



Evaluation de la faisabilité technique de mise en place d'une chaîne semi-industrielle de réparation de mobilier professionnel

Valdelia

Lucie Verdier

Lucie.verdier@valdelia.org

Co-Recyclage

Thomas Duclos-Chanteaud

Anna Canévet

Préface

Valdelia souhaite permettre le développement de filières de réparation et de rénovation du mobilier professionnel dans le but d'allonger la vie des produits et prolonger leur usage.

La réparation évite ou retarde le geste d'abandon et donc l'apparition de déchets et réduit l'extraction de nouvelles ressources.

Aujourd'hui, la promotion de la réparation fait partie intégrante des politiques publiques en matière d'économie circulaire.

Dans cette optique, la présente étude vise à analyser la faisabilité technique d'une nouvelle solution de réparation du mobilier professionnel.

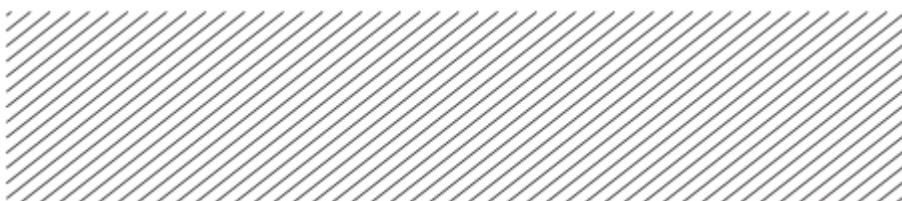




Table des matières

- 1.** Introduction
 - 1.1 Contexte et problématique
 - 1.2 Objectifs de l'étude

- 2.** Définition du champ de l'étude : estimation préliminaire des besoins en réparation de mobilier professionnel
 - 2.1 Synthèse des réparations les plus fréquentes
 - 2.2 Synthèse des réparations les plus demandées
 - 2.3 Conclusions

- 3.** Définition du projet de chaîne semi-industrielle de réparation
 - 3.1 Démantèlement de mobilier et massification de pièces détachées
 - 3.2 Offre servicielle de réparation

- 4.** Analyse du potentiel de *réemployabilité* des pièces détachées
 - 4.1 Les roulettes
 - 4.2 Les vérins
 - 4.3 Les accoudoirs
 - 4.4 Les serrures
 - 4.5 Conclusions

- 5.** Enquête sur le projet
 - 5.1 Démantèlement de mobilier et massification de pièces détachées - Avis d'experts
 - 5.2 Offre servicielle de réparation - Avis d'experts

- 6.** Conclusions sur la faisabilité technique du projet

- 7.** Annexes
 - 7.1 Liste des acteurs rencontrés
 - 7.2 Comptes rendus d'entretiens



La réparation

1. Introduction

1.1 Contexte et problématique

La présente étude s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle solution de réparation de mobilier professionnel en Île-de-France.

La réparation est un secteur encore peu exploité et pourtant, c'est une priorité fixée par la Loi de la transition énergétique et de la croissance verte. Si certains secteurs de la réparation sont bien organisés, d'autres sont largement marginaux. C'est le cas pour la filière des DEA.

Dans ce contexte, il convient de s'intéresser à la réparation du mobilier professionnel.

Cette étude de faisabilité a pour objectifs d'apporter des éléments pertinents sur la faisabilité technique de la mise en place d'une chaîne semi-industrielle de réparation de mobilier professionnel qui soit à la fois adaptée aux caractéristiques et contraintes de cette activité et conforme aux besoins des professionnels.

1.2 Objectifs de l'étude

Dans le cadre de ce projet, il s'agit de réaliser :

- Une estimation préliminaire des besoins en réparation de mobilier professionnel
- Une proposition de solution à mettre en œuvre : la chaîne de réparation semi-industrielle
- Une analyse du potentiel de *réemployabilité* des pièces détachées
- Un examen de la faisabilité du projet sous son aspect technique

Ces éléments conduiront à déterminer si ce projet est techniquement faisable avant d'envisager l'étude de sa viabilité économique.



La réparation

2. Définition du champ de l'étude : estimation préliminaire des besoins en réparation de mobilier professionnel

2.1 Synthèse des réparations les plus fréquentes

Le secteur de la réparation des meubles et éléments de décoration en France représente environ 3 900 entreprises. L'emploi a connu une nette chute après le « pic » de 2014, essentiellement due à la régression du nombre d'entreprises dans ce secteur. Les réparateurs sont confrontés à des difficultés récurrentes notamment la baisse du prix des produits neufs et le prix élevé des pièces détachées.

