CENTRE DE RESSOURCES ECONOMIE CIRCULAIRE ET DECHETS

Annuaire des artisans réparateurs en Aquitaine

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Aquitaine

46, Avenue Général de Larminat

33074 Bordeaux

Voir le site internet

Auteur : Marianne Caritez

marianne.caritez@cm-bordeaux.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Fort du succès des journées de la réparation, durant la semaine de la réduction européenne des déchets (SERD) 2010 en Aquitaine, et de la quantité de déchets évités, il est apparu pertinent d'accompagner les artisans des métiers de la réparation pour qu'ils puissent être identifiés comme vecteur de la réduction des déchets ménagers.

Pour se faire, le réseau aquitain des CMA a souhaité proposer aux artisans exerçant des activités de réparation, un plan de relance de leur savoir-faire et de communication auprès de leur clientèle, en tant qu'acteur des consommations responsables et de la prévention des déchets.

Ce plan d'action prévoyait **l'organisation d'un événement médiatique** et la **réalisation d'un annuaire des artisans de la réparation**.

Cependant, tous les professionnels de la réparation ne sont pas visés par cette action, seuls certains métiers sont concernés, notamment tous ceux qui ont tendance à disparaître à cause de l'évolution du marché de l'informatique ou du mobilier et de l'ameublement, par exemple. Ainsi les réparateurs d'électroménagers, d'informatiques, électroniques, horlogerie ... ou encore certains ébénistes et rempailleurs de chaises sont les cibles privilégiées de cette action.

Création d'un annuaire des artisans de la réparation disponible sur www.dechets-gironde.fr, consultable directement sur www.reparacteurs-aquitaine.fr et sur les différents sites internet des CMA départementales.

Dès le premier trimestre 2014, l'annuaire acquiert une portée régionale, il est accessible au public depuis avril 2014 sur le site www.dechets-aquitaine.fr et toujours sur www.reparacteurs-aquitaine.fr

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Connaître l'offre de service des artisans locaux sur la réparation.

- Répondre aux besoins des artisans pour optimiser et développer leur activité.

- Promouvoir les savoirs faire de l'artisanat avec la mise en place d'un plan de communication (voir Campagne Répar'Acteurs).

- Cible : 3 803 entreprises artisanales en Aquitaine exerçant une activité de réparation.

- Taux de couverture en 2012 : 1585 artisans inscrits dans l'annuaire de la réparation (41,7%).

Résultats quantitatifs

- V**alorisation des métiers de la réparation auprès du public aquitain** (annuaire, plan médiatique) :

création d'un annuaire de la réparation en Aquitaine depuis le 16/06/2014 consultable à l'adresse suivante : www.reparacteurs-aquitaine.fr.

Plus de **4 000 artisans de la réparation** y sont référencés dont **392 sont devenus des REPAR'ACTEURS**.

- **Meilleure connaissance de l'offre de service des professionnels de la réparation** (métiers les plus concernés, les produits qu'ils réparent de plus en plus ou de moins en moins et les raisons associées), permettront d'être plus réactif et concret pour toute élaboration de plan médiatique et accompagnement en termes de stratégie de développement économique.

Enquête :

- Questionnaire crée et soumis aux entreprises : sur les 3803 envois auprès des entreprises artisanales de la région Aquitaine, 169 chefs d'entreprise ont répondu, soit un taux de retour de 4,4%.

- Restitution de l'enquête **:** réunions par département durant la SERD 2011 : en Gironde, 21 personnes présentes (moitié artisans et moitié collectivité territoriales) ; dans les autres départements, Pyrénées-Atlantiques, Landes et Dordogne, moins d'une dizaine de présents pendant les restitutions. Malgré une faible mobilisation, les échanges ont très riches de la part des artisans et collectivités.

- **Réunions de travail** avec les collectivités locales, réflexions sur **la création des annuaires locaux** de la réparation.

Résultats détaillés

Résultats qualitatifs

Facteurs de succès :

- La visibilité de l'annuaire est assurée par l'ensemble des relais du territoire aquitain : les collectivités territoriales engagées dans un PLP font le lien vers l'annuaire des Répar'acteurs, tout comme les Conseils généraux, les associations et l'ADEME Aquitaine.

