à jouer parce que, pour les vélos il y a plus la supposition que tout le monde sait comment réparer un vélo mais ils viennent rendre cette affirmation un peu plus effective. Parce qu'on dit que tout le monde sait réparer mais il y en a qui ne savent pas ou ne peuvent pas ou ne veulent pas et les Repair Cafés viennent à la rescousse là où le magasin de vélo ne veut pas réparer lui-même.

JB : Est-ce que tu peux me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un service de réparation autre que les Repair cafés ?

I : Serviable. Dans le sens ils sont là pour rendre service. Ils sont payés mais ils sont là pour rendre le service des choses donc ils veulent t'aider à trouver le problème et à le résoudre si possible. S'ils ne peuvent pas le résoudre ils te le disent très clairement. Ils sont relativement serviables. C'est souvent plus impersonnel, propre sur soi à l'opposé de familial. Ce qui peut être un défaut ou une qualité en fonction des points de vue. C'est tout.

JB : Comment pourrais-tu en tant que consommateur inciter les fabricants à encourager et à faciliter la réparation avant le remplacement ?

I : En tant que consommateur je dirais acheter les produits qui sont, qui promettent plus de réparabilité. Réparer même si c'est contre la garantie. Enfin même s'ils disent si tu fais ça tu perds la garantie mais de toute façon la garantie elle fait rien donc il faut se dire tant pis je répare quand même. Le vrai pouvoir c'est pas en tant que consommateur mais en tant que citoyen et là tu dois t'engager et signer des pétitions pour qu'il y ait des législations qui passent et alors là il y a un vrai changement. Le vrai changement il vient par les législations et pas par le modèle d'acheter vendre. Le modèle d'acheter vendre il encourage plus d'acheter que de réparer parce que par nature acheter coûte plus cher que réparer.

JB : Qu'est-ce que les fabricants pourraient-ils devraient mettre en œuvre pour que le réflexe réparation soit plus fréquent et possible ?

I : Rendre les pièces disponibles. Je retourne toujours dessus car si les pièces ne sont pas disponibles on ne peut pas réparer. Ils peuvent mettre pour certains des endroits de réparation comme le Décathlon. Il faut pour le vélo mais même plus que le vélo car c'est un peu tout ce qui est vendu par le Décathlon. Et je trouve qu'ils organisent ça c'est vraiment bien. Ce que d'autres compagnies font c'est de vendre les outils pour la réparation. Dans le monde de

l'électronique il y a des compagnies qui se spécialisent dans la vente d'outils spéciaux pour les appareils électroniques car souvent c'est des petites vis spéciales, propriétaires. Ça déjà si les compagnies arrêtaient d'utiliser des vis propriétaires mais qu'ils utilisaient des vis un peu plus normales ce serait déjà bien. Mais vendre le matériel et le matériel pour réparer genre le tournevis c'est aussi bien. Ça fait un changement.

JB : Est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement ?

I : Les législateurs sans aucune hésitation. Il y a des compagnies de réparation. Comme leur modèle c'est de vendre des trucs de réparation ou de vendre des réparations. Les trucs de réparation qui ne sont pas des Repair Cafés souvent c'est des compagnies ils ont aussi de l'argent à se faire si les objets sont plus réparables de manière générale. Donc il y a eux et les législateurs qui peuvent passer des règles sur les droits à la réparation ou pas. Ou le droit à l'interréparabilité. Par exemple maintenant je vais acheter une nouvelle imprimante et je vais devoir jeter toutes mes cartouches d'encre et racheter les autres pour des raisons de compatibilité. Sinon c'est tout je pense.

JB : L'accès à la réparation est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle pour toi ?

I : Par rapport à l'accès non. Je ne vois pas.

JB : Est-ce qu'il y a autre chose que tu voudrais partager ?

I : J'ai oublié de mentionner mais j'ai aussi été au Repair Café parfois pour acheter. Celui qui propose de réparer et remettre en vente. Et donc j'ai été acheter ma machine à croque là-bas donc j'ai été 2 fois par là. Et aussi peut-être dire au Repair Café de faire leur pub de manière un peu plus efficace parce que là ils sont cachés.

JB : Un grand merci.

Gino

JB : Au tout début comment est-ce que vous avez commencé à participer à un Repair Café ?

I : J'ai connu ce Repair Café ici grâce à « on est pas des pigeons ». Le créateur, le fondateur du premier café de la Belgique qui était installé à Bruxelles, était celui d'Ixelles, rue royale. Et le but du Repair Café c'est éviter que les gens jettent trop vite leur appareil, voir d'abord comment on peut faire réparer. Le Repair Café est né d'abord en Hollande. Bruxelles a repris l'idée et j'ai trouvé cette idée très intéressante. À l'époque il n'y avait que un repère café dans la commune d'Ixelles. C'était le premier et le seul je crois. En tout cas le plus près de chez moi car j'habite à Woluwe-Saint-Lambert. Je me rendais là on en un petit quart d'heure à vélo.

JB : Si maintenant je vous dis le mot réparation, quels mots vous viennent en tête ?

I : Ca veut dire zut mon appareil est tombé en panne, qu'est-ce que je vais faire, qu'est-ce que je vais devoir faire, est ce qu'il sera réparable, combien ça va coûter ? Maintenant que ça fait un bon moment que je fréquente le Repair Café, je me rends sur le site Repair Together pour voir quand aura lieu le prochain Repair Café. C'est ce que ça m'évoque pour moi une panne.

JB : Ça fait beaucoup d'années que vous y allez d'après ce que je comprends ?

I : Depuis que j'ai regardé cette émission « on n'est pas des pigeons » vers 2013 ou 2014. J'y suis allé tout de suite pour faire surtout de la couture. J'ai essayé de faire réparer une brosse à dent électrique, un lecteur de DVD, une machine à café.

JB : Comment se déroule typiquement une séance Repair Café pour vous ?

I : Suivant l'heure d'arrivée, probablement vous devez attendre un peu et faire la file pour attendre votre tour. Il y a une personne qui vous demande qu'est-ce que vous voulez, quel objet vous voulez réparer ? En fonction de ce que vous voulez réparer rempli une feuille en disant si vous devez aller couture ou électro, mécanique, des choses comme ça. On vous fait lire un règlement des Repair Cafés. Cela indique simplement que la réparation est faite par les bénévoles, qu'il n'y a pas de garantie sur la réparation, en d'autres termes, si l'appareil malgré l'intervention du bénévole ne marche pas, vous ne pouvez pas les attaquer en justice. Ce qui est normal. Aussi il n'y a pas de garanties. Ce n'est pas une réparation professionnelle, donc vous ne pouvez pas bénéficier d'une garantie ou quelque chose comme ça. D'ailleurs les gens viennent avec des objets qui ont déjà largement dépassé les 2 ans de garantie.

JB : Comment décririez-vous vos expériences ?

I : Plutôt bonnes. Au niveau de la couture j'ai jamais eu de problème. Au niveau de l'électronique, la brosse à dents électrique, qu'ils n'ont pas su la réparer. Parce que je crois qu'il y avait un problème mécanique avec la brosse rotative qui n'était pas réparable je pense. Autre chose qui n'était pas réparable en tout cas qu'ils n'ont pas pu réparer sur place c'était le lecteur de CD DVD parce que ils ont testé tous les composants du CD DVD et ils ont trouvé qu'un des composants était en panne mais il n'avait pas la pièce. Il fallait aussi qu'on ait des plans de la marque. J'étais allé avec cet appareil pour quelqu'un d'autre. Je lui ai demandé si elle voulait les indications pour avoir la pièce de rechange et les plans et tout ça et elle a dit non laisse tomber. Pour la machine à café, elle s'allumait l'eau n'était pas chaude elle était tiède, là ils ont testé les composants et je pense que c'était parmi les premières machines à café qu'ils testaient donc ils ont dû chercher pendant près d'une heure et puis, ils ont trouvé que c'était le condensateur qui était épuisé si vous voulez. Ils avaient les condensateurs qu'ils ont retrouvés dans d'autres appareils qu'ils ont récupérés, ils ont dessoudé l'ancien ils ont remplacé mon premier à nouveau et maintenant l'appareil marche encore. Ils m'ont dit si vous avez une machine à café ou quelque chose comme ça il faut la débrancher quand vous ne l'utilisez pas car le condensateur n'est pas nécessaire et il sert uniquement à ce que votre machine s'allume plus vite quand vous appuyez sur le bouton pour que ça chauffe. Si vous le laissez tout le temps branché ça va plus vite que si vous la branchez au moment où vous vous en servez mais le fait de rester tout le temps branché, le condensateur au bout de 3-4 ans donc au-delà de la garantie, il ne délivre plus la puissance nécessaire. Votre machine elle s'allume et l'eau sort encore mais vous avez un café qui est tiède. Les gens qui vont voir le magasin où ils ont acheté on leur dit oui ça va vous coûter au minimum 50 ou 70 ou 80 euros. Et pour ce prix-là vous pouvez avoir un nouveau modèle donc les gens se disent oui mais bon pour moins cher j'ai une nouvelle machine qui est plus à la mode donc ils finissent par acheter une nouvelle machine au lieu de la faire réparer alors que c'est vraiment un tout petit élément quoi. Si vous décidez malgré tout de la faire réparer, vous êtes privé de votre machine pendant 2-3-4 semaines.

