



Catégorie d'initiative 8 :

Mener des actions éco-exemplaires dans le domaine de la réparation et du réemploi

Synthèse de 3 initiatives

Descriptif :

Cette catégorie porte sur des initiatives émanant de structures publiques qui ont développé des politiques exemplaires en faveur du réemploi et de la réparation. Leur démarche s'inscrit dans une logique de prolongation de la durée de vie des produits.

Exemples analysés :

- Ville de Clermont Ferrand : don d'ordinateurs à des tiers après reconditionnement du matériel par la Ville
- Ville de Besançon : remise à niveau de matériel informatique provenant d'entreprises pour équiper les familles et les écoles
- La Poste : dispositif de maintenance et de réparation des vélos à assistance électrique (VAE)

Les Villes de Clermont Ferrand et Besançon mènent des actions sur le réemploi du matériel informatique alors que le groupe La Poste a développé un service de maintenance et de réparation des vélos à assistance électrique (VAE) en partenariat avec des ESAT et EA.

Porteur de projet :

- Association
- Bailleur social
- Conseil général
- Conseil régional
- EPCI
- Parc Naturel Régional
- Commune**
- Autres : entreprise / service public**

Acteurs/partenaires mobilisés :

- Association
- Bailleur social

- Conseil général
- Conseil régional
- EPCI
- Parc Naturel Régional
- Etudiants universitaires**
- Ministère de l'Éducation nationale**
- Société de l'économie sociale et solidaire**
- Entreprises privées**
- Autres :

Publics cibles :

- Administration publique**
- Artisans/commerçants
- Associations**
- Consommateurs
- Distribution
- Économie sociale et solidaire
- Élus
- Entreprises
- Établissements scolaires
- Jeune public**
- Ménages/Grand public**
- Personnel/employés**
- Relais
- Restauration hôtellerie
- Secteur hospitalier
- Autres :

Catégories d'activités :

- Réparation uniquement
- Réemploi et réparation**

Catégories de produits :

- Équipements électriques et électroniques (GEM froid et hors froid, PEM, écrans, audiovisuel, informatique)**
- Produits textiles (vêtements, maroquinerie, linge de maison, chaussures)
- Mobilier et décoration (mobilier, décoration, luminaires, vaisselle)



- Livres, cassettes, CD, DVD (livres, revues, BD, CD, DVD, cassettes)
- Equipements de loisirs (instruments de musique, jeux et jouets, équipements de sports, vélos)
- Outillage (bricolage, jardinage)
- Autres (puériculture, paramédical, divers) : VAE**

Contexte /éléments déclenchants

- Prise de conscience, de la part des techniciens et des élus, du potentiel de réemploi que présente le parc informatique lors du renouvellement de celui-ci.
- Volonté d'être en cohérence avec une politique de développement durable - et d'égalité des chances - et d'être exemplaire en interne et vis-à-vis du grand public.
- Souhait de renforcer l'image de marque des pouvoirs publics par des actions en faveur de la lutte contre le gaspillage dans un contexte économique difficile.
- Demandes, émanant de différentes structures, de disposer de matériel informatique à bas prix (écoles municipales, Comité d'entreprise, associations locales, etc.).
- Existence d'un savoir-faire de proximité : présence de structures de types ESS, ESAT ou EA en capacité d'assurer des prestations de maintenance et de réparation.
- Savoir-faire en interne : équipes de techniciens en informatique capables de réparer et d'entretenir du matériel informatique au sein d'une structure.
- Etude (publiée par France Telecom) qui démontre scientifiquement le lien entre fracture numérique et résultats scolaires et qui incite les autorités publiques à mettre en place un dispositif visant à doter les foyers d'ordinateurs reconditionnés.
- Loi du 11 février 2005 qui impose des obligations en matière d'emploi de personnes handicapées aux entreprises de 20 salariés ou plus¹ et de ce fait, encourage des initiatives créatrices d'emplois.