Certaines entreprises et administrations favorisent néanmoins la réparation de certains de leurs éléments de mobilier de bureau.

Nos échanges avec les experts, fabricants de meubles et réparateurs indépendants, montrent que les réparations de mobilier de bureau se concentrent sur :

- Les fauteuils
- Les armoires
- Les caissons

Sur ces éléments, les experts interrogés précisent que les réparations concernent en grande majorité :

- Les vérins
- Les roulettes
- Les accoudoirs
- Les serrures de rangements (armoires et caissons)

2.2 Synthèse des réparations les plus demandées

Certaines entreprises et administrations sont sensibles aux bénéfices de la réparation et favorisent ces actions sur le remplacement à neuf.

Nos échanges avec ces structures montrent que les réparations de mobilier de bureau les plus recherchées concernent :

- Les fauteuils
- Les armoires
- Les caissons
- Les bureaux

Et plus précisément :

- Les vérins
- Les roulettes
- Les accoudoirs
- Les assises
- Les serrures de rangements (armoires et caissons)
- Les plateaux de bureaux

2.3 Conclusions

Notre analyse est basée sur des entretiens avec les experts du secteur de la réparation de mobilier en France. Elle s'appuie également sur des échanges avec nos clients, entreprises et administrations, et sur nos propres constatations lors de nos opérations de réemploi.

Cette analyse nous a permis d'identifier quatre pièces détachées avec un fort potentiel pour les activités de réparation de mobilier de bureau :

- Les roulettes
- Les vérins
- Les accoudoirs
- Les serrures de rangements (armoires et caissons)

Ce sont donc ces quatre pièces détachées qui ont fait l'objet de notre étude sur la faisabilité technique de la mise en place d'une chaîne semi-industrielle de réparation de mobilier professionnel.



La réparation

3. Définition du projet de chaîne semi-industrielle de réparation

Le projet consiste en la mise en place d'une chaîne de démantèlement de mobilier de bureau en vue de massifier de la pièce détachée et proposer un service de réparation.

3.1 Démantèlement de mobilier et massification de pièces détachées

Nos échanges avec les experts de la réparation montrent que l'une des difficultés récurrentes auxquelles sont confrontés les réparateurs est l'accès aux pièces détachées. En effet, la disponibilité et le coût des pièces détachées sont des enjeux majeurs pour la réparation.

L'objectif premier du projet est donc de fournir de la pièce détachée localement afin de favoriser la disponibilité de ces pièces à un prix accessible pour les réparateurs. Le démantèlement s'effectuerait principalement sur du mobilier provenant des opérations de Co-Recyclage et serait couplé avec des ponctions régulières sur les gisements de Valdélia.

Une fois opérationnelle, cette chaîne de démantèlement/massification permettrait de lancer une offre de service dédiée à la réparation in situ de mobilier chez les détenteurs.

3.2 Offre servicielle de réparation

L'une des autres difficultés récurrentes auxquelles sont confrontés les réparateurs concerne la main d'œuvre. En effet, on constate aujourd'hui un déficit

de main d'œuvre qualifiée et capable de s'adapter aux évolutions des métiers de la réparation.

L'autre objectif du projet concerne donc la formation de réparateurs pour permettre de proposer une offre servicielle de réparation adaptée.

Les réparateurs seraient formés sur la chaîne de démantèlement/massification et pourraient ensuite intervenir in situ chez les détenteurs de mobilier cassé ou abimé.

Ce service va de pair avec la massification de pièces détachées, un stock de pièces détachées étant indispensable à l'activité de réparation.

La réparation

4. Analyse du potentiel de réemployabilité des pièces détachées

Avant toute chose, il est indispensable d'analyser les pièces détachées pré-identifiées afin de déterminer leurs taux de *réemployabilité*. Cette analyse permettra de valider ou non la faisabilité technique du projet.

4.1 Les roulettes

Le potentiel de *réemployabilité* des roulettes de fauteuil a été établi sur la base des différentes caractéristiques d'une roulette, à savoir : le diamètre et la longueur de sa tige, le diamètre de sa roue et le type de surface sur lequel elle est prévue pour rouler.