JB : Comment est-ce que vous réagiriez si vous aviez un produit qui ne peut pas être réparé ?

I : Le problème avec le Repair Café, tout ce qui est électronique c'est qu'ils n'ont pas toujours la pièce de rechange. Ce sont des bénévoles ils récupèrent des pièces à droite à gauche. Quand quelqu'un vient faire réparer et dit non mais là je laisse la machine vous pouvez prendre toutes les pièces que vous voulez alors ils récupèrent les pièces. Mais ils n'ont pas toujours la pièce défectueuse à remplacer quoi. Ils ont pas d'office la pièce correspondante parce qu'on ne peut pas mettre un condensateur plus puissant ou moins puissant que celui de la machine à café. Ils n'ont peut-être pas le modèle qui convient pour cette machine là ou quelque chose comme ça.

JB : Comment décririez-vous le profil des personnes qui fréquente les cafés ?

I : Ils viennent un peu de tous les lieux et de tous les horizons. En général je vois des pères qui passent l'après-midi avec leur fils. Je vois aussi des femmes plutôt seules et surtout des personnes d'un certain âge, des retraités. 2 personnes sur 3 ce sont des retraités je vais dire. Et sinon plutôt des personnes de 40 ou 50 ans.

JB : Quand je vous parle des valeurs que vous partagiez avec les autres visiteurs de Repair Café, quels mots vous viennent en tête ?

I : Je pense que la plupart du temps les gens sont motivés par le fait de ne pas devoir jeter un appareil qui pourrait encore fonctionner et qui a fonctionné pendant une dizaine d'années, c'est la panne embêtante, la bête panne donc un couteau qui reste coincé ou un aspirateur qui tire plus. Je dirais que les personnes qui viennent là ne veulent pas acheter ou ne veulent pas systématiquement racheter un nouvel appareil avant de voir si on sait pas réparer, leur ordinateur leur aspirateur ou des choses comme ça. Quand je dis réparer un ordinateur ce n'est pas le logiciel, des réparations électroniques pour l'ordinateur. Maintenant je ne connais pas leurs moyens et s'ils sont motivés principalement par des économies. si la motivation est financière. Mais dans les commentaires que j'entends c'est souvent des gens qui sont là parce qu'ils trouvent ça idiot de racheter un appareil neuf. Ils se rendent bien compte que c'est quelque chose d'assez banal et qui est réparable. Ce sont des gens qui ne veulent pas alimenter la surconsommation des appareils électroniques ou autres.

JB : Est-ce que vous auriez déjà voulu réparer quelque chose au Repair Café mais que ce n'était pas possible ?

I : J'ai oublié de préciser, je voulais faire réparer un cadre en fer qui était un souvenir de mon père. Pour la petite histoire j'avais regardé dans des garages pour voir la réparation mais il demandait entre 50 et 70€. Et je me suis dit non c'est trop cher et je me suis dit le Repair Café de Lambert ils font de la soudure. Et ils me l'ont fait quoi donc voilà et j'ai donné 5€ pour la soudure.

JB : Quel objet ne préférez-vous pas réparer en général ?

I : En principe je vais m'adresser au Repair Café pour savoir si c'est réparable et quelle est la pièce qui provoque la panne. En principe je vais faire ça. Ils me disent oui c'est elle pièce et ça coûte 2€, vous la trouvez en allant dans quel magasin alors j'y vais. Ils me donnent toutes les indications nécessaires et je vais au magasin en centre-ville pour demander telle pièce. S'ils me disent la panne est trop importante, pour reprendre légende du lecteur CD DVD c'est une pièce

que vous ne trouvez pas dans les magasins électroniques mais seulement l'usine donc c'est quasiment impossible. D'autant plus que ça vient peut-être du Japon ou d'Indonésie.

JB : Qu'est-ce que les fabricants pourraient faire pour favoriser la réparation ou le remplacement d'un objet ?

I : Il y a une norme européenne qui a été votée ou qui va être votée qui oblige les constructeurs, disons à concevoir les appareils de telle sorte qu'ils soient réparables. Maintenant les constructeurs ont l'obligation de garder pendant 10 ans des pièces de rechange en stock. Je sais que Moulinex a comme arguments de vente le fait que leurs appareils soient réparables. Ils sont conçus pour être réparés facilement, etc. Soit par leur service de réparation, en tout cas par leur service de réparation. Je sais que c'est un projet de l'Union européenne. Les constructeurs malheureusement il faut les obliger à ce que l'acheteur puisse faire réparer son appareil. Malheureusement il y a beaucoup d'appareils qui sont conçus très bon marché et vendus très bon marché mais qui ne sont pas réparables. Parce que les composants sont en plastique et vont casser au bout de certain nombre d'utilisations ou d'années. Ils ont été conçus dans ce but-là. Et au final la réparation va coûter plus cher qu'un nouvel appareil. Ce qui va pousser les gens à acheter un nouvel appareil quoi. Ils ajoutent des éléments plus actuels et plus modernes quoi. Dans le temps donc il y a 50 ans on pouvait réparer les appareils parce que les appareils ont coûté cher à l'achat. Donc la réparation et la main d'œuvre étaient bon marché. Maintenant c'est l'inverse parce que les appareils à l'achat sont très bon marché, pas le haut de gamme mais en tout cas le moyenne gamme est relativement bon marché par contre la réparation qui vient couvrir l'appareil pour tester la panne ça vous coûte 50 – 60 – 70 euros + la réparation + le fait que vous allez avoir une garantie de 6 mois, 1 an grand maximum pour un appareil réparé. Ça dépend des magasins mais les magasins poussent clairement les réparateurs ou les revendeurs ainsi que les gens à acheter un nouvel appareil. En disant au bas mot, la réparation va vous coûter autant. Mais pour moins cher ou plus cher vous avez un appareil tout neuf avec 2 ans de garantie.

JB : Avez-vous déjà essayé d'autres solutions Repair Café pour faire réparer votre appareil ?

I : Non

JB : Pourquoi pas ?

I : Le but principal des Repair Cafés c'est que ce sont des ASBL si vous voulez. Donc ce sont des bénévoles qui n'ont aucun intérêt à vous vendre un appareil neuf. Ils sont tout à fait objectifs et neutres et qui ont une bonne expérience pour la plupart. Ils vont vous dire voilà la panne c'est une panne fréquente ou bien non ça, ça va être une panne compliquée. Je reprends l'exemple de la machine à café, lorsque j'ai amené la machine à café de ma voisine ils m'ont dit Ah c'est la première fois donc je vais appeler un collègue connaît mieux les problèmes qui a peut-être déjà rencontré ce genre de problème et là il a dit oui moi je sais que c'est le condensateur. Donc on va voir après le condensateur et il y en a 3 ou 4 qu'on va tester. Mais pour ce réparateur là c'était la première fois qu'il a rencontré ce problème. Grâce à la collaboration d'autres réparateurs il a trouvé tout de suite la panne. Au fur et à mesure que les gens amènent des machines à café ils vont plus facilement identifier quel est le problème. Il savait d'expérience que le problème vient de 90% de tel endroit. Il a beaucoup d'expérience et ils vous disent directement il faut faire ça. Et à la fin on donne ce qu'on veut donc 5€ ou 10€ ou

autre chose. Mais ils savent tout de suite si c'est simplement une bêtise ou si c'est une panne majeure. Et alors qu'ils n'ont pas la pièce. Ils sont très sérieux et ils vont voir si c'est réparable ou pas réparables car il manque beaucoup de pièces et que ça devient trop compliqué. Dans certains Repair café il y a aussi des ateliers vélos. Les gens viennent faire réparer leur frein ou remettre un câble, réparer un dérailleur qui ne marche pas bien. Tous les Repair Cafés ne sont pas identiques. Dans certains vous aurez des ateliers couture, ce sera plutôt mécanique dans d'autres ce sera l'électronique, dans d'autres l'informatique, quelque chose comme ça. Ça vous l'apprenez par expérience moi je suis allé dans plusieurs cafés. Le premier était ici à Ixelles et puis je suis allé à Schaerbeek, à Woluwe-Saint-Lambert. Je suis aussi allé à celui de Saint Gilles parce que souvent ils font de la couture. Je suis allé aussi à celui d'Anderlecht qui venait d'ouvrir à l'époque vers 2016 août 2017, il venait d'ouvrir.

