



## Économie circulaire des smartphones : développons nos ambitions !

### Les impacts du numérique sont importants et en croissance constante.

La plupart des études convergent vers deux constats :

- L'empreinte environnementale du numérique est significative (2,5 % de l'empreinte carbone annuelle de la France) et tend à augmenter si rien n'est fait pour la limiter ([Ademe / Arcep – Janvier 2022](#)).
- Ce sont les terminaux qui pèsent le plus lourd dans l'empreinte carbone (de l'ordre de 80 %), notamment lors de leur fabrication (énergie fossile et extraction de métaux, sans oublier les impacts environnementaux associés : utilisation des ressources en eau, pollution, déforestation...). L'empreinte diminue donc si on allonge la durée de vie des équipements ([Ademe – Février 2022](#)).

Le volet [prospective](#) de l'étude Ademe / Arcep met l'accent sur la nécessité d'une « réduction ou stabilisation du nombre d'équipements. L'allongement de la durée de vie des terminaux, en développant davantage le reconditionnement et la réparation des équipements est un axe majeur de travail, tout comme la [sensibilisation des consommateurs](#) à ces enjeux. » Cette lettre est consacrée aux téléphones mobiles, qui représentent les plus forts volumes en circulation. Nous reviendrons ultérieurement sur les autres terminaux connectés (box, TV...).

### Les consommateurs se tournent vers la seconde main, mais les mobiles sont toujours prioritairement achetés neufs ...

Dans la [consultation organisée par Orange début 2023](#), les répondants s'expriment largement en faveur de l'augmentation de la durée de vie des produits numériques. Mais si les enquêtes consommateurs montrent une évolution des comportements, les achats neufs restent prépondérants.

D'après le [Credoc](#), en 2021, **83% des téléphones sont achetés neufs, 17% d'occasion ou reconditionnés**. La durée de détention ne varie pas : 2 ans maxi pour les deux tiers des répondants, qu'il s'agisse de neuf ou d'occasion. 25% des possesseurs de smartphones ont procédé à « un achat plaisir », alors que leur appareil était encore fonctionnel. Une fois sur deux, l'ancien smartphone est conservé plutôt que de le réemployer (28%) ou le recycler (14%). En 2023, le baromètre [Kantar / Recommerce](#) indique que 45% des interviewés ont déjà acheté un téléphone de

seconde main, et que 59% se déclarent prêts à le faire, principalement motivés par le prix (66%), puis par le réemploi ou le recyclage, en progression de 6 points par rapport à 2022 (43%).

### Comprendre l'économie circulaire

Par opposition à l'économie linéaire (extraire / fabriquer / consommer / jeter), l'économie circulaire consiste à produire des biens et des services de manière durable, en limitant le gaspillage des ressources (matières premières, eau, énergie) et la production de déchets. Fondée sur la notion de cycle, l'économie circulaire préconise une série d'actions commençant par la lettre « R ».

#### Vu des consommateurs

	Refuser les produits inutiles, jetables, ou qu'on peut louer plutôt que de les acheter
	Réduire le nombre ou la taille des objets qu'on achète
	Réutiliser : acheter, vendre ou donner ce qui peut être utilisé en seconde main
	Réparer, acheter des objets réparables et durables
	Recycler ce qui n'est plus utilisable, trier et éviter de conserver des objets inutiles
	Rendre à la terre ce qui est compostable (déchets organiques)