Nos échanges avec les experts de la réparation et nos interventions sur différents gisements de mobilier nous montrent que seules deux caractéristiques ont un réel impact sur le potentiel de réemployabilité d'une roulette : le diamètre de la tige ainsi que sa longueur.

A la suite à notre étude, qui est basée sur un échantillon représentatif des roulettes présentes sur le marché, les hypothèses suivantes ont été retenues (cf. tableau 1) :

- Il existe une taille standard pour le diamètre des tiges de roulettes (11mm).
- Il n'existe pas de taille standard pour la longueur des tiges de roulettes mais la variété des longueurs de tiges est limitée (moins d'une dizaine).
- La majorité des roulettes sont destinées à rouler sur des sols durs.
- Il existe une taille standard pour le diamètre des roues (50 mm).

Tableau 1 – Nomenclature roulettes

Pièce détachée		Caractéristiques	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10	N°11	N°12	N°13	N°14	
Roulette	Diamètre PIN (tige)	10 mm			x					x			x		x		
		11 mm	x	x		x	x	x	x		x	x		x			x
	Longueur tige	19 mm													x		
		21 mm		x									x			x	
		22mm	x			x						x		x			
		24 mm							x								
		26 mm															x
		30 mm									x						
	Surface sols	Dur		x	x		x	x	x	x			x			x	x
		Mou															
	Diamètre roues	48 mm		x													
		50 mm				x					x	x	x	x	x	x	
		60 mm			x				x								x
		65 mm						x		x							
88,5 mm		x															

Certaines caractéristiques n'ont pas pu être renseignées car elles n'étaient pas indiquées (surface sols) et/ou accessibles (longueur de la tige).

Au vu de ces hypothèses, le potentiel de réemployabilité des roulettes apparaît élevé. L'existence de tailles standards pour trois des caractéristiques d'une roulette ainsi que la variété limitée de tailles pour la quatrième caractéristique favorisent largement les possibilités de réparation.

4.2 Les vérins

Le potentiel de *réemployabilité* des vérins de fauteuil a été établi sur la base des différentes caractéristiques d'un vérin, à savoir : sa hauteur, les dimensions de son boîtier et les dimensions de son piston.



Nos échanges avec les experts de la réparation et nos interventions sur différents gisements de mobilier nous montrent que seules deux caractéristiques ont un réel impact sur le potentiel de *réemployabilité* d'un vérin : le diamètre de son boîtier et le diamètre de son piston.

A la suite à notre étude, qui est basée sur un échantillon représentatif des vérins présents sur le marché, les hypothèses suivantes ont été retenues (cf. tableau 2) :

- Il n'existe pas de hauteur standard pour les vérins.
- Il n'existe pas de longueur standard pour les boîtiers de vérins.
- Il existe des diamètres standards pour les boîtiers de vérins (diamètre haut : 52 et 50 mm ; diamètre milieu 50 et 48 mm ; diamètre bas : 47 et 43 mm).
- Il existe des diamètres standards pour les pistons de vérins (diamètre haut : 26 et 25 mm ; diamètre bas : 28 et 27 mm).

Au vu de ces hypothèses, le potentiel de réemployabilité des vérins apparaît plutôt élevé. L'existence de tailles standards pour certaines caractéristiques d'un vérin favorise les possibilités de réparation.

Tableau 2 – Nomenclature vérins

Certaines caractéristiques n'ont pas pu être renseignées car elles n'étaient pas accessibles.

Caractéristiques		N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10	N°11	N°12	N°13	
Hauteur (réglable)	24 - 34 cm													x	
	25 - 32 cm	x													
	25 - 40 cm										x				
	27 - 35,5 cm		x				x								
	27 - 40 cm									x					
	29 - 40 cm			x				x							
	31 - 44 cm								x						
	33 - 42 cm													x	
	35 - 44 cm				x										
51 - 72 cm						x									
Dimensions boitier	Longueur	180 mm	x												
		195 mm						x							
		200 mm		x											x
		220 mm			x				x			x		x	
		230 mm								x			x		
		246 mm				x									
		280 mm									x				
		390 mm						x							
	Diamètre haut	80 mm									x				
		58 mm													x
		52 mm						x	x						
		50 mm	x	x	x	x	x			x		x	x	x	
	Diamètre milieu	58 mm													x
		50 mm						x	x						
		48 mm	x	x	x	x	x			x					
	Diamètre bas	60 mm									x				
57 mm														x	
51 mm											x				
47 mm							x	x					x		
43 mm		x	x	x	x	x			x						
41 mm													x		
Dimensions piston	Diamètre haut	25 mm					x	x							
		26 mm	x	x	x	x	x		x						
		28 mm									x				
		52 mm												x	
	Diamètre bas	27 mm						x	x						
		28 mm	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	
		49 mm													x

