

Mémoire à la Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale du Québec

Consultation spéciale et audience publique sur le projet de loi 29

Contexte

En tant que fabricant d'appareils électroniques destinés au grand public, Google soumet à l'attention de la Commission de l'économie et du travail, son point de vue sur le projet de loi 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, et fournit des données complémentaires sur son point de vue en matière de durabilité et sur sa philosophie en matière de réparation. Nous sommes heureux d'avoir l'occasion de formuler des commentaires en tant que partie prenante et défenseur de l'industrie pour la durabilité et la réparation des produits et nous sommes impatients de participer à ce processus.

La durabilité chez Google

Google est depuis longtemps un [chef de file en matière de développement durable](#) à partir du fait d'avoir été la première entreprise de notre taille à tirer [100 %](#) de notre consommation annuelle d'électricité de l'énergie renouvelable, jusqu'à la conception de matériel informatique à la fois durable et réparable. Google permet également aux personnes qui utilisent ses produits de faire des choix plus durables, qu'il s'agisse de leur donner [l'itinéraire le plus efficace](#) dans Plans ou de rendre accessible des [données fiables](#) sur des sujets comme les changements climatiques grâce à Recherche Google.

La durabilité du matériel informatique Google

Une des façons dont Google renforce son engagement envers la durabilité environnementale est de fabriquer des produits de matériel informatique qui laisseront la planète, nos communautés et les gens meilleurs qu'ils ne l'étaient avant. Par exemple, [100 % des produits de matériel informatique](#) de Google incluent désormais des matériaux recyclés dans le but de maximiser autant que possible le contenu recyclé. Pour aider les appareils plus anciens à fonctionner comme des neufs et à durer plus longtemps, Google s'engage à émettre des mises à jour de sécurité pour ses téléphones portables pendant au moins cinq ans, à commencer par le Pixel 6 et le Pixel 6 Pro, et de faire des mises à jour de sécurité automatiques pendant au moins cinq ans pour les appareils domestiques connectés à Nest. Google offre également des options aux consommatrices et consommateurs lorsqu'ils ne veulent plus d'un appareil; par exemple, les téléphones Pixel peuvent être échangés contre un nouvel appareil

ou peuvent être envoyés à Google qui les recyclera. Cet engagement en faveur du développement durable s'étend à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement de Google et l'entreprise soutient à la fois des pratiques bénéfiques pour l'environnement et un changement social significatif sur les sites des fournisseurs et dans les communautés voisines.

L'engagement de Google en matière de réparabilité

S'il arrive qu'un téléphone soit endommagé, Google souhaite donner l'opportunité de le réparer à la personne qui l'utilise. En 2022, Google [a annoncé](#) un nouveau partenariat avec ifixit.com pour la fourniture et la vente de pièces de Pixel pour les réparations de téléphones courants ainsi que les outils nécessaires. Cela signifie que les consommatrices et consommateurs ayant l'expérience pertinente peuvent désormais acheter des pièces Google d'origine et réparer leurs téléphones eux-mêmes.

Si une utilisatrice ou un utilisateur préfère une aide professionnelle, il est possible de faire réparer le téléphone rapidement et à un coût abordable par un expert technique autorisé. Google est déjà associé à des fournisseurs de réparation indépendants prenant en charge les réparations des Pixel sous garantie et hors garantie à plus de 750 endroits aux États-Unis et au Canada. Il est également possible pour les utilisatrices et utilisateurs d'envoyer leur téléphone à un centre de réparation via le service postal.

Cet engagement envers la réparabilité commence dès la phase de conception, car Google évalue chaque nouveau modèle Pixel en fonction de la facilité de réparation afin de réduire l'effort, les outils, les pièces et les matériaux impliqués dans le processus de réparation. Google prend également des mesures pour étendre les options de réparation à d'autres appareils Google.

Notre philosophie de réparation

- **Offrir le choix aux utilisatrices et utilisateurs et uniformiser les règles du jeu pour les personnes effectuant la réparation** : les personnes utilisant ces appareils devraient avoir facilement accès à des services de réparation d'appareils électroniques de haute qualité, tout en accordant la priorité à la sécurité des utilisatrices et utilisateurs. Cette loi permet de s'assurer que, lorsque les consommatrices et consommateurs ont un problème avec leurs appareils, ils peuvent choisir de réparer leurs propres appareils électroniques, de faire appel à un réparateur autorisé, d'utiliser le programme de réparation postale du fabricant d'équipement d'origine ou de se tourner vers un réparateur indépendant.
- **Assurer des réparations sans risques** : les équipements électroniques modernes et puissants peuvent poser des risques pour la sécurité si des personnes utilisent des pièces défectueuses ou tentent de remplacer certains composants clés. La législation

devrait permettre aux fabricants d'équipement d'origine de fournir des assemblages de pièces plutôt que des composants individuels lorsque le risque d'une mauvaise installation augmente le risque de blessure.

