

Evaluation, analyse globale du projet

« TOUR DE FRANCE 2019 DES ACTEURS »

et pistes d'actions



Organisation, coordination et suivi

Points positifs	Points négatifs (difficultés)
<ul style="list-style-type: none">- un projet vertueux : aller à la rencontre des acteurs sur le terrain pour mieux connaître leurs pratiques en lien avec la filière DEEE et le partenariat Ecologic- bonne articulation avec Ecologic (démarche de co-construction du projet)- satisfaction de la coordination globale du projet et de ses résultats : réunions à distance, comptes-rendus...- bonnes participations et implications d'une majorité des Associations Régionales : que ce soit avant (préparation), pendant (réalisation) et après (transmission des informations)- bonne participation et réactivité de Ecologic durant tout le projet	<ul style="list-style-type: none">- échanges tardifs avec Ecologic pour construire le contenu de ce projet. Démarrage trop tardif de la mise en œuvre du projet (juillet)- démarrage tardif = difficulté à mener le projet dans sa globalité sur le temps imparti. Cela s'est répercuté davantage sur les territoires qui n'ont pas été tout de suite réactifs.- manque de réactivité de certaines Associations Régionales, en lien avec leur plan de charge et organisation interne (jeunes structures...)



Rencontres régionales

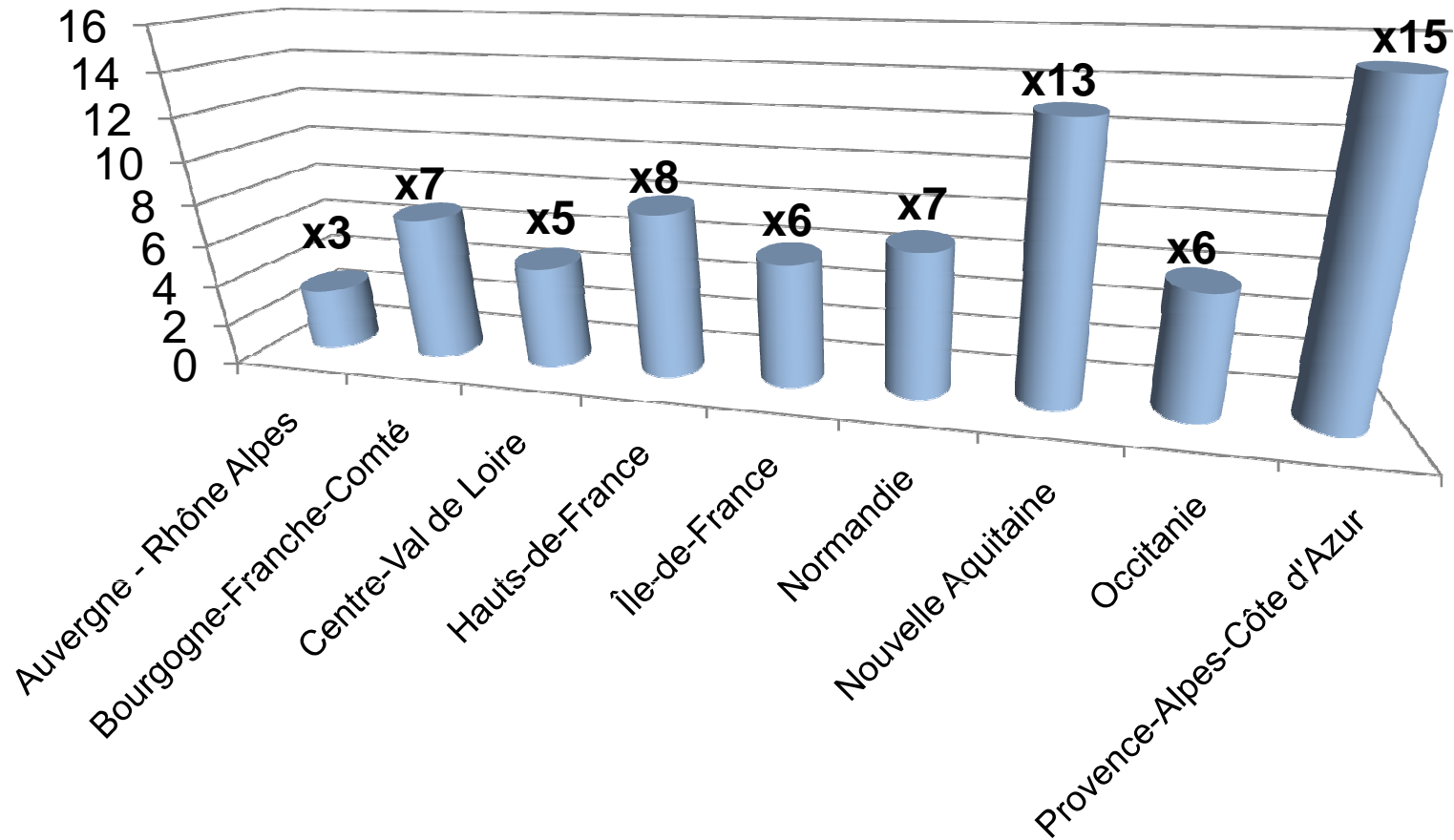
Objectifs : faire un état des lieux du partenariat avec Ecologic, échanger autour des pratiques des Ressourceries (atouts, freins, leviers, perspectives). La finalité étant de **favoriser le développement de la collecte et de la filière réutilisation/réemploi des (D)EEE.**