#### Vu des producteurs

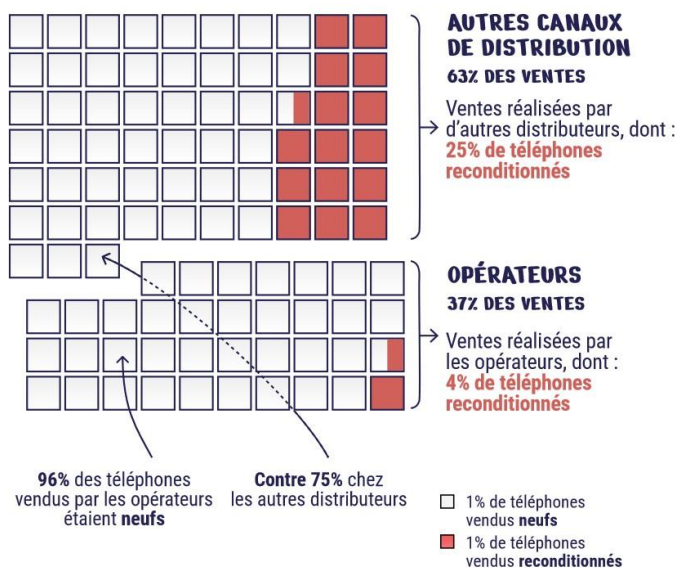
On retrouve les mêmes notions, adaptées à la production et à la commercialisation des produits et services, complétées par :

- Repenser ou redesigner (éco-concevoir), pour être moins gourmand en matière comme en énergie, et plus durable.
- Reconditionner les objets qui peuvent avoir une seconde vie dans de nouvelles mains.

**Pour les smartphones, le plus efficace est d'allonger leur durée de vie** afin de réduire la fabrication de terminaux neufs. En l'état actuel, même s'il faut le mettre en œuvre en fin de vie, le recyclage est peu performant. En 2019, 17 % des déchets électroniques étaient collectés et recyclés à l'échelle mondiale ([GreenIT](#)).

## ... et les opérateurs ne vendent qu'une faible part des mobiles reconditionnés

En 2022, l'Arcep dénombre 20,6 millions de téléphones mobiles vendus en France, dont 3,5 millions (17%) sont des reconditionnés. Mais seuls 305 000 d'entre eux sont commercialisés par les opérateurs, soit 4% de leurs ventes de terminaux mobiles.



Source : [Arcep](#) – avril 2024 – données 2022

Aux côtés d'acteurs présents depuis longtemps (Fnac, Darty, Boulanger...), les reconditionneurs, comme Recommerce, et les

## Renforcer le programme « re » d'Orange

Lancé en 2020, le [programme re](#) doit contribuer à la baisse de notre empreinte carbone sur le scope 3\* (l'objectif est de -14% en 2025 versus 2018), notamment en cherchant à allonger la durée de vie des terminaux et à optimiser leur collecte.

Les [Directives européennes](#), dont plusieurs concernent les produits électroniques et l'économie circulaire, promeuvent la durabilité et la recyclabilité des produits high-tech. Ce sont autant de points d'appui pour travailler sur nos offres, en relation avec tous les acteurs de la filière.



### Recyclage

Mieux vaut recycler que jeter. Cependant, les minerais présents sous forme d'alliages dans les téléphones sont souvent indifférenciables, ce qui rend leur recyclage difficile. Traités par les [Ateliers du Bocage](#), les téléphones collectés par Orange sont triés pour être soit reconditionnés après effacement des données puis envoyés dans les pays émergents pour réemploi, soit recyclés.

(\* scope 3 : émissions indirectes qui correspondent aux activités en amont et en aval des activités de l'entreprise (par exemple, en amont, les achats de produits et de services, les déchets produits, les transports de marchandises, les déplacements professionnels et en aval, les investissements, l'utilisation des produits vendus et leur élimination chez le consommateur, les déchets d'activités, le transport de marchandises aval...).

places de marché spécialisées comme [Backmarket](#) voient leurs parts de marché croître rapidement. Cependant, [les reconditionneurs français alertent et demandent une réglementation plus stricte](#) pour garantir la qualité des terminaux reconditionnés.

Pour le consommateur, l'engagement d'une enseigne est important, tant pour faire reprendre l'ancien appareil (effacement des données) que pour acheter sereinement un mobile d'occasion (fiabilité, labellisation ou certification des produits d'occasion ou reconditionnés, garantie).

