

ENTREPRISE Interview

# Pourquoi SEB a fait le choix de fabriquer des appareils réparables

**Le groupe SEB, leader mondial de l'équipement domestique, s'est mis en tête depuis une dizaine d'années de faire durer ses produits le plus longtemps possible. L'entreprise a mis l'accent sur la réparabilité et aujourd'hui, cela porte ses fruits.**

Joël Tronchon est le directeur du développement durable pour le groupe SEB. Il détaille le projet de SEB pour faire durer ses produits.

**Depuis combien de temps avez-vous amorcé le virage de la lutte contre l'obsolescence programmée ?**

« L'obsolescence programmée, qui consiste à fabriquer intentionnellement des produits qui tombent en panne au bout d'un certain temps, n'a jamais existé chez SEB. Depuis une dizaine d'années, nous nous engageons sur la réparabilité et sur la durabilité de nos produits. En ce sens, nous avons inventé le logo "10 ans réparable". »

**Pourquoi cette volonté ?**

« Si les consommateurs ont eu une bonne expérience avec une marque, que leur produit a duré longtemps, qu'ils ont pu le réparer, ils achèteront d'autres produits de cette marque plus tard. Quand nous nous sommes engagés dans cette politique il y a dix ans, les gens nous prenaient pour des fous. Nous étions clairement dans l'anticipation d'une tendance, celle du recyclage et de l'économie circulaire. »

**Quel est le pourcentage de vos produits réparables ?**

« Cela dépend des années. Cette année, cela concerne 93 % de nos produits. »

**Quelle est votre recette ?**

« Nous éco-concevons tous nos produits. Nous faisons en sorte qu'il y ait des sous-ensembles qui soient facilement démontables. Par exemple, nous choisissons de visser deux parties plutôt que de les coller l'une à l'autre. Nos produits doivent être séparables, démontables, remontables. En parallèle, nous faisons en sorte que l'accès à la réparation soit facile. Nous avons six millions de pièces détachées dans un ancien site industriel reconverti, en Franche-Comté. Nous envoyons les pièces en moins de 48 heures partout en



Cette année, 93 % des produits de la gamme de chez SEB sont réparables pendant au moins dix ans. Photo d'archives LBP/Philippe BRUCHOT

Europe. Notre engagement est celui-ci : si demain, votre produit tombe en panne, il est possible de trouver la pièce détachée pendant au moins dix ans. Nous avons développé des centres de réparation agréés. Il y en a 6 200 dans le monde et 220 en France, au moins un par département. Ce sont des réparateurs indépendants que l'on forme et à qui l'on fournit la vue éclatée de nos produits. »

**Oui, mais souvent, la réparation coûte aussi cher que d'acheter du neuf...**

« Notre volonté est de rendre cette réparation abordable. Nous n'avons pas augmenté le prix de nos pièces détachées depuis 2012. Nous ne faisons aucune marge dessus. On estime que le prix de la pièce détachée et de la réparation doit tourner autour de 30 % du prix du produit. »

**Depuis que vous communiquez sur cette possibilité, quels retours avez-vous ?**

« Cela fonctionne. 500 000 produits ont été réparés en France en 2018, dont 300 000 hors garantie. Au niveau européen, le taux de réparation de produits hors garantie a augmenté de 40 % en

cinq ans. »

**En 2020, le gouvernement souhaite que les appareils d'électroménager affichent un indice de réparabilité, établi à partir de plusieurs critères. Allez-vous encore améliorer certains points d'ici là ?**

« Depuis deux ans, nous nous sommes lancés dans l'impression 3D pour une cinquantaine de références de pièces plutôt rares. Cela nous permet de simplifier les stocks. Depuis quelque temps, nous vendons également des forfaits de réparation sur une quinzaine de produits de la marque Rowenta qui valent à peu près un tiers du prix du produit. Cela a été lancé il y a quelques semaines, c'est un peu tôt pour faire le bilan. »

Propos recueillis par Anne-Lise BERTIN

Ce dossier s'inscrit dans l'opération Repère confiance, soutenue par l'Institut de l'entreprise et le groupe de presse Ebra auquel appartient votre journal. Ce label rassemble des actions à visée sociale et environnementale des entreprises. Nous publions un mardi sur deux ce dossier.

## REPÈRES

**Le groupe SEB en quelques chiffres-clés**

- **Le chiffre d'affaires :** pour le groupe SEB, il a été de 6,5 milliards d'euros en 2017.
- **Le portefeuille :** le groupe SEB rassemble un total de 29 marques différentes.
- **Le nombre de sites :** le groupe SEB rassemble 40 sites industriels dans le monde, dont dix en France.
- **Salariés :** le groupe emploie plus de 33 000 personnes à travers le monde.
- **Réseau de distribution :** SEB vend des produits dans 150 pays différents à travers le monde.
- **Classement :** c'est la 19<sup>e</sup> entreprise à déposer le plus de brevets dans le classement 2017 de l'Institut national de la propriété industrielle.
- **Investissement :** le groupe a investi 225 millions d'euros en innovation en 2017.

“ L'obsolescence programmée n'a jamais existé chez SEB ”

Joël Tronchon, directeur du développement durable du groupe SEB.

9

C'est le nombre de produits du groupe SEB qui sont vendus chaque seconde dans le monde.

## Un service de location d'appareils culinaires

En septembre 2015, le groupe SEB a lancé un dispositif de location d'appareils culinaires à Dijon. Aujourd'hui, ce service n'existe plus, mais il a été lancé à Paris l'automne dernier. En 2015, sept points de retrait avaient été mis en place dans l'agglomération dijonnaise dans lesquels les clients pouvaient réserver l'équipement de leur choix dans un catalogue de 28 références. « Nous avons testé cette nouveauté à Dijon pendant une grosse année, mais la demande n'était pas là. La taille des cuisines est assez grande à Dijon, donc les habitants ont plus de place pour s'équiper », avance Joël Tronchon. En revanche, le groupe SEB estime que ce service est adapté dans de grandes agglomérations où la taille des cuisines est plus petite, comme à Paris. Des appareils culinaires sont actuellement en location dans quatre Monoprix situés dans la capitale. « Nous travaillons sur la mise en place d'autres points de relais. Nous ferons le bilan fin 2019. Si cela fonctionne, peut-être que nous lancerons ce service dans d'autres pays. »