Challenges
L'économie de demain est l'affaire de tous

Le 13 avril 2022

La vérité sur…

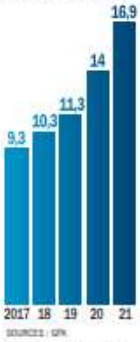
la face cachée du reconditionné

Si l'attrait pour les smartphones remis à neuf est de plus en plus fort, le manque de régulation du secteur permet à des vendeurs d'offrir une qualité discutable.

Quelques 2,6 millions des smartphones vendus en France en 2020, soit 14% du marché, ont été des reconditionnés. Une progression de 18% par rapport à 2019, portée par des prix attractifs et des vertus écologiques. « *Il est toujours positif d'acheter en reconditionné par rapport au neuf* », souligne Erwann Fangeat, ingénieur à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie. Selon cet organisme, l'usage d'un reconditionné pendant un an permet en effet de réduire de 77 à 91% l'impact environnemental d'un téléphone neuf. Pourtant, le caractère durable et vert peut varier pratiquement du simple au triple, selon le lieu de reconditionnement et d'approvisionnement. « *Le gisement local n'est pas suffisant pour répondre à la forte demande européenne* », se défend Christophe Brunot, cofondateur de l'entreprise Largo, qui récupère ses produits par le biais de *brokers* avant de les reconditionner dans son usine près de Nantes. Nombre de téléphones vendus en France proviennent en effet des Etats-Unis, où le leasing – une pratique qui y est très répandue – permet de changer de modèle chaque année.

MONTÉE EN PUISSANCE

Part des reconditionnés dans les ventes de smartphones en France (en %)



Seuls 30% des 2,6 millions de smartphones reconditionnés, vendus en France en 2020, l'ont été dans l'Hexagone.

Cadre légal minimaliste

Or, la provenance a son importance. Ce téléphone acheté sur le site de Back Market, qui refuse de prendre des photos silencieusement, vient ainsi probablement du Japon, où il est interdit de photographier discrètement. « *La restriction technique aurait dû être indiquée par le vendeur qui, lui, doit connaître la provenance* », détaille Nicolas Walker, avocat en droit numérique chez Reed Smith. L'information aux consommateurs est souvent insuffisante, voire trompeuse, pointe la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dans son baromètre 2021 sur le secteur – 62% des « reconditionneurs » présentent des « *anomalies* ». En cause, l'impossibilité de justifier des tests réalisés, l'usage inapproprié de l'expression « *comme neuf* », l'abus de la notion de certification sans intervention d'un organisme tiers et une confusion volontaire concernant l'après-vente. La garantie légale de conformité est de deux ans pour les téléphones reconditionnés. Depuis le 1er janvier, la présomption d'antériorité du défaut est d'un an (six mois auparavant). Et si une panne intervient moins d'un an après la vente, la garantie s'applique automatiquement, ce que les consommateurs ignorent souvent. Un décret a été publié le 17 février dernier afin d'« *apporter davantage de clarté en donnant une définition juridique au reconditionnement* », explique Aurélien Condomines, avocat chez Aramis Law. Le produit doit avoir subi des tests sur toutes ses fonctionnalités, être réparé si besoin, « *répondre aux obligations de sécurité et aux attentes légitimes du consommateur* », avec notamment un effacement de toutes les données. Un texte qui « *se contente du strict minimum* », considère Nicolas Walker. Chantre du reconditionné français, David Mignot, fondateur de YesYes, estime que « *ce décret ne dit rien sur le contenu des tests, ni sur la qualité des accessoires ou des pièces détachées, sachant, par exemple, que le prix d'un écran d'iPhone peut varier du simple au double* ». L'entrepreneur souhaiterait des normes à l'image d'un contrôle technique de voiture.

