

Prix Cantonal du
Développement Durable
(édition 2009)

**Création d'une banque
d'organes pour
iPods afin d'intégrer
le recyclage et les
utilisateurs dans un
processus de réparation**



PodSpital
Powered by **MacWorks**

Sommaire

1. Introduction	3
1.1 Présentation de l'association MacWorks	3
1.2 Genèse du projet	4
2. Description du projet réalisé.	5
2.1 Objectifs visés	5
2.2 Ressources estimées (humaines, financières...)	8
2.3 Mesures à mettre en œuvre	8
2.4 Impacts escomptés	10
2.4.1 Dans le domaine économique	10
2.4.2 Dans le domaine social	10
2.4.3 Dans le domaine environnemental	11
3. Conclusion	12

Remerciements:

Julien De Preux (dessins)
Maurizio Tomei
Gérald Chevrolet
Sophie Recollin-Bellon
Le comité de l'association
Tous nos clients

1. Introduction

Le Développement durable intéresse tous les acteurs de notre société, y compris l'entreprise car il vise une évolution respectueuse des impératifs écologiques, sociaux et économiques.

Dans notre monde actuel, les impératifs sociaux et environnementaux sont généralement bien pris en compte par les décideurs, mais le domaine économique est encore trop souvent influencé par la recherche du profit et les entreprises appliquent souvent le développement durable uniquement au tri sélectif de leurs déchets.

Partant de ce constat, nous avons souhaité développer notre entreprise en respectant les principes du développement durable, en y intégrant le respect des besoins actuels de notre société sans mettre en danger la qualité de vie des futures générations. Nous allons vous exposer ci-dessous notre mode de fonctionnement ainsi que notre alternative à la consommation à outrance et grâce à quelques gestes simples pouvant y remédier.

1.1 Présentation de l'association MacWorks

Il était une fois trois passionnés du Mac qui voulaient faire profiter les utilisateurs de leur expérience ; ainsi était née l'association MacWorks. Ensuite vint l'idée de réparer les iPods, débouchant sur la naissance de la clinique genevoise PodSpital, vouée à rapidement connaître un franc succès auprès des « poddeurs » de Genève, Suisse et France voisine.

Le projet a été basé sur une structure juridique légère, une association créée en 2007 et dont les buts ont été définis comme suit :

- Effectuer des réparations de matériel hors garantie (iPod et Macintosh) à des prix raisonnables.
- Vendre des accessoires utilisant des énergies renouvelables ou écologiques.
- Favoriser le développement durable par le recyclage et la mise à disposition d'une « banque d'organes » à partir de pièces détachées récupérées sur des appareils défectueux.
- Effectuer l'installation et la mise à jour du système d'exploitation, des logiciels, des périphériques et des cartes d'extension, sur ordinateur Macintosh ainsi que tout produit de la marque Apple ou s'y rattachant.
- Proposer des initiations et des cours de perfectionnement sur le système d'exploitation Apple, sur les logiciels fournis avec les machines neuves, aider à la prise en main des périphériques et des logiciels de tierce partie.
- Offrir des services personnalisés aux utilisateurs Macintosh et possesseurs de matériel Apple ou s'y rattachant.
- Sous la dénomination PodSpital, l'association MacWorks offre des services ayant trait aux iPods, ainsi qu'aux autres petits matériels de divertissement ou de télécommunication de la marque Apple.

La réparation d'iPods a été notre activité principale pour nos deux premières années d'existence et représente le projet le plus abouti sous les appellations de PodSpital et PodSpilant ; c'est pourquoi nous vous exposons uniquement cette partie de nos services. La partie de notre travail consacrée à la réparation d'ordinateurs et autres services liés (installation de logiciels, formation etc.) est en cours de développement et deviendra, nous l'espérons, pleinement active et opérationnelle en 2009.

Le comité de l'association est constitué de quatre membres. Bénévoles, ils se réunissent périodiquement pour réfléchir aux problématiques propres à l'association et à son quotidien, pour répondre aux difficultés auxquels les employés peuvent faire face ou aux situations particulières qui nécessitent concertation, ainsi que pour prendre les décisions importantes concernant le fonctionnement de l'association.

