



HAL
open science

Pannes des produits et obsolescence subie : une approche par les compétences des consommateurs

Elisa Monnot, Dominique Roux

► **To cite this version:**

Elisa Monnot, Dominique Roux. Pannes des produits et obsolescence subie : une approche par les compétences des consommateurs. 33ème Colloque International de l'Association Française du Marketing, May 2017, Tours, France. hal-03518119

HAL Id: hal-03518119

<https://hal.science/hal-03518119>

Submitted on 9 Jan 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**PANNES DES PRODUITS ET OBSOLESCENCE SUBIE : UNE APPROCHE PAR LES COMPETENCES
DES CONSOMMATEURS**

Elisa Monnot

Université de Cergy-Pontoise – ThEMA (UMR CNRS 8184)
elisa.monnot@u-cergy.fr

Dominique Roux¹

Université de Reims Champagne Ardenne, Laboratoire REGARDS
dominique.roux@univ-reims.fr

Résumé : Dans le cadre des approches de l'obsolescence des objets, et plus particulièrement de l'obsolescence subie, cette recherche s'intéresse au rôle et à la dynamique de développement des compétences des consommateurs confrontés à des pannes. Sur la base d'une étude qualitative conduite auprès de 26 répondants autour de l'échange et du rapport aux objets, elle fait apparaître des profils de compétences selon l'articulation des fonctions mises en œuvre à l'échelle individuelle et collective. Une modélisation de quatre profils et processus de construction de la compétence est ensuite proposée et ses implications discutées dans le cadre de l'allongement de la durée de vie des objets.

Mots clés : obsolescence ; compétence ; panne ; processus de traitement

**PRODUCT FAILURES AND UNWANTED OBSOLESCENCE: A CONSUMERS' COMPETENCY-BASED
APPROACH**

Abstract: In the context of products' obsolescence approaches, and more particularly non-deliberate obsolescence, this research focuses on the role and dynamics of competency development when consumers are confronted with product failures. Based on a qualitative study conducted with 26 respondents about exchanging and dealing with objects, it reveals various profiles according to the articulation of the functions that are implemented at an individual and collective scale. A model of four profiles and processes of construction of the consumer's competency is proposed whose implications are discussed in terms of enhancing the lifetime of objects.

Keywords: obsolescence; competency; product failure; processes

Remerciements

Les auteurs remercient l'Iddri pour son pilotage du projet PICO (Pionniers du Collaboratif), en collaboration avec l'ESCP-Europe, les Universités Paris Sud, Paris Dauphine et Toulouse, Zero Waste France et Ouishare, et les financements du ministère de l'Environnement (programme MOVIDA) et de la MAIF qui ont permis la collecte des données.

¹ Auteur de correspondance : Université de Reims Champagne Ardenne, UFR Sciences Economiques, Sociales et Gestion – BP 30, 57 rue Pierre Taittinger, 51571 Reims Cedex, France, Tél / Fax : 06 88 26 10 35.

Introduction

L'obsolescence des produits est un sujet qui a fait l'objet de travaux récents en marketing (Durif et al., 2014 ; Guillard et Le Nagard-Assayag, 2014 ; Guiltinan, 2009 ; Levinthal et Purohit, 1989 ; Kreziak et al., 2016). De manière générale, l'obsolescence des produits signe « *la dépréciation d'un matériel ou d'un équipement avant son usure matérielle* » (ADEME, 2012, p. 14). Cette dépréciation peut trouver son origine dans deux grandes causes qui sont pour l'une, choisie, pour l'autre, subie. En premier lieu en effet, le consommateur peut vouloir se tourner vers un nouveau produit pour remplacer le précédent : il s'agit alors d'une « obsolescence d'évolution » (ADEME, 2012), motivée par ses envies ou la pression sociale au changement (Cooper, 2004 ; Guillard et Le Nagard-Assayag, 2014). Mais il peut aussi s'agir d'une « obsolescence fonctionnelle » subie, qui ne découle pas de son choix. A cela, trois raisons peuvent être évoquées. Les pièces détachées peuvent être indisponibles, trop chères ou trop compliquées à trouver, constituant ainsi une obsolescence d'après-vente (ADEME, 2012). Le produit peut aussi lui-même se révéler incompatible avec de nouveaux équipements ou avoir été conçu de telle manière que sa réparabilité soit économiquement ou techniquement dissuasive, comme dans le cas de certains ordinateurs portables dont la batterie était inamovible². Enfin, la dépréciation peut aussi être le fait de l'obsolescence programmée, désormais punie³, qui se définit comme « *l'ensemble des techniques par lesquelles un metteur sur le marché vise à réduire délibérément la durée de vie d'un produit pour en augmenter le taux de remplacement* ». Ces différentes causes de l'obsolescence « subie » sont certes intéressantes, notamment en raison de leurs conséquences environnementales (Vidalenc et Meunier, 2014), mais elles n'éclairent pas un point essentiel : que font les consommateurs lorsqu'ils sont confrontés à une panne, c'est-à-dire lorsque le produit, hors garantie, ne fonctionne plus sans intervention ?