Objectifs et résultats potentiels

Objectifs :

- Réduire la production de déchets d'équipement électroniques par le reconditionnement d'ordinateurs usagés.
- Prolonger la durée de vie de VAE par un service de maintenance et de réparation.
- Développer un service de maintenance et de réparation de proximité pour les différents types d'utilisateurs (particuliers, personnel des entreprises et associations, écoles).
- Soutenir la réinsertion socio-professionnelle des personnes handicapées grâce au reconditionnement du matériel informatique ou la maintenance et la réparation de VAE.
- Lutter contre la fracture numérique et l'échec scolaire.

Résultats qualitatifs :

- **Cohérence interne** : accueil favorable, voire sentiment de fierté, du personnel des entreprises de collaborer à un projet à finalité sociale en cohérence avec la politique développement durable.
- **Transfert de savoir, de compétences** : formation de publics cibles à l'utilisation du matériel informatique, montée en compétences des personnes en situation de handicap.
- **Facteur économique et social** : mise à l'emploi de personnes handicapées ou en difficulté sociale, équipement informatique des écoles / des particuliers à moindre coût, réduction de la fracture numérique, etc.

¹ Depuis 2013, c'est l'Agefiph dispose des compétences en matière de gestion et de contrôle de la déclaration annuelle obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH).

- **Visibilité/reproductibilité** : reconnaissance nationale, voire internationale, médiatisation, impact sur l'image de marque des porteurs de projet, transfert de compétences vers d'autres structures.

Résultats quantitatifs :

Selon le type de bien visé, les résultats se mesurent soit en nombre de bénéficiaires, soit en nombre de personnes mises à l'emploi, ou encore en nombre de biens revalorisés.

Ville de Clermont Ferrand

Chaque année, 300 ordinateurs sont reconditionnés 2 fois par le service informatique :

- 250 ordinateurs se retrouvent dans les 35 écoles municipales (maternelles et élémentaires)
- 50 sont réutilisés en interne pour les stagiaires en particulier.

Ville de Besançon :

- distribue chaque année 1100 ordinateurs reconditionnés vers les familles
- a équipé 12 000 foyers d'un ordinateur reconditionnés en 14 ans
- a équipé les 60 écoles primaires de son territoire (1 ordinateur pour 5 enfants)
- a équipé 400 associations de son territoire
- forme 200 familles chaque année à l'utilisation de l'outil informatique.

Groupe La Poste

- Actuellement, La Poste travaille avec 19 ESAT / EA, ce qui permet de couvrir près de la moitié du territoire.
- Actuellement, les contrats passés avec les ESAT et EA ont permis la création de 50 emplois.

Mise en œuvre et moyens

Déroulement / étapes de l'action :

- Estimation des volumes de biens potentiellement réemployables ou réparables.
- Etude du marché : analyse des acteurs du reconditionnement, de la maintenance et de la réparation en mesure d'assurer un service de proximité.
- Développement d'un dispositif de reconditionnement, de maintenance et de réparation soit au sein de la structure porteuse, soit en collaboration avec un prestataire externe (de type ESS, ESAT, EA).
- Mise au point d'un contrat ou d'une convention type entre le porteur de projet (municipalité, entreprise publique) et les prestataires afin de définir les modalités pratiques du dispositif de reconditionnement, de maintenance et de réparation.
- Test à petite échelle et généralisation progressive du dispositif afin d'atteindre les objectifs définis au préalable.
- Communication des résultats de l'initiative via les médias conventionnels (ex : journal communautaire, site internet de la ville).
- Echanges d'expériences, transfert de compétences auprès de structures désireuses de mettre en place le même dispositif.