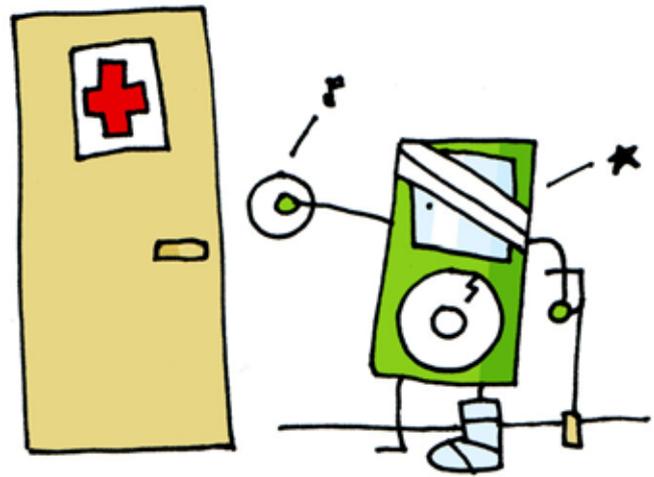
Les membres actuels du Comité sont :

Président : Olivier Dunner, responsable de la Renfile, juge au prud'homme
 Vice-président : Olivier Stauss, administrateur du Théâtre du Grütli
 Secrétaire : Darko Jovanovic, médiéviste
 Trésorier : Bassir Yunus, comptable

1.2 Genèse du projet

L'idée de base de l'association était la réparation des ordinateurs, leur installation et la dispense de cours. Cependant, en discutant avec des amis et avec les premiers clients, il nous est apparu que la réparation d'iPod était plus utile car nombre d'entre eux possédait un iPod inutilisé ou hors d'usage perdu au fond d'un tiroir.

Avec l'iPod, l'installation d'un atelier de réparation s'est révélé d'emblée maîtrisable : le nombre de modèles et leurs pièces constitutives sont limités, la place de stockage nécessaire est minime grâce aux faibles dimensions des appareils.



La clinique genevoise PodSpital fut mise en place au sein du magasin de disques Sounds, au cœur de Genève. PodSpital a officiellement ouvert ses portes le 7 avril 2007.

Après un début plutôt timide, l'explosion des réparations fut rapide grâce à un nombre conséquent d'articles parus dans la presse. Pour faire face à cet afflux de clients, l'équipe a rapidement mis en place une procédure de réparation et effectué les recherches de pièces détachées.

Lors de sa création, il n'existait pas de magasin avec réception publique équivalent en Suisse Romande. En effet, l'entreprise Macianer, basée à Neuchâtel, travaille uniquement par correspondance.



PodSpital
Powered by **MacWorks**

nom prénom

modèle n° série

déposé le visa

2. Description du projet réalisé

2.1 Objectifs visés

L'iPod est un objet de luxe, chargé d'une forte valeur affective, car il transporte la musique et/ou les images de son utilisateur.

Apple détenait 70% du marché du baladeur MP3 en 2007. Depuis, les ventes ne fléchissent pas, puisque la firme annonce **22'727'000** iPods vendus dans le monde pour la seule année 2008, nombre en augmentation de 3% par rapport à l'année précédente.

Nous nous retrouvons potentiellement dans un marché qui se compte en millions d'unités vendues, des détenteurs répartis tout autour du globe, de toute classe d'âge et position sociale confondues. Depuis 2001, nous pouvons estimer le nombre total d'iPods vendus sur la planète à 200'000'000 (200 millions) et quelques dizaines de millions d'unités sont mises hors service chaque année faute de maintenance.

Apple ne vend pas directement les pièces détachées au grand public; la firme propose un service de réparations, avec possibilité de remplacement de la batterie, dont peuvent également bénéficier les appareils hors garantie.

En échange d'une qualité de service agréé, les prix forfaitaires pratiqués rendent peu intéressante la réparation par rapport à l'achat d'un nouvel appareil, que l'on vous promet plus performant.

Il existe de nombreuses possibilités de réparation à l'étranger (aux USA en particulier), sur le modèle de l'atelier classique, à prix concurrentiels localement et même quelques possibilités d'utilisation de pièces d'occasion. Malheureusement, rares sont celles accessibles depuis la Suisse, et cette opération se révèle complexe et peu rentable: frais d'envoi, délais de livraison, risques liés au transport, absence de contact direct (sans parler des problèmes de langue) et énergie grise dépensée considérable.