Comprendre ces situations et leur perception par le consommateur s'inscrit pleinement dans les enjeux actuels du développement durable et en particulier dans les réflexions sur le devenir des objets (Kreziak et al., 2016). Les recherches sur le sujet ont montré que les individus ont la possibilité de les garder (Guillard, 2014 ; Kreziak et al., 2016), de les donner (Bergadaà, 2006), de les revendre (Denegri-Kontt et Molesworth, 2009) ou de les jeter, en espérant leur récupération (Roux et Guillard, 2016). Mais en amont, le comportement du consommateur face à la panne demeure mal compris, celle-ci constituant un angle mort lors de l'acte d'achat. En effet, la garantie et le service après-vente délivrent le client de tout problème en la matière et rendent la notion de réparation peu « visible pour l'utilisateur », l'incitant à « *acheter un produit neuf à la première panne* » et à « *envoyer le précédent produit en fin de vie* » (ADEME, 2012)⁴. Dans le cadre d'une étude réalisée sur les usagers de cinq plateformes collaboratives – de vente, don, location, prêt et réparation d'objets – notre recherche vise précisément à explorer comment la panne d'un produit est abordée et traitée. Cette problématique interroge les capacités des individus à résoudre un problème, que nous appréhendons, sur le plan théorique, par la question des compétences (Le Boterf, 1994).

² Il s'agit du cas de Dell dont le produit, lancé en 2009, a été retiré du marché deux ans plus tard. Cette pratique est désormais illégale. D'après la directive 2006/66/EC relative aux piles et accumulateurs ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs, les fabricants de matériel électronique doivent « proposer des appareils qui permettent de retirer les batteries pour les collecter et recycler plus facilement ». http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/publications/etudes_et_rapports/Etude-Obsolescence-Web.pdf

³ Il s'agit de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte et, en particulier, l'article L. 213-4-1 du Code de la consommation où l'obsolescence dite « programmée » est passible d'une peine d'emprisonnement de deux ans et de 300 000 € d'amende.

⁴ On peut noter que certains modes d'emploi incluent une série de FAQ (*Frequently Asked Questions*) dont l'objectif est d'éviter l'engorgement des SAV par (85%) des clients qui ne savent pas faire fonctionner le produit (Rust, Thompson et Hamilton, 2006), mais qu'ils ne constituent pas en soi des accompagnements à la réparation.

Cadre théorique : le modèle de la compétence de Le Boterf (1994)

Pour comprendre les comportements des consommateurs confrontés à une panne, nous nous appuyons sur les recherches existantes, relativement nouvelles en marketing, sur le concept de compétence. Monnot (2010) l'a mobilisé pour rendre compte de la manière dont le consommateur procède lors de la première utilisation d'un produit-service. Toutefois, cette situation présente une différence majeure avec celle de la panne : le client y fait l'objet d'un accompagnement (via des notices, des modes d'emploi, des conseils d'utilisation prodigués par le vendeur), alors qu'il n'est pas *a priori* réputé compétent en réparation et qu'aucune orientation dans ce sens n'est prévue par le fabricant.