Moyens humains :

Les moyens humains affectés aux activités de reconditionnement des ordinateurs sont relativement précis :

Ville de Besançon

- Une stagiaire à TP durant 6 mois

- Une étudiante à TP durant 1 an
- Un technicien du service Informatique affecté à la maintenance des ordinateurs à raison de 1 jour/semaine
- 30 étudiants universitaires dispensent des formations de 3h aux familles bénéficiaires d'un ordinateur reconditionné
- Une équipe de +/- 15 personnes handicapées TP reconditionnent les ordinateurs usagés

Ville de Clermont Ferrand

- 4 techniciens ETP du service Informatique gèrent un parc de 2000 ordinateurs (Mairie + écoles municipales).

Groupe La Poste

- La transition du parc de vélos classiques vers les VAE n'a pas nécessité de moyens humains supplémentaires au niveau du groupe La Poste.
- En revanche, les contrats passés avec les ESAT et EA ont permis la création de 50 emplois.

Moyens financiers :

Ils sont très variables selon les cas analysés :

Ville de Besançon

- Budget de 200 000 €/an au démarrage du projet, environ 140 000 €/an actuellement. Ce budget couvre l'achat des ordinateurs d'occasion auprès de brokers ou d'entreprises privées.
- La ville de Besançon offre également une bourse de 60 € aux familles équipées d'un ordinateur reconditionné pour l'abonnement internet de la première année.

Ville de Clermont Ferrand

- Le budget alloué à l'initiative de reconditionnement des ordinateurs usagés est dérisoire.
- L'initiative ne demande que du temps de travail pour le personnel technique du service Informatique.

Groupe La Poste

- Le choix de confier la prestation de maintenance et de réparation à une ESAT ne génère aucun surcoût pour La Poste.
- Au départ, la collaboration avec les ESAT représentait un chiffre d'affaire de 2 à 3 millions. Il serait de l'ordre de 5 à 6 millions actuellement. A terme, ce chiffre devrait atteindre les 10 millions.

Moyens techniques :

- Outillage des ateliers de la réparation, adaptation des ateliers au travail de personnes handicapées.
- Formations à destination des bénéficiaires (particuliers, écoles, associations) et des personnes en charge de la maintenance et des réparations.
- Outil logistique, accès aux sites des fabricants en vue de la commande de pièces détachées.
- Camions-ateliers pour assurer des prestations à domicile.

Valorisation de cette expérience :

Facteurs de succès :

- Culture d'entreprise fondée sur des valeurs humaines, soutien fort de la direction.

- Cohérence avec une politique de développement durable : projet qui « fait sens ».
- Réponse à des besoins identifiés de la part des bénéficiaires potentiels (écoles, personnel, associations, ESAT et EA).
- Bonne organisation interne et définition claire des objectifs de l'initiative.
- Volonté de développer une collaboration sur un mode gagnant-gagnant entre les différentes parties prenantes (ex. : participer au développement économique d'une structure, proposer du matériel informatique en état de marche à prix réduit ou à titre gracieux).
- Compétences et connaissances techniques des personnes qui sont amenées à effectuer les prestations de réparation et ce, grâce à des formations spécifiques.
- Conditions logistiques optimales (ex. : approvisionnement continu et à prix réduit d'ordinateurs usagés, accès aux pièces détachées à prix négocié).
- Echanges d'expériences et stratégie de communication visant à valoriser les initiatives.

Facteurs limitants et solutions proposées par les porteurs de projet :

- Accès au gisement d'ordinateurs usagés dans les entreprises concurrencé par le leasing (location avec option d'achat).
 - Solution :
 - Lancer des appels d'offres auprès de brokers spécialisés dans la vente de stocks d'ordinateurs usagés.
- Tentation de jeter les ordinateurs usagés afin d'éviter les contraintes techniques et logistiques.
 - Solution :
 - Développer un argumentaire en faveur du réemploi selon les 3 piliers du développement durable afin de faciliter la prise de décision des élus.
- Activité de reconditionnement et de maintenance des ordinateurs très chronophage pour les équipes techniques.
 - Solution :
 - Valoriser l'engagement et la mobilisation des techniciens en faveur de la réparation à travers des communications ciblées en interne et en externe.
- Absence d'établissement en mesure de réaliser une activité de maintenance et de réparation sur un territoire donné.
 - Solution :
 - Recours au SAV des fabricants.
- Manque de ressources, au sein de l'établissement pour assurer le service de maintenance et de réparation.
 - Solution :
 - Recours au SAV des fabricants.