- Les entreprises sont demandeuses d'actions qui accroissent leur visibilité. De plus, l'opération est gratuite …

Facteurs limitants :

- Absence de véritable plan médiatique : difficulté de financer une campagne de communication intégrant des médias tels que la TV, la radio, l'acquisition d'espaces publicitaires dans les gratuits et autres supports de communication ….

Solutions : démultiplier les relais / donner une portée nationale à l'action « Répar'Acteurs »

Valeur ajoutée d'une approche « multi-produits » :

L'annuaire de la réparation est « multi-produits » par définition. Il est conçu pour intégrer tous les réparateurs, quelle que soit leur activité. Il permet d'effectuer des recherches d'entreprises selon le métier.

Valeur ajoutée d'une approche territorialisée :

- Démarche initialement lancée sur le territoire de la Gironde mais qui est en passe de devenir régionale (en 2014).

- La dimension régionale permet non seulement d'optimiser le site mais aussi d'englober le plus de réparateurs possibles.

MISE EN OEUVRE

Planning

2011

- **Etat des lieux :** identification des métiers « sensibles » de la réparation et élaboration, réalisation d'une enquête pour connaître les changements de comportement des artisans en fonction de l'évolution du marché des produits sur lesquels ils travaillent ou travaillaient, participation aux réunions/ateliers avec les collectivités locales dans le cadre des plans et programmes de prévention.
- **Analyse de l'enquête**,
- **Présentation des résultats** durant la semaine européenne de la réduction des déchets en 2011 (réunions de restitution) et durant les groupes de travail « déchets et entreprises » des plans de prévention des collectivités territoriales ayant compétence collecte et/ou traitement des ordures ménagères et assimilés.

2012

- **Élaboration d'un plan d'action de relance de l'activité avec l'organisation d'un événement médiatique - La semaine de la réparation - durant la SERD 2012.** Suite aux résultats de l'enquête (90 % souhaitent un annaaire dédié et 75 % sont prêts à participer à une action de promotion de leur activité)
- **Création d'un visuel permettant d'identifier les réparateurs engagés : Répar'Acteurs** et d'un slogan **"Je répare ... et ça repart !"**. (cahier des charges de l'événement et visuel REPAR'ACTEURS disponible. Les artisans qui sont devenus des REPAR'ACTEURS durant la SERD 2012 ont reçu un jeu d'autocollant et le logo en numérique. Et pour être REPAR'ACTEURS et inciter le grand public à venir sur leur site, ils doivent s'engager à proposer des offres promotionnelles (gratuité ou réduction sur tout ou partie de l'offre de service - l'infomation est relayée par la presse locale et les syndicats de collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés avant et durant la SERD.
- **Réalisation de l'annuaire des artisans de la réparation** hébergé depuis le 1er juillet 2012 sur **www.dechets-gironde.fr** et consultable directement à cette adresse **: www.reparacteurs-aquitaine.fr.**

2013 :

- **Mise à jour de l'annuaire des réparateurs sur le territoire de la Gironde**
- **Relance de l'opération Répar'Acteurs durant la SERD 2013** en Gironde (33) et dans les Landes (40), voire sur d'autres départements de la région en fonction de l'implication des collectivités territoriales.

2014 :

- **Élargissement de l'annuaire à l'ensemble de la Région Aquitaine** : site disponible au grand public dès le 1er avril 2014 sur **www.dechets-aquitaine.fr** et toujours sur **www.reparacteurs-aquitaine.fr**.

Moyens humains

- **2011 :**

  Temps de travail effectif : 53 jours ventilés comme suit :

  - Coordination CMARA : 3 jours
  - Élaboration du questionnaire : 5 jours
  - Mailing et analyse de l'enquête : 25 jours
  - Présentation des résultats et plan d'action : 10 jours (2 jours par CMA)
  - Création de l'annuaire des réparateurs : 10 jours (2 jours par CMA)
- 2012 : Estimé à 103 jours temps agents (pour 5 agents en Aquitaine, soit environ : 20 jours / agent + 3 jours en plus pour la coordination régionale).
- Pour les années suivantes : environ 10 jours/agent : mailing et mise à jour des fiches des réparateurs sur www.reparacteurs-aquitaine.fr + relais de communication avec les collectivités territoriales.