- **9** rencontres organisées en région sur le mois de novembre 2019
- **72** participants
- **59** structures de réemploi représentées (dont 15 non adhérents, soit 25%)
- présence d'un référent Ecologic pour 7 rencontres sur les 9
- taux de présence de 31% des structures invitées



Rencontres régionales

Participants par région





Rencontres régionales

Points positifs	Points négatifs (difficultés)
<ul style="list-style-type: none">- les Associations Régionales les plus réactives ont pu anticiper l'organisation de ces journées : bon taux de participation sur ces territoires- la participation des référents régionaux d'Ecologic a été très appréciée par les participants- satisfaction globale des participants : échanges de pratiques et d'expériences très positifs. Fort intérêt aussi pour les structures en phase de démarrage ou non adhérentes (meilleure connaissance du partenariat)- globalement : ce type de journées est très positif, que ce soit sur le fond (meilleure connaissance du sujet) ou la forme (rencontre entre acteurs)- la participation importante (25%) de structures non adhérentes à ces journées est un atout pour Ecologic dans le développement de nouveaux partenariats et pour le réseau qui peut montrer ses services (futurs adhérents)	<ul style="list-style-type: none">- les Associations Régionales les moins réactives ont organisé trop tardivement ces journées : taux de participation trop faible au regard de l'intérêt et du nombre de structures sur les territoires concernés- un de ces mêmes acteurs n'a pas transmis une pièce justificative demandée (questionnaire de l'animateur)- non présence d'un référent Ecologic à une rencontre bien que très intéressé pour cause de communication trop tardive de la date par l'Association Régionale



Rencontres régionales

Evaluation des animateurs

Points positifs	Points négatifs (difficultés)
<p>KIT D'ANIMATION</p> <ul style="list-style-type: none">- les animateurs sont très satisfaits à 63% et satisfaits à 38% du kit d'animation (protocole, support de présentation, questionnaires) transmis par le Réseau national des Ressourceries pour animer les journées	<p>MANQUES DANS LE KIT D'ANIMATION</p> <ul style="list-style-type: none">- visuels des consignes de tri en grand- protocole et supports à fournir aussi au référent Ecologic avant la rencontre- une information importante concernant la collecte des DEEE en déchèterie qui est la déclaration par la collectivité des tonnages collectés pour le réemploi afin de bénéficier des soutiens
<p>VIE DU GROUPE</p> <ul style="list-style-type: none">- participants très intéressés par la thématique (car freins existants au développement de la filière)- amélioration du niveau de connaissances du fonctionnement d'Ecologic- échanges fructueux (y compris pour les petits groupes), partage des expériences et pratiques de chacun : 1ère étape à la mutualisation entre structures- beaucoup d'échanges avec le référent d'Ecologic- échanges qui ont permis de se connaître pour certains (1ère rencontre en région)	<p>VIE DU GROUPE</p> <ul style="list-style-type: none">- différence d'intérêt entre les techniciens et les gestionnaires- niveau de connaissances des participants disparate qui a empêché l'approfondissement de certains sujets



Rencontres régionales

Evaluation des animateurs

PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES/FREINS AU DEVELOPPEMENT

de l'activité (D)EEE et au partenariat avec Ecologic

- **méconnaissance** des dispositifs et procédures, des risques encourus face aux accidents électriques et de la responsabilité de la structure en cas de problème avec l'appareil vendu
- le **manque de moyens** : espace / ressources humaines (problème de recrutement)
- **manque de formations** pour monter les salariés en compétences (notamment sur la réparation des DEEE)
- problèmes liés aux **relations avec les prestataires de collecte et de transport**, difficultés pour les enlèvements de 4 tonnes et plus
- freins concernant **les réparations** : garanties, pannes, litiges, ...
- **peu d'appui** pour développer les collectes dans les entreprises



Rencontres régionales

Evaluation des animateurs

IDEES ET PRATIQUES DE STRUCTURES pour

COLLECTER PLUS DE (D)EEE

- **dispositif "collecte citoyenne"** à présenter aux collectivités en milieu urbain dense

- **appui pour collecter dans les entreprises**

Ecologic pourrait communiquer auprès des chambres consulaires, syndicats de patronat... pour que ces corps intermédiaires communiquent directement auprès des entreprises en leur expliquant que des points d'apports volontaires existent localement sur leur territoire. Surtout que sur beaucoup de territoires les professionnels ne sont pas autorisés à utiliser les déchèteries.