“ **La garantie d'un an couvre le remplacement d'une batterie défectueuse. Vous pouvez étendre la période de garantie à deux ans avec l'AppleCare Protection Plan. Pendant la seconde année, Apple remplacera la batterie si elle tombe sous 50 % de sa capacité d'origine. Si votre iPod n'est plus sous garantie, Apple offre un service de remplacement de batteries pouvant être soumis à des taxes locales. Apple se charge ensuite du traitement de votre batterie dans le respect de l'environnement.** ”

N'étant pas conçus pour être démontés facilement par son détenteur, les appareils ont une durée d'utilisation déterminée par la durée de vie de la batterie et du disque dur, éléments consommables non accessibles au propriétaire de l'appareil.

La durée de vie moyenne de 4 ans annoncée par le fabricant reste théorique, puisque l'iPod est soumis à des conditions d'utilisation souvent barbares: il traîne au fond du sac à main ou dans la poche, soumis au chaud ou au froid, il court avec nous encaissant chocs et vibrations, et il lui arrive même de passer à la machine à laver, oublié au fond d'une poche.

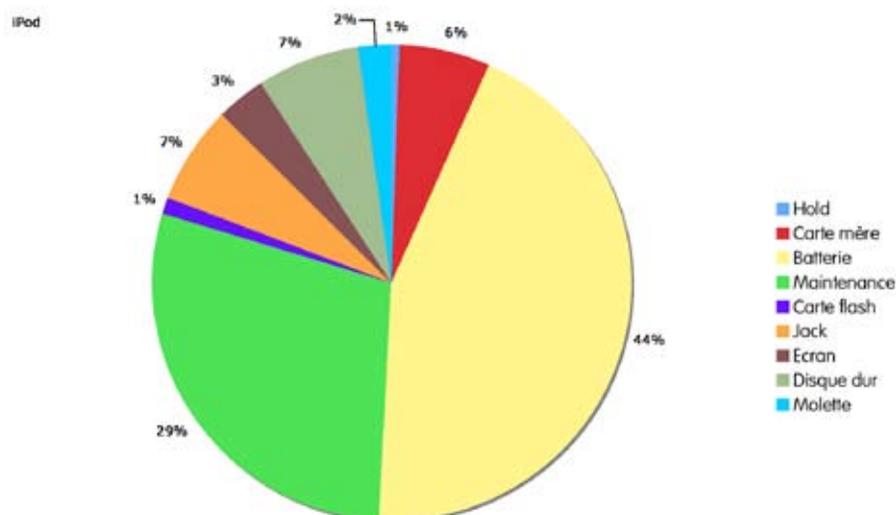
Pour la seule batterie, d'une autonomie moyenne de 10 ou 20 heures (selon les modèles) et subissant 400 recharges, son espérance de vie va avoisiner 4000 heures d'utilisation. Pour 4 heures de fonctionnement par jour, on obtient un peu plus de 3 ans... Ensuite, c'est le déclin.

L'iPod est un objet magique et mystérieux car complètement fermé, aucune trappe d'accès ou de vis apparente ne laissent entrevoir à l'utilisateur le moyen de le réparer ou de l'entretenir. Ce design « fermé », lisse, est un des atouts de l'iPod au niveau de son apparence et de son impression générale et c'est sûrement un facteur important qui a contribué à son succès commercial. Cependant, cette apparence hermétique a provoqué un tollé auprès des utilisateurs qui sont confrontés un vrai problème car ils ne peuvent pas le réparer eux-mêmes, faute de pouvoir l'ouvrir.

“ **Apple, Cycles de charge : Une batterie iPod correctement entretenue est conçue pour conserver jusqu'à 80 % de sa capacité initiale au bout de 400 cycles complets de charge et de décharge.** ”

Au vu des différentes difficultés rencontrées par les utilisateurs d'iPod pour sauver leur appareil et compte tenu des prix pratiqués par Apple, notre association a pour objectifs principaux de :

- **Proposer le remplacement des pièces défectueuses à des prix compétitifs :** un appareil neuf est vendu dans le commerce (hors promotion) entre CHF 200.– et CHF 600.–. Notre gamme de prix pour les réparations s'échelonne entre CHF 30.– (une remise à zéro du disque dur) et CHF 250.– (changement d'un disque dur).
- **Proposer la substitution des disques durs par des mémoires flash, mise à jour qui se répercute directement sur la durée de vie de l'appareil :** il existe désormais une possibilité de mise à jour technologique sous la forme de mémoire flash : plus résistante aux chocs, moins chère qu'un disque neuf et avec une plus longue durée de vie. Il vaut la peine de proposer cette modification de moyen de stockage en même temps que le remplacement de la batterie.
- **Garder le contrôle de l'élimination des pièces électroniques ou polluantes.**
- **Proposer le choix d'utiliser une pièce d'occasion comme alternative aux pièces neuves.**
- **Offrir des conseils personnalisés pour une utilisation optimale de l'appareil.**



