Partenariats innovants - Ateliers du Bocage - EMMAUS

expérience exemplaire

Les ateliers du bocage

Auteur :

La Boujalière

79140 LE PIN

Voir le site internet

Bernard Arru

communication@adb-emmaus.com

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Créés en 1992, les Ateliers du Bocage (ADB) appartiennent à la branche sociale et solidaire d'Emmaüs France. Les activités sont par ordre chronologique :

- Le recyclage des DIB et fabrication de palettes en bois ;
- La collecte et le tri des cartouches d'imprimante (marché perdu) ;
- Le réemploi et la réutilisation du matériel informatique et des téléphones portables (marché en pleine expansion).

Les ateliers ont développé des partenariats avec les principaux opérateurs de la téléphonie mobile afin de capter un gisement important de mobiles qui seront majoritairement réutilisés (pour les plus récents) ou recyclés pour les plus anciens.

En 2005-2006, le contexte du moment a incité les ADB à développer une activité en faveur du réemploi des portables :

- Diversifier les activités de l'atelier étant donné la perte du contrat « cartouches d'imprimante » et garantir de cette manière la pérennité des emplois ;
- Apporter une nouvelle réponse à l'insertion professionnelle pour des publics fragilisés (femmes, handicapés) ;
- Un marché en pleine expansion étant donné le taux de rotation important des portables, le taux de renouvellement moyen s'établissant à 20 mois. Rapporté à l'ancienneté de la possession, ce taux diminue : plus on est jeune, plus on renouvelle souvent son mobile. Les 18-29 ans ont ainsi déjà possédé près de 5 téléphones mobiles dans leur vie, contre deux pour les plus de 60 ans ;
- Une niche restée libre en France mais hautement développée dans les pays de l'Est de l'Europe et en Asie grâce à une main-d'œuvre très bon marché.

Cependant, l'élément déclenchant a été le montage d'un partenariat économique avec l'opérateur Orange dans un premier temps et par la suite avec les commerces de la vente d'occasion.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

Les ADB avaient pour ambition de nouer une relation commerciale avec 1 des 3 opérateurs de la téléphonie mobile afin de capter un flux conséquent de portable pour démarrer l'activité de réemploi/réparation. La première convention a été signée avec Orange pour la collecte des portables (hors garantie) via les bornes installées dans leurs boutiques. Ensuite, les deux autres opérateurs ont adopté la même démarche de collaborer avec l'entreprise de l'économie sociale et solidaire.

Une convention a également été signée avec l'éco-organisme Eco-Systèmes pour capter les mobiles via les

bornes de collecte installées dans les grandes surfaces.

Résultats
Actuellement, les ateliers du Bocage collectent entre 35 et 40 000 portables/mois ce qui est dérisoire par rapport au gisement national. En France, on estime que 100 millions de portables sont stockés dans les tiroirs des maisons.

Principales voies d'apport des portables :

- Les SAV des opérateurs
- Les flottes d'entreprises pour la maintenance de leur parc de portables
- Les sites internet qui rachètent des téléphones auprès de particuliers
- Les circuits de collecte en magasin (Eco-Systèmes)
- Les particuliers en direct

En 2010, les résultats ont été les suivants :

- 305 744 portables ont été traités
- Création de plus de 40 emplois dont 11 en insertion

En termes de vente des produits :

- En vente directe : 300 à 400 portables sont vendus chaque mois dans les 2 boutiques (représente 50% du stock), le restant (50%) étant vendu sur Internet (E-Bay, Bon coin…) et par les communautés Emmaüs.
- En vente indirecte, lots de portables cédés à des brokers pour le marché international (africain en majorité). Mais cette pratique n'offre pas de marge bénéficière intéressante et n'est pas en accord avec la manière de fonctionner d'Emmaüs.

Résultats quantitatifs

Les ADB ont défini une série d'indicateurs pour le suivi de leurs activités :

- Les portables récents (- de 3 ans) sont réemployés à 90% et recyclés pour 10%
- Les portables plus anciens sont réemployés à 20-25% et recyclés à 60%
- Pour 1000 portables collectés, c'est un emploi temps plein garanti durant 1 mois

Le taux de retour des portables neufs en boutique est de +/- 10%. L'objectif des ADB est d'être inférieur ou égal à ce taux de retour de référence. Actuellement, il se situe entre 10 et 12%.
Les ADB octroient une garantie sur les produits reconditionnés de :

- 1 an pour les portables récents et de haute technologie
- 3 à 6 mois selon les produits pour les portables plus anciens

Résultats qualitatifs

Facteurs de succès :

- Les opérateurs de la téléphonie ont privilégié un acteur de la réparation non délocalisable en accord avec leur politique de responsabilité sociétale de l'entreprise. Actuellement, une agence note la performance environnementale des entreprises et il n'est pas question, pour les opérateurs de faire du Green Washing. La RSE est prise en compte de manière très sérieuse par ces entreprises.
- Le modèle social propre à Emmaüs, basé sur la réinsertion des personnes en difficulté, et ses valeurs intrinsèques font que les opérateurs adhèrent et soutiennent son projet.
- Les Ateliers du Bocage sont certifiés ISO 14 001, ce qui constitue un gage de qualité pour ses partenaires.
- La signature de la charte d'engagement proposée par Eco-Systèmes est un gage de qualité pour les opérations techniques opérées sur les portables. Eco-Systèmes relaye l'engagement pris avec les ADB auprès de ses membres, ce qui a pour conséquence d'augmenter significativement les tonnages collectés en raison de ce climat de confiance positif.
- La valorisation sociale du geste de don ou d'abandon des portables en lien avec des valeurs de développement durable (création d'emploi, protection de l'environnement…).
- Le gisement de portables est très important : depuis l'arrivée de Free, le marché de la revente a explosé étant donné les prix peu élevé des abonnements pratiqués par ce nouvel opérateur.
- La multiplication des sources d'approvisionnement permet de garantir des volumes relativement constants de portables
- Privilégier les sources d'approvisionnement qui garantissent des collectes de portables de qualité (récents et haut de gamme) afin de dégager des marges bénéficiaires relativement importantes lors de la revente des produits.

