

Le point de vue de la population suisse sur les offres de recyclage pour les appareils électriques

Connaissances, attitudes et émotions: motivations et obstacles au recyclage, à la réutilisation et à la réparation



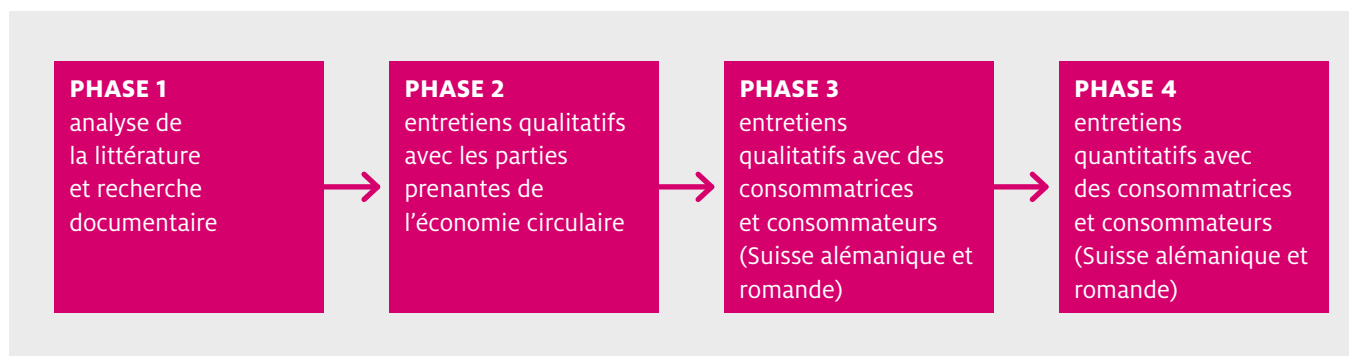
Synthèse de l'«étude sur l'attitude de la population suisse en matière d'économie circulaire des appareils électriques (2024)»¹

Comment les populations de Suisse alémanique et romande perçoivent-elles les offres favorisant l'économie circulaire des appareils électriques? Quels sont les attitudes et les freins des consommatrices et consommateurs vis-à-vis des trois offres: réparation, réutilisation et recyclage (RRR)? L'Institut pour les offres de marché et les décisions en matière de consommation de la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse (FHNW) a étudié ces questions pour le compte de SENS eRecycling.

Un total de **1002 adultes de 18 ans ou plus, venant de Suisse alémanique (72%) et de Suisse romande (28%),** ont participé à l'enquête quantitative menée entre le 13 août et le 2 septembre 2024. Au moyen d'un questionnaire, ces personnes ont été interrogées sur leurs connaissances, leur perception, leur attitude et leur comportement en lien avec les offres de recyclage pour les appareils électriques. L'échantillon a été stratifié selon l'âge, le sexe, la région linguistique, le domicile et le niveau d'éducation afin de correspondre aux caractéristiques des populations alémanique et romande.

Cette enquête quantitative constitue la quatrième et dernière phase de l'étude globale sur l'attitude de la population suisse en matière d'économie circulaire des appareils électriques. Les trois phases précédentes ont consisté en une analyse de la littérature et du marché sous le prisme des facteurs d'influence pertinents de l'offre et de la demande (phase 1), suivie d'entretiens non représentatifs en ligne avec des parties prenantes de l'économie circulaire (phase 2) ainsi que des consommatrices et consommateurs de Suisse alémanique et romande (phase 3) (voir graphique).

Le présent document résume les principaux résultats de la phase 4 et établit des corrélations avec les conclusions les plus importantes des phases 2 et 3 de l'étude. Sauf mention contraire, toutes les données se réfèrent à l'enquête représentative de la phase 4. Pour consulter tout ou partie des résultats détaillés des quatre phases de l'étude, veuillez vous adresser à SENS eRecycling.



¹ Prof. Dr. Anne Herrmann, Prof. Dr. Mirjam Hauser, Gioia Hilpert, Manuela Schwab, Nicolas Hêche et Nives Vadjia, Forschungsstudie zur Haltung der Schweizer Bevölkerung zum Thema Kreislaufwirtschaft von Elektrogeräten, Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse, Haute école de psychologie appliquée (octobre 2024)

Principales conclusions de la phase 4

Les six principales conclusions suivantes découlent de l'enquête représentative menée auprès des consommatrices et consommateurs de Suisse alémanique et romande entre le 13 août et le 2 septembre 2024.

1. Un manque de connaissances freine l'achat d'articles d'occasion et le recours à la réparation

Plus de 75% des personnes interrogées savent où recycler leurs appareils électriques. En revanche, moins de la moitié sait où acheter des équipements de seconde main ou faire réparer les produits défectueux. Par conséquent, ces offres ne sont que peu utilisées.

2. La décision de recycler, réparer ou réutiliser dépend de la taille et de la valeur

Plus un appareil coûte cher ou plus l'attachement (émotionnel) à celui-ci est fort, plus il aura tendance à être réparé ou donné. Pour des considérations de rentabilisation, les personnes interrogées préfèrent également revendre leur équipement fonctionnel onéreux. Toutefois, plus un appareil est petit, plus il est susceptible d'être retiré du circuit et d'être éliminé à tort avec les ordures ménagères.

3. Ponctuel plutôt que périodique

Les appareils électriques usagés sont généralement donnés ou recyclés lors d'événements, notamment un déménagement, un achat neuf ou un désencombrement. Il est en revanche rare que cette démarche soit rapide ou périodique.

4. L'expérience personnelle et la confiance en ses propres capacités favorisent le passage à l'action

Plus les personnes interrogées connaissent les offres RRR et leur utilisation, moins elles les perçoivent comme pénibles et plus elles y ont recours fréquemment.

5. Les émotions motivent ou freinent l'utilisation des offres RRR

Des sentiments positifs, tels que la fierté et la satisfaction lors de la réparation, du don ou du recyclage adéquat, renforcent l'utilisation des offres correspondantes, tandis que la culpabilité, la honte et les préoccupations d'hygiène se révèlent dissuasives.

6. Les attitudes façonnent les habitudes

Une personne convaincue que les appareils électriques défectueux doivent être réparés et l'équipement fonctionnel réutilisé plutôt que jeté a plus souvent recours aux offres correspondantes. L'achat d'articles d'occasion continue d'être perçu comme un second choix.

«L'un de mes blocages avec les repair cafés, c'est que je ne sais pas vraiment comment ils fonctionnent. Quand j'arrive, est-ce que je dépose l'appareil? Est-ce que je reçois une quittance? J'attends qu'il soit réparé ou je le dépose et je repars tout de suite? Est-ce qu'on m'appelle quand il est prêt? Combien ça coûte? Ou est-ce que tout est gratuit?»