Le graphique ci-dessus illustre bien la part importante du remplacement de batteries dans les différentes interventions effectuées en 2008. Ce type d'intervention représente 44% des réparations. Depuis son ouverture officielle, PodSpital a réparé 2'500 iPods ; avec les devis refusés et les iPods qui ont terminé leur vie dans la banque d'organes, nous pouvons estimer le nombre total d'appareils que nous avons eu entre nos mains à 3'000.

La recherche de pièces détachées fut fastidieuse car de nombreuses sociétés exportatrices demandaient des garanties financières (un certain chiffre d'affaires) que notre jeune association ne pouvait leur offrir. En effet, comment justifier d'un chiffre d'affaires de 20'000 francs avant même l'ouverture de la clinique ? Nous avons dû trouver des partenariats avec des entreprises existantes sur la place pour pouvoir acquérir la matière première de notre activité. Il a fallu de nombreuses heures de travail pour pouvoir constituer un réseau de fournisseurs fiables et performants.

Au cours de ces longs mois de recherche, nous avons eu l'idée de récupération des composants en bon état sur les appareils hors d'usage comme moyen de se procurer des pièces qui ne sont pas ou plus disponibles chez le fabricant. De plus, le prix de certains composants essentiels de l'iPod, tels les cartes-mères, est trop élevé, rendant la réparation inintéressante et moins avantageuse que l'achat d'un appareil neuf.

La Banque d'organes PodSpital

La banque d'organes repose sur une philosophie de partage et vise à la création d'une situation où tous les participants sont bénéficiaires. Les prix des pièces récupérées (les organes) sont déterminés par une « cote » fixe et symbolique c'est-à-dire le prix de vente moyen d'un CD. Cette valeur permet de fixer un prix abordable et réaliste pour les frais de réparations dont les bénéficiaires profitent à 4 acteurs.

1^{er} bénéficiaire, le donneur possède un iPod hors d'usage ou qu'il décide de ne pas remettre en état ; il ne peut désormais lui servir que de presse-papier. Grâce à PodSpital, il peut recevoir de 1 à 3 bons de CD's en échange de son iPod décédé (3 pièces non-consommables sont concernées : la carte-mère ou circuit électronique principal, l'écran et la molette de contrôle). De plus, du fait du fort attachement sentimental du donneur envers « son » iPod, il est souvent enchanté que son don permette de sauver un autre appareil, qu'il puisse en prolonger la vie. Le donneur devient « acteur » de la réparation, car il y contribue de manière active ; c'est une alternative bien plus gratifiante que le simple fait de jeter son appareil à la décharge.

2^{ème} bénéficiaire, le receveur a le choix de faire réparer son iPod à un prix moindre grâce aux pièces d'occasion (par exemple les écrans et les molettes). Il ne paiera pas de marge sur les pièces puisque le prix est fixé par la « cote » ajouté à la main d'œuvre. Les pièces d'occasion sont garanties par PodSpital (généralement 3 mois, comme une pièce neuve).

3^{ème} bénéficiaire, PodSpital a ainsi à disposition une banque d'organes d'occasion à moindre coût : pas d'achat de pièces d'occasion, pas de frais de poste ni de douane, pas de pièces défectueuses. Il y a certes un effort important à fournir : le démontage d'une part, les tests et le recensement des organes d'autre part. Mais avoir à disposition sans frais immédiat des pièces détachées et créer ainsi une communauté d'utilisateur-acteur avec les donneurs d'organes, rendent cette opération rentable et bénéficiaire. Le bénéfice pour PodSpital provient de sa seule valeur ajoutée c'est-à-dire la main-d'œuvre facturée sur les réparations.