Le modèle de Le Boterf (1994), présenté en Annexe 1 et développé initialement pour saisir la compétence d'un individu en situation professionnelle, constitue un cadre d'analyse pertinent dans la situation de panne. Il présente l'avantage de fournir une analyse dynamique des différents types de savoirs qui forment la compétence individuelle. Celle-ci s'entend comme un processus complexe qui débute par une situation (ou une tâche à réaliser) et mobilise pour l'adoption d'une décision particulière, un ensemble de cinq « fonctions » :

- (1) l'élaboration de représentations opératoires [ERO], consistant à construire une représentation particulière de la situation, à sélectionner les connaissances et les opérations pertinentes et à n'en retenir que les éléments utiles à l'action ;
- (2) la prise en compte de l'image de soi [IS], c'est-à-dire l'auto-évaluation, par l'individu, de ses propres capacités ;
- (3) l'activation des savoirs dont l'individu dispose et qu'il a mémorisés [ASM]. Ces savoirs peuvent être des savoirs théoriques [ST] – par exemple les connaissances qui lui permettent de comprendre, interpréter ou expliquer la panne –, des savoir-faire procéduraux [SFP] – les « manières de faire » liées à l'exécution d'opérations particulières en vue de résoudre la panne –, ou des savoir-faire expérientiels [SFE] – des habiletés acquises au cours du temps via l'action et l'expérience pratique ;
- (4) la mise en œuvre de savoir-faire cognitifs [ASFC] et d'opérations d'inférence (induction, déduction, comparaison...) qui lui permettent de produire des informations nouvelles à partir des informations initiales disponibles en mémoire et dans la situation elle-même ;
- (5) la construction des connaissances [CC] sous l'effet des processus d'apprentissage.

Toutefois, dans ce modèle, ces cinq fonctions sont présentées de manière interconnectée, sans qu'une séquence particulière ne soit dégagée. Nous explorons ici la manière dont ces fonctions s'articulent en réalité dans le cas d'une panne. Notre objectif est d'enrichir ce modèle en approfondissant la manière dont elles interagissent.

Méthodologie

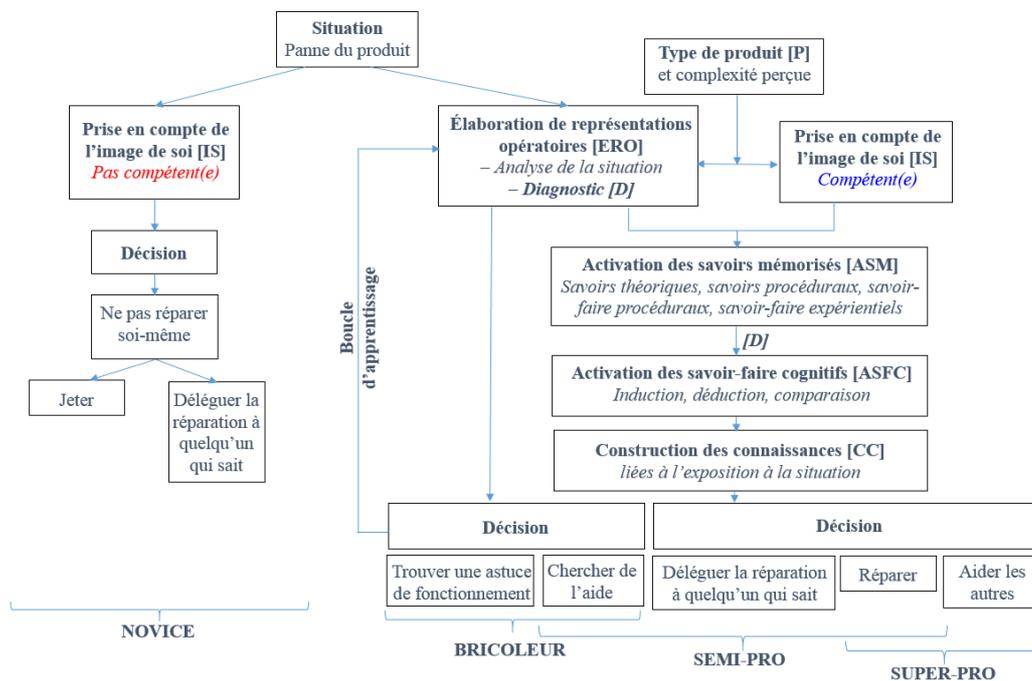
La recherche s'est appuyée sur une collecte de données qualitatives auprès de 26 individus aux profils sociodémographiques variés – 13 femmes et 13 hommes, de 26 à 80 ans, allant du sans diplôme au doctorat, habitant majoritairement en couple ou avec des enfants et en zone urbaine, avec une prédominance de provinciaux (16 contre 10 habitant Paris et sa région), recrutés sur différentes plateformes d'échanges collaboratifs autour des biens matériels (achat/vente, don, prêt, location et réparation). L'étude comportait un volet relatif au rapport aux objets, au soin apporté à leur entretien ou à leur remise en état, à la réparation et la conduite face aux pannes sur des types d'objets électriques ou électroniques, avec une forte prédominance de produits électroménagers. Les discours ont été codés en utilisant le modèle dynamique de la compétence de Le Boterf (1994), avec une attention plus particulière accordée aux fonctions pouvant être mises en œuvre par les individus, mais qui ne sont pas toutes systématiquement repérables dans les discours. En effet, les répondants ont restitué *ex*