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

Les initiatives étudiées sont mono-produit.

L'expertise acquise sur une catégorie peut ensuite être capitalisée sur d'autres catégories de produits.

Valeur ajoutée d'une approche territorialisée :

La dynamique territoriale se manifeste différemment selon les cas étudiés : elle s'inscrit tantôt dans une démarche ciblée, tantôt dans une optique d'expansion et de maillage :

- Les initiatives qui visent à reconditionner des ordinateurs usagés concernent des bénéficiaires (écoles, associations, foyers, les agents municipaux) présents sur le territoire du porteur de projet.
- Dans le cas précis de Besançon, le reconditionnement des ordinateurs est réalisé par une structure de l'ESS gérée par le CCAS et la formation des familles à l'usage de l'internet est réalisée par des étudiants universitaires locaux.
- Comme les centres postaux sont répartis sur l'ensemble du territoire national, La Poste a souhaité développer un service de proximité accessible à chacun d'eux en s'associant à des ESAT qui disposent également d'une bonne couverture nationale. L'objectif est d'arriver à un taux de couverture de 80%.

Indicateurs d'évaluation :

Indicateurs orientés « produits-équipements » :

- Nombre d'ordinateurs reconditionnés
- Nombre d'ordinateurs distribués à des tiers, récupération de pièces détachées en faveur du réemploi
- Taux d'équipement des écoles / ménages / associations

Indicateurs orientés « emplois » :

- Nombres d'emplois créés au sein des ESAT ou entreprises de l'ESS

Autres indicateurs :

- Nombre de structures partenaires
- Taux de couverture des services de proximité
- Evolution du taux d'échec scolaire

Reproductibilité / Recommandations éventuelles:

Reproductibilité :

- Initiative fortement tributaire du facteur humain : volonté mutuelle de la part des parties prenantes de mettre en place un dispositif de maintenance et de réparation adapté aux besoins des utilisateurs.
- Les échanges d'expériences et les bonnes pratiques qui se développent sur le territoire permettent de conseiller efficacement de nouveaux porteurs de projets similaires.
- Professionnalisation, acquisition de compétences techniques dans le chef du personnel des ESAT / EA ou des entreprises de l'ESS qui facilitent la dissémination de ce type de projet.
- Nécessité de constituer une masse critique suffisante pour assurer la rentabilité des activités de maintenance et de réparation.
- Pour ce qui concerne le matériel informatique, reproductibilité aisée compte tenu de la disponibilité de cette catégorie de produits.

Recommandations :

- Ancrer l'initiative dans une politique globale de développement durable pour avoir une cohérence dans les actions qui sont menées (ex : politique achats responsables).
- Recueillir des bonnes pratiques et susciter des échanges d'expériences afin de favoriser l'émergence de nouvelles initiatives.
- Mobiliser tous les savoir-faire en interne et en externe pour développer des solutions innovantes.
- Conventionner avec toutes les parties prenantes afin de statuer sur les modalités du dispositif de conditionnement, maintenance et réparation.
- Communiquer sur la haute valeur ajoutée de ces initiatives en interne et vers l'extérieur :

mise en avant de l'argument écologique (prolongement de la durée de vie des biens), de l'argument social (requalification professionnelle, mise à l'emploi de personnes handicapées ou en décrochage professionnel, renforcement de liens sociaux, etc.) et économique (ex : diminution de la contribution à l'Agefiph en ouvrant l'emploi aux personnes handicapées).