[Homme, 69 ans, pas d'enfants, propriétaire d'une maison individuelle, vit à la campagne]

1. Connaissances variables sur les offres

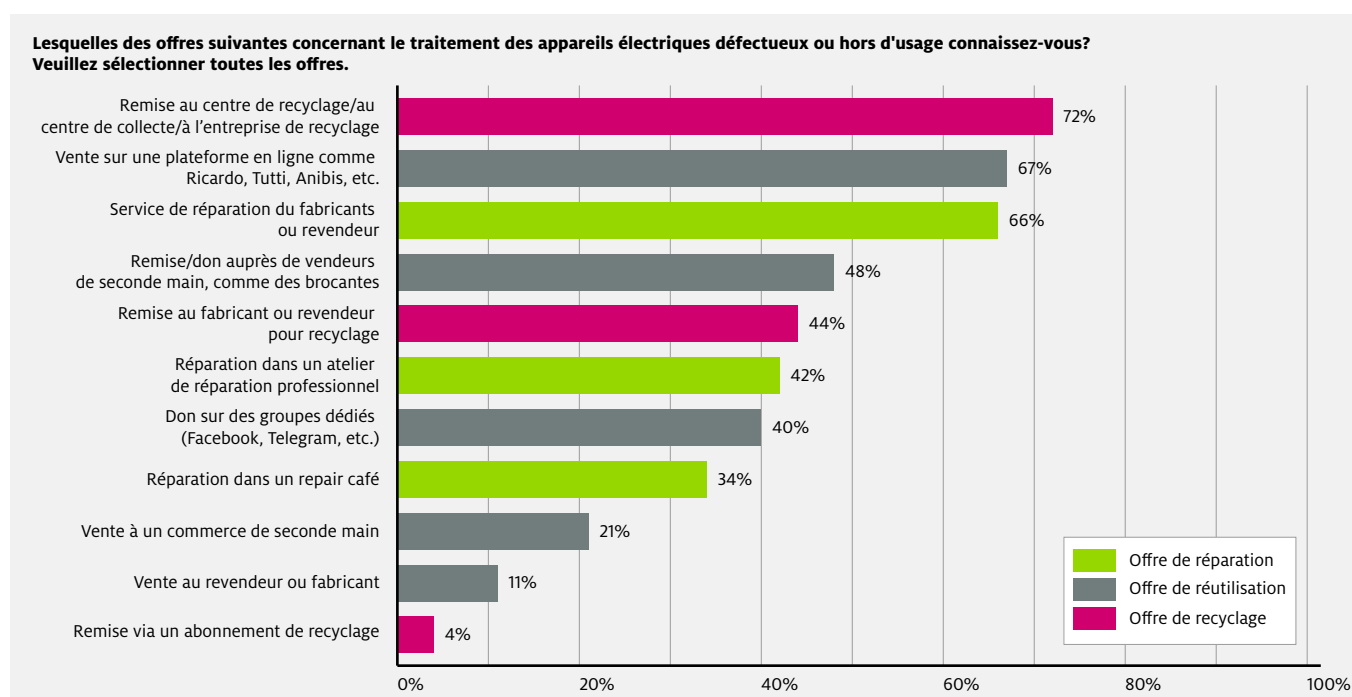
Quatre personnes interrogées sur cinq connaissent au moins une offre de réparation, de réutilisation ou de recyclage. Les plus connues sont notamment la remise en centre de collecte, la vente sur des plateformes en ligne ainsi que la réparation auprès du fabricant ou du revendeur.

D'après l'enquête, toutes les offres circulaires sont un peu mieux connues en Suisse alémanique qu'en Romandie. La notoriété des différentes solutions ainsi que les connaissances à leur sujet découlent principalement des expériences personnelles passées des personnes interrogées avec les offres de recyclage.

Réutilisation et vente d'articles d'occasion

Citée dans 67% des réponses, la vente d'appareils d'occasion sur une plateforme en ligne est l'offre de réutilisation la plus connue parmi les consommatrices et consommateurs suisses qui ont participé à l'enquête (voir graphique 1). Ce résultat peut s'expliquer par le fait que ces sites Internet sont géné-

ralement perçus comme attrayants. Les consommatrices et consommateurs apprécient surtout leur convivialité et l'utilisation pratique et flexible depuis leur domicile (voir chapitre 4). Les personnes interrogées connaissent moins le don d'appareils électroniques dans des groupes dédiés ou leur remise à titre gratuit en magasin de seconde main. De même, la vente d'appareils aux commerces d'articles d'occasion ou directement aux revendeurs et aux fabricants n'a que peu de succès, avec respectivement 21% et 11%. Selon les responsables de l'étude, ces résultats s'expliquent par le fait que seuls quelques revendeurs et fabricants acceptent de racheter un appareil d'occasion, comme l'a montré l'enquête en ligne auprès des consommatrices et consommateurs.



Graphique 1: Notoriété des offres circulaire de réparation, réutilisation et recyclage

Base n=1002

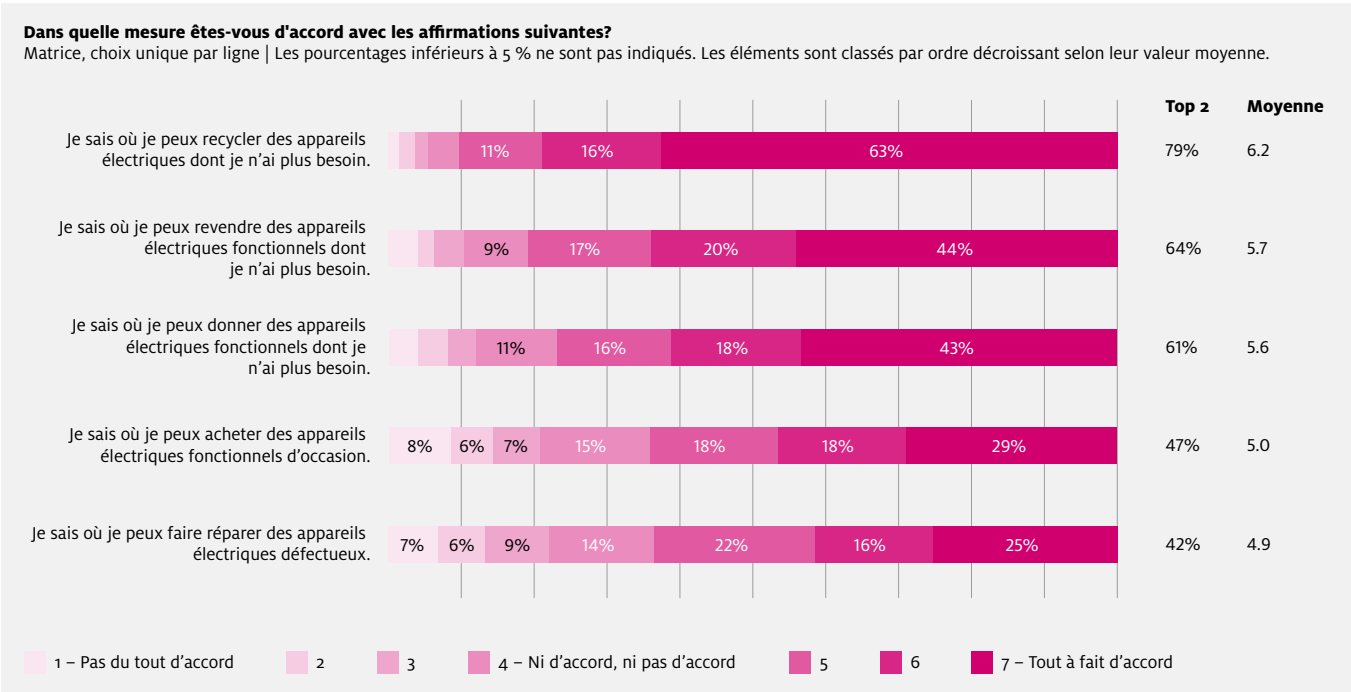
Recyclage vs achat de seconde main

Plus des trois quarts des personnes interrogées savent où recycler leurs appareils électriques usagés. En revanche, à peine la moitié sait où acheter des articles usagés (voir graphique 2). Les responsables de l'étude attribuent cet écart à une barrière numérique: comme la majorité des offres de revente se trouve en ligne, elles ne sont pas disponibles aux personnes qui n'ont pas d'accès (régulier) à Internet. Par conséquent, ces dernières ne savent pas non plus sur quelles plateformes se procurer des appareils d'occasion, toujours d'après les responsables de l'étude.