Moyens financiers

- Environ 44 000 € de budget (financement ADEME à 50 %) – Hors coût de la mise en place du plan médiatique et de la création de tout annuaire potentiel (agence de communication ou d'événementiel).
- Un budget de 5 000 € pour la création du visuel « Répar'Acteurs » et l'impression de 1 500 autocollants pour le territoire aquitain (REPAR'ACTEURS).
- Coût de la création de l'annuaire et de son intégration dans www.dechets-gironde.fr : 2 334,59 €TTC.
- 2014 : impression de 1000 nouvelles affiches et 1000 autocollants REPAR'ACTEURS : 2 695 €TTC.

Moyens techniques

- Réalisation d'un questionnaire sur les acteurs économiques de la réparation de la région Aquitaine (lettre + questionnaire).
- Traitement des données via le logiciel Sphynx en ligne (les 5 départements pouvaient saisir en même temps leurs questionnaire sur un même dossier enquête).
- Résultats de l'enquête : au format word et présentations power point (de synthèse et complet).
- Plaquette : « Action de réduction des déchets : Présentation des résultats de l'enquête des acteurs de la réparation » : distribuée durant les réunions de restitution et d'information auprès des collectivités territoriales. Impression en interne au cas par cas suivant les besoins. Disponible en téléchargement
- Cahier des charges pour la création du visuel REPAR'ACTEURS - Artisans réparateurs d'Aquitaine - Je répare ... Et ça repart !
- L'outil Google Analytics permet de mesurer différents indicateurs tels que le **nombre de visiteurs**, l**e temps moyen passé par page**, etc. (le site www.dechets-gironde.fr, c'est **en moyenne 120 000 visites/an avec 205 000 pages vues** et un temps moyen de visite des internautes de 1 minute et 6 secondes).

Partenaires mobilisés

- Les collectivités territoriales ayant pris compétence collecte et ou traitement des déchets ménagers et assimilés engagées ou non dans un PLPD.
- Les artisans commerçants
- Les CMA départementales de la région Aquitaine

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

L'enquête à l'origine de l'annuaire est totalement reproductible afin de mettre en avant des problématiques bien spécifiques locales liées à certains métiers et surtout aux bassins économiques (incidence du milieu agricole, industriel, ruralité ou pressions urbaines ...).

L'évènement médiatique de la Semaine Européenne de la Réduction des déchets qui se transforme pour l'occasion en "semaine de la réparation" pourrait être une manifestation annuelle locale, mais mieux encore un dispositif national. Le but étant d'avoir un discours commun et cohérent qui serait l'occasion pour les CMA de développer des actions de valorisation et de communication des métiers de la réparation (outil clé en main de communication).

Les CRMA Rhone-Alpes, Pays de la Loire, Centre, Bretagne et la CMA départementale du LOT bénéficient de l'identité visuelle REPAR'ACTEURS et peuvent mettre en place des actions de promotions des entreprises de la réparation.

Difficultés rencontrées

OUI : par la création d'un visuel dédié aux professionnels de la réparation.

L'objectif étant qu'ils puissent s'imprégner totalement de cette identité qui leur ai proposée.

Recommandations éventuelles

- Le périmètre de l'annuaire dépend du porteur de projet mais il est opportun de concevoir, a minima, un annuaire avec une portée départementale, voire régionale.
- Elaborer un annuaire en procédant « par défaut » plutôt qu'en adoptant une approche au cas par cas. L'approche par défaut est nettement moins chronophage et n'empêche nullement l'entreprise de se désinscrire sur base volontaire.
- Dégager un budget suffisant pour élaborer un plan médiatique pertinent.

Mots clés

PREVENTION DES DECHETS | ENTREPRISE | ARTISANAT | AMELIORATION DES PERFORMANCES

Dernière actualisation

Octobre 2014
Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr
sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Direction régionale