### Occasion ou reconditionné ?

Don, vente de particuliers à particuliers ou réemploi B2C ou B2B (Business to Consumer ou Business to Business) ne sont pas nécessairement associés au reconditionnement, lequel implique ([décret du 17/02/23](#)) plusieurs conditions :

- Données personnelles effacées,
- Tests et contrôles de qualité pour garantir la conformité avec la législation.
- Réparation si nécessaire, avec des pièces détachées conformes aux pièces d'origine.
- Qualification du terminal avec un grade attribué en fonction de son esthétique (A+, A, B).

Ceci distingue le reconditionné d'un smartphone d'occasion qui se revend en l'état et sans garantie. **Un appareil reconditionné proposé par un acteur de confiance - comme un opérateur - est donc très sécurisant pour l'acheteur.**

### Moins jeter plutôt que mieux jeter

Les telcos peuvent s'appuyer sur plusieurs leviers pour limiter l'empreinte environnementale des téléphones mobiles :

- Contribuer aux discussions interprofessionnelles avec les fabricants de terminaux, pour qu'eux-mêmes améliorent la recyclabilité et la réparabilité de leurs produits (Orange participe au consortium [Joint Alliance for CSR](#)).
- S'associer à des réflexions multi-partenaires sur le développement d'une filière de collecte et de démantèlement pour créer un marché de pièces d'occasions alimentant la filière de la réparation et investir dans des techniques de recyclage plus efficaces des composants et matériaux.
- Développer les offres de réparation et de reconditionnement pour que les terminaux soient utilisés plus longtemps.

### Reconditionné

Dans son [Rapport Annuel Intégré de 2022](#), Orange vise un objectif de 10% de nos ventes de terminaux mobiles en reconditionné (dans ses 8 pays européens) d'ici à 2025. Nous n'en sommes actuellement qu'à 1,8% des ventes (p. 93 du rapport) : il est donc nécessaire d'accélérer pour atteindre l'objectif.

### Développer l'offre de mobiles reconditionnés, sans en faire une caution à la surconsommation

Quelques dizaines de mobiles reconditionnés sont proposés sur la boutique en ligne Orange, contre plus de 90 modèles neufs. Il est sans doute possible de faire mieux :

- Mettre davantage en avant les offres de terminaux reconditionnés, en ligne comme dans les boutiques physiques.

- Élargir le nombre et la gamme des terminaux reconditionnés, afin qu'elle réponde aux besoins d'un plus grand nombre de clients, en termes de prix comme de fonctionnalités.
- Promouvoir plus fortement les bénéfices du reconditionné en termes d'impact écologique des smartphones, en parallèle des garanties et des services proposés par Orange sur les terminaux reconditionnés.
- Contribuer au développement de la filière de collecte et de reconditionnement en France et en Europe (cf. § Reprise).
- Diminuer voire supprimer les subventions sur les terminaux neufs, quitte à les remplacer par des services dédiés à l'allongement de la durée de vie du téléphone (cf. § Réparation).

## Réparation

Prolonger la durée de vie de son smartphone en le réparant, c'est améliorer considérablement son bilan environnemental. Pourtant, [l'Ademe](#) indique que seulement 14% des Français tentent une réparation si leur appareil a un problème.

L'évolution de la législation encourage l'occasion et la réparation :

- [L'indice de réparabilité](#) est obligatoire sur les smartphones depuis début 2021. Lors de l'achat, le consommateur doit bénéficier d'une information sur la disponibilité des pièces détachées, qui doivent être mises à disposition sous 15 jours ouvrables par le fabricant, le vendeur ou le réparateur.
- [La garantie légale de 2 ans](#) s'applique aux objets d'occasion vendus par des professionnels.
- Au-delà de la garantie légale, [le bonus réparation](#), qui s'applique aux smartphones, permet d'obtenir une réduction forfaitaire directement appliquée sur la facture de la réparation effectuée chez un réparateur labellisé... ce qui ne semble pas être le cas d'Orange actuellement.