4.3 Les accoudoirs

Le potentiel de *réemployabilité* des accoudoirs de fauteuil a été établi sur la base des différentes caractéristiques d'un accoudoir, à savoir : son support de fixation et ses trous de fixation (cf. tableau 3).



Nos échanges avec les experts de la réparation et nos interventions sur différents gisements de mobilier nous montrent que plusieurs caractéristiques ont un réel impact sur le potentiel de *réemployabilité* d'un accoudoir : le nombre de trous de fixation, la distance entre ces trous et la longueur du support de fixation.

Notre étude révèle qu'il existe une grande diversité d'accoudoirs (cf. tableau 3) et, à la suite de cette étude, les hypothèses suivantes ont été retenues :

- Il n'existe pas de longueur standard pour le support de fixation.
- Il n'existe pas de standards concernant le nombre de trous de fixation, bien que le plus souvent, il y en ait deux ou trois.
- Il n'existe pas de distance standard entre les trous de fixation.

Tableau 3 – Nomenclature accoudoirs

Accoudoirs			N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	
Caractéristiques									
Trous de fixation	Nombre trous	1	x						
		2			x	x			
		3		x				x	
		4							
		6							x
	Distance trous	8,7 mm							x
		27,8 mm				x			
		36 mm						x	
		38,17 mm		x					
		47,8 mm							x
		50 mm			x				
		65,7 mm							x
		72,4 mm						x	
		75,04 mm		x					
Longueur support de fixation	16,5 cm							x	
	17 cm	x	x						
	17,5 cm				x				
	18 cm						x		
	18,7 cm			x					

Au vu de ces hypothèses, le potentiel de réemployabilité des accoudoirs apparaît très faible. L'absence de tailles standards pour les différentes caractéristiques d'un accoudoir réduit fortement les possibilités de réparation.

4.4 Les serrures

Le potentiel de *réemployabilité* des serrures de rangements a été établi sur la base des différentes caractéristiques d'une serrure, à savoir : le mode de verrouillage (clé, code, carte...), le système de verrouillage (barillet, verrou...), le mode de fermeture (came, piédestal, crochet...) et le système de fixation (cf. tableau 4).



Nos échanges avec les experts de la réparation et nos interventions sur différents gisements de mobilier nous montrent que toutes ces caractéristiques ont un réel impact sur le potentiel de *réemployabilité* d'une serrure.

Notre étude révèle que selon le type de rangement, armoire ou caisson, le type de serrure utilisée diffère. Pour les armoires rideaux, les serrures utilisées sont principalement des serrures à cames (cf. photo 1 ci-dessous) alors que pour les caissons, il s'agit principalement de serrures à piédestal (cf. photo 2 ci-dessous).

Serrure à came



Serrure à piédestal



A la suite de notre étude, les hypothèses suivantes ont été retenues :

- Il existe un mode de verrouillage standard pour les serrures de rangements (clé).
- Il existe un système de verrouillage standard : le barillet. Les barilletts sont de diamètres variés mais deux sont plus fréquents (16,3 mm et 17,8 mm).
- Il existe deux modes de fermeture : la came et le piédestal. Parmi les comes, certaines sont droites, certaines sont à crochet.
- Il existe une taille standard pour les comes à crochet (34 mm).
- Il n'existe pas de taille standard pour le piédestal d'une serrure.
- Il existe deux systèmes de fixation (en applique ou à encastrer) dont l'un plus fréquent : le système « en applique » avec généralement 2 trous de fixation.

Au vu de ces hypothèses, le potentiel de réemployabilité des serrures existe mais apparait limité. L'existence de tailles standards pour les serrures à comes augmente les possibilités de réparation. En revanche, l'absence de longueur standard pour les serrures à piédestal rend les possibilités de réparation faibles pour les caissons.