Facteurs limitants :

- L'image écornée du secteur de l'économie sociale et solidaire en matière de savoir-faire professionnel.

Solution : la certification ISO 14 001 de l'atelier traduit l'engagement d'Emmaüs en matière de management environnemental et lui confère un gage de sérieux. Signature de la charte d'engagement d'Eco Système (supprimer les données personnelles, ne pas envoyer de portable hors d'usage dans les pays émergents…)

- Le coût du travail de la concurrence internationale (pays de l'Est et asiatiques).

Solution : dans les offres de service, mise en évidence d'autres arguments en lien avec les valeurs professionnelles (réinsertion, accompagnement socio-professionnel, formation continuée, main d'œuvre locale non délocalisable, etc.)

- La concurrence sur le marché du réemploi du portable est rude. A titre d'exemple, une dizaine de sites internet (E-Bay, Le Bon Coin…) proposent de racheter les anciens portables qui seront revendus avec une marge bénéficiaire.
- La fin des offres alléchantes des distributeurs pour le rachat des anciens portables.
- Les bornes dans les grandes surfaces (Eco Système) amènent du volume mais les portables sont de qualité médiocre (ancienne génération). Généralement et selon le cours du marché, le coût de réparation d'un ancien portable est plus important que son prix de vente.

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

Grâce à l'expérience acquise dans le reconditionnement des cartouches d'imprimantes, les ADB disposent d'une expertise qui est mise à profit pour le réemploi des portables. Les outils de gestion développés pour les cartouches sont exploités pour les portables (ex : réalisation de bases de données pour la traçabilité des produits).

Le recyclage de matériel informatique a permis d'équiper l'atelier à moindre coût.

Valeur ajoutée d'une approche territorialisée :
Un lien fort s'est tissé avec les différents acteurs (collectivités, entreprises, associations…), ce qui a eu pour conséquence de développer l'activité professionnelle des ADB grâce aux contacts privilégiés avec les structures locales, régionales et nationales.

MISE EN OEUVRE

Planning

Depuis deux ans, les ateliers du Bocage proposent des prestations de réparation à destination des particuliers et des entreprises. Pour les particuliers, ce sont généralement les portables haut de gamme (Smart Phone) qui sont réparés étant donné leur prix d'achat important. Les ateliers du Bocage proposent aux entreprises un service de maintenance pour leur parc de mobiles professionnels.

Moyens humains

Actuellement, 70 personnes travaillent sur la filière « portable » mais ce chiffre va progresser significativement dans les mois à venir étant donné l'expansion du marché de l'occasion.
Toutes ces personnes sont formées en interne aux différents postes de travail : tri, test, déblocage, suppression des données personnelles…
La formation du personnel repose sur une collaboration avec l'Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA) qui a défini des fiches de postes et des prérequis pour les fonctions recherchées par Emmaüs.

Moyens financiers

Tous les travailleurs sont salariés. Les investissements financiers sont consacrés à la formation qualifiante qui varie entre 3 semaines à 6 mois en fonction des spécificités des postes de travail à pourvoir.

Moyens techniques

Les ateliers sont équipés de postes informatiques qui enregistrent, notamment, la traçabilité des portables et les

travaux de réparation réalisés. Chaque portable est équipé d'un code unique. De plus, un boitier connecté au téléphone détecte les pannes et les défauts des portables. Toutes ces données sont transférées aux ordinateurs afin de garantir la traçabilité des produits.

Partenaires mobilisés

Conseil général.

Conseil régional.

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

La réparation est un créneau d'activités qui se développe très fortement actuellement. De nombreuses collectivités locales et des associations visitent les ADB pour recueillir des informations pratiques sur leurs pratiques professionnelles en vue d'une éventuelle reproductibilité dans leur territoire.
En réalité, le montage d'un tel projet est compliqué à mettre en œuvre car il est impératif de trouver l'équilibre économique de l'activité de réparation dans la durée. L'équilibre économique est la clé de voute de la viabilité d'un tel projet

Difficultés rencontrées

-

Recommandations éventuelles

Il est impératif d'inscrire son activité de réemploi/réparation dans le modèle économique ambiant en favorisant les démarches partenariales vers les acteurs du secteur (fabricants, distributeurs, éco organisme)
L'amélioration qualitative des flux se fera à travers le rachat par les opérateurs des portables d'occasion (site internet, magasin).
L'équilibre économique des pratiques de réemploi/réparation est compliqué à installer. Une étude de marché sérieuse permet de mettre en évidence les familles de produits à privilégier (portable bas de gamme ou haut de gamme, tablette numérique, écran plasma ou LCD…) afin d'anticiper l'avenir. Elle permettra aussi de positionner l'activité envisagée par rapport aux attentes des consommateurs et aux positionnements économiques, sociaux et environnementaux des fabricants, des distributeurs et opérateurs.
Inciter les usagers à remettre dans le circuit du réemploi potentiel, leurs portages usagés car leur stockage, sur une période allant de 6 mois à 1 an, détériore fortement la qualité du produit (batterie, composants électroniques, …).

Mots clés

REEMPLOI | EMPLOYE | MENAGE | EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES

Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

admin AW

alexandre.bonne@smile.fr

Direction régionale toutes les régions