Orange prend en charge la réparation des mobiles, qu'ils aient ou non été achetés chez Orange, avec une garantie d'un an sur la réparation.

## Développer un modèle d'affaires autour de la réparation

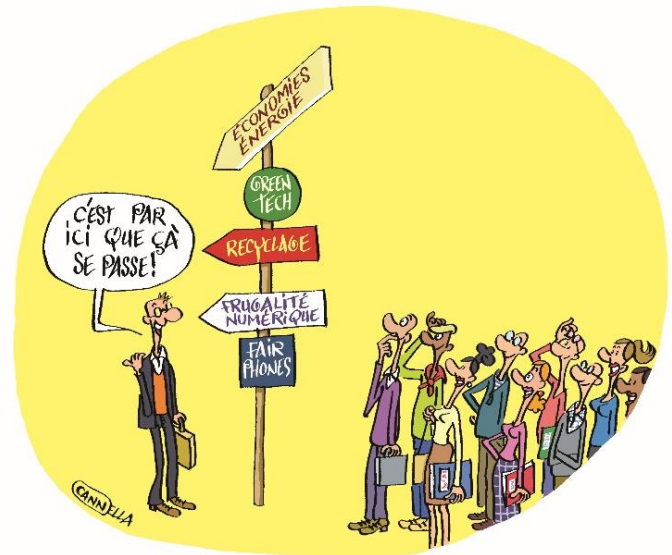
Quelques axes de réflexion :

- Favoriser la vente de téléphone à haut indice de réparabilité, notamment les modèles de la marque Fairphone, qui axe sa stratégie sur la [facilité de réparation de ses smartphones](#).
- Permettre aux réparations effectuées via le réseau Orange de bénéficier du bonus réparation.
- Développer au maximum la réparation sur place par des techniciens Orange, notamment pour réduire la durée d'indisponibilité du terminal.
- Envisager, pour les particuliers comme les professionnels, des contrats de services associés à la vente ou à la location de smartphones pour en étendre la durée de vie à 5 ans et au-delà, incluant par exemple : accessoires de protection, forfait de réparations, diagnostic / révision annuels, protection contre les virus, spams et appels indésirables...

## Développer la durée de vie des smartphones via une coopération entre filières

L'étude [sur la collecte des smartphones menée par les cabinets Sofies et Bio Innovation Services en 2019](#) - pilotée notamment par l'AFNUM (Alliance française des Industries du Numérique) et la Fédération Française de Télécoms, dont Orange fait partie -

- Étudier un système de récompense à la conservation du terminal, pour développer sa durée de vie.



## Reprise

L'offre s'applique pour les terminaux vendus ou non par Orange, avec un prix de reprise défini selon plusieurs critères : la marque, le modèle, la capacité et l'état global du terminal. Elle prend la forme d'une remise en caisse ou d'un bon d'achat valable 2 mois sur des produits et services de la boutique. La reprise peut s'accompagner d'un bonus pour l'achat d'un nouveau téléphone, qui peut être un terminal reconditionné. Les terminaux collectés sont ensuite reconditionnés ou recyclés.

## Développer la reprise en vue du reconditionnement

Comme on le comprend dans l'étude Sofies-Bio Innovation Services citée plus loin, la collecte est insuffisante pour servir les besoins du marché français en terminaux reconditionnés. Il est donc nécessaire d'explorer les leviers permettant de la développer :

- Se fixer des objectifs de reprise élevés, en lien avec la croissance du marché du reconditionné (de l'ordre de 20% par an selon [l'Arcep](#)), en cherchant à développer plus particulièrement la reprise des mobiles les plus susceptibles d'être reconditionnés pour réutilisation.
- Élargir la gamme des terminaux repris pour que même des téléphones anciens mais encore en bon état puissent être repris et revalorisés.
- Développer la mise en avant de l'offre de reprise, pour faire sortir tous les téléphones inutilisés des tiroirs.