Tableau 4 – Nomenclature serrures

Serrures																		
Caractéristiques			N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10	N°11	N°12	N°13	N°14		
Mode de verrouillage	Clé		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Système de verrouillage	Barillet	Diamètre barillet	11 mm									x						
			12 mm							x								
			14,5 mm											x				
			15,8 mm	x											x			
			16,3 mm		x	x							x					
			17 mm							x								
			17,8 mm				x	x										x
			?													x	x	
Mode de fermeture (= Pêne)	Came	Type de came	Droite		x													
			A crochet	x			x						x					
		Longueur de came	31,5 mm	x														
	34 mm					x							x					
	67 mm				x		x											
	Piédestal	Longueur de piédestal	13 mm								x							
22 mm															x			
25 mm								x										
26 mm														x				
28 mm												x						
29 mm				x														
33 mm												x						
?										x								
Système de fixation	En applique	1 trou de fixation									x					x		
		2 trous de fixation		x		x		x	x			x		x			x	
	A encastrer	Fourchette												x				
		Ecrou	x					x										

Le barillet de la serrure n°7 n'étant pas accessible, son diamètre n'a pas pu être mesuré.

La réparation

5. Enquête sur le projet

Dans l'optique de déterminer la faisabilité technique de ce projet, nous avons réalisé des entretiens avec différents fabricants de meubles et rencontré ou pris contact avec des spécialistes de la réparation dans toute la France. Nos entretiens avec ces experts nous ont permis d'établir un état des lieux de la pertinence de ce projet et identifier certaines difficultés auxquelles nous pourrions être confrontés.

5.1 Démantèlement de mobilier et massification de pièces détachées – Avis d'experts

« Ce n'est pas évident pour les réparateurs de trouver les pièces détachées qu'ils cherchent. Ca dépend des arrivages et des 'modes' (histoires de couleurs).

Le mobilier où il y a vraiment un enjeu et sur lequel il faudrait se concentrer c'est : les fauteuils et les armoires. Pour les bureaux, la réparation est extrêmement rare.

Par contre, ça n'est intéressant que pour du mobilier haut de gamme. » - Fabricant de mobilier de bureau

« Je serais intéressé par certaines pièces détachées si vous les aviez en stock. Pour les fauteuils : des assises, des dossiers, des accoudoirs et des bases alu pour upgrader les chaises. Eventuellement aussi des serrures de caissons, si elles sont moins chères que celles que j'achète actuellement. » - Expert de la réparation de mobilier

« Bien sûr que je serai intéressé pour acheter de la pièce détachée d'occasion. Mais la problématique est insolvable : il y a une bien trop grande diversité de pièces détachées. Ce n'est pas possible d'avoir la bonne pièce détachée au bon moment. » - Expert de la réparation de mobilier

« Cette activité ne serait pas rentable. Il y a un coût de démantèlement, de livraison, de temps... or pour que ce soit rentable, il faudrait que le prix de vos pièces détachées

soit très bas sinon ce ne serait pas rentable pour nous réparateurs. On ne 'rentre' pas assez cher. » - Expert de la réparation de mobilier

« L'idée est intéressante mais le gros problème c'est que les pièces interchangeables sont uniquement les pièces sans aucune valeur. Vous auriez donc un énorme stock de pièces sans valeur. » - Expert de la réparation de mobilier

« Je n'ai pas vraiment de besoins en pièces détachées. J'ai déjà un petit stock de pièces détachées mais je l'utilise très peu car je rachète des lots de mobilier en bon état ». – Expert de la réparation de mobilier

« Nous avons déjà notre propre stock de pièces détachées. On le crée quand on a beaucoup d'unités d'un même meuble. Sinon, on achète parfois des pièces détachées neuves aux fabricants. » - Expert de la réparation de mobilier

« La démarche me plaît mais pour en faire un business bon courage. C'est trop anecdotique : les roulettes ça ne casse pas souvent et en plus, on en récupère sur des sièges cassés. Idem pour les vérins. Pour les serrures, effectivement il manque souvent les clés mais il suffit de trouver un numéro et on rachète la clé pour 3€50, c'est très facile. » - Expert de la réparation de mobilier

« Les vérins et les roulettes en soi ça m'intéresse ! Mais je les achète neufs car ce n'est pas cher. » Expert de la réparation de mobilier