Réparation

Selon l'enquête, seule une personne interrogée sur quatre sait où elle peut faire réparer ses appareils défectueux (voir graphique 2). Cette situation peut provenir du fait que certains fabricants ne proposent pas de service de réparation pour

certains produits, comme l'ont révélé les entretiens en ligne avec les parties prenantes de l'économie circulaire (phase 2 de l'étude). À la place, les appareils sont simplement échangés lorsque la période de garantie est encore en cours. Il convient d'ajouter que les repair cafés sont souvent ambulants et que leurs horaires d'ouverture sont irréguliers, ce qui peut nuire à leur notoriété. Ainsi, seulement un tiers de la population suisse alémanique connaît bien cette offre de réparation (voir graphique 1). Les entretiens en ligne (phase 3 de l'étude) ont également montré que bon nombre de consommatrices et consommateurs suisses ne savent même pas comment fonctionnent ces repair cafés. Ainsi, il n'est par exemple pas clair pour tout le monde que ceux-ci sont gratuits ni qu'il s'agit d'un service et qu'il n'est donc pas nécessaire d'intervenir soi-même sur les appareils apportés.



Graphique 2: Connaissances relatives aux offres RRR Base n=1002

Conclusion

Un manque de connaissances freine l'achat d'articles d'occasion et le recours à la réparation: plus de 75% des personnes interrogées savent où recycler leurs appareils électriques. En revanche, moins de la moitié sait où acheter des équipements de seconde main ou faire réparer les produits défectueux. Par conséquent, ces offres ne sont que peu utilisées.

«Pour les appareils électriques, c'est toujours la même chose: chez nous, tout est une question de format. Il faut aller au centre de collecte, qui est loin de chez nous. Quant à l'électronique... même chose: c'est assez petit? Poubelle [des ordures ménagères]!»

[homme, 41 ans, avec enfants, locataire d'un 4.5 pièces, vit en agglomération]

2. Comportement adopté et comportement souhaité

Les personnes interrogées ont le plus souvent recyclé de petits appareils défectueux, comme un aspirateur ou un sèche-cheveux. En revanche, elles ont souvent donné ou vendu sur des plateformes en ligne des articles fonctionnels, tels que des équipements de sport, des jouets ou une machine à café. Elles ont le plus souvent fait réparer un jouet, une machine à café, un lave-vaisselle ou un lave-linge, les appareils onéreux étant davantage confiés en réparation que les appareils coûtant moins cher. En règle générale, les personnes interrogées aimeraient jeter moins d'équipements qu'elles ne l'ont fait jusqu'à présent.

Réparation

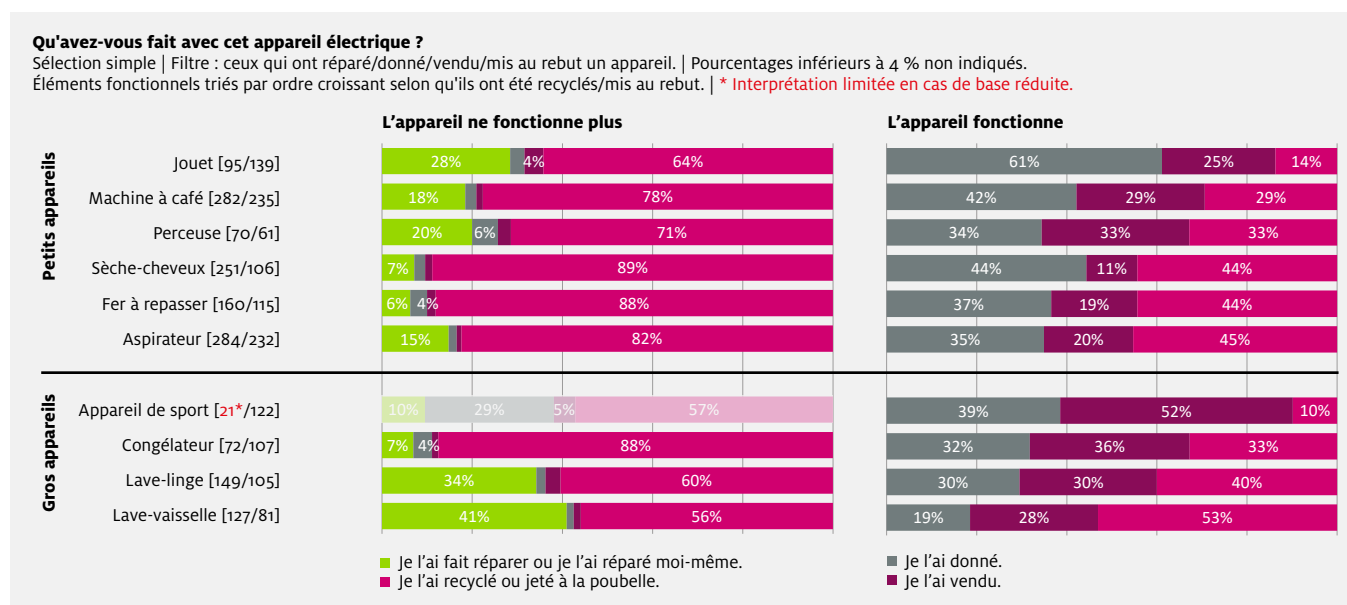
Parmi leurs petits appareils électriques défectueux, les personnes interrogées ont surtout fait réparer ou réparé elles-mêmes des jouets cassés (28%). Elles ont également confié plus fréquemment en réparation leur perceuse (20%) et leur machine à café (18%) que d'autres produits (voir graphique 3). Concernant les gros appareils défectueux, elles ont surtout fait dépanner leur lave-vaisselle (34%) et leur lave-linge (41%). Les responsables de l'enquête attribuent ces résultats à un attachement émotionnel (par exemple, le jouet préféré) ou pratique (habitude/confort), notamment dans le cas de la machine à café ou du lave-linge.

et des congélateurs, qui atteignent chacun 88%. Plus de 50% des personnes interrogées ont recyclé leurs petits appareils en les déposant dans des centres de collecte publics. En revanche, elles ont plutôt éliminé leur gros équipement directement auprès du fabricant. Lors des entretiens de la phase 3 de l'étude, les consommatrices et consommateurs ont jugé que la possibilité d'échanger, le cas échéant, un vieil appareil défectueux contre un nouveau modèle constituait un avantage de l'élimination auprès du fabricant ou du revendeur. Autre point positif de cette offre: elle résout également la question du transport pour les gros équipements.

Recyclage et élimination

A 89%, les sèche-cheveux défectueux sont en tête de peloton en matière de recyclage et d'élimination, suivis des fers à repasser

En particulier, le graphique 3 ne montre pas que les petits appareils se retrouvent plus souvent dans les ordures ménagères, tan-



Graphique 3: Comportement adopté vis-à-vis des solutions RRR

Base n=[base appareil fonctionnel/base appareil non fonctionnel]

«Si je calcule le tarif horaire de quelqu'un qui dévisse et revisse l'appareil, même si cette personne me fait un bon prix de 65 francs de l'heure, il faut encore ajouter quelques pièces de rechange. Avec cette somme, je pourrais presque m'acheter trois bouilloires. Donc, la question se pose: la réparation est-elle vraiment rentable?»