Made in France trompeur

Alors que seuls 30% des smartphones de ce secteur vendus en France ont été reconditionnés dans

Fnac Darty s'engage avec WeFix

Même sur le marché du reconditionné, faire durer son smartphone est plus vertueux que d'en changer. Fnac Darty s'est engagé dans cette voie via sa filiale WeFix, qui vient de signer un partenariat avec Apple. Faire réparer son iPhone permettra ainsi de conserver sa garantie. « *Un engagement en faveur de la réparation et de la durabilité des smartphones* », assure le groupe, qui a pour ambition d'atteindre 2,5 millions de produits réparés par an d'ici à 2025. WeFix dispose de ses propres boutiques, mais est aussi accessible au sein de magasins Fnac et Darty. Le nombre de points de vente, d'environ 150 aujourd'hui, sera amené à doubler « *dans les années à venir* ». Il faudra aussi attendre juin prochain pour que WeFix soit agréé officiellement en tant que centre de services Apple. A noter que Fnac Darty est également présent sur le reconditionné, via une plateforme consacrée à ce service, mettant en valeur son expertise produit et une garantie d'un an. ■

Agathe Beaujon/Challenges

Dans l'usine de Largo, près de Nantes. La société française investit dans l'automatisation des tests pour se démarquer de ses concurrents.

l'Hexagone, le décret précise que pour afficher « reconditionné en France », toutes les opérations doivent être réalisées sur le territoire, là où certains acteurs jouent la confusion. Back Market parle de *« reconditionneurs français »*, ce qui ne précise pas la localisation des opérations. La place de marché, presque hégémonique, affiche l'identité du vendeur, sans que l'acheteur n'ait le choix. *« Notre algorithme propose pour tout modèle le vendeur avec le meilleur rapport qualité-prix »*, assure Camille Richard, directrice RSE de la société. Tant pis si le consommateur aurait préféré payer plus cher un téléphone venant de moins loin. Pire, certains profitent du système pour faire croire à du made in France. Au moment d'écrire ces lignes, si vous souhaitiez acheter un iPhone SE (2020), de 256 Go, noir, en très bon état sur Back Market, le vendeur sera Againsmart, dirigé par Zhiyong Guo, résidant en Chine. Mais l'annonce précise que le siège social est à Paris et que l'expédition est réalisée *« depuis la France »*. Sauf que le siège social, sis au 253, rue Saint-Honoré, correspond à une société de domiciliation d'entreprises. Impossible de savoir si le téléphone a en effet été reconditionné dans l'Hexagone. *« Le client est piégé »*, dénonce David Mignot. Il regrette l'hypocrisie de Back Market, qui tire les pratiques vers le bas en même temps que les prix. *« De la désinformation »*, répond la plateforme, qui assure suivre la qualité et travailler sur la question des boîtes aux lettres françaises.

Label national en préparation

Le milieu est rude. Back Market affirme avoir exclu YesYes de sa plateforme pour des raisons de qualité. *« Faux*, rétorque David Mignot. *On nous demandait de faire plus de volume, incompatible avec notre modèle économique premium. Ils n'ont pas apprécié les critiques que j'ai faites publiquement. Nous avions déjà décidé d'en sortir, on vend à 80% en direct. Notre garantie commerciale est de deux ans, dix pour nos accessoires certifiés "made for iPhone", c'est la meilleure preuve de qualité que je peux apporter. »* Valorisée 4,6 milliards d'euros, la super licorne Back Market fait figure de géant sans pitié. *« Chez eux, c'est celui qui a le meilleur prix qui passe »*, confie Benoît Varin, cofondateur de Recommerce et président de RCube, la Fédération professionnelle du réemploi et de la réparation, qui vend pourtant *« pas mal »* sur Back Market.

Dans un secteur où les marges tournent autour de 15 à 20%, où les taxes sont élevées, faire du volume est nécessaire. Pour survivre à la concurrence des vendeurs étrangers, Recommerce a choisi de s'adosser à United.b (Boulanger), afin de garder une taille critique ; YesYes a parié sur l'artisanat et le conseil avec son atelier-boutique ; Largo mise sur l'industrialisation, en investissant dans l'automatisation des tests. Ces reconditionneurs français sont favorables à l'instauration d'un label national, qui pourrait voir le jour d'ici un an, indique Erwann Fangeat : *« Cela va structurer le marché. Avoir un processus de qualité minimale permettra de distinguer les bonnes pratiques. »* Le 14 mars dernier, le gouvernement a annoncé débloquer 15 millions d'euros pour créer ce label et aider directement les entreprises du secteur. **Agathe Beaujon**