

Résumé

Le projet consiste à créer un centre de prestations en matière d'articles de puériculture (poussettes, sièges auto, sacs à langer, lits de voyage, etc.) pour nouveaux-nés et enfants en bas âge. Les prestations du Centre seront la vente de neuf, la vente d'occasion, la location, la réparation et le conseil. Ces prestations seront offertes selon des modalités nouvelles favorisant la durabilité des objets tout en présentant des avantages pour les consommateurs, qui les amèneront dans leur propre intérêt à y recourir. Le Centre exercera son activité dans le cadre d'une association et s'autofinancera. Deux personnes très expérimentées dans le commerce des articles de puériculture œuvreront à sa réalisation. L'ambition du projet est de faire basculer localement un pan de l'économie du côté de la durabilité des biens et, en démontrant que c'est possible, d'ouvrir une voie.

Développement

1. Les différentes durées de vie des objets

On peut distinguer pour un objet sa durée de vie potentielle et sa durée d'utilisation. Ces deux durées se combinent pour déterminer la durée de vie effective de l'objet ; celle-ci va de la production de l'objet jusqu'à sa dernière utilisation puis son élimination. La durée de vie potentielle d'un objet dépend notamment de sa qualité et des possibilités de réparation. La durée d'utilisation de l'objet dépend de son temps d'utilisation plus ou moins long par son utilisateur et du fait qu'il y ait ou pas une succession d'utilisateurs. Pour maximiser la durée de vie effective d'un objet il faut maximiser sa durée de vie potentielle et aligner sur celle-ci sa durée d'utilisation par des réutilisations successives. C'est ce que cherchera à faire le Centre pour les articles de puériculture.

2. Le choix des articles de puériculture

Les articles de puériculture présentent peu de risque d'obsolescence et sont généralement de bonne qualité. La durée d'utilisation pour un même enfant est courte. Ils ont donc une longue durée de vie potentielle mais une courte durée d'utilisation : c'est le cas de figure idéal pour expérimenter de nouveaux modes de consommation qui favorisent la durabilité des objets.

3. Le Centre et ses usagers

Le Centre aura la forme juridique d'une association. Ses usagers seront des personnes et des institutions qui s'occupent de nouveaux-nés et d'enfants en bas âge, soit en majorité des parents. La nature associative du Centre leur offrira un cadre de consommation sécurisé.

4. Les cinq prestations

Les cinq prestations du Centre seront la vente d'objets neufs avec garantie de rachat, la vente d'objets d'occasion avec garantie de rachat, la location à prix adapté, la réparation à prix adapté, le conseil sans incitation à l'achat. Les modalités particulières de ces prestations visent à maximiser la durée de vie effective des objets. Elles sont expliquées dans les chapitres qui suivent.

5. La garantie de rachat

Les articles neufs seront vendus avec une garantie de rachat par le Centre au tiers du prix payé. Les articles rachetés seront revendus d'occasion avec la même garantie de rachat. Les articles seront ainsi rachetés et revendus en chaîne tant que leur état le permet. Cette garantie de rachat vise à remédier au principal défaut de la vente (neuf ou occasion) sur le plan de la durabilité des objets à savoir le faible taux de remise en circulation des objets lorsque leur propriétaire n'en a plus besoin.

6. Le conseil sans incitation à l'achat

La prestation de conseil sera servie gratuitement et indépendamment de l'acte d'achat. Le but du Centre en effet ne sera pas de vendre des objets mais de les faire durer. Cette prestation aidera les usagers à trouver la bonne réponse à leurs besoins. Elle permettra d'éviter l'achat d'objets inutiles ou d'objets inadaptés nécessitant ensuite un échange ou un nouvel achat. Le conseil étant dispensé dans le même lieu que la vente (neuf et occasion), l'utilisateur du Centre pourra le cas échéant acquérir immédiatement l'objet identifié comme répondant le mieux à son besoin.

7. La vente d'occasion avec garantie de rachat

Les articles d'occasion seront vendus à 50 % de leur prix neuf. Les objets seront révisés et nettoyés selon des protocoles stricts. Ils bénéficieront d'une garantie contre les défauts à l'égal des articles achetés neufs. Les rachats d'articles assureront un large choix pour l'occasion, propre à satisfaire l'essentiel des demandes. Lorsque l'utilisateur ne trouvera pas l'occasion recherchée, il pourra acheter dans le même lieu un article neuf aux meilleurs prix. Les avantages qui précèdent pour l'utilisateur, ajoutés à ceux liés à la garantie de rachat et à la prestation de conseil, permettront de remédier aux défauts souvent rédhibitoires de l'occasion et gagner à sa cause une part accrue des parents.

8. La vente de neuf avec garantie de rachat

Les articles neufs seront vendus aux meilleurs prix. Il s'agira uniquement d'articles de qualité. Les usagers soucieux de qualité et/ou d'économie n'auront plus à chercher eux-mêmes des articles avec de tels attributs. La vente d'articles d'occasion dans le même lieu pourra amener des usagers venus pour acheter du neuf à se découvrir une inclination nouvelle pour l'occasion.

9. La location à prix adapté

La location permettra de répondre à des besoins de courte durée : touristes ou hôtes pour des amis de passage, venus en train ou en avion. Cette prestation rendra service aux familles et leur évitera des achats sans nécessité. Les tarifs et les modalités pratiques de remise et restitution de l'article seront déterminés de manière à rendre la location attractive en cas de besoin de courte durée.