[Homme, 40 ans, avec enfants, locataires d'une ferme, vit à la campagne]

dis que les plus grands restent plutôt dans le circuit. Les raisons en sont multiples, comme l'ont souligné les entretiens en ligne avec les consommatrices et consommateurs de la phase 3. Ainsi, les personnes interrogées se débarrassent souvent de leurs appareils avec les ordures ménagères par commodité ou bien par manque de temps ou de capacités, bien que ce comportement suscite chez beaucoup un sentiment de culpabilité (voir chapitre 5). Selon les responsables de l'étude, les jouets électroniques ne sont toujours pas perçus comme des appareils électriques, raison probable pour laquelle les exemplaires défectueux sont nombreux (29%) à partir à la poubelle par rapport à d'autres petits équipements, tels les sèche-cheveux (8%) ou les fers à repasser (6%). Une étude de la FHNW est déjà parvenue à cette conclusion en 2021.

Réutilisation

Le graphique 3 montre cependant aussi que, parmi les appareils encore fonctionnels, ce sont les jouets qui ont de loin été les plus offerts, avec 61%. D'une part, la période pendant laquelle les enfants les utilisent aujourd'hui est nettement plus courte que leur durée de vie. L'attachement émotionnel et le fait de savoir que son jouet préféré peut encore faire plaisir à quelqu'un jouent un rôle important (voir chapitre 5).

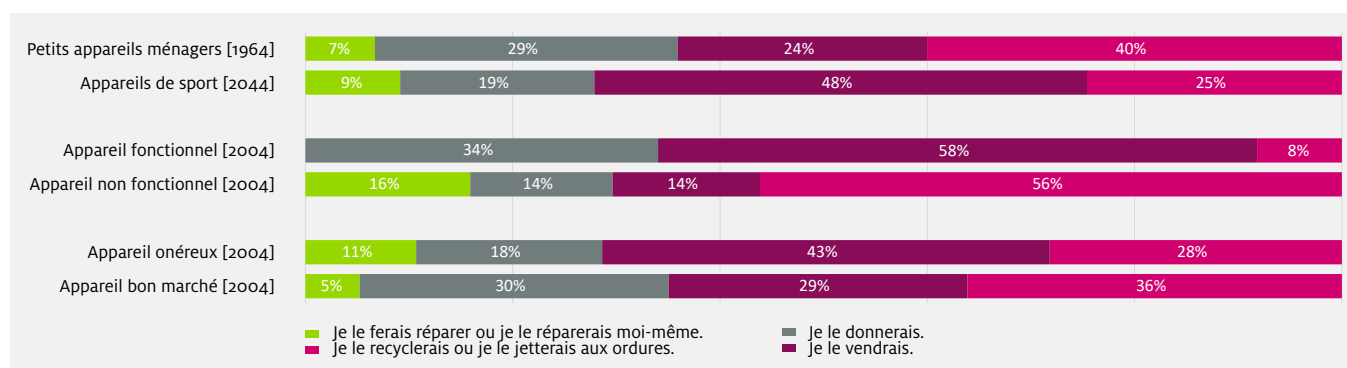
Écart entre désir et réalité

Si les personnes interrogées adoptaient leur comportement idéal en matière de circularité, le taux de recyclage ou d'élimi-

nation des appareils encore fonctionnels serait nettement inférieur à celui qui correspond au comportement effectif qui se dessine jusqu'à présent. En effet, il ne serait plus que de 8% (voir graphique 4). De même, en moyenne, 58% des appareils fonctionnels seraient vendus. Les responsables de l'étude attribuent la raison de cet écart entre comportement adopté et comportement souhaité aux efforts (temps, désagréments avec les acheteuses et acheteurs, espace de stockage, etc.) liés à une vente. En particulier pour les appareils bon marché, les personnes interrogées estiment que le jeu n'en vaut pas la chandelle.

Réparation

En ce qui concerne la réparation des appareils qui ne fonctionnent plus, seuls 16% des personnes interrogées peuvent l'envisager. Ce résultat est particulièrement vrai pour les équipements plus onéreux: alors que 11% répareraient ces derniers, ils ne sont que 5% à penser qu'une telle démarche serait réellement rentable pour des produits moins chers. Plus un appareil est bon marché, moins l'intérêt pour la revente est élevé (29%) et plus la disposition à l'offrir augmente. En bref, Pour des considérations de rentabilisation, les personnes interrogées préfèrent vendre leur équipement fonctionnel onéreux. Ce comportement s'observe particulièrement avec les appareils de sport: dans le comportement adopté jusqu'à présent (voir graphique 3), ils sont déjà les plus revendus (52%). Cette proportion s'établit à 48% dans le comportement souhaité (voir graphique 4).



Graphique 4: Caractéristiques de l'appareil et comportement souhaité vis-à-vis des solutions RRR Base n=[nombre de mentions ou situations avec caractéristique]

Conclusion

La décision de recycler, réparer ou réutiliser dépend de la taille et de la valeur: plus un appareil est cher ou plus l'attachement (émotionnel) à celui-ci est fort, plus il aura tendance à être réparé ou donné. Pour des considérations de rentabilisation, les personnes interrogées préfèrent revendre leur équipement fonctionnel onéreux. Toutefois, plus un appareil est petit, plus il est susceptible d'être retiré du circuit et d'être éliminé à tort avec les ordures ménagères.

«Ça me fait un peu mal de simplement devoir la donner. Après tout, elles [voitures télécommandées] ne sont pas spécialement devenues abordables. Et j’y reste encore un peu attaché (rit).»

[Homme, 45 ans, avec enfants, propriétaire d’une maison individuelle, vit en ville]

3. Habitudes et utilisation régulière des offres RRR

La majorité des consommatrices et consommateurs suisses préserve les ressources en évitant de simplement acheter ou jeter des appareils fonctionnels sans réfléchir. Cependant, un recours régulier ou habituel aux offres RRR est rare: au lieu de recycler ou de donner leurs équipements dans une démarche rapide ou périodique, beaucoup font uniquement du tri à l’occasion d’un événement particulier.

Plus de deux tiers des personnes interrogées (69%) ont indiqué qu’elles n’achètent que les appareils électriques dont elles ont vraiment besoin. Plus de la moitié (55%) a également confirmé s’en servir régulièrement à la maison (voir graphique 5). En revanche, seul un quart des personnes interrogées refuse de garder des appareils électriques qui ne sont plus utilisés. Ces résultats soulignent que beaucoup conservent leurs équipements fonctionnels au lieu de les offrir rapidement, de les vendre ou de les remettre dans le circuit au moyen du recyclage. Un tiers des personnes interrogées a également indiqué qu’il préférerait garder ses appareils électriques fonctionnels pour une date ultérieure. C’est notamment le cas des fours à raclette ou des gaufriers. Les personnes interrogées déclarent également avoir plutôt tendance à conserver les appareils précieux ou auxquels elles ont un attachement émotionnel (voir aussi le chapitre 5).