- **Une période de mise en œuvre raisonnable** : bien que de nombreux fabricants d'équipement d'origine aient déjà mis en place des programmes de réparation ou élaborent activement l'infrastructure nécessaire à ces efforts, les entreprises ont besoin d'une période de mise en œuvre significative pour se procurer des pièces et mettre en place des chaînes d'approvisionnement robustes.
- **Une portée gérable** : la réglementation du droit à la réparation devrait d'abord se concentrer sur les appareils qui sont à la fois plus coûteux et plus précieux pour les consommateurs et qui profiteraient de la plus importante prolongation de la durée de vie. Les produits comme les téléphones et les tablettes sont des exemples à portée de main en matière de réparabilité, car les FEO s'appuient sur un travail d'ingénierie substantiel pour rendre ces produits réparables. Des produits comme les appareils qu'on peut porter ou les micro-appareils électroniques sont encore en phase exploratoire en ce qui concerne la réparabilité en raison de leur besoin d'imperméabilisation. Et les produits de maison intelligente comme une sonnette ou un haut-parleur domestique sont généralement conçus pour durer toute la durée de vie du produit, ce qui signifie que l'ingénierie de la réparabilité peut en fait les rendre moins durables.
- **Préserver la sécurité et les protections de la vie privée** : la vie privée et la sécurité des utilisatrices et utilisateurs ne doivent jamais être compromises pendant le processus de réparation.
- **Fournir des outils et des pièces** : les fabricants devraient fournir aux propriétaires des articles et aux ateliers de réparation indépendants les manuels, les pièces, les diagnostics et les diagrammes nécessaires pour réparer les appareils. Cela permet d'ajouter des opportunités de réparation au-delà des programmes propriétaires des FEO.

Nos programmes de réparation (envoi postal, centres de réparation autorisés, réparation indépendante et bricolage)

- **Les réparations par la poste** : [les options de réparation](#) pour les Pixel sont disponibles via un programme postal dans tous les pays où nous vendons des téléphones Pixel. Grâce à ce programme, la cliente ou le client sauvegarde son téléphone et effectue une réinitialisation. Ensuite, l'appareil est envoyé au centre de réparation de Google et inspecté pour détecter les dommages. La cliente ou le client est informé du diagnostic avant que la réparation soit effectuée. Notre centre de réparation central s'occupe également des réparations envoyées par nos partenaires transporteurs et détaillants.

- **Les centres de réparation agréés** : la réparation des Pixel est également disponible grâce à [nos partenariats pour les réparations sous garantie et hors garantie avec des fournisseurs de réparation indépendants comme uBreakiFix](#), qui compte plus de 750 emplacements aux États-Unis et au Canada offrant les réparations des Pixel sous garantie et hors garantie. Nous mettons également nos pièces à la disposition des réparateurs hors garantie et nous prévoyons élargir l'ensemble de notre réseau de réparation.
- **La mise à disposition de pièces de rechange** : grâce à notre partenariat avec iFixit, les pièces de rechange Pixel d'origine [seront disponibles](#) à l'achat par les consommatrices et consommateurs ou d'autres ateliers de réparation indépendants chez ifixit.com pour les appareils Pixel 2 à Pixel 6 Pro. La gamme complète de pièces de rechange pour les réparations courantes de téléphones Pixel — comme les batteries, les écrans de remplacement, les appareils photo et plus encore — sera disponible individuellement ou dans les kits de réparation iFixit, qui comprennent des outils comme des embouts de tournevis et des spudgers.

Les efforts au-delà des Pixel

Nous prenons également des mesures pour étendre les options de réparation à d'autres appareils. En ce qui concerne nos ordinateurs portables, nous avons des partenariats avec une variété de FEO qui fabriquent des appareils Chromebook. Nous nous sommes récemment associés à des entreprises comme Acer et Lenovo pour lancer [le programme de réparation des Chromebook](#), qui aide les écoles à trouver des renseignements sur les Chromebook réparables et à développer des programmes de réparation à l'interne. Nous avons également introduit [Chrome OS Flex](#), qui permet aux utilisatrices et utilisateurs du secteur de l'éducation et aux entreprises de réutiliser d'anciens appareils Mac ou PC pour exécuter une version de Chrome OS en plus de leur parc Chromebook. Cela permet aux utilisatrices et utilisateurs d'économiser sur les coûts du matériel informatique, de recycler efficacement les appareils inutilisés et de gérer leur parc de manière durable et efficace.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'opportunité de partager le point de vue de Google dans cette discussion importante.