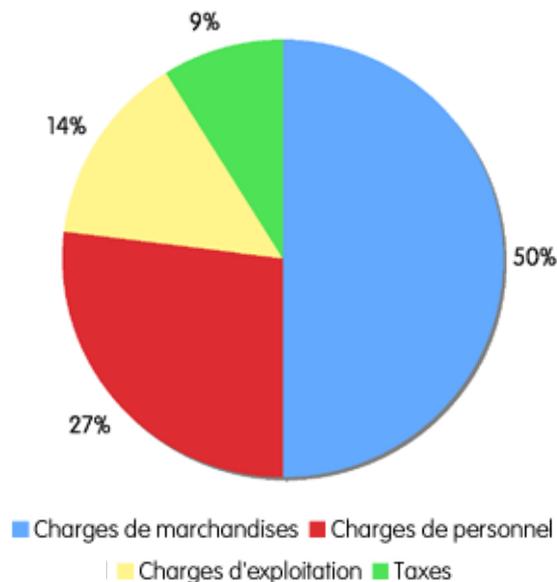
4^{ème} bénéficiaire, le magasin de disques vend 1 bon CD par organe utilisé par PodSpital. Chaque fois qu'un organe est remis en circulation, le magasin « vend » un CD. De plus, la valeur symbolique du bon CD que le donneur reçoit en échange redonne à la musique une consistance plus concrète : la musique n'est plus virtuelle, téléchargée, mais se matérialise à nouveau dans une pochette, un boîtier et la relation avec un disquaire. C'est également un moyen pour l'auditeur de renouer avec un secteur en perte de vitesse depuis quelques années, à cause entre autres de la virtualisation du marché, en favorisant la rencontre des auditeurs et des professionnels.

2.2 Ressources estimées (humaines, financières...)

Pour mener à bien notre projet, nous avons constitué une équipe légère, comprenant 4 personnes : trois techniciens responsables de la réparation, de la récupération des pièces, des commandes et de la relation clientèle et une personne en charge de l'administration et de la comptabilité. Toutes ces personnes ont commencé à travailler à temps partiel avant d'augmenter progressivement leur temps de travail.

Nous avons également souhaité démarrer avec le moins de frais possible car nous n'avions pas de moyens financiers importants et nous ne souhaitions pas emprunter auprès d'organismes de crédit. Avec un apport personnel de base de CHF 3000.– et beaucoup d'heures de travail offertes par les quatre membres fondateurs de l'association, nous sommes arrivés à un chiffre d'affaires de CHF 140'000.– la première année (sur 9 mois d'exploitation). Cette forte progression révèle le manque qui existait dans le domaine de la réparation des iPods et le besoin des propriétaires de baladeurs qui ne souhaitent pas s'en séparer. Cette progression s'est poursuivie en 2008 avec un chiffre d'affaires d'environ CHF 220'000.–.

En 2007, nous pouvons présenter une répartition des charges comme suit :



Les charges de marchandises sont importantes car l'investissement dans l'outillage et l'équipement de l'atelier fut également très élevé.

2.3 Mesures à mettre en œuvre

Afin d'assurer un service rapide et efficace, nous avons mis sur pied différentes procédures pour le traitement des iPods : fiche de renseignement avec description précise du problème, diagnostic de la panne, information sur le montant de la réparation (devis gratuit et comparaison avec le prix du neuf), réparation ou récupération de l'appareil. Certaines réparations peuvent s'effectuer dans le quart d'heure suivant la réception de l'iPod (par exemple pour le remplacement d'une batterie) et le client repart avec l'objet. Nous pouvons estimer la durée totale de ce processus de réparation à 3 jours ouvrables. Toutefois, ce délai peut être plus long si nous ne disposons pas de la pièce en stock, si le propriétaire du patient hésite à faire soigner son appareil ou si nous devons faire des tests spécifiques (un test de charge sur une batterie dure 2 jours et la remise à zéro d'un disque dur peut durer plusieurs heures).

À l'opposé, la gestion de la banque d'organes est encore problématique. Pour une bonne prise en charge des dons, nous avons établi une marche à suivre :

- Enregistrement du donneur et cause de la panne
- Test des différentes pièces valables et étiquetage complet
- Rangement par ordre d'arrivée
- Après utilisation d'une pièce (qui s'effectue par ordre d'arrivée), édition des bons CD et prise de contact avec le donneur pour sa distribution.