post les éléments les plus saillants de leurs processus de résolution de problème. Ils mettent donc en valeur les fonctions les plus significatives qui leur restent en mémoire. Certaines apparaissent dominantes et d'autres subséquentes, permettant d'identifier plusieurs « routes » de résolution des pannes présentées à la suite.

Résultats

L'entrée dans le modèle se fait par la situation, dans notre cas la panne du produit. Mais alors que le modèle de la compétence (Le Boterf, 1994) n'évoque pas de séquence particulière entre les différentes fonctions, nos résultats montrent que la première qui est activée par l'individu n'est pas toujours la même. Deux situations se dégagent (cf. Figure 1).

Figure 1. Les profils et différentes dynamiques du modèle de la compétence en situation de panne



(1) Pour certains individus « novices », le point de départ de la dynamique est « la prise en compte de l'image de soi » [IS]. Ils procèdent par auto-étiquetage de leur propre incompetence (« je suis nulle, j'adorerais... mais non, je suis handicapée » (DD, 42 ans, achète sur Le Bon Coin) et ce sentiment d'efficacité personnelle, perçue comme faible (Bandura, 1995), détermine au-delà même de la catégorie de produit et de son éventuelle complexité, le fait de ne pas savoir traiter soi-même la panne.

« Non, quelquefois je me dis : je suis idiote [IS], il y a quelqu'un qui peut le réparer. Je n'ai pas encore fait le pas parce que je ne suis pas bricoleuse moi-même [IS], et j'ai du mal à m'imaginer en train de... je ne sais pas quoi, changer des vis, des machins » (MC, F, 59 ans, donne sur Récupe.net)

(2) D'autres commencent avant tout par évaluer la situation et la nature de la panne avant de prendre une décision. C'est donc la fonction « élaboration des représentations opératoires » [ERO] qui intervient ici pour construire une représentation de la situation (Le Boterf, 1994). Toutefois, celle-ci intègre également l'image de soi de l'individu [IS], en particulier son sentiment de compétence. Se percevant capable, il prend alors le temps d'analyser la situation.

Le type de produit (P) ainsi que son niveau de complexité influencent également la manière de l'appréhender. L'individu commence par observer l'objet et cherche à comprendre le problème sur la base de ses observations. Ensuite, pour choisir un schéma d'action pertinent, il lui faut élaborer un diagnostic [D]. Cette étape est primordiale pour pouvoir faire le lien entre l'observation de la situation et la sélection des opérations adéquates.

« Étant donné que je suis un peu bricoleur et que j'ai ma société de maçonnerie [IS], du coup, je me suis dit : "bon, je vais démonter"... Tout dépend de la panne [P], c'est-à-dire que moi, dans la démarche, l'aspirateur tombe en panne, ok, donc déjà, je vais essayer de diagnostiquer [D]. Première chose, je vais essayer de trouver, voilà, il y a de l'électricité, pas d'électricité ? Le fil, il est coupé, pas coupé ? [ERO] » (DS, H, 27 ans, cherche des conseils sur CommentRéparer.com)

Une fois le diagnostic établi, le mode de résolution de la panne varie selon le niveau de compétence des répondants. Ainsi, il est possible d'identifier deux grands schémas et profils.