JB : Vous voyez maintenant la photo de différentes personnes. Si on prend l'ensemble des services de réparation, quelles sont les personnes selon vous qui sont les plus propices à faire réparer leur produit ? Quelles seraient leurs motivations ?

I : C'est difficile de se fier à l'image qu'une personne donne comme son âge, son habillement et tout ça. Comme je vous ai expliqué, la majorité des clients d'un Repair Café ont un âge certain et sont d'un milieu modeste ou moyen. Ça c'est pour toutes nationalités confondues. Mais vous voyez des trentenaires, des quadras, avec leurs enfants.

JB : S'il y en a une, d'après vous, quelle est la différence entre les personnes qui sont prêtes à faire réparer leurs produits dans un service de réparation en général et les visiteurs de Repair Café ?

I : C'est peut-être une question de temps. Ils se disent que le Repair Café c'est une perte de temps ou qu'ils n'arriveront de toute façon pas à réparer la panne. C'est peut-être aussi se dire j'ai les moyens d'acheter un nouvel appareil ou en tout cas je montre que j'ai les moyens. Après il faut dire que les motivations pour ou contre une réparation diffèrent d'un individu à un autre; ce n'est pas uniquement ou principalement une question de moyens.

JB : Lorsque je vous parle de l'accès aux Repair Cafés quels mots vous viennent en tête ?

I : En général ils ont un local qui appartient à la commune. Ça doit être un endroit communal certainement qu'il n'est pas occupé le dimanche. Ça peut être comme au Repair café de Schaerbeek un endroit puis maintenant ils ont déménagé c'est dans une école. Si vous allez sur le site Repair Together, qui est bien fait, vous pouvez sélectionner la région dans laquelle vous habitez, et ils vont vous donner tous les repères cafés qui ont lieu dans la région dans le prochain mois. J'ai déjà été aussi à celui de Watermael-Boitsfort d'ailleurs. C'était un endroit de la gare de Watermael-Boitsfort mais c'était inutilisé et ça appartient à la commune. Et dans le descriptif il vous explique qu'il y a un atelier couture, un atelier mécanique et tout ça quoi. Donc l'accès oui tous les deuxièmes dimanches du mois ils disent l'atelier est ouvert entre telle et telle heure. Si vous arrivez au début bah vous pouvez repartir très vite mais si vous arrivez un peu après l'ouverture, vous devez attendre. En général il y a un endroit vous pouvez acheter une tasse de café ou une tasse de thé pour un euro, un morceau de tartes pour deux euros et ce sont encore des bénévoles qui font les morceaux de tarte et le café et tout ça quoi. C'est à la banque franquette si on peut dire comme ça. Certains Repair Cafés comme celui d'Ixelles par exemple sont vraiment très bien organisé, c'est dans une maison de maître je crois. Il y a une énorme

salle ils installent la salle d'attente avec des tables et tout mais vous avez le choix entre plusieurs tartes, café et thé en attendant votre tour vous pouvez en profiter.

JB : Pouvez-vous compléter la phrase suivante : « si je venais à remplacer mon produit plutôt que de le réparer je le ferais pour les raisons suivantes ... »

I : Bah de nouveau si la réparation est trop compliquée même si j'estime que je dois racheter un nouvel appareil parce que mon appareil fonctionne bien et que je suis content. Je ne vois pas vraiment pourquoi je devrais remplacer mon appareil quoi. Maintenant s'il est trop vieux donc non réparable ou si j'estime que je l'ai assez vu on va dire comme ça alors je vais en racheter un. Je dois préciser une chose ils ne réparent pas les gros électros. Il y a des endroits ici à Bruxelles où vous pouvez, de nouveau des sortes d'ASBL où ils récupèrent des machines à laver ou des trucs comme ça ils retapent et après ils les remettent en vente. Et vous pouvez avoir un frigo pour 90€ mais vous ne pouvez pas choisir la marque ni le modèle c'est en fonction de ce qu'il y a. C'est de la 2^{de} main et les invendus des magasins ou des choses comme ça, qui donne aussi 6 mois ou un an de garantie pas plus. Ça, ça se fait par des réparateurs professionnels. C'est un petit peu comme les petits riens si vous voulez.

JB : Quelles pratiques de la part des fabricants pourraient vous encourager à la réparation ?

I : Si je dois me séparer d'un appareil et acheter un nouveau combat de cuisine, je choisirai d'abord une marque qui me garantit que pendant 10 ans l'appareil va pouvoir être réparé. Qu'ils mettent en avant cet argument-là. Donc de facto, cela exclut un petit peu les appareils bon marché ?

JB : Comment motiver certains fabricants à favoriser soit la réparation soit le remplacement d'un objet ?

I : Je serais beaucoup plus enclin à racheter un appareil que j'ai fait réparer... si je dois me séparer dans l'appareil parce qu'il est vraiment au bout du rouleau quelque chose comme ça, je rachèterai un appareil de la même marque parce que j'étais content et que pendant 10 ans 15 ans ou 20 ans il m'a rendu service. Si par contre l'appareil ne m'a pas donné satisfaction je me vois mal reprendre à nouveau, je regarderai d'abord ce que le fabricant m'assure en service de réparation avec un service de réparation en Belgique et qu'on va pas m'envoyer mon appareil à l'autre bout de la planète.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants favorisent-ils la réparation et d'autres le remplacement ?

I : Je pense c'est une politique du fabricant. Il y en a qui veulent fabriquer quelque chose de très bon marché et qui ne se cassent pas la tête pour la réparation. De toute façon le client en rachètera un autre. Il y a quelques années de cela les fabricants jurer par le fait que par chaque tranche de 200€ l'appareil devait durer un an ou 2 ans ou quelque chose comme ça. Enfin c'était peut-être 200 ou 250€ mais voilà quoi. C'était conçu pour après un certain temps tomber en panne.

JB : Et pourquoi certains vont favoriser la réparation et d'autres le remplacement ?

I : C'est comme Dacia, ils vont jamais faire une voiture de qualité parce que leur clientèle qu'ils visent est une clientèle avec des moyens modestes qui cherchent une voiture avec des moyens

modestes. Et ça reste uniquement cette clientèle-là. Au début les voitures Dacia étaient vraiment très bon marché pour genre 10000€ ou quelque chose comme ça. Si vous allez dans un magasin comme MediaMarkt, vous verrez des cuisinières ou des électroménagers de marques bas de gamme. Ça se voit à l'œil nu que c'est bon marché. Vous ouvrez un four comme ça et en main vous sentez que vous n'avez pas grand-chose mais surtout de la taule. Si vous avez des bonnes marques, là vous sentez tout de suite qu'en main vous avez quelque chose de solide. Si vous avez une Mercedes ou une Audi ou quelque chose comme ça c'est pareil dès que vous claquez la porte vous sentez que c'est quelque chose de solide.

JB : Comment les consommateurs peuvent-ils influencer les fabricants à inciter d'abord à la réparation avant le remplacement ?

I : Je crois malheureusement que les clients n'ont pas ce pouvoir-là. Nous les clients on est comme des fourmis donc si on est tous ensemble, là on représente une marque. Mais le client une fois qu'il était dans le magasin, il va regarder d'abord le prix et avec la crise qu'il y a en ce moment mais aussi avec les crises précédentes les gens regardent de plus en plus le prix d'abord et pas sur le long terme. Moi j'ai les moyens de m'acheter un appareil plus onéreux et qui va durer plus longtemps.

JB : Si on prend l'exemple de votre smartphone dont l'écran serait cassé, comment le fabricant pourrait-il influencer le choix entre la réparation et le remplacement ?

I : Je ne sais pas parce que les fabricants ont leurs propres politiques. Par exemple Apple un design très simple des appareils et un nombre limité de couleurs. Mais un prix de vente très élevé. Et si vous achetez un téléphone de cette marque-là vous montrez aux autres que vous avez les moyens, vous faites partie de telle catégorie de la clientèle. Tandis que d'autres comme Huawei envoient une gamme plus large de produit même si récemment ils ont mis des appareils plus chers sur le marché. De l'ordre de 1300 – 1400 euros, c'est le prix d'un ordinateur.