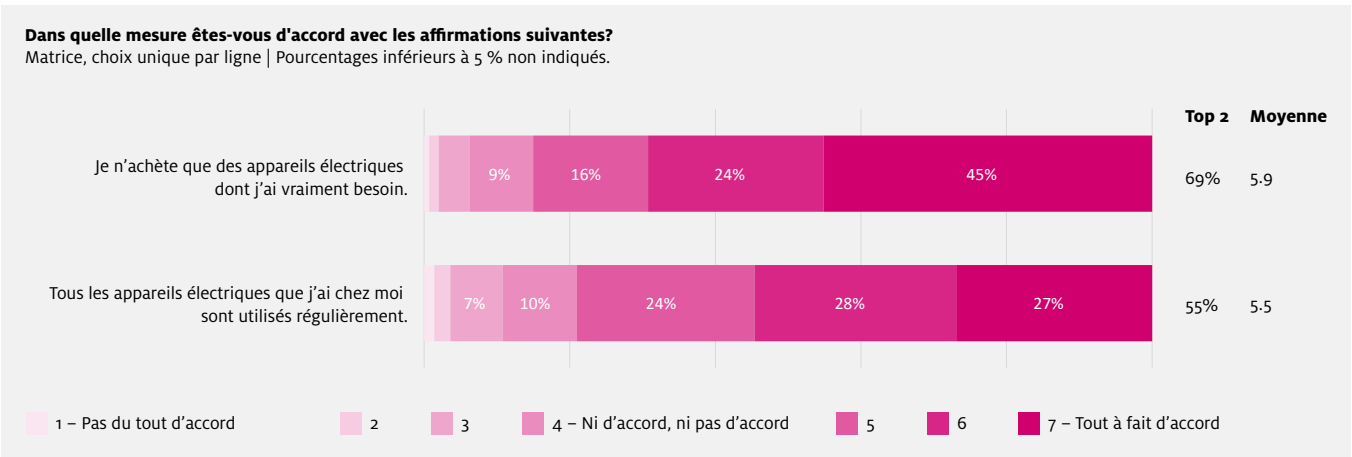
Réutilisation, recyclage et réparation

Les consommatrices et consommateurs suisses citent souvent un déménagement, un désencombrement ou l’achat d’un nouvel appareil comme déclencheur de la vente, du

don ou de l’élimination des équipements usagés (voir graphique 6). En revanche, les personnes interrogées intègrent moins les activités RRR à leur routine. Ce constat touche également la réparation. Ainsi, les personnes interrogées sont seulement 26% à déclarer qu’elles font régulièrement réparer leurs appareils électriques défectueux ou les réparent elles-mêmes. Parmi toutes ces habitudes, les responsables de l’étude soulignent que les pratiques d’élimination bien ancrées sont rarement remises en question. Notamment par commodité. Selon l’enquête, c’est seulement sur la question des dons que les femmes, davantage que les hommes, estiment que les appareils qui ne sont plus utilisés devraient être donnés le plus rapidement possible.

Recyclage

Seul près d’un tiers des consommatrices et consommateurs suisses est convaincu que les appareils électriques devraient être recyclés rapidement (voir graphique 6). Cependant, cette proportion dépend aussi de la région de domicile, comme le montrent les analyses des responsables de l’étude. Ainsi, les propriétaires de logements, ainsi que les personnes vivant à



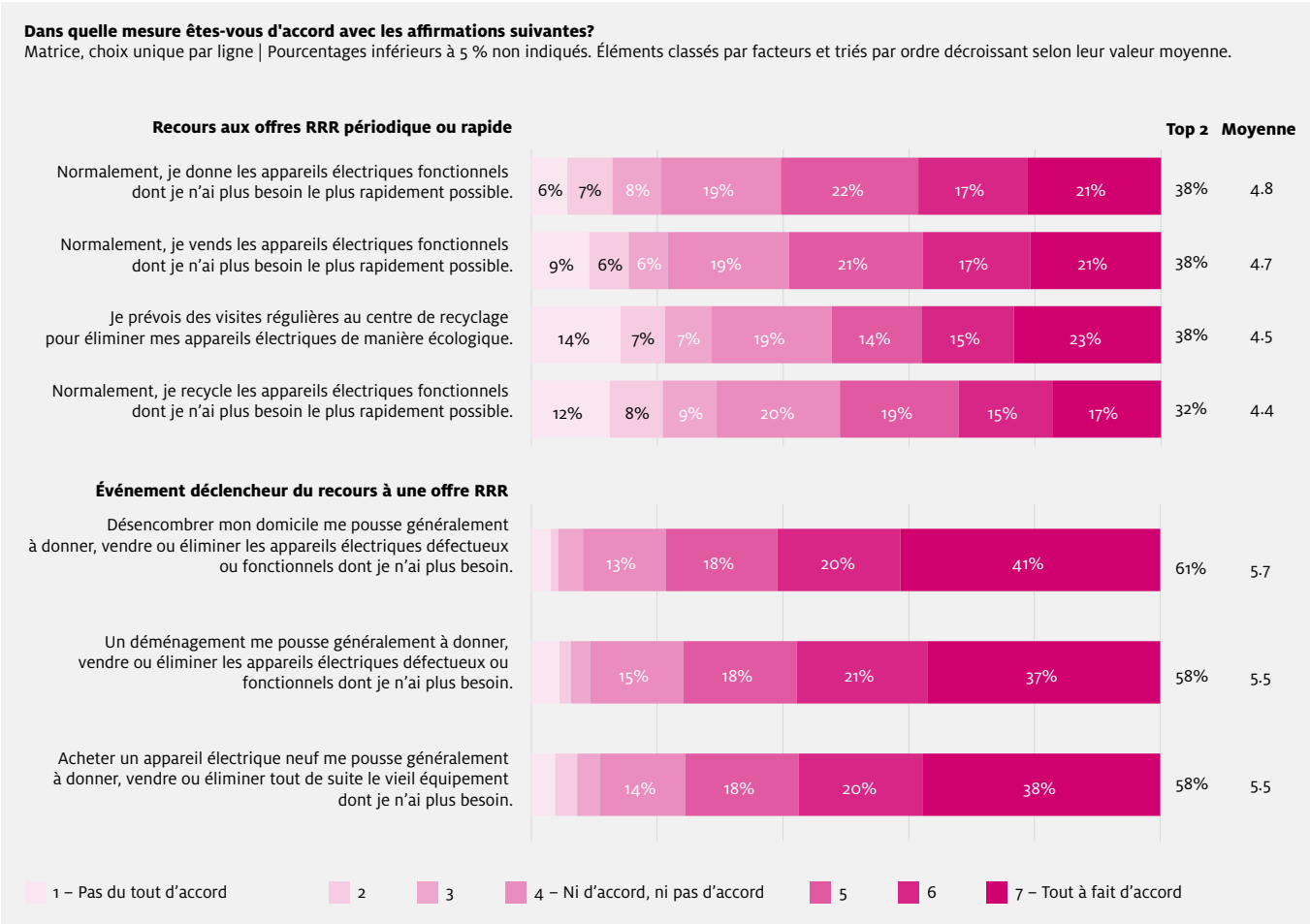
Graphique 5: Habitudes et évaluation du comportement de consommation

Base n=1002

«Encore une fois, c’est le problème quand on vit en ville. On ne trouve pas de centre de recyclage. Je pense qu’en ville, on a plus tendance à jeter les appareils à la poubelle que quand on vit à la campagne et qu’on a une voiture. En ville, même avec une voiture, c’est compliqué: comment je la charge si je ne peux pas me stationner devant chez moi? Et comment j’emporte mes appareils à la déchetterie si je n’ai pas de voiture?»

[Homme, 40 ans, avec enfants, locataires d’une ferme, vit à la campagne]

la campagne, ont davantage tendance à prévoir des visites périodiques aux centres de collecte que celles habitant en ville ou en agglomération. Ce constat pourrait également être lié au fait que moins de gens possèdent une voiture en milieu urbain par rapport aux zones rurales, comme l’ont montré les entretiens en ligne avec les consommatrices et consommateurs (phase 3, voir citation).