À l'heure actuelle, nous avons environs 350 fiches dans notre banque d'organes et nous avons déjà pu émettre 250 bons CD, c'est-à-dire que nous avons sauvé 250 iPods, ce qui correspond à 20% des réparations de PodSpital (hors remplacement de batterie) et 70 % des donneurs ont déjà pu bénéficier d'un bon). Nous avons également constaté que certaines pièces tombent rarement en panne, comme les molettes par exemple.



nom

prénom

tel.

email

adresse

modèle

num. série

date du don

cause décès

	Pièces: testées		utilisées		Bons: émis		pris	
écran	<input type="checkbox"/>							
molette	<input type="checkbox"/>							
carte mère	<input type="checkbox"/>							

appels passés

.....

.....

.....

tous bons émis et pris, signature du donneur

Malgré nos efforts et notre rigueur, nous sommes arrivés à un point de saturation de la banque d'organes et son traitement manuel ne permet plus une gestion optimale ; nous devons développer une base de données pour professionnaliser les dons et accéder à une meilleure efficacité.

2.4 Impacts escomptés

2.4.1 Dans le domaine économique

L'iPod est un produit de grande consommation mondialisé, développé en Californie par Apple, fabriqué en Asie et vendu en Suisse. La réparation d'iPods permet de créer des postes de travail dans les grandes villes suisses en offrant un véritable service de réparation et non un simple service d'échange. En effet, PodSpital opère dans un bassin de population d'environ 700'000 habitants (Genève et environs); il devrait être possible et économiquement viable de proposer un service semblable dans des villes telles que Zürich, Bâle, Berne etc. Rappelons que PodSpital a permis à 4 personnes de travailler sur Genève.

Dans cette période de crise, la réparation d'un appareil défectueux devient plus attractive que son simple renouvellement. De plus, l'utilisation d'organes provenant de la banque permet au client d'économiser sur le prix de la réparation. Nous pouvons estimer à 20% de baisse du coût final de la réparation lorsqu'une pièce issue de la banque est utilisée.

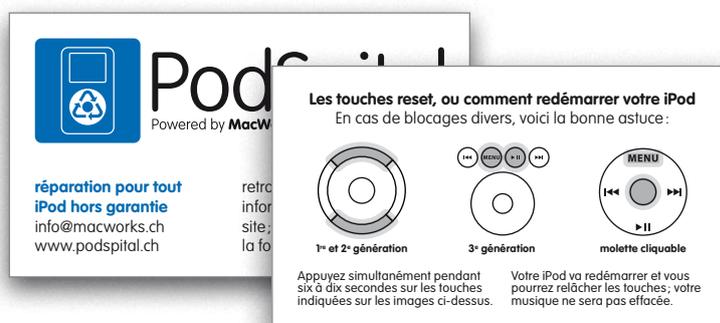
Dès sa création, MacWorks / PodSpital souhaitait offrir des tarifs de réparation les plus bas possibles. Étant une association, notre but n'est pas le profit à outrance et nous préférons évoluer en développant une éthique de travail et un sens de l'équité du côté clientèle : offrir au plus grand nombre la possibilité de faire réparer son iPod. Si la personne a déjà acheté un nouvel appareil, elle peut tout de même engager la réparation pour faire un cadeau à quelqu'un de son entourage.

2.4.2 Dans le domaine social

Nous avons créé un projet fédérateur, un réseau de donateurs auquel les personnes sont heureuses de participer (les clients sont contents d'être donateurs et nous le rappellent lors de leur visite). Ils prennent part intégrante à la vie de leur appareil, sont enthousiastes par le fait d'alimenter la banque d'organes. La contrepartie « financière » (le bon CD) n'est pas primordiale ni immédiate car l'organe sera converti ultérieurement, au moment de son utilisation (qui peut survenir plusieurs mois après le don).

Nous avons décliné le concept de clinique ou d'hôpital à toute notre communication, fondant une identité reconnaissable par notre clientèle qui en joue, comme nous : « bonjour, je vous amène un malade... », « malgré tous nos efforts, votre iPod n'a pas supporté l'opération... », etc.

Nous faisons également de la publicité « utile »; en effet, au dos de notre matériel promotionnel (cartes de visite, flyers) nous avons reproduit les raccourcis clavier les plus importants et les astuces en cas de blocage du baladeur.



Une part importante de notre travail consiste à répondre aux utilisateurs, à les rassurer, de vive voix, au téléphone ou via email. Nous trouvons souvent des solutions à des problèmes mineurs, car pour tout utilisateur non spécialiste, un petit problème peut souvent devenir source d'ennui ou d'irritabilité et altérer l'opinion qu'il a du produit.