JB : D'accord mais comment est-ce que vous pensez qu'il pourrait influencer le choix de la réparation lorsque une vitre est cassée par exemple ?

I : Franchement j'en sais rien. Si la personne vient d'acheter l'appareil est malheureusement le fait tomber je pense que là elle va le faire réparer. Mais encore une fois ça dépend comment est tombé l'appareil. Un écran à remplacer c'est 90-100-110 euros ça dépend la taille. Si vous avez acheté votre appareil 600€ alors vous êtes d'accord de dépenser 90€ pour remplacer votre écran. Merci votre appareil a déjà 2-3 ans alors la plupart des gens se disent non c'est trop vieux donc je vais racheter un nouveau modèle. En plus si vous allez chez Proximus ou Base, vous avez l'appareil pour seulement 100€ moyennant un abonnement de 45€ par mois. Donc c'est pas seulement le fabricant qui est responsable des remplacements de ces appareils là mais aussi les fournisseurs d'abonnement. C'est un peu comme les lames de rasoir. Les fabricants de lames de rasoir comme Gillette vendent le rasoir presque à prix coûtant et pour les imprimantes c'est la même chose. Les imprimantes sont vendues presque à prix coûtant mais ils se rattrapent largement sur les cartouches d'encre. Sur les lames de rasoir pour les fabricants de rasoirs. Sur les abonnements pour les personnes qui vous vendent le téléphone. Car ce sont des abonnements qui coûtent très cher alors que vous n'avez pas besoin de autant minutes d'appel ou de données mobiles.

JB : Je vous invite à regarder cette offre Vandendorre qui propose de réparer vos gros électroménagers contre un abonnement de 12,99€ par mois. Quelle est votre réaction à une telle offre ?

I : Si on rapporte cette somme à l'année cela commence à faire très cher. Et je pense qu'il convient d'examiner attentivement ce que cet abonnement offre en échange de cette somme.

JB : Est-ce que vous pouvez commenter la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un centre de réparation lorsqu'un de mes produits est abîmé »

I : Non, non enfin oui et non. Par exemple pour le téléphone où vous avez plein de boutiques où on répare votre téléphone en 30 min. ils revendent des téléphones dernier cri, mais toutes ces boutiques ne se valent pas. Ils ont montré d'ailleurs dans « on n'est pas des pigeons » que des gens avaient acheté un téléphone de 2nde main comme ça et ils avaient retrouvé dans la mémoire du téléphone, des photos du précédent propriétaire. Donc ça dépend des produits et de ses ateliers de réparation. Maintenant si vous tapez sur internet je veux réparer mon téléphone vous allez sûrement trouver des dizaines d'ateliers de réparation mais ils ne se valent pas tous.

JB : Comment prenez-vous l'accessibilité à la réparation en compte dans votre achat ?

I : Pour moi ça a de l'importance. Mais de nouveau je ne vais pas acheter un appareil bon marché car je sais qu'un appareil bon marché va tomber en panne tout de suite parce qu'il est conçu comme ça. Quand vous me demandez si les acheteurs peuvent influencer les fabricants je ne crois pas, ce sont les législateurs des états qui peuvent. L'Union européenne plutôt qui doit obliger les fabricants à concevoir des appareils qui durent plus longtemps, qui soient plus facilement réparables. D'autant plus que maintenant on va de plus en plus vers une économie circulaire. Donc réutiliser les composants et voilà. On est dans une période de transition si vous voulez, on a réalisé que la mondialisation ce n'était plus ça. Au lieu de faire fabriquer les vêtements en Chine ou au Bangladesh, ils vont plutôt les faire fabriquer au Maroc ou quelque chose comme ça pour des questions de coûts de transport qui ont sérieusement augmentés à cause du COVID entre autres et aussi pour des raisons pratiques. Quand on parle de la mode si vous lancez une collection, si vous la faites faire au Bangladesh ou au bout de la planète est bien il y a 6 semaines de transport alors que si vous la faites faire en Algérie, au Maroc et compagnie, vous avez plus rapidement accès à votre collection. Ça va vous coûter plus cher mais voilà. Quand on parle de la mode il y a la Fast Fashion. Mais j'ai découvert il y a pas longtemps qu'il y a aussi la Ultra Fast Fashion, qui est encore moins cher. C'est créé par des petites mains à l'autre bout de la planète, c'est de très mauvaise qualité. Et les couleurs sont faites à base de produits chimiques qui sont interdits en Europe. Grâce à internet les gens comme ça et de nouveau on est dans le même système. Vous avez pour 5€ quelque chose qui après une saison est déchiré et délavé. Et vous allez pas le faire réparer ni rien parce que pour 5€ vous pouvez en avoir un autre.

JB : Quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès global à la réparation ?

I : Je trouve qu'ils ont fait prendre conscience aux gens qu'il est possible de réparer et qu'on ne va pas nécessairement jeter. Quand on se donne la peine de recourir au Repair café, cela vaut la peine de faire réparer ou recoudre des choses comme ça. De nouveau est ce que c'est l'œuf ou la poule... moi je suis convaincu que c'est l'offre qui crée la demande. En reprenant l'exemple

de la mode si vous mettez sur le marché les produits très, très bon marché et que vous ciblez les jeunes qui ont peut-être de l'argent de poche d'adolescent et bien c'est sûr que ça va marcher. C'est parce que vous visez cette clientèle mais de nouveau s'il n'y avait pas cette offre-là, les jeunes n'iraient pas à s'habiller dans des magasins comme un H&M ou Zara. Ils demanderaient un peu plus d'argent à leurs parents pour s'acheter un jeans mais qui durerait plus longtemps

JB : Est-ce que les Repair Cafés ont une influence sur les fabricants concernant la réparation de leurs produits ?

I : Non ça je pense que non. De nouveau c'est la pression social, disons les marques sont de plus en plus sensibles à leur image de marque. Par exemple Nexpresso donc Nestlé, ils font des capsules à café en aluminium alors que d'autres sont en plastique. Ils ont eu une expansion phénoménale mais après les organismes de consommateurs ont dit chaque fois c'est une capsule d'aluminium qui est jetée à la poubelle, c'est du gaspillage donc les gens ont commencé à prendre conscience. Je ne sais pas si les clients vont spontanément ramener les capsules au magasin qui vendent des machines expresso, enfin les boutiques expresso.

JB : Qu'est-ce que les fabricants pourraient mettre en œuvre pour que le réflexe réparation soit plus fréquent et possible ?

I : Qu'ils mettent en avant, d'abord, qu'il mette un service de réparation. Qu'ils mettent en avant la réparation pour éviter que les gens rachètent un nouvel appareil. Si le consommateur va acheter un robot Moulinex après il va peut-être acheter une machine à café Moulinex parce qu'il va savoir qu'il a pas une garantie de la réparation. Il va falloir faire confiance à la marque quoi. Je prends l'exemple de Moulinex parce que je sais qu'ils ont mis en avant il y a quelques années cette politique de nos appareils sont réparables. Nous vous garantissons la réparation dans les 24h ou 48 h ou quelque chose comme ça. Et dire que nous mettrons un service de réparation pas trop cher. De nouveau c'est la politique du fabricant enfin des dirigeants de la marque.

JB : D'autres acteurs jouent-ils un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement ?

I : Idéalement oui ce sont les États ou même l'Union européenne qui devrait imposer. Je pense que ça va se faire. Imposer donc là réparabilité des appareils pour lutter contre cette obsolescence programmée. En tout cas c'est un objectif de l'Union européenne, la Commission européenne. Ils veulent vraiment mettre en place un système des économies circulaires au niveau européen. Il faut pas oublier qu'un constructeur, il vend ses produits en Europe mais il vend aussi ses produits dans le monde entier. Et mettre un bouton de meilleure qualité multiplié par le nombre de pièces au niveau international c'est quand même un coût considérable.

JB : Avez-vous autre chose que vous voulez souligner ou partager ?

I : Non merci

JB : Très bien grand merci pour votre aide en tout cas.

Cécile

JB : Je voulais vous prévenir que j'enregistre notre discussion pour pouvoir l'utiliser dans mon analyse futur.

I : Du moment que vous n'utilisez pas mon nom de famille, c'est le principal.

JB : D'accord très bien. Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

I : Cécile, je vais avoir 60 ans et je travaille dans le domaine médical. Je n'ai aucune notion en électronique, mécanique, électricité et mon mari non plus.