. **Le « bricoleur »** a le niveau de compétence le moins élevé. Il est capable de faire face à des pannes mécaniques, de faible technicité, et trouve des astuces de fonctionnement sans nécessairement faire appel à des savoirs ou des savoir-faire particuliers.

« En fait, tu sens quand il y a encore une possibilité de durée de vie. J'ai un fer à friser où en fait il faut tortiller un peu le fil à la main pour que ça marche, alors en fait, c'est un faux contact » (HM, F, 54 ans, achète et vend sur Le Bon Coin)

. **Le « professionnel »** dispose quant à lui d'un niveau de compétence plus élevé, notamment en électricité ou électronique. Il passe par la fonction « activation des savoirs mémorisés » [ASM] et fait appel à des savoirs théoriques [ST], des savoir-faire procéduraux [SFP] ou expérientiels [SFE] pour essayer de résoudre la panne.

« Avant de le réparer, j'ai essayé de comprendre pourquoi est-ce que cette pyrolyse ne marchait plus. La pyrolyse ne marchait plus parce que tout simplement il y a une procédure, un protocole qui fait que la porte va se verrouiller dessus [ST], et la porte, si elle n'est pas verrouillée [SFP], la pyrolyse ne démarre pas [SFE] » (HK, M, 52 ans, cherche des conseils sur CommentRéparer.com)

Ces individus engagent également la fonction « activation des savoir-faire cognitifs » [ASFC], en mobilisant des opérations de déduction, d'induction ou de comparaison.

« J'étais prêt à leur acheter une carte électronique quoi, bon, en me disant : "tel microprocesseur qui est en panne, il n'y a rien à faire" [D]. Et le gars, il n'en avait pas du même modèle et il me dit : "vous ne voulez pas que je vous vende des condensateurs ?". Et là, j'ai compris que ça pouvait être ce machin-là [ASFC]. En fait, c'est une panne systématique sur ces cafetières-là [SFE] » (LL, H, 53 ans, offre et recherche des conseils sur CommentRéparer.com)

Au final, ces individus sont capables de construire des connaissances [CC], sous l'effet de leur exposition à la situation et des processus d'apprentissage auxquels la panne a conduit.

« Récemment, j'ai un grille-pain qui est tombé en panne. Alors je dis : "bon, je vais le démonter, je vais regarder". Ah, surprise, les petites vis qui le fixaient, c'était des vis en étoile. Et au moment d'enfoncer la clé, je ne pouvais pas, je me suis aperçu qu'au milieu, il y avait un petit téton qui empêchait le démontage. J'ai demandé s'il existait des clés comme ça à des sites de bricolages, ils m'ont répondu : "non, il n'y en a pas". J'étais obligé de le jeter sans pouvoir le démonter » (PT, H, 80 ans, recherche des conseils sur CommentRéparer.com)

La nature des savoir-faire théoriques permet toutefois de distinguer deux types de professionnels : le « semi-pro » et le « super-pro ».

- **Le « semi-pro »** dispose de savoirs théoriques en lien, généralement, avec son activité professionnelle ou ses hobbies, mais pas toujours avec le domaine technique de la panne. Il peut donc faire un diagnostic correct et se montrer capable d'en résoudre certaines,

sans être forcément apte à intervenir sur certains problèmes, électroniques notamment.

« Jusqu'à un certain point, si c'est des problèmes électroniques complexes, en fait, ça dépasse mes compétences. Si c'est des problèmes mécaniques ou des problèmes purement électriques, il y a des choses que je peux faire. Après, si on rentre dans des problèmes d'électronique, c'est en dehors de ma compétence » (SQ, H, 42 ans loue des objets sur Place de la Loc)

- **Le « super-pro »**, lui, assume tout type de réparations, parce qu'il dispose de savoirs théoriques poussés (en électronique surtout), mais aussi le matériel nécessaire à la réparation.