Graphique 6: Moment de la réparation, de la vente ou de l'élimination Base n=[Base Gerät funktioniert nicht mehr/Base Gerät funktioniert].

Conclusion

Ponctuel plutôt que périodique: les appareils électriques usagés sont généralement donnés ou recyclés lors d'événements, notamment un déménagement, un achat neuf ou un désencombrement. Il est en revanche rare que cette démarche soit rapide ou périodique.

«Je pense que mon principal frein, c’est que je ne connais pas la personne. Ça me dégoûte, parce que je sais que celle-ci a utilisé l’appareil.»

[Femme, 21 ans, pas d’enfants, locataire d’un 2.5 pièces, vit en agglomération]

4. Freins à la vente et à la réparation

Les consommatrices et consommateurs suisses perçoivent le recyclage ou le don d’appareils électriques comme des solutions nettement plus simples que la réparation des équipements usagés. Seul un quart des personnes interrogées estime que cette approche est facile. La majorité des personnes n’osent pas réparer les appareils elles-mêmes.

Recyclage

La remise d’appareils électriques dans un centre de collecte est considérée comme simple par plus de la moitié des personnes interrogées (voir graphique 6). Cependant, les frais de transport pour le gros équipement font hésiter une partie des consommatrices et consommateurs, comme l’ont montré les entretiens en ligne (phase 3 de l’étude). Pour ce type d’appareils, la remise directe chez le fabricant est considérée comme un avantage (voir aussi chapitre 2).

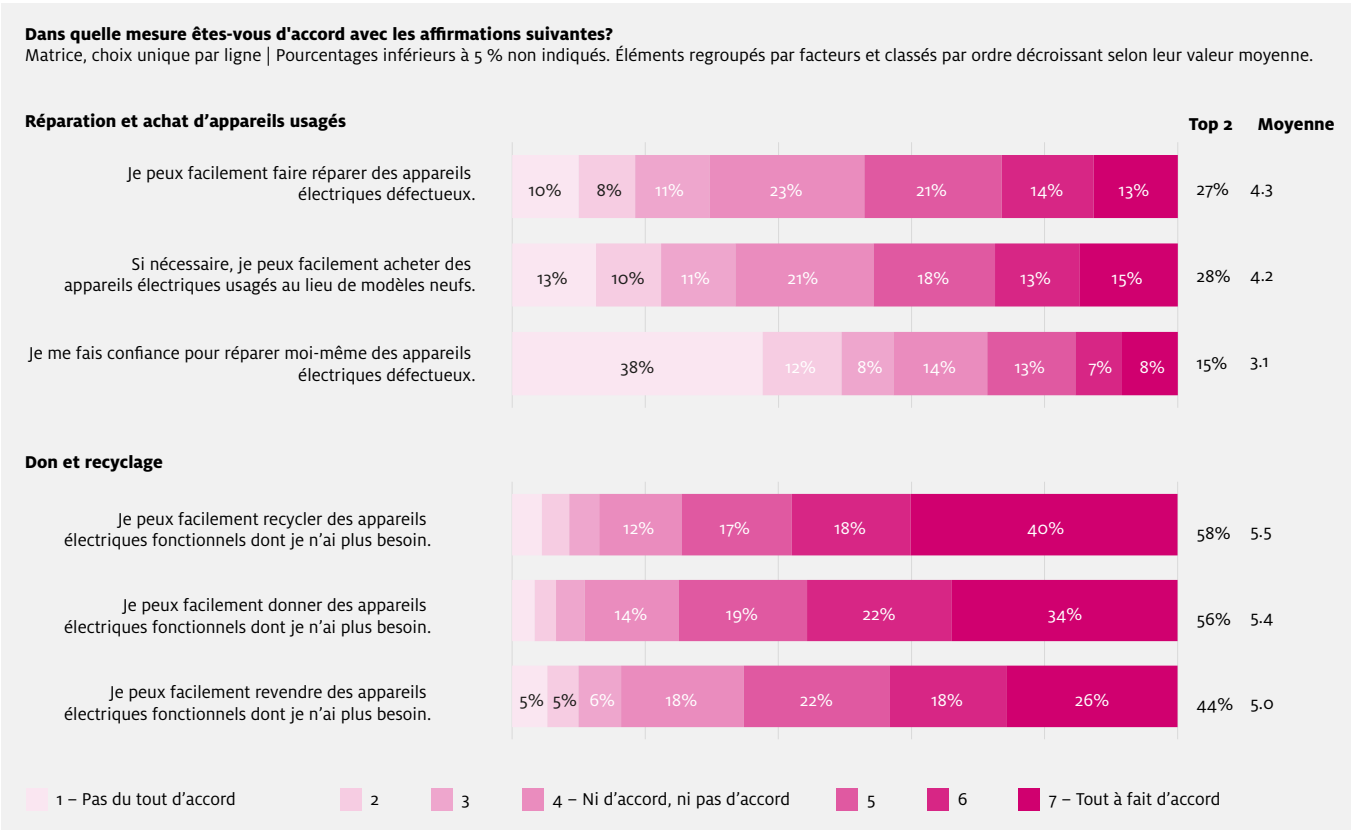
Réparation

Seuls 15% des personnes osent réparer elles-mêmes les appareils défectueux (voir graphique 7). Selon les entretiens avec les parties prenantes de l’économie circulaire (phase 2 de l’étude), le principal frein découle ici des considérations de rentabilisation de la part des consommatrices et consommateurs:

il n’est souvent pas rentable de faire réparer un appareil bon marché. Les consommatrices et consommateurs entretiennent également une certaine méfiance envers les ateliers de réparation: comme l’ont révélé les entretiens en ligne (phase 3 de l’étude), beaucoup doutent de leur compétence, de leur sérieux ou de leur engagement pour la durabilité, en particulier dans le cas des petites sociétés.

Réutilisation

Les personnes interrogées sont seulement près de 28% à déclarer qu’elles peuvent acheter des appareils électroniques d’occasion sans difficulté. Selon les entretiens en ligne (phase 3 de l’étude), une partie des consommatrices et



Graphique 7: Facilité de réparation, d'achat et de don

Base n=1002

«Enfin, je ne suis pas sûr, j'arriverai à les vendre. Un appareil électronique sur une brocante ? Je pense, c'est plus facile à le vendre sur une plateforme.»

[m, 33, keine Kinder, Mieter 3.5 ZiWo, Agglo]

consommateurs entretient des doutes quant à l'état, la qualité ou l'âge des articles d'occasion, ce qui l'empêche de procéder à l'achat. En outre, des considérations d'hygiène jouent souvent un rôle, ou les personnes interrogées manquent de confiance envers le vendeur ou la vendeuse ou vis-à-vis d'une certaine plateforme. Pour beaucoup, l'achat d'occasion ne fait pas non plus partie de la norme sociale ou elles ne savent pas où obtenir des appareils de seconde main (voir aussi chapitre 1).

Les résultats de l'enquête indiquent toutefois que les individus qui donnent, revendent, achètent ou réparent souvent des appareils d'occasion trouvent généralement ces démarches moins pénibles. Et même si, pour nombre d'entre elles, vendre sur une plateforme en ligne soulève des préoccupations en matière de temps investi, de sécurité et de succès, les personnes interrogées apprécient le fait que la vente sur Internet leur permet généralement de toucher un large public, et ce, gratuitement et confortablement depuis chez elles. En outre, les avantages financiers des plateformes rendent celles-ci attrayantes (voir également le chapitre suivant).