5.2 Offre servicielle de réparation – Avis d'experts

« Dans l'idée, votre démarche est complètement compatible avec notre vision car nous sommes très engagés pour le développement durable. Mais votre démarche ne fonctionnera qu'avec des fabricants orientés 'éco-construction'. Avec d'autres fabricants, la réparation sera techniquement impossible. Selon la qualité du produit, on pourra ou non réparer. » - Fabricant de mobilier de bureau

« La fabrication de mobilier est une activité très très très complexe. On n'imagine pas ! Il faut connaître l'industrie pour s'en rendre compte. Vous risquez d'être confrontés à un problème de 'touche structurelle' des marques. Chaque marque ajoute sa touche au niveau de la structure. Cela risque de rendre la réparation difficile. » - Fabricant de mobilier de bureau

« La majorité des fabricants ne vendent que très exceptionnellement en direct. Il faudrait donc voir avec les concessionnaires. Ils pourraient être intéressés par la possibilité de proposer à leurs

clients un service complémentaire de réparation à prix abordable mais il vous faut un argumentaire très solide pour réussir à les impliquer.» - Fabricant de mobilier de bureau

« Pourquoi pas mais il faudrait un énorme stock de pièces détachées pour couvrir l'ensemble des possibilités de réparation ! » - Expert de la réparation de mobilier

« Il faudrait que vous ayez un système de référencement extrêmement précis. C'est un élément clé. » - Expert de la réparation de mobilier

Ces échanges avec les experts du secteur révèlent un réel intérêt pour des pièces détachées d'occasion, notamment pour les fauteuils et les armoires. Il ressort néanmoins que pour être réellement intéressantes, ces pièces doivent être moins chères à l'achat que les pièces détachées déjà présentes sur le marché.

Certains points ont également été soulevés lors de ces échanges : la qualité du mobilier à réparer, la touche structurelle des fabricants de mobilier et l'importance du stock de pièces nécessaires pour la mise en place du projet.



La réparation

6. Conclusions sur la faisabilité technique du projet

6.1 . Conclusion générale

Malgré d'évidentes contraintes techniques et économiques, notre étude met en évidence qu'il existe des besoins et un intérêt pour de la pièce détachée au niveau local ainsi que pour un service de réparation de mobilier professionnel.

Nous estimons, sur la base des différents résultats d'analyse, que ce projet est en partie faisable sur le plan technique mais il semble limité.

En effet, au regard des données récoltées sur les quatre pièces détachées pré-identifiées, seules deux d'entre elles présentent un potentiel de *réemployabilité* élevé : les roulettes et les vérins.

En ce qui concerne les accoudoirs, leurs diversité et l'absence de tailles « standards » réduit considérablement leur potentiel de *réemployabilité*.

Enfin, les serrures présentent un potentiel de *réemployabilité* limité. Les serrures d'armoires rideaux (serrures à came) semblent réemployables contrairement aux serrures de caissons qui sont très variées.

6.2 . Limites

Au terme de cette étude, et suite à nos échanges avec les professionnels, nous relevons certaines limites à ce projet :

- Les seules pièces qui révèlent un fort potentiel de réemployabilité sont des pièces de faible valeur (roulettes et vérins).
- La réparabilité d'un mobilier dépend souvent de sa qualité.
- La réparabilité d'un mobilier est soumise, entre autres, à sa structure.

Des questions importantes ont également été soulevées lors de cette étude :

- Comment faire pour s'assurer d'avoir un stock de pièces détachées suffisant pour répondre aux besoins des réparateurs ?
- Comment réussir à proposer des prix suffisamment bas pour concurrencer les pièces détachées neuves ?
- Dans le cadre d'une offre servicielle de réparation, comment s'assurer de rendre les réparations techniquement possibles ?
- Est-il possible de rendre cette activité rentable ?

Ces problématiques et questions feront l'objet d'une prochaine étude qui portera sur l'analyse économique de ce projet.

La réparation

7. Annexes

7.1 Liste des acteurs rencontrés et/ou avec lesquels nous avons échangé

Fabricants de mobilier professionnel :

- Buronomic
- Sokoa
- Bisley
- Kinnarps
- Herman Miller
- Steelcase

Structures de l'occasion :

- Adopte un bureau
- D2M
- AXAL
- Loire Eco Distribution
- Simon Bureau
- Label Emmaüs
- Buroccasion

Entreprises : par souci de confidentialité commerciale, nous ne pouvons les nommer.