JB : Au tout début comment avez-vous commencé à participer au Repair café

I : J'avais entendu qu'il y avait ce système-là. Etant donné que je m'étais rendu compte qu'on devait jeter. Au départ quand on achetait des appareils électroménagers, ils étaient de très bonne qualité et on les gardait pendant très longtemps. Puis il a fallu changer le percolateur. On a acheté un bon marché et il a rendu l'âme après un an et demi. On en a racheté un meilleur qui a aussi rendu l'âme après un an et demi. On en a racheté plusieurs mais franchement j'étais dégoûtée car je me suis rendu compte qu'il y avait de l'obsolescence programmée sur tout. Nous étions en train de travailler avec un karcher dans notre avant-cour et il a montré des signes de faiblesse. Il s'est arrêté et mon mari m'a dit bah on va l'amener au parc et on va en acheter un nouveau. Je lui ai dit bah on va d'abord essayer d'aller au Repair Café et de le réparer. Et donc maintenant on va à chaque fois avec un peu de tout et à chaque fois il répare tout.

JB : Comment se déroule typiquement une séance de réparation au Repair Café pour vous ?

I : D'abord il y a une inscription qui est très bien. Il y a un détail de la panne etc. Ils ont fait un site internet vraiment super. Enfin un site d'inscription super. Et si on ne sait pas répondre à certaines questions on est quand même le bienvenu, on n'est pas obligé de savoir répondre à toutes les questions comme pouvoir marquer la marque ou ceci cela, on peut quand même venir. Alors on se présente et là on est accueilli, il faut attendre un peu ou pas ça dépend si on arrive les premiers. Moi je suis curieuse de nature donc je regarde un peu à gauche à droite et je me dis tiens ça c'est pas mal pour moi pour la prochaine fois pour réparer ceci cela, une cordelière donc voilà c'est comme ça.

JB : Comment est-ce que vous décririez vos expériences passées dans les Repair Cafés en général ?

I : Parfaite, je leur dis à chaque fois vous êtes des magiciens. En fait nous autres ils ont toujours tout, tout réparé. Alors que ce sont des vieux trucs.

JB : Avez-vous déjà fait appel à d'autres services de réparation ? Comment se sont déroulées vos expériences ?

I : Le problème c'est qu'au départ on achetait chez les petits fabricants ou les petits négociants. Les magasins de électroménager mais malheureusement ils ont été mangés par les gros groupes. Il n'y a donc plus de service après-vente et lorsqu'on fait appel aux grands groupes, alors là c'est très compliqué. Donc maintenant on ne fait même plus appel à eux. Même quand on a une garantie on ne fait pas appel à eux c'est tellement compliqué il faut remplir des fiches. C'est tellement compliqué pour nous. Moi je vais avoir 60 ans, je travaille dans le domaine médical donc je n'ai pas de notion en informatique ou quoi que ce soit. Pour nous c'est super compliqué et Repair Café ils font tout. J'ai même eu un jour, je voulais mettre mes photos de mon smartphone sur ma tablette. C'était impossible et chez Proximus il m'avait dit il faut faire comme ça, comme ça mais en fait c'est pas comme ça. Pour les Apple et compagnie oui mais

moi j'ai un Nokia et pour le Nokia c'est pas comme ça. Et au Repair Café j'avais un gars qui heureusement s'y connaissait très bien et il a dit bah non chez vous ce n'est pas ça. Il faut faire comme ceci, comme cela. Et si je n'étais pas venu bah tu aurais toujours mes photos sur mon smartphone avec mon téléphone rempli et j'aurais peut-être dû remplacer pour pouvoir avoir de nouveau de l'espace. Donc ils résolvent vraiment beaucoup de problèmes.

JB : Vous m'avez dit qu'ils avaient toujours réparé vos appareils mais comment réagiriez-vous si votre appareil ne pouvait pas être réparé ?

I : Ecoutez, à chaque fois que j'y vais, je me dis on va toujours essayer d'aller chez eux. Je me dis nous-mêmes on ne sait pas réparer. On avait bien sûr déjà des appareils qui étaient sous garantie donc on avait gardé les coordonnées des fabricants mais c'est tellement compliqué que si au Repair Café, ils ne savent pas le réparer bah il faut le jeter. Donc chaque fois on y va en se disant que s'il ne répare pas ce n'est pas grave. Advienne que pourra. S'ils le font c'est super s'ils le font pas c'est pas grave de toute façon on l'aurait mis au parc à container.

JB : D'après vous, quel est le profil des personnes qui fréquentent les Repair Cafés ?

I : C'est un peu de tout en fait. C'est beaucoup quand même des gens qui sont assez écologiques. Peu importe qu'il y ait les moyens ou pas je pense qu'ils essayent quand même. Nous personnellement on a les moyens d'acheter de nouveaux appareils, c'est juste que moi personnellement ça me dégoûte de jeter un appareil alors qu'il y a un tout petit truc qui ne fonctionne plus. C'est même pas souder, c'est des pièces plastiques qu'on ne sait pas changer. Je me dis, quand est-ce qu'on aura des appareils où l'on peut changer les pièces sans devoir changer tout l'appareil. Je pense que c'est beaucoup des gens comme nous en fait. Après je ne connais pas tout le monde. Je connais certaines personnes parce que je les fréquente étant donné que je travaille dans le domaine médical. J'en connais certains, certaines mais il y en a d'autres que je ne connais pas du tout.

JB : Au niveau de leur âge, leur métier, leur niveau d'études, ou d'autres aspects plus sociodémographiques, est ce que quelque chose vous a marqué ?

I : Les gens que je connais sont plutôt des intellectuels. Ils viennent et certains font partie de sel. Je ne sais pas si vous connaissez les clés de sel. C'est des échanges virtuels en fait avec des clés virtuelles. Il y en a certains que je connais par ça d'autres que je connais par mon travail. Mais je vous dis je ne connais peut-être qu'un quart des gens qui y vont. Les personnes avec qui j'ai parlé sont des intellectuels oui.

JB : D'accord merci. Quel type d'objets faites-vous réparer en général ? Vous m'avez beaucoup parlé d'électroménager mais est-ce qu'il y en a d'autres ?

I : Oui pas plus tard que samedi, mon mari avait acheté chez Action pour un prix dérisoire un tuyau d'arrosage qui a la particularité quand on relâche la pression de l'eau, on sait l'enrouler et ça tient dans une main en fait. C'est pas rigide, c'est flexible. Et mon mari avait tiré tellement fort, qu'il s'est cassé, il s'est sectionné. Mon mari m'a dit bah il s'est cassé il faudra en racheter un nouveau. Ça ne coûte vraiment pas grand-chose, c'est une histoire de maximum 10€ mais je dis écoute on va pas le jeter on va aller au Repair Café. Bah ils l'ont complètement réparé. D'abord ils ont regardé et ils ont dit ça va être difficile mais ils se sont mis à plusieurs et ils

partageaient leur avis et finalement ça a été réparé. On est revenu avec notre tuyau et je l'ai utilisé hier et ça fonctionne très bien.

JB : Quel type d'objets aimeriez-vous faire réparer mais que le service de Repair Café n'offre pas ?

I : C'est une bonne question parce que tout ce qui avait un problème a été réparé. Je ne sais pas peut être une machine à laver, je me vois mal aller mettre une lessiveuse dans ma voiture et aller porter ma lessiveuse après c'est vrai que je ne sais pas vous dire. Mais nous, on est allé avec un magnétoscope, un ancien magnétoscope, des anciennes radios, un karcher, l'autre jour c'était mon sèche-cheveux. Mon mari avait essayé de le réparer mais il allait encore moins bien après. Et nous sommes allés au Repair Café et il a été réparé. Les 3/4 du temps lorsque je vais à Gembloux, je travaille jusque 19h30 et le Repair Café commence à 20h. Eh bien je prends par exemple le sèche-cheveux avec moi et plus directement après le travail je vais au Repair Café puis je reviens avec mon l'appareil dans mon sac à dos.

JB : Quelle catégorie d'objets ne préférez-vous pas faire réparer en général ? Certains objets que vous feriez toujours remplacer sans même penser à les faire réparer ? Pour quelles raisons ?

I : Honnêtement je pense qu'ils savent réparer la majorité des objets. Par exemple si j'ai des choses qui sont défraîchies comme des vêtements et ben je reteins, si j'ai des choses à faire au niveau couture bah ça il faut aussi j'ai déjà été faire raccourcir tdes vêtements. Avec eux je dois dire que je jette beaucoup moins.

JB : S'il y en a une, à votre avis, quelle est la différence entre les personnes qui sont prêtes à réparer dans un service de réparation en général et les visiteurs de Repair Café ?

I : Premièrement je ne sais pas si ces personnes-là, si la majorité des gens savent qu'il y a possibilité de faire réparer des choses au Repair Café. Peut-être aussi par manque de temps je ne sais pas.