« C'est vrai, qu'il y a peu de gens qui sont équipés d'un matériel de soudage/dessoudage professionnel, qui ont l'expérience pour intervenir sur ces types de circuits, et qui vont faire ça proprement, parce qu'en plus, le circuit est très très fragile. Donc, bon, je me suis dit : "je vais proposer", parce que moi, je sais faire, ça va, j'ai compris... j'ai fait à peu près le tour de la question » (JCD, H, 60 ans, offre des conseils sur CommentRéparer.com)

Finalement, nos résultats montrent que le développement des compétences ne se limite pas à une construction individuelle, mais s'alimente aussi d'une dynamique collective dont le site CommentRéparer.com donne de nombreux exemples. En effet, « bricoleurs » et « semi-pros » y recherchent souvent des solutions auprès des « super-pros » qui ont à la fois les compétences les plus larges et le matériel adapté. Sur ce site, s'échangent des savoirs théoriques et des savoir-faire procéduraux qui permettent d'enrichir la construction de la compétence pour les moins aptes (cf. Annexe 2). En cela, ces plateformes permettent de redonner du pouvoir à certains consommateurs en les sortant de leur situation d'impuissance face au marché (Roux, 2012), dans laquelle le renouvellement accéléré des biens et leur fin de vie prématurée seraient nécessairement une fatalité (Cooper, 2004).

Discussion

Notre recherche présente plusieurs contributions. Concernant le modèle de la compétence, elle montre, d'une part, que la première fonction activée par l'individu n'est pas toujours la même, alors que Le Boterf (1994) ne précise pas l'ordre des séquences entre les fonctions. D'autre part, elle introduit le principe d'une interaction entre l'« élaboration de représentations opératoires » [ERO] et la nature du produit [P]. Dans l'« élaboration de représentations opératoires » [ERO], elle fait ressortir l'importance d'une phase de diagnostic [D]. Enfin, elle met en évidence le passage d'une compétence individuelle à une compétence collective et la façon dont les plateformes collaboratives stimulent la circulation des savoirs et des savoir-faire. Cet apport est en particulier lié au contexte étudié ici qui est différent de la situation professionnelle dans laquelle ce modèle a été initialement développé par Le Boterf (1994). En effet, lors d'une panne d'un produit, les relations interpersonnelles jouent un rôle clé dans la construction de la compétence. Pour prolonger cette étude, une approche par observation *in situ* des pannes auxquels les individus sont confrontés permettraient de pallier le biais de mémoire et d'enrichir la dynamique du modèle par une analyse plus fine des différentes étapes.