Eco-organisme pour la gestion et le traitement des DEA professionnels :

- Valdélia

7.2 Comptes rendus d'entretiens

Par souci de confidentialité, certains comptes rendus d'entretiens ne sont pas communiqués ci-dessous et d'autres le sont en partie uniquement.

Compte rendu n°1 – Fabricant de mobilier professionnel

- Aujourd'hui, les entreprises de mobilier de bureau sont en difficulté, en « survie ».
- Il n'existe pas d'obligation légale pour les fabricants de fournir des pièces détachées reconditionnées après garantie donc les fabricants ne voudront pas de pièces détachées d'occasion.
- La majorité des fabricants ne vendent que très exceptionnellement en direct.
- Il faudrait voir avec les concessionnaires. Ils pourraient être intéressés par la possibilité de proposer à leurs clients un service complémentaire de réparation à prix abordable mais il vous faut un argumentaire très solide pour réussir à les impliquer.
- Ce n'est pas évident pour les réparateurs de trouver les pièces détachées qu'ils cherchent. Ça dépend des arrivages et des 'modes' (histoires de couleurs).
- Le mobilier où il y a vraiment un enjeu et sur lequel il faudrait se concentrer c'est : les fauteuils et les armoires. Pour les bureaux, la réparation est extrêmement rare.
- Cependant, ça n'est intéressant que pour du mobilier haut de gamme.
- Les pièces qui pourraient être intéressantes pour les structures de l'occasion :
 - Les barillets/clés (il faudrait un gros stock, bien trié, avec différentes clés dont des clés 'standards' qu'on peut légèrement retravailler). Il faudrait vendre moins cher que le prix de vente actuel.
 - Tablettes d'armoires (pièce chère)
 - Accoudoirs
 - Embase en aluminium (pièce chère)
 - Pieds de bureaux peut-être

Compte rendu n°2 - Fabricant de mobilier professionnel

- Concernant les sièges : il existe des standards pour les vérins.
- A priori, il existe seulement 2/3 fabricants de vérins dans le monde
- Les vérins ainsi que les roulettes sont faciles à changer. Pour le reste c'est plus technique.

Compte rendu n°3 – Fabricant de mobilier professionnel

- Sur un siège : il existe des standards pour le lift, les roulettes et la base. Ces pièces sont facilement interchangeables d'un mobilier à l'autre.
- En revanche, les accoudoirs et les assises ne sont pas du tout les mêmes. Ces pièces diffèrent d'une marque à une autre ainsi qu'entre gammes d'une même marque (chaque fauteuil a ses accoudoirs et chaque fauteuil à son assise). Cependant, c'est interchangeable entre mêmes modèles. Par exemple, si on récupère un accoudoir sur un modèle de fauteuil A de marque B on peut le mettre sur un autre fauteuil A de marque B.
- C'est très facile pour les accoudoirs (quand c'est le bon modèle), beaucoup moins pour les assises.

Compte rendu n°4 – Fabricant de mobilier professionnel

- Dans l'idée, votre démarche est complètement compatible avec notre vision car nous sommes très engagés pour le développement durable. Mais votre démarche ne fonctionnera qu'avec des fabricants orientés 'éco-construction'.
- Avec d'autres fabricants, la réparation sera techniquement impossible. Selon la qualité du produit, on pourra ou non réparer.
- Il existe dans l'industrie un vrai problème de durabilité.
- Par exemple : s'il y a un problème sur un fauteuil, selon l'entreprise, la qualité, la démarché, le tissu (piqué ou collé) ... On pourra ou non réparer. Si le tissu est piqué, on pourra. S'il est collé, ce sera poubelle dans tous les cas.
- La fabrication de mobilier est une activité très très très complexe. On n'imagine pas ! Il faut connaître l'industrie pour s'en rendre compte. Vous risquez d'être confrontés à un problème de 'touche structurelle' des marques. Chaque marque ajoute sa touche au niveau de la structure. Cela risque de rendre la réparation difficile.

Compte rendu n°5 – Structure de l'occasion

- Je serais intéressé par certaines pièces détachées si vous les aviez en stock. Pour les fauteuils : des assises, des dossiers, des accoudoirs et des bases alu pour

upgrader les chaises. Eventuellement aussi des serrures de caissons, si elles sont moins chères que celles que j'achète actuellement.