JB : D'accord merci. Quel est votre sentiment sur le rôle des fabricants dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Justement on en a parlé, je trouve ça absolument scandaleux que tout soit soudé dans des appareils en plastique et tout ça et qu'ils rendent l'appareil obsolète parce qu'on ne sait plus changer les pièces voyez-vous. Je trouve ça vraiment scandaleux en fait.

JB : Est-ce que vous pouvez me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ?

I : Accessibilité, disponibilité, savoir-faire et vraiment des magiciens. Je ne sais pas dans quel domaine ils travaillaient ces gens-là mais en tout cas on voit qu'ils sont vraiment motivés et qu'ils se plaisent à rendre des services

JB : Est-ce que vous pouvez un peu m'expliquer pourquoi vous avez choisi ces mots-là ?

I : Gentillesse et alors beaucoup de compétences. Compétences et alors s'ils ne connaissent pas, ils s'interrogent entre eux, ils échangent leurs informations. Ils font vraiment tout pour pouvoir réparer les appareils. En tout cas ici à Gembloux.

JB : Est-ce que vous pouvez compléter la phrase suivante : « si je venais à remplacer mon produit plutôt que de le réparer, je le ferai pour les raisons suivantes... »

I : Parce que eux n'ont pas su le réparer.

JB : Selon vous quelles pratiques de la part des fabricants pourraient favoriser le choix de la réparation ?

I : Justement qu'ils utilisent des pièces que l'on peut trouver sur le marché. Qu'on puisse réparer sans devoir tout jeter.

JB : Pour quelles raisons certains fabricants fabriquent ils soit la réparation soit le remplacement d'un produit ?

I : Ca je n'en sais rien du tout. J'ai déjà entendu dire que parfois la pièce a remplacé coûte plus chère que la totalité de l'appareil. Nous on a une vieille voiture qui a 16 ans, j'ai 2 beaux fils qui sont mécaniciens automobiles. Pas plus tard que hier à la fête des mamans, on a fait faire une piscine et une de mes filles m'a demandé pourquoi est-ce que tu n'as pas plutôt acheté une nouvelle voiture que faire une piscine. J'ai dit bah pourquoi est-ce que je remplacerais la voiture alors que ma voiture fonctionne très bien. Je vais pas là remplacer par une autre que je ne connais pas. Oui mais c'est parce qu'elle est vieille. Et alors y a pas de soucis elle est propre elle roule elle me conduit au travail, je vais pas là remplacer parce que c'est une vieille voiture. Elle vaut plus rien donc je vais la conduire jusqu'à la fin.

JB : Comment pourrait-on faire évoluer la motivation des fabricants pour d'abord encourager à la réparation avant le remplacement ?

I : Qu'il y ait une loi qui oblige les fabricants à ne plus utiliser l'obsolescence programmée. Que ce soit un décret ou une loi ou que sais-je. On oblige les fabricants à mettre des pièces pour qu'on puisse réparer. Que les pièces soient relativement bon marché. En tout cas moins cher qu'un appareil neuf.

JB : Si nous prenons l'exemple de votre machine à café qui tomberait en panne. Comment est-ce que vous réagiriez, comment est-ce que vous feriez votre choix entre la réparation et le remplacement du produit ?

I : Moi d'office je ferai la réparation. D'office.

JB : Et si on prend l'exemple de votre smartphone qui serait cassé, comment cette fois les fabricants pourraient-ils influencer votre choix de la réparation ou du remplacement du produit ?

I : Je ne suis pas fort influençable moi. D'abord j'irai peut être voir un 2nd voire un 3^e. Ensuite éventuellement faire une recherche pour voir s'il y a la possibilité de changer un écran en demandant à mes enfants ou à mes petits-enfants. On a quand même pas mal d'amis autour de nous et leur demander tiens par hasard mon écran est cassé est ce que vous savez enfin en demandant conseil.

JB : Est-ce que vous pouvez commenter la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un service de réparation lorsque un de mes produits est abîmé »

I : Non ce n'est pas facile.

JB : Est-ce que vous pouvez développer un petit peu ?

I : Je vous l'ai dit hein. Parce que bon maintenant les petits vendeurs d'appareils électroménagers ferment les uns après les autres. Ici à Gembloux on en avait plusieurs et je crois qu'il n'y en a plus qu'un seul, peut être deux. En fait dès qu'on connaît un réparateur, maintenant je connais un réparateur pour des pièces plus importantes et alors on l'a fait venir une fois et il nous a dit faut pas remplacer la machine il faut juste remplacer ça et c'est bon.

JB : Comment est-ce que vous prenez en compte l'accès à la réparation dans votre achat ?

I : Bonne question. Quand je fais un achat, je me renseigne pour connaître le rapport qualité prix via test achats ou autre. Sur base de ça on fait notre achat ou alors par le bouche-à-oreille. Mais on s'est fait avoir plusieurs fois vous savez. Donc maintenant je suis méfiante de nature.

JB : Selon vous quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès à la réparation globale des objets ?

I : Il est indispensable.

JB : Et quel est votre sentiment sur l'accès des Repair Cafés ?

I : L'accès est à portée de tout le monde.

JB : Quel est l'influence des Repair Cafés sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : Ca je n'en sais rien du tout je ne saurais pas vous dire. Ça je l'ignore

JB : Pouvez-vous me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès aux autres services de réparation ?

I : Les délais sont longs quand on fait appel à un réparateur. Les délais sont très longs et alors la difficulté principale pour moi c'est de devoir... bien souvent maintenant ce sont des réparateurs qui n'ont plus de magasin où on peut déposer l'appareil. Ils vous envoient une fiche et il faut compléter cette fiche par internet et sur base de cette fiche, ils vous envoient quelque chose pour l'envoyer par la poste ou que sais-je.

JB : Comment est-ce que vous pourriez entendre que consommateur inciter les fabricants à encourager et faciliter la réparation avant le remplacement.

I : C'est à dire que s'ils mettent plusieurs choses sur le marché, n'achetez que les produits où l'on peut remplacer les pièces de ces objets-là. Donc faire un peu le lot des autres appareils mais à part ça à ma petite échelle je ne sais pas ce que je peux faire. Ou alors qu'il y ait des groupements de consommateurs je ne sais pas mais il faut mettre des choses en place parce que les gens avec le pouvoir d'achat qui augmente terriblement, c'est fini de les voir jeter comme ça tout le temps. La planète s'épuise, on consomme à outrance, franchement ça me dégoute.

I : Et les fabriquant eux que pourraient-ils ou devraient-ils mettre en œuvre pour que le réflexe de la réparation soit le plus fréquent possible.

JB : Une facilité d'accès lorsque l'on a un problème avec un appareil. Maintenant il propose des rallongements des garanties des appareils moyennant une assurance. On se dit bien souvent tiens un appareil qui est garantie 3 ans est ce qu'il ne va pas tomber en panne après 3 ans et

dem. Maintenant ils offrent une extension de garantie, est-ce que ils savent très bien que si l'extension c'est 2 ans et que après 5 ans l'appareil sera fichu Ben voilà. Je ne sais pas. Franchement ce sont des pourris. Ce n'est que la consommation, consommation, consommation. Et moi je vous dis ça me dégoûte d'être dans ce système là

JB : Est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un produit ?

I : Moi j'ai parlé des pièces à remplacer, la difficulté de renvoyer les appareils.

JB : Et là on a parlé des consommateurs des fabricants mais est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui ont un rôle à jouer ?

I : Le politique aussi ou alors mettre des choses en place pour les gens, donner des moyens. Par exemple peut être que je m'écarte vraiment du sujet en disant ça mais ici on a une ancienne maison et on est en train de la faire isoler etc. Donc on se tâte un petit peu et pas plus tard que ce matin comme je suis en congé je vais je lis un article du journal régional qui dit que la ville de Gembloux en partenariat avec la ville de Namur va mettre en place un organisme qui va prendre A à Z en charge pour compléter les documents, voir ce qu'il faut mettre pour isoler. Et s'il n'y avait pas ça, je crois que je laissais tomber l'isolation de la maison. mais maintenant je vais aller voir après je suis sûrement pas la seule à y aller. Mais s'il n'y a pas toutes ces choses-là et ben les gens sont un petit peu perdus en fait.

JB : Voulez-vous souligner autre chose ou partager autre chose ?

I : Non merci.

JB : un grand merci en tout cas.

Vincent

JB : Sachez que je me permets d'enregistrer cet entretien pour pouvoir l'utiliser dans mes analyses futures.

Comment se déroule typiquement une séance de Repair Café pour vous ?