2.4.3 Dans le domaine environnemental

PodSpital contribue ainsi à allonger la vie des appareils voués à une mort prématurée à cause de leur élément consommable, la batterie principalement. En changeant la batterie et grâce aux conseils dispensés par l'équipe de PodSpital sur l'entretien et l'utilisation correcte de leur nouvelle batterie, la durée de vie de l'iPod est doublée. Nous retardons donc la mise au rebut de ces appareils. Les remarques positives concernant le fait même de pouvoir réparer son iPod sont quasi journalières ; nous offrons une alternative au « jeter et racheter », initiative qui remporte de plus en plus de succès.



Les iPods irréparables ou déclarés comme tels se voient réemployés comme matière première pour les réparations. Lorsque nous recevons un tel appareil, nous le désossons entièrement : les pièces destinées au don sont soigneusement étiquetées, mais le reste de l'appareil est également entièrement démonté. Tous les composants de la machine sont ainsi triés, la plus petite pièce, même insignifiante, est valorisée. Un iPod décédé peut ainsi sauver plusieurs appareils.

Enfin, pour les pièces qui ne peuvent être récupérées, PodSpital s'assure aussi que les déchets soient bien jetés. Tous les déchets sont triés et jetés de manière spécifique grâce aux entreprises spécialisées existantes. Ainsi, la Société RVM à Vernier s'occupe de recycler les batteries Lithium-Ion et PodSPital profite des liens privilégiés avec ses partenaires tels que Réalise et Altsys pour recycler les déchets électroniques peu volumineux.

Lorsque Apple effectue une réparation sur une machine, encore sous garantie ou non, en Europe ou ailleurs dans le monde, la firme envoie l'iPod en Asie et le retourne à l'utilisateur une fois réparé et/ou échangé (pour la majorité des cas). Cet iPod aura donc eu la chance de faire 3 fois le tour de la planète : d'abord flambant neuf vers son destinataire, puis avec un coup dans l'aile vers l'usine, enfin neuf à nouveau pour son retour. Comparé au système d'échange proposé par Apple, nous réparons les appareils à Genève, avec, pour certains, des pièces détachées provenant de la région (moins de 50 kilomètres). Les iPods voient moins de pays, mais les litres de pétrole nécessaires à leur transport sont moindres, voire nuls. Les dépenses énergétiques sont donc réduites au minimum.

En outre, l'association a, dès son ouverture, souhaité avoir une approche durable de son environnement. Nous trions et recyclons le matériel de bureau, les tiroirs de stockage des pièces détachées sont en carton. Nous avons développé un système de réparation par correspondance et pour nos envois, nous utilisons des enveloppes rembourrées non pas avec du papier à bulles mais avec de la pulpe de papier.



3. Conclusion

Après bientôt deux ans d'existence, nous pouvons constater l'accomplissement de notre projet initial : nous accueillons tous les jours des malades et nous faisons participer les gens à un cercle vertueux de dons d'appareils usagés et de réparation grâce au recyclage.

Nous avons également expérimenté des réparations sur des appareils comme des consoles de jeux portables et nous avons rencontré quelques écueils. Si le prix de vente de l'appareil est trop bas, l'utilisateur, après avoir comparé avec le prix du neuf, choisira plus certainement de ne pas réparer son appareil.

Ce type de modèle économique est toutefois reproductible. Une extension du concept du don d'organes va prochainement être développée pour les ordinateurs. En contrepartie d'un don, le client ne recevra pas un bon CD, car sa valeur financière est trop faible par rapport à la valeur de la pièce. Nous proposons une rétribution financière différée, entre le don et l'utilisation de la pièce. Les premières difficultés à surmonter sont l'espace de stockage nécessaire à un plus grand nombre de composants, qui rendra les diagnostics plus difficiles et le recensement des pièces plus laborieux. Une base de données informatisée est indispensable pour ce type de banque d'organes.

Si les résultats semblent modestes (quelques centaines d'appareils réparés grâce à la banque d'organes) ils sont néanmoins très encourageants. Le principe du don d'organes a rencontré un franc succès auprès de nos clients tout en étant essentiellement fondé sur la confiance des partenaires. Afin de garantir cette confiance, il nous semble extrêmement important de bien communiquer auprès de tous nos partenaires sur les résultats de la banque d'organes.

Ce concept mérite d'être étendu à d'autres types d'appareils ou de services et sa diffusion ne pourra que renforcer la capacité et la rentabilité des structures utilisant un tel procédé.