Développer et renforcer le programme « re », c'est contribuer à la réduction de la mise sur le marché de terminaux neufs. C'est une des clefs d'atteinte de nos objectifs sur le scope 3, qui permettra à Orange de démontrer son investissement dans la sobriété numérique. Nos analyses et propositions n'excluent évidemment aucune des réflexions en cours ou à mener pour concrétiser cette transformation, dans toutes les activités d'Orange.

permet de mieux cerner l'écosystème français du téléphone portable pour orienter les actions destinées à optimiser la circularité de l'écosystème.

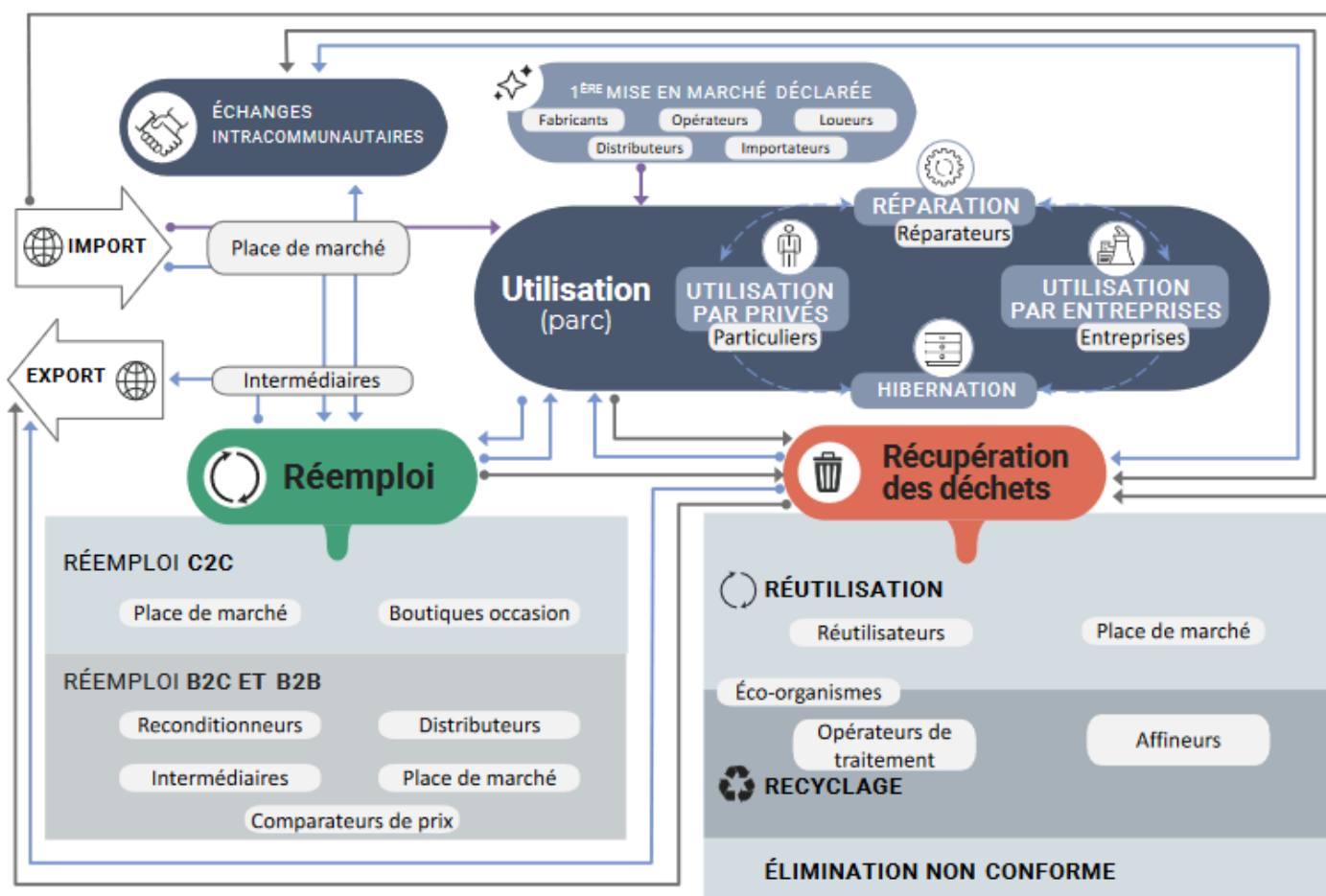
Elle identifie **4 filières** : la 1<sup>ère</sup> mise en marché (terminaux neufs), l'utilisation (qui inclut la réparation), le réemploi, et la récupération des déchets. Les places de marché prennent une place importante dans les filières du réemploi et de la récupération des déchets, ainsi que dans l'importation des produits (voir schéma).