Conclusion

L'expérience personnelle et la confiance en ses propres capacités favorisent le passage à l'action: plus les personnes interrogées connaissent les offres RRR et leur utilisation, moins elles les perçoivent comme pénibles et plus elles y ont recours fréquemment.

«C’est parce que j’ai été élevée de manière stricte à cet égard (rires) que je trie vraiment mes déchets. Par exemple, le simple fait de jeter une canette en aluminium avec les déchets ménagers normaux me donne mauvaise conscience.»

[Femme, 34 ans, pas d’enfants, locataire d’un 2.5 pièces, vit à la campagne]

5. Rôle décisif des émotions dans l'utilisation des offres RRR

Les émotions jouent un rôle important dans la décision de recourir aux offres RRR et, le cas échéant, dans le choix des modalités. Les démarches qui déclenchent un sentiment positif sont utilisées plus fréquemment. En revanche, l'élimination d'appareils électriques avec les ordures ménagères provoque souvent de la culpabilité.

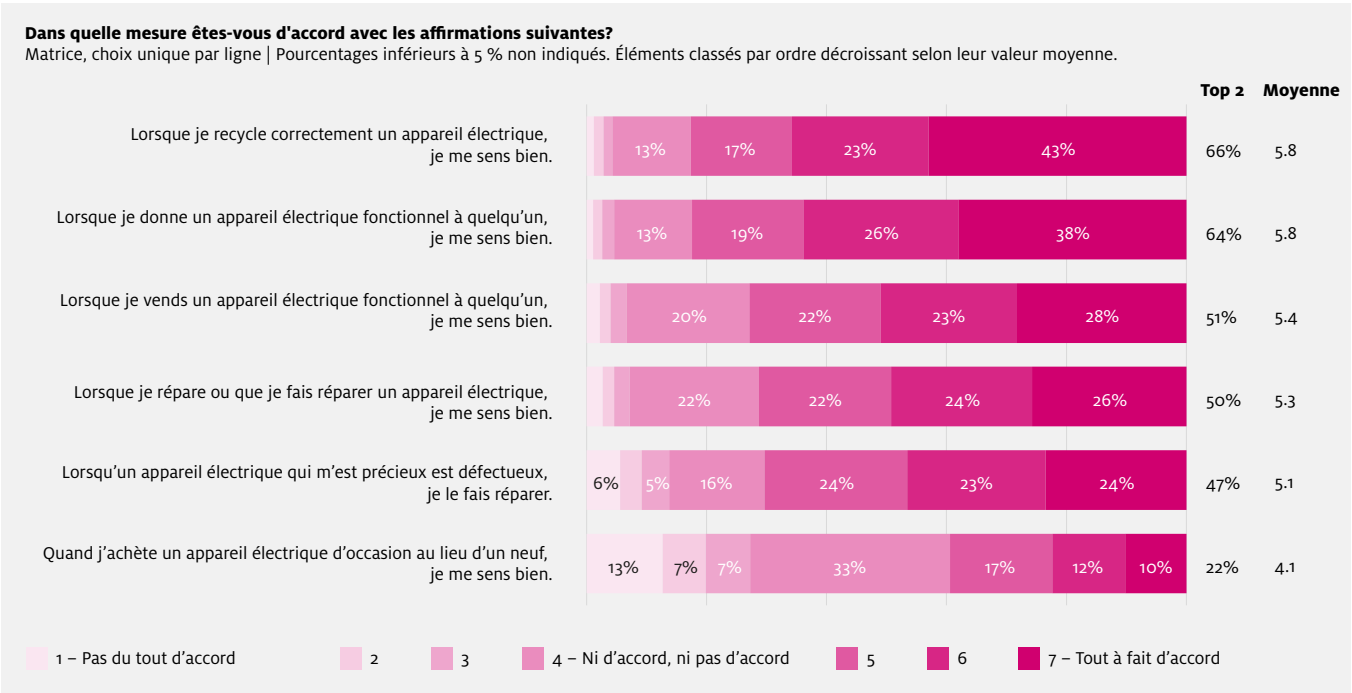
Recycling

Recyclage: les entretiens en ligne avec les consommatrices et consommateurs (phase 3 de l'étude) ont montré que beaucoup considèrent le recyclage comme une obligation morale envers l'environnement et la société. Cette démarche leur laisse le sentiment d'avoir agi «comme il faut». Sans surprise, deux tiers des consommatrices et consommateurs suisses associent le recyclage des appareils électriques à des émotions positives (voir graphique 8). Pourtant, une partie préfère l'élimination avec les ordures ménagères au recyclage, par commodité (voir chapitre 2). Les raisons avancées sont le manque de temps ou la mise en balance de la taille de l'appareil par rapport à l'énergie nécessaire pour atteindre le centre de collecte. Cependant, les entretiens en ligne avec les consommatrices et consommateurs (phase 3 de l'étude) ont également montré qu'une (mauvaise) élimination de ce type provoque

un sentiment de culpabilité chez plus de la moitié des personnes interrogées.

Réutilisation

L'achat d'appareils d'occasion plutôt que neufs suscite un sentiment positif chez seulement une personne sur cinq (voir graphique 8). Les préoccupations en matière d'hygiène lors de la récupération de certains équipements électriques de seconde main pourraient notamment expliquer ce résultat, comme l'ont indiqué les entretiens en ligne avec les consommatrices et consommateurs (phase 3 de l'étude). En contrepartie, la plupart ont peu de réticences à vendre ou donner un appareil ancien ou usagé. Au contraire, donner un article encore fonctionnel procure un sentiment positif à deux tiers des personnes interrogées (voir graphique 8). Cette affirmati-



Graphique 8: Émotions positives lors de la réparation, de la réutilisation et du recyclage

Base n=1002

«Si l'appareil tombe en panne le lendemain, alors qu'il fonctionnait chez nous et que nous avons effectué des contrôles, ce serait embarrassant.»

[Homme, 41 ans, avec enfants, locataire d'un 4.5 pièces, vit en agglomération]

on s'applique également à la vente d'appareils, en particulier sur des plateformes en ligne: dans ce cas, ce sont surtout les incitations financières que les personnes interrogées perçoivent comme positives. La majorité garde également un bon souvenir de la chasse aux bonnes affaires, comme l'ont montré les entretiens en ligne (phase 3 de l'étude).

Il est intéressant de noter que les personnes aux revenus plus faibles se disent plus souvent gênées de vendre un vieil appareil électrique que celles qui sont plus aisées. Les responsables de l'étude soupçonnent que ces dernières peuvent peut-être vendre leur équipement en meilleur état ou qu'elles ont moins de préoccupations liées au statut.

Réparation

La plupart des consommatrices et consommateurs suisses ressentent des émotions positives en faisant réparer ou en

réparant un appareil électrique (voir graphique 8). Cette démarche leur procure de la fierté et l'agréable sentiment d'avoir restauré quelque chose par elles-mêmes ou eux-mêmes, ou en collaboration avec des spécialistes, comme l'ont montré les entretiens en ligne (phase 3 de l'étude). Cette sensation positive peut compenser l'investissement financier supplémentaire, comme le soulignent les responsables de l'étude. De plus, les entretiens en ligne avec les consommatrices et consommateurs (phase 3 de l'étude) ont révélé que les appareils confiés en réparation sont surtout ceux pour lesquels il existe un fort attachement émotionnel. Ceux-ci ont aussi tendance à faire l'objet d'une attention particulière et sont également plus susceptibles d'être conservés. On peut notamment citer l'exemple d'un vieux gaufrier de grand-mère, transmis de génération en génération. Ici, l'attachement émotionnel est très fort et une réparation est beaucoup plus envisageable, même si les coûts dépassent le prix d'achat à neuf.