10. La réparation à prix adapté

Le service de réparation sera offert pour les objets vendus par le Centre et ceux de qualité comparable achetés ailleurs. Le tarif tiendra compte de la valeur de l'objet de sorte que réparer l'objet endommagé ou en panne soit plus avantageux que d'en racheter un. En cas de besoin, un objet similaire pourra être prêté à l'utilisateur durant la réparation. Si l'objet n'est pas réparable, l'utilisateur pourra se procurer sur place un nouvel objet d'occasion ou neuf aux conditions avantageuses exposées plus haut. Le consommateur aura donc tout à gagner à tenter la réparation.

11. Les avantages pour les usagers

Les prestations offertes par le Centre présenteront les avantages suivants pour l'utilisateur. *Confort* : bonne réponse au besoin, objet de remplacement durant les réparations, désencombrement, cadre de consommation sécurisé. *Économies* : meilleurs prix pour le neuf, rachat des objets au tiers du prix payé (neuf et occasion), possibilité accrue de recours à l'occasion et de réparation des objets, possibilité de location en cas de besoin de courte durée, risque réduit d'achats d'objets inutiles. *Gain de temps* : possibilité de recourir aux différentes prestations dans le même lieu, recours à l'occasion dans des conditions optimales, risque réduit d'achats d'objets inadaptés (nécessitant un échange), sélection des articles (qualité et prix) effectuée par le Centre.

12. Les avantages en matière de durabilité des biens

Les prestations offertes présenteront les avantages suivants en matière de durabilité des biens : commercialisation uniquement d'objets de qualité, probabilité accrue de remise en circulation des

objets n'ayant plus d'utilité pour leur propriétaire, entretien des objets avant chaque réutilisation, attrait réduit des objets de bas de gamme, attrait accru de l'occasion, passage facilité du neuf à l'occasion, risque réduit d'achats d'objets inutiles, incitation à faire réparer les objets, substitution de la location à certains achats. Toutes choses qui permettront d'accroître la durée de vie potentielle des objets et d'aligner sur celle-ci leur durée d'utilisation par des réutilisations successives. Les avantages des prestations du Centre pour les consommateurs décrits au chapitre 11 amèneront ceux-ci dans leur propre intérêt et donc indépendamment de leur sensibilité écologique à y recourir ce qui amplifiera quantitativement les avantages qui précèdent en matière de durabilité.

13. La mutualisation du financement des prestations

La vente de neuf et la vente d'occasion seront bénéficiaires. Le conseil, la location et la réparation aux conditions proposées seront déficitaires. Le bénéfice réalisé avec la vente permettra de financer le conseil et le travail non facturable pour la location et la réparation. Le centre sera donc autofinancé. A noter que la forme associative confèrera au Centre une marge de manœuvre financière accrue en raison de l'absence de propriétaire à rémunérer, de dons d'objets pour l'occasion, de recours possible à du bénévolat et à terme d'éventuelles cotisations des usagers.

14. Les neuf éléments du modèle et les liens entre eux

Le modèle proposé se caractérise par neuf éléments, à savoir : les cinq prestations et leurs modalités particulières ; leur offre conjointe dans un même domaine (puériculture), dans un même lieu et par un même prestataire ; le but non lucratif du prestataire ¹⁾. Ces neuf éléments se combinent pour rendre possible les cinq prestations et leur conférer des avantages qui se combinent à leur tour au bénéfice des consommateurs et de la durabilité des biens.

1) Les neuf éléments : 1^{er} = vente de neuf avec garantie de rachat ; 2^{ème} = vente d'occasion avec garantie de rachat ; 3^{ème} = location à prix adaptés ; 4^{ème} = réparation à prix adaptés ; 5^{ème} = conseil sans incitation à l'achat ; 6^{ème} = offre dans un même domaine ; 7^{ème} = offre dans un même lieu ; 8^{ème} = offre par un même prestataire ; 9^{ème} = statut non lucratif du prestataire.

15. La reproductibilité et la coopération

Le Centre mettra à disposition d'autres organismes qui souhaitent créer une entreprise sur le même modèle (dans le même domaine ou dans un autre domaine), son savoir-faire et les outils de gestion développés. En raison de leur but commun le Centre et les autres entreprises qui seront créés sur ce modèle, y compris dans le même domaine mais en s'adressant à des clientèles d'aires de résidence différentes, ne se trouveront pas dans un rapport de concurrence mais seront amenés naturellement à coopérer, ce qui est une autre vertu du modèle proposé.

16. Les perspectives et les autres aspects du développement durable

Le système de garantie de rachat offrira au Centre et à ses pairs (voir chapitre 15), une fois qu'ils occuperont ensemble une solide position sur le marché, la possibilité de négocier avec les fabricants la fourniture d'articles de qualité et de réparabilité accrue. Il sera proposé aux fabricants une commission sur chaque revente. Les fabricants seront ainsi amenés dans leur propre intérêt à accroître la durée de vie potentielle de leurs articles et à entrer alors dans un modèle d'affaire durable. Finalement il pourrait être négocié avec les fabricants la fourniture d'articles « propres » c.à.d. ne générant pas de pollution, et produits sur le continent, sans gaspillage de ressources et de manière socialement responsable. La boucle serait bouclée sur le plan du développement durable.

17. Conclusion

Le Centre permettra à Genève de passer la vitesse supérieure en matière de durabilité des biens : il intervient en amont de l'impasse écologique, au niveau de la structure de l'offre, et à grande échelle puisqu'il s'agit ici de rallier une majorité de consommateurs d'un marché par ailleurs substantiel.