En 2018, le marché de la **réparation** était valorisé entre 340 et 980m€, et le **réemploi** (hors ventes ou dons entre utilisateurs, inclus dans le cycle d'utilisation, ce qui contribue au fait que l'iPhone représente **+ de 50% des smartphones détenus aux USA**) entre 370 et 660m€, les deux étant en croissance rapide. Le tout sur un parc de smartphones estimé à 62 millions pour les usages privés, 7 millions pour les usages professionnels, et 1 million de mobiles en réparation, soit au total 70 millions de terminaux utilisés... auxquels il faut ajouter entre 55 et 110 millions de téléphones oubliés dans les tiroirs, dits « en hibernation » selon [l'Ademe](#).

Les utilisateurs déclarent éliminer entre 4 et 6 millions de terminaux par an vers les filières de récupération des déchets. Entre 300 000 et 500 000 sont effectivement recyclés et quelques milliers seulement reviennent vers la filière du réemploi. [L'Ademe](#) indique qu'en France, 5% des mobiles sont recyclés en fin d'usage. Côté mobiles reconditionnés, la collecte en France et en Europe est très insuffisante pour répondre à la demande. [L'Etat](#) précise

que seulement 30% des mobiles proposés sur le marché ont été reconditionnés en France. Or, le caractère vertueux du reconditionnement est dégradé lorsque les mobiles revendus proviennent de pays surconsommateurs : aux USA par exemple, le leasing de mobiles incite au renouvellement tous les 6 ou 12 mois. Les mobiles retournés, très récents, sont revendus dans d'autres pays, dont la France, avec un bilan carbone alourdi par les distances parcourues. Comme le relève [l'Ademe](#) « Il est souhaitable de sourcer les produits issus d'une réelle seconde vie et ne pas faire du marché du reconditionné une caution à la surconsommation ».

La lecture de cette étude invite à une actualisation des données et à la mise en place d'une action coordonnée entre tous les acteurs concernés par la distribution, la réparation, le reconditionnement et le recyclage des terminaux, à l'échelle nationale voire européenne. Alors que le [Ministre de la Transition écologique](#) souhaite « soutenir l'émergence d'une filière française de la réparation [...] qui vise à préserver l'environnement, renforcer notre souveraineté économique et développer des emplois non délocalisables », Orange pourra sans doute trouver du soutien auprès de son actionnaire de référence, mais aussi de nombreux personnels du Groupe, qui, de plus en plus, souhaitent faire partie de la solution plutôt que du problème.



Source : [étude Sofies / Bio Innovation Service](#) – juillet 2019

**Choisissez ceux qui agissent ! [cfecgc-orange.org](http://cfecgc-orange.org)**

**Version électronique**

[www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/](http://www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/)

**Vous abonner gratuitement**

[bit.ly/abiCFE-CGC](http://bit.ly/abiCFE-CGC)

**Vos correspondants CFE-CGC**

Retrouvez tous les représentants de vos établissements dans l'annuaire du syndicat

[bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

Lettre éditée par la CFE-CGC Groupe Orange et diffusée par les sections syndicales.

**Responsable de la publication**  
Sébastien Crozier

**Rédaction et maquette**  
Claudine Rousseau - Hélène Marcy