Conclusion

Les émotions motivent ou freinent l'utilisation des offres RRR: des sentiments positifs, tels que la fierté et la satisfaction lors de la réparation, du don ou du recyclage adéquat, renforcent l'utilisation des offres correspondantes, tandis que la culpabilité, la honte et les préoccupations d'hygiène se révèlent dissuasives.

«Ça dépend, si ça fonctionne ou pas, mais si ça fonctionne, on peut pas jeter. Et puis ça peut être joli aussi parce que une vieille voiture jouets telecommandée. Ben ça peut décorer. Et puis il y a des gens qui sont nostalgiques aussi des jouets, des vieux jouets, donc on peut toujours trouver preneur en fait.

[Femme, 46 ans, avec enfants, locataire d'un 3.5 pièces, vit en agglomération]

6. Rôle déterminant de l'attitude pour la routine

La majorité des consommatrices et consommateurs suisses estime pouvoir économiser des ressources par leur comportement. Cependant, seule une minorité est prête à adapter son mode de vie au bénéfice de l'environnement. Les personnes interrogées ont exprimé des réserves particulièrement fortes à l'égard de l'achat d'appareils électriques usagés.

La majorité considère qu'une utilisation plus raisonnée des ressources est importante. Ainsi, 73% des personnes interrogées s'accordent à dire que les appareils électriques fonctionnels que quelqu'un d'autre pourrait encore utiliser ne devraient pas être jetés (voir graphique 9). Les responsables d'études considèrent cette norme comme un puissant moteur en faveur de la réparation et de la réutilisation: toute personne qui partage cette attitude répare et donne ses équipements beaucoup plus souvent, au lieu de les jeter.

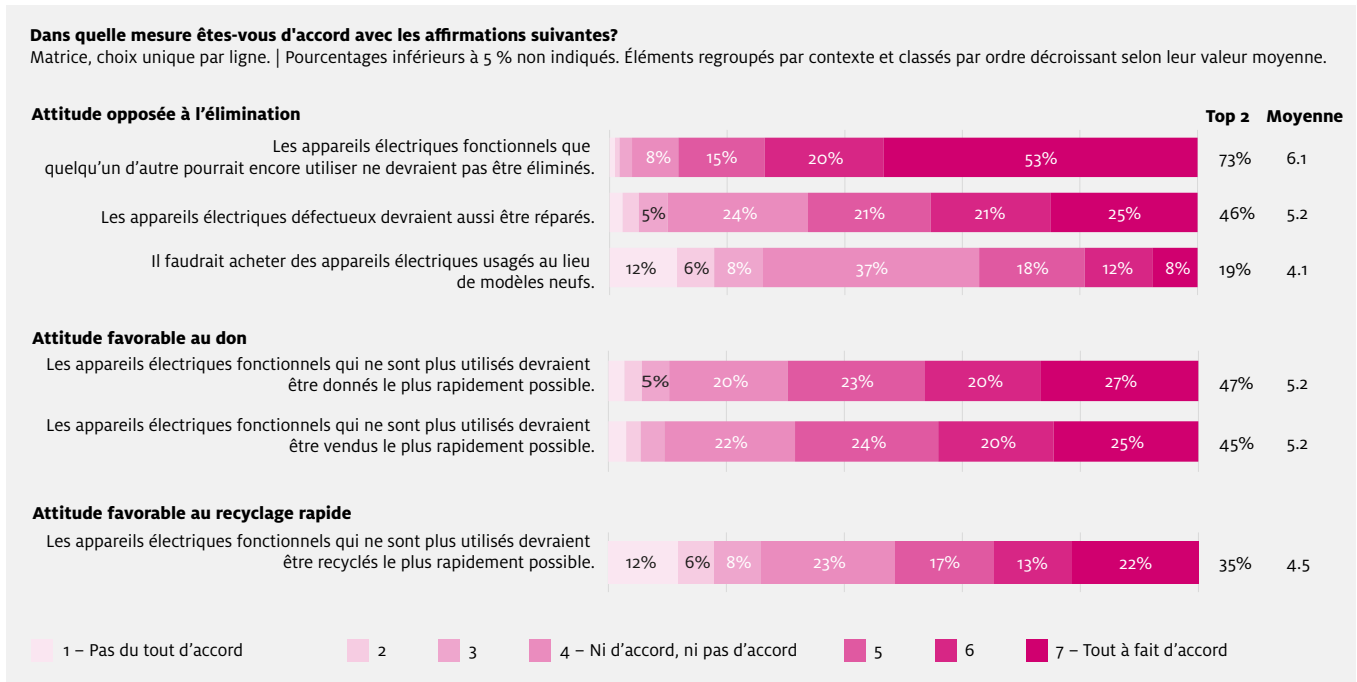
d'occasion plutôt que neufs. Outre les raisons mentionnées au chapitre 5, telles que les problèmes d'hygiène ou l'incertitude concernant l'état et la qualité du produit, beaucoup ressentent un frein lié au statut ou à un sentiment de honte. Ainsi, l'achat d'occasion est souvent perçu comme un «second choix»: on transmet l'impression aux autres de ne pas pouvoir se permettre un appareil neuf ou bien le produit est perçu comme trop intime (par exemple, les équipements culinaires ou de soins corporels), à tel point qu'il ne peut être donné ou revendu.

Réutilisation

Toutefois, seuls 8% des personnes interrogées sont tout à fait d'accord pour dire qu'il vaut mieux acheter des appareils

Recyclage

Comme expliqué précédemment au chapitre 3, moins de la moitié des consommatrices et consommateurs suisses souti-



Graphique 9: Attitudes vis-à-vis de la réparation, du don ou du recyclage

Base $n=1002$

«Je trouve que c'est déjà important de vraiment rapporter l'appareil quand on peut. Mais c'est sûr, il y a parfois des choses où tu dis que ça ne prend pas de place, que tu n'as pas de voiture [...]. Parfois, je me dis que je n'ai pas la volonté ni le temps d'attendre que quelqu'un soit disponible.»

[Femme, 54 ans, pas d'enfants, locataire d'un 4.5 pièces, vit en ville]

ennent que les appareils usagés et encore fonctionnels devraient être recyclés, donnés ou revendus le plus rapidement possible. Cette disparité entre un engagement généralement élevé (plus de 70%) en faveur du recyclage (voir graphique 9) et un taux d'adhésion de seulement 35% à sa mise en œuvre rapide indique qu'en plus de l'attitude envers certaines offres RRR, d'autres freins (d'ordre pratique), tels que le temps nécessaire ou la disponibilité des équipements, jouent également un rôle dans le recours à ces démarches (voir citation).

Réparation

La réparation fait l'objet d'une autre incohérence. Alors que la moitié des personnes interrogées est clairement en faveur de la réparation des appareils défectueux (voir graphique 9), seul un quart y a véritablement recours. Ici encore, cette solution n'est pas assez ancrée dans la routine, tandis que d'autres se découragent face à l'effort nécessaire ou bien à l'incertitude en matière de coût et de durée, comme le concluent les responsables de l'étude.

Conclusion

Les attitudes façonnent les habitudes: une personne convaincue que les appareils électriques défectueux doivent être réparés et l'équipement fonctionnel réutilisé plutôt que jeté a bien plus souvent recours aux offres correspondantes. Toutefois, comme beaucoup préfèrent acheter neuf que d'occasion, la demande en articles de seconde main reste globalement faible.