I : Les gens ne prennent pas rendez-vous généralement sauf pendant le COVID on devait prendre rendez-vous. Alors on s'adresse à la réception. On ne peut faire qu'une réparation à la fois pour pas qu'on vienne avec 5 objets à la fois. On est orienté vers un réparateur qui peut nous aider. Le réparateur fait la réparation devant nous. Moi j'ai chaque fois eu de la chance parce que chacun de mes options a pu être réparé. J'aime bien bricoler donc j'ai chaque fois appris quelque chose d'utile. J'ai vu comment on pouvait tester certaines machines et tout ça.

JB : Vous avez à chaque fois la chance que ça fonctionne mais si votre objet n'avait pas pu être réparé comment est-ce que vous auriez réagi ?

I : Pour moi, il y a 3 options soit on le répare soit on aurait dit ce qu'il faut faire. J'avais fait réparer un aspirateur C'était juste les câbles d'alimentation qui était mal branché le courant ne passait plus. C'est à l'intérieur du câble et j'ai vu comment faire donc je dois juste maintenant acheter une nouvelle prise. Donc ça peut être une option d'aller chercher la pièce sur la même

et de réparer par la suite ou alors c'est vraiment pas réparable mais j'ai une explication. Donc on le prend avec philosophie mais on se dit c'est encore une fois un déchet. Il y a 90 % de l'appareil ou des composants qui sont encore en état de marche mais on ne peut pas réparer et ça c'est dommage. Mais ça me fait réfléchir à ce que j'achète de neuf en essayant de trouver des produits qui sont réparables.

JB : D'accord vous le prenez donc en compte dans votre achat ?

I : Oui j'essaye de faire ça mais ce n'est pas simple. Après je pense qu'on va revenir à des produits plus réparable. Mais moi on m'avait appris que voilà on était dans une croissance qui était censée résoudre tous les problèmes du monde mais là on voit que c'est pas possible. Je pense que c'est plus tenable de viser vers la croissance infinie.

JB : Avez-vous déjà fait appel à d'autres services de réparation et si oui comment se sont passées vos expériences ?

I : J'ai fait ça mais pour des appareils électroménagers plus importants. J'allais pas venir avec un lave-vaisselle au Repair Cafés. Donc j'ai fait appel allez professionnelle et j'étais enchanté. Ceux que j'ai chez moi il cherche le problème et très vite ils ont trouvé le problème et moi j'ai été enchanté par les personnes qui sont venues chez moi.

JB : D'après vous quel est le profil des personnes qui fréquente les Repair Cafés ?

I : Je ne sais pas si je peux les définir ou alors les définir comme étant des gens sensibilisés comme moi aux déchets et à éviter de jeter bêtement les choses. Il y a des gens qui viennent avec des vieilles choses qui sont un peu des héritages et qui veulent les remettre en ordre. C'est des gens qui sont plus sensibles au fait qu'il faut entretenir ou en tout cas ils l'apprennent en venant.

JB : Ici je vous parle des valeurs que les visiteurs de Repair Cafés partagent, quels mots vous viennent en tête ?

I : Au-delà de celle que j'ai déjà citée au début je trouve qu'il y a des valeurs de solidarité, de convivialité. Les gens aiment échanger et partager entre eux. Ça c'est intéressant parce que c'est gai aussi de connaître la vie des gens. Le côté humain en tout cas est extrêmement important.

JB : Au ce niveau plus socio démographique, est ce qu'il y a aussi des choses qui vous ont frappé ?

I : J'aurais pensé qu'il y aurait plus de jeunes mais ce n'est pas le cas. Je trouve que les tranches d'âge c'est généralement des gens de plus de 35 ans qui viennent. Ça ne m'étonne pas mais voilà. C'est aussi les gens qui ont déjà accumulé un certain nombre de produits qui sont en fin de vie donc c'est aussi un peu normal qu'il n'y ait pas trop de jeunes. Parfois pour les vélos on a quelques jeunes et puis il y en a toujours quelques-uns qui sont branchés sur l'écologie mais pour la majorité des gens ils ont plus de 35 ans.

JB : Quel type d'objets faites-vous réparer en général ?

I : Bien généralement on voit beaucoup de petits électroménagers. Après j'ai déjà vu des tondeuses et des vélos.

JB : Et quelles sont les motivations pour ramener ces objets-là ?

I : Je pense que ce sont des objets utiles qu'on utilise assez régulièrement et donc c'est éviter de la dépense. Au Repair Café il n'y a pas de tarif. On peut mettre un petit quelque chose si on veut mais c'est pas du tout obligé. Il y a aussi la couture où j'ai déjà vu des gens qui viennent pas mal.

JB : Quel type d'objet aimeriez-vous faire réparer mais que le service de Repair Café n'offre pas ?

I : Je n'en vois pas. Oui les gros appareils mais je ne vais pas les amener. On pourrait peut-être imaginer des voitures ou des choses comme ça mais c'est pas vraiment le but.

JB : Quelle catégorie d'objets ne préférez-vous pas réparés en général ?

I : Peut-être que j'ai une petite réticence par rapport à des choses qui seront très, très fragiles. Peut-être que je me dirais là il vaudrait mieux quelqu'un qui soit plus spécialisé. Je ne vois pas en particulier maintenant mais oui ça pourrait être un obstacle. Je pense qu'il y a des gens qui ont des produits plus chers qu'ils n'osent pas mettre entre les mains d'amateur.

JB : Vous voyez maintenant la photo de différentes personnes. Si on prend l'ensemble des services de réparation, quelles sont les personnes selon vous qui sont les plus propices à faire réparer leur produit ? Quelle serait leurs motivations ?

I : Je pense que le groupe du milieu j'aurais tendance à dire oui ces gens-là viendraient bien parce qu'ils sont nombreux. Par contre celui qui bricole je pense dans un moteur je me dis qu'il n'a peut-être pas besoin de venir dans un Repair Café car il a l'air de s'y connaître. Tous les autres je les vois bien venir.

JB : S'il y en a une, d'après vous, quelle est la différence entre les personnes qui sont prêtes à faire réparer leurs produits dans un service de réparation en général et les visiteurs de Repair Café ?

I : Je pense que la différence est essentielle réside dans le fait qu'il y a une sorte de confiance dans les gens qui viennent réparer au Repair Café dans la capacité que des gens peu formés, pas des grands spécialistes mais que la plupart des pannes ne sont pas très compliquées à trouver. Je pense que le premier truc c'est avoir confiance qu'on peut trouver une solution à beaucoup de problèmes. Je crois que les gens qui ne viennent pas ou qui ont plus vite tendance à remplacer leur appareil ne sont pas encore sensibilisés à la problématique des déchets et tout ça.

JB : Quel est votre sentiment sur le rôle des fabricants dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Je pense que pour les fabricants dans le système dans lequel nous vivons c'est une question de survie pour eux de trouver des produits suffisamment solide mais pas trop. Et donc s'arranger pour que ça ne tienne pas. On a fabriqué dans le passé des appareils qui duraient une vie entière mais on ne le fait plus parce que avec toute la science engineering au service de produits qui ne tiennent pas. C'est difficile d'être une usine de production qui a encore des produits pas trop chers. Pour moi c'est ça l'enjeu. Je n'ai pas de solution pour ça. Je ne sais pas trop comment Régulièrement je pense qu'il y a des producteurs qui sortent des produits durables.

JB : Quand votre produit ne fonctionne plus, quelles sont les différentes étapes qui vous mènent à la réparation ou au remplacement du produit ?

I : Moi d'abord je réfléchis. Je suis pas un pressé pour ça. Donc déjà j'essaie de comprendre où peut se situer le problème. Souvent j'essaye de me débrouiller. De plus en plus j'essaye de me débrouiller et de tester si c'est un problème électrique ou des choses comme ça. Ou bien un problème d'entretien qui n'a pas été bien fait. Si ce n'est pas le cas et ben en fonction du type d'appareil je vais décider soit de faire appel un Repair Café soit je ferai appel à des gens qui sont des réparateurs professionnels. Si c'est pas réparable je vais faire comme tout le monde et je vais aller en acheter un autre.

JB : Pouvez-vous me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un Repair Café ? ce qui fait qu'un Repair Café est accessible ?

I : C'est d'abord de l'information qui est nécessaire. Il faut informer les gens donc il y a tout un système de publicité, d'envoi de mail, intervention sur Facebook et compagnie. Donc il y a une annonce des événements de plusieurs manières différentes. Alors moi j'en parle autour de moi sur le fait que ça existe.