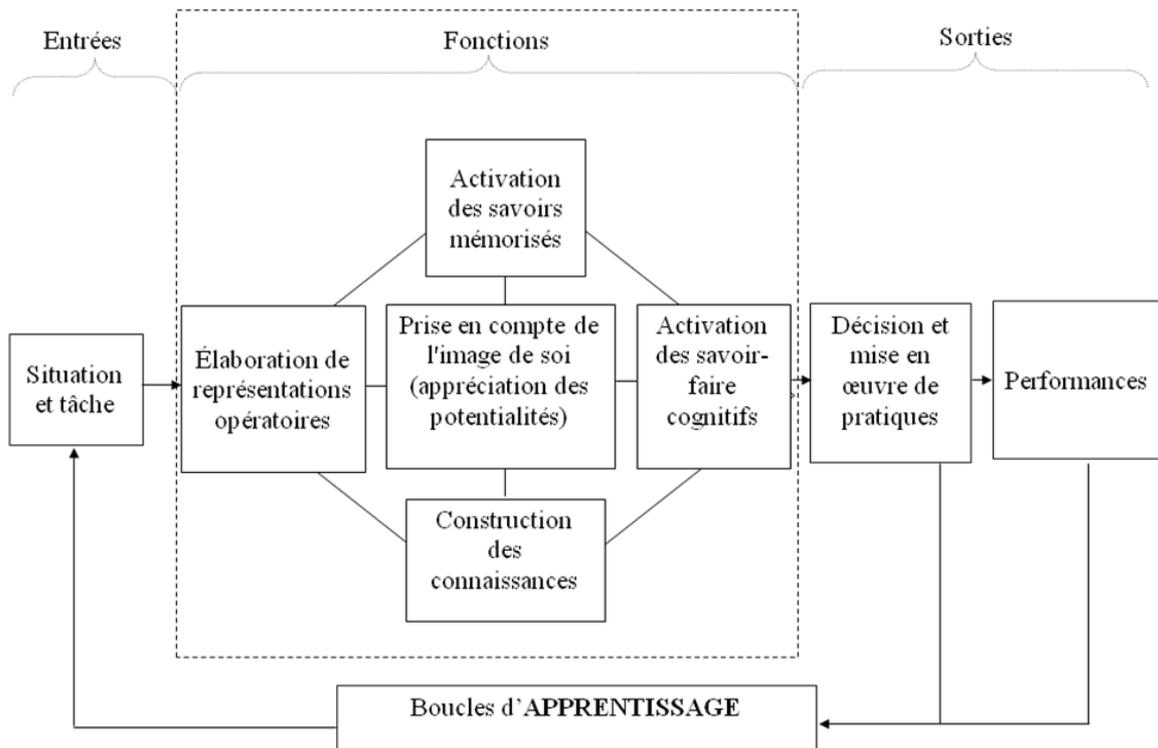
Cette recherche enrichit également les travaux sur l'obsolescence : d'une part, en dépassant l'étude de ses déterminants psychosociaux (Guillard et Le Nagard-Assayag, 2014) et de ses conséquences (Kreziak et al., 2016), pour s'intéresser à la panne, cause technique fréquente du remplacement, du stockage ou du débarrasage des objets ; d'autre part, en introduisant la notion de compétence comme un vecteur essentiel de la prolongation de la durée de vie des produits. Sous cet angle, les résultats présentent des implications managériales fortes pour les acteurs publics engagés dans l'allongement de la durée de vie des produits. Ils soulignent que penser le développement, l'accroissement ou la distribution collective des compétences est une voie prometteuse pour réduire l'impact écologique des déchets, notamment en s'appuyant sur les « professionnels ». Ils mettent également en lumière les attentes des individus vis-à-vis

des marques sous deux angles : la durabilité des produits et le respect de la loi du 1^{er} mars 2015 qui oblige les professionnels à indiquer la durée de disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation de chaque produit. Enfin, ils montrent qu'à côté de ces initiatives intermédiaires, l'étude des lieux physiques de réparation comme les Fab Labs reste également à conduire, dans la perspective d'une lecture territoriale du partage de compétences des individus. En synthèse, cette recherche invite les acteurs privés à considérer qu'existe une frange de consommateurs désireux de savoir comment leurs produits sont conçus, suffisamment compétents pour identifier les causes de certaines pannes, capables de s'organiser pour les réparer, et susceptibles d'ébruiter les défauts répétés qu'ils imputent à tort ou à raison à l'obsolescence programmée.

Références

- ADEME (2012) Etude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques, Rapport final, Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par BIO Intelligence Service S.A.S., juillet.
- Bandura A (1995) *Self-efficacy in changing societies* CUP, Cambridge.
- Bergadaà M (2006) Le don d'objets : dimensions centrales et profils des donateurs aux oeuvres de bienfaisance. *Recherche et Applications en Marketing* 21(1): 19-39.
- Cooper T (2004) Inadequate life? Evidence of consumer attitudes to product obsolescence. *Journal of Consumer Policy* 27: 421-449.
- Denegri-Knott J et Molesworth M (2009) "I'll sell this and I'll buy them that": eBay and the management of possessions as stock. *Journal of Consumer Behaviour* 8(6): 305-315.
- Durif F, Kréziak D, Prim-Allaz I et Robinot E (2014) L'obsolescence ou les raisons du remplacement d'un bien durable : proposition d'une échelle de mesure. In: *Actes du 30^{ème} Congrès International de l'Association Française du Marketing*, Montpellier, France, 14-16 Mai.
- Guillard V (2014) *Boulimie d'objets : l'être et l'avoir dans nos sociétés* De Boeck.
- Guillard V et Le Nagard-Assayag E (2014) Mieux comprendre l'obsolescence perçue des produits durables par les consommateurs. In: *Actes du 30^{ème} Congrès International de l'Association Française du Marketing*, Montpellier, France, 14-16 Mai 2014.
- Guiltinan J (2009) Creative Destruction and Destructive Creations: Environmental Ethics and Planned Obsolescence. *Journal of Business Ethics* 8(1): 19-28.
- Kreziak D, Prim-Allaz I, Robinot E et Durif F (2016) Obsolescence perçue, décision de renouveler et destinée des produits : le cas du téléphone portable. *Décisions Marketing* 81 : 41-59.
- Le Boterf G (1994) *De la compétence. Essai sur un attracteur étrange*. Editions d'Organisation, Paris.
- Levinthal D et Purohit D (1989) Durable goods and product obsolescence. *Marketing Science* 8(1): 45-65.
- Monnot E (2010) L'expérience d'apprentissage du client : la première utilisation d'un produit-service, Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Paris-Dauphine, Paris, France.
- Roux D (2012) Au-delà des réclamations : comprendre et gérer les litiges. *Décisions Marketing* 67: 49-62.
- Roux D et Guillard V (2016) Circulations d'objets entre étrangers dans l'espace public : une analyse des formes de socialité entre déposers et glaneurs. *Recherche et Applications en Marketing* 31(4): 30-49.
- Vidalenc E et Meunier L (2014) Obsolescence des produits : l'enjeu écologique. *Futuribles* 402: 5-21.