- Pour moi, il faut vraiment viser des pièces à forte valeur. C'est-à-dire des pièces rares et/ou chères.
- Par exemple : des assises. Il y a un vrai enjeu de couleur et donc une vraie valeur. Pareil pour les dossiers. Il nous suffirait parfois de changer de couleur pour vendre.
- Le problème, c'est que ce n'est pas compatible entre marques et entre modèles. Il faudrait donc un énorme stock.
- Pour les plateaux de bureaux, il y a des tailles standards mais les insères sont différentes. Ce n'est pas intéressant.
- Les roulettes et les vérins, je n'en ai pas besoin et en plus ça ne vaut rien à l'achat.
- Le service de réparation, je n'y crois pas. Il n'y a pas de marché et le modèle ne fonctionnerait pas. Les distributeurs sont trop frileux, trop peu innovants.

Compte rendu n°6 – Structure de l'occasion

- Nous avons déjà notre propre stock de pièces détachées. On le crée quand on a beaucoup d'unités d'un même meuble. Sinon, on achète parfois des pièces détachées neuves aux fabricants.
- Ce qui pourrait être intéressant selon moi ce sont les assises. Il y a un effet de mode sur les couleurs. Des sièges bleus par exemple, aujourd'hui plus personne n'en veut.
- Si vous aviez des assises de couleur noire par exemple sur quelques modèles standards, je serais très intéressé.
- Pour le service de réparation, c'est un projet ambitieux. Pourquoi pas mais il faudrait un énorme stock de pièces détachées pour couvrir l'ensemble des possibilités de réparation ! Il faudrait que vous ayez un système de référencement extrêmement précis. C'est un élément clé.

Compte rendu n°7 – Structure de l'occasion

- Bien sûr que je serai intéressé pour acheter de la pièce détachée d'occasion. Mais la problématique est insolvable : il y a une bien trop grande diversité de pièces détachées. Ce n'est pas possible d'avoir la bonne pièce détachée au bon moment.
- En plus cette activité ne serait pas rentable. Il y a un coût de démantèlement, de livraison, de temps... or pour que ce soit rentable, il faudrait que le prix de vos pièces détachées soit très bas sinon ce ne serait pas rentable pour nous réparateurs. On ne 'rentre' pas assez cher.
- Il faudrait plutôt voir avec les services généraux des grandes entreprises. Ça pourrait les intéresser mais ils voudront des pièces récentes.

Compte rendu n°8 – Structure de l'occasion

- La démarche me plaît mais pour en faire un business bon courage. C'est trop anecdotique : les roulettes ça ne casse pas souvent et en plus, on en récupère sur des sièges cassés. Idem pour les vérins.
- Pour les serrures, effectivement il manque souvent les clés mais il suffit de trouver un numéro et on rachète la clé pour 3€50, c'est très facile. Un mail et c'est réglé.
- Les accoudoirs, pourquoi pas.
- Les assises, non. C'est beaucoup trop compliqué à changer.
- In fine, l'idée est intéressante mais le gros problème c'est que les pièces interchangeables sont uniquement les pièces sans aucune valeur. Vous auriez donc un énorme stock de pièces sans valeur.

Compte rendu n°9 – Structure de l'occasion

- Je n'ai pas vraiment de besoins en pièces détachées. J'ai déjà un petit stock de pièces détachées.
- Je l'utilise très peu car je rachète des lots de mobilier en bon état. Mais peut-être que d'autres pourraient avoir besoin de pièces. En tout cas, ce n'est pas mon cas.

Compte rendu n° 10 – Structure de l'occasion

- Les vérins et les roulettes en soi ça m'intéresse ! Mais je les achète neufs car ce n'est pas cher.
- Si vous pouvez me les vendre moins cher, je vous les achète. A condition bien sûr que ce soit en très bon état.
- Sinon, je serais intéressé par les mécanismes de fauteuils. La partie basse. Aussi, les serrures/clés d'armoires ainsi que les plateaux. On en achète tout le temps.
- Je pense aussi aux rails d'armoires et aux lames de rideaux mais attention, en réparant on se rend compte qu'elles sont toutes différentes.
- Autre chose qu'on a du mal à trouver, ce sont les plumiers adaptables/ extensibles pour caissons. Si vous en avez, je vous en achète c'est certain.
- Je pense que c'est pareil pour tous les brokers et réparateurs. On cherche tous les mêmes pièces.