JB : Pouvez-vous compléter la phrase suivante : « si je venais à remplacer mon produit plutôt que de les réparer je le ferai pour les raisons suivantes »

I : Parce qu'il est irréparable à un moment donné. Autrement je vais tout faire pour essayer de le réparer. Et parfois réparer c'est court-circuiter le problème donc on peut parfois résoudre un problème électronique en contournant le vrai problème en fait.

JB : Quelle pratique de la part des fabricants pourraient favoriser votre choix de la réparation ?

I : Je pense que si les fabricants mettaient à disposition des pièces. Dans certains domaines comme les voitures ça existe.. La possibilité d'avoir toutes les pièces qui composent la machine en question. Si toutes ces pièces étaient numérotées et répertoriées si on avait des possibilités d'achat et une description la plus précise possible des pièces ça aiderait évidemment. Maintenant il y a aussi le secret de fabrication donc c'est compliqué. Plus de transparence de la part des fabricants irait certainement à la réparation.

JB : Et quelles pratiques de la part des fabricants vont favoriser votre choix du remplacement de l'objet ?

I : Actuellement ce que certains parviennent à faire c'est que la pièce de rechange qui est nécessaire coûte pas loin de plus de 50% du prix d'un nouvel appareil. C'est la pratique habituelle. J'y suis sensible aussi. Sans doute que là-dedans si on veut changer les pratiques il y a aussi quelque chose à faire. C'est là que devrait jouer nos dirigeants. Un ministre de l'économie il doit s'occuper de ça je crois. Mais bon il faut bien y réfléchir parce que c'est très compliqué d'intervenir là-dedans.

JB : Pour quelles raisons selon vous certains fabricants favoriser ils souhaitent la réparation soit le remplacement d'un objet ?

I : C'est le prix global de fabrication. On a tout fait pendant des décennies précédentes pour produire moins cher carrément on a fait produire ça dans des pays tels que la Chine. Et là le

produit neuf ne coûte rien. Et ils vont évidemment toujours favoriser cela tant que nous payerons des nouveaux produits au cout Je pense vraiment que nous avons perdu tout notre savoir-faire. On l'a vendu et on l'a exporté et maintenant on a perdu tout ça. Et je pense que ces pays qui produisent pour nous le font de manière extraordinaire et aujourd'hui ils sont des champions dans la recherche et des nouveautés. D'ailleurs ils ont plus de brevets que jamais pour le moment. Et tout ça fait que c'est très difficile de changer pour nous. On a perdu nos artisans on a perdu tout ça donc si on a envie de changer il faut accepter de payer plus cher. Et ça va à l'encontre de tout ce qui nous a amené depuis longtemps, du commerce international et de l'importance du prix. On pousse au rachat. On produit en tellement grand quantité que le coût de fabrication ne représente plus rien.

JB : Comment pourrait-on à votre avis modifier la motivation des fabricants pour encourager d'abord à la réparation avant leur remplacement ?

I : Je ne sais pas. Je pense qu'on est face à un mur. C'est compliqué. Même des produits alimentaires et des choses qu'on peut produire chez nous on les fait produire ailleurs donc si même ces produits là on les fait produire ailleurs que vous voulez vous.

JB : Maintenant vous pouvez voir la photo de différents objets. Selon vous quels sont les objets qui sont faciles à réparer et pourquoi pensez-vous cela ?

I : Pour moi ils sont tous réparables en général. J'ai juste un peu de méfiance par rapport à certains GSM qui demandent sur lesquels on peut intervenir très peu. Généralement il y a des pièces à remplacer et dans mon Repair Café je ne vois pas trop ce genre de produit là. Les ordi c'est souvent des cartes électroniques à changer. En dehors de ça la couture, le bois le vélo. Il n'y a pas de soucis. Le bijou en haut à droite je trouve que c'est plus artisanal.

JB : Vous avez maintenant ici une offre de Vandendorpe qui propose de réparer vos gros électroménagers et télévisions pour 12,99€ par mois. Quelle est votre réaction à une telle offre ?

I : Personnellement, je ne le ferai pas. J'aurais tendance à te dire qu'on m'annonce que puisque ça dure 5 ans, le produit n'a qu'une durée de vie de 4-5 ans. Et puisqu'on aura déjà pratiquement tout payé et en payant 13€ par mois. On paye déjà un nouvel appareil donc en plus de ça un nouvel abonnement c'est beaucoup je pense.

JB : Si nous prenons l'exemple concret de votre machine à café qui tombera en panne, comment réagiriez-vous comment feriez-vous votre choix entre la réparation et le remplacement ?

I : On en a déjà discuté mais ça m'est arrivé il y a pas longtemps et je suis tombé sur des pièces qu'on ne sait plus ouvrir sans casser. J'ai quand même essayé mais je n'y suis pas parvenu. L'eau s'écoulait et je n'ai pas trouvé le problème donc j'ai renoncé sans même l'amener au Repair Café. Pourquoi je ne l'ai pas amené parce que c'est le genre de machine à café qui font tout pour que ce ne soit pas réparable. En plus il y a des vendeurs qui vous donnent ces machines à café en cadeau si vous achetez pour une certaine somme chez eux. Je trouve que tout est fait pour remplacer. Ça veut donc dire que la machine achetée ne va rien coûter. Donc j'essaie de réparer mais si je ne sais pas tant pis.

JB : Si maintenant on prend l'exemple de votre smartphone dont l'écran serait cassé, comment le fabricant lui pourrait-ils influencer votre choix de réparer?

I : Lui il peut m'influencer en vendant l'écran très cher. Mais je chercherai quand même. Je chercherai s'il n'y a pas des réparateurs avec des pièces qui ne vient pas de chez le fabricant par exemple. Parce que je trouve qu'en tout cas proposer des prix surfaits pour des pièces de rechange c'est irritant et peut être que je n'irai plus chez eux. Mais bon j'essaye de ne pas abîmer mes appareils.

JB : Est-ce que vous pouvez commenter la phrase suivante : « je pense qu'il est facile de trouver un service de réparation en général lorsqu'un de mes produits est abîmé »

I : Moi oui je trouve que jusqu'à présent oui.

JB : Selon vous quel est le rôle des Repair Cafés dans l'accès à la réparation globale des objets ?

I : Je pense que le Repair Café a un rôle d'information et d'éducation sur la réparation. Pour moi, le Repair Café a un rôle très important. Le but c'est de faire évoluer les mentalités et de faire évoluer les gens et je pense que là ça joue un rôle.

JB : Quelle influence les Repair Cafés ont-ils sur les fabricants concernant l'accès à la réparation ?

I : Je n'en sais rien. Je ne sais pas. Je pense qu'il y a des entreprises qui essaient vraiment de créer des produits recyclables et réutilisables pour qu'ils aient plusieurs vies. Donc là il y a des offres très intéressantes mais c'est pas encore la majorité loin de là.

JB : Est-ce que vous pouvez maintenant me donner les mots qui caractérisent au mieux l'accès à un service de réparation en général ?

I : Service, efficacité, tout ça sont des atouts importants pour les services de réparation

JB : Comment pourriez-vous en tant que consommateur influencer les fabricants à encourager et faciliter l'accès à la réparation ?

I : Quand je vais en magasin en disant vraiment que c'est ça que je cherche par exemple. En cherchant l'information où elle est en achetant des produits qui sont plus réparables.

JB : Est-ce qu'il y a d'autres acteurs qui jouent pas un rôle dans le choix entre la réparation et le remplacement d'un objet ?

I : Je pense que oui là on en revient aux gens qui ont un pouvoir sur l'économie comme les politiques. Ce sont les décisions européennes qui peuvent avoir une influence majeure c'est indiscutable. Je sais que la réalité c'est que le lobbying est tellement fort dans ces institutions ce que c'est très compliqué de les amener à faire un choix qui va aider à décarboner la planète. Ils n'ont pas compris qu'on va dans le mur quoi.

JB : Et au niveau de l'accès à la réparation est ce qu'il y a de nouveau d'autres acteurs qui jouent un rôle ?

I : Je pense qu'il y a progressivement des services de réparation qui se créent un peu partout, plus qu'avant qui apparaissent après ça pourrait être plus fait dans des grands services de distribution comme chez Vandeborrel ou Kräfel je pense.

JB : Avez-vous autre chose que vous voulez souligner ou partager ?

I : Non merci.

JB : Parfait encore un grand merci.

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN
Louvain School of Management

Place des Doyens, 1 bte L2.01.01, 1348 Louvain-la-Neuve
Boulevard Emile Devreux 6, 6000 Charleroi, Belgique
Chaussée de Binche 151, 7000 Mons, Belgique

www.uclouvain.be/lsm