Annexe 1. Le modèle dynamique de la compétence (d'après Le Boterf, 1994)



Annexe 2. La construction collective des compétences sur les plateformes de réparation

L'exemple de Jann, 44 ans, créateur d'un blog de conseils sur les pannes d'imprimantes et pourvoyeur de conseils sur CommentRéparer.com.

« Il y a beaucoup de gens qui ont des imprimantes, qui se retrouvent souvent avec des codes erreur et qui ne savent pas quoi faire. Donc, du coup, je propose des solutions pour essayer de réparer les imprimantes sans aller dessus. Je vais souvent sur les forums, essentiellement "comment ça marche", où lorsque les personnes ont des erreurs sur les imprimantes, que personne n'arrive pas à trouver une solution fiable, je leur propose des solutions et parfois je mets un lien ».

Le point de départ de l'initiative

« Genre imprimante, je n'y connaissais strictement rien. J'y suis arrivé un petit peu par hasard, c'était il y a quelques années, j'ai dû travailler chez un grossiste en pièces détachées informatiques et imprimantes, et par hasard, je m'étais aperçu que de plus en plus de gens avaient des alertes d'erreur et je ne savais pas comment faire et je m'étais aperçu qu'il y avait un très grand nombre d'erreurs qui étaient très facile à dépanner. Il suffisait d'appuyer sur certaines touches - on appelle ça des remises à zéro ou reset - pour pouvoir débloquer les appareils et donc du coup je me suis dit : "tiens, je vais faire un blog dessus pour proposer des solutions" et petit à petit, ça a fait effet boule de neige. Il y a de plus en plus d'imprimantes, de plus en plus d'erreurs, de plus en plus de « solutions ». Et ma capacité, c'est d'arriver à trouver sur Internet essentiellement, de trouver toutes les solutions qui peuvent permettre de résoudre un code erreur »

La construction des compétences collectives

« Du coup, je reçois aussi beaucoup de messages, soit par commentaires, soit sur le site. Sur le site, je peux y répondre ou d'autres peuvent y répondre. Mais, je reçois aussi beaucoup de mails de gens qui me disent : "bon, je n'ai pas trouvé sur le site". Du coup je leur demande et vu que plus mon site est complet, plus les questions que je reçois sont pointues, et plus c'est difficile pour moi. Mais c'est toujours intéressant...J'ai noté une évolution du comportement des gens, ça fait à peu près deux ou trois ans. Au début, les gens posaient beaucoup de questions, ils étaient passifs, en demande de réponse. Et depuis deux ou trois ans, il y a toujours les recherches, toujours les questions mais les gens sont beaucoup actifs. Par exemple ils disent : "j'ai réussi, telle solution fonctionne bien" ou alors "moi, je n'ai pas réussi, mais j'ai réussi à faire ça". C'est beaucoup plus dynamique, on a l'impression, entre guillemets, "que les gens ne se laissent plus faire". Ils recherchent des solutions ».