- nouer des **partenariats avec les distributeurs** de matériel électrique pour capter les gisements d'invendus et les appareils défectueux

- informer les responsables de Ressourceries sur **les réussites ou les échecs de développement** d'atelier DEEE (indicateurs financiers, ressources humaines, investissement, responsabilité)



Rencontres régionales

Evaluation des animateurs

IDEES ET PRATIQUES DE STRUCTURES pour

FLUIDIFIER LES ECHANGES AVEC ECOLOGIC

- **amélioration de la plateforme d'échanges**

Exemple de Recyclivre : facile d'utilisation, rapport trimestriel synthétique et graphique qui permet un affichage des résultats dans les ateliers

- faire en sorte que les **délais d'enlèvement soient respectés**

- **newsletter**



Rencontres régionales

Evaluation des animateurs

IDEES ET PRATIQUES DE STRUCTURES pour

DEVELOPPER LE PARTENARIAT AVEC ECOLOGIC

- sur les **actions de prévention**
- **visites** des centres de traitement Ecologic
- accompagner le développement du réemploi des EEE en soutenant le déploiement de **formations** « réparation électroménager »
- **réviser le tarif réemploi** pour qu'il soit au moins équivalent à celui du recyclage pour les enlèvements de 4t et plus (soit 80€/t)
- mise en place de **groupes de discussion**, d'actions ponctuelles régionales ou nationales (2 par an)



Rencontres régionales

Evaluation des animateurs

ROLES QUE POURRAIENT JOUER LES ASSOCIATIONS REGIONALES (1/2)

- **appui technique** et administratif
- **actions et communication commune**

Prestataire de services sur des actions de prévention

- capitaliser les **bonnes pratiques** / **relais d'informations** / motivation des adhérents / rôle de **médiateur** entre structures / **remontées et échanges** sur les difficultés rencontrées sur le territoire

Utilisation du kit mis à disposition par Ecologic pour informer, du pdf concernant le traitement et des films

Collecter et diffuser les informations sur la massification, le démantèlement, le réemploi de la matière

Remontées de données via l'observatoire

Organisation de journées techniques



Rencontres régionales

Evaluation des animateurs

ROLES QUE POURRAIENT JOUER LES ASSOCIATIONS REGIONALES (2/2)

- initier et mettre en œuvre les **formations**

Co-formation pour monter en compétences et de ce fait mieux faire valoir la fiabilité de nos interventions

Formations mutualisées pour les bénévoles et les salariés intégrées dans la convention nationale (diagnostiquer un DEEE, informer sur la filière)

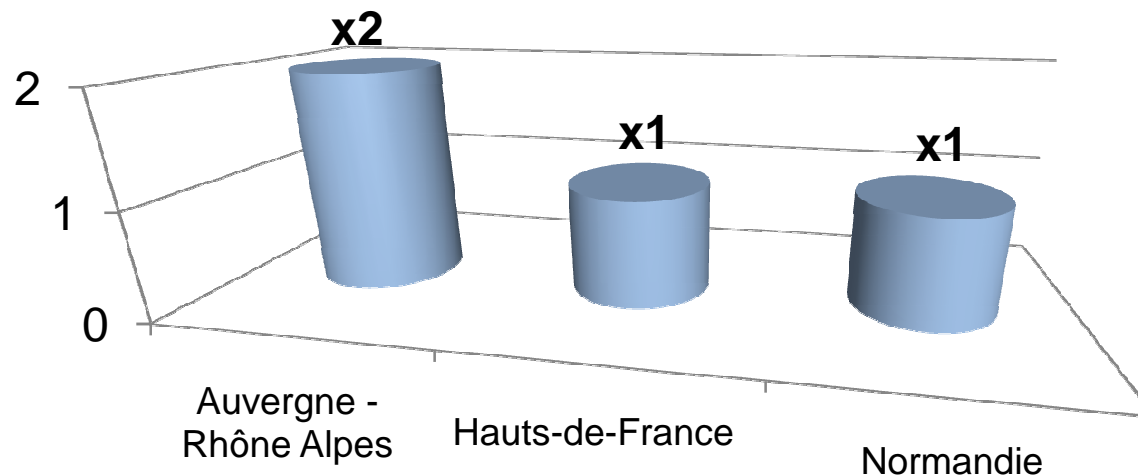
- mettre en place un système de **mutualisation pour les pièces de réparation**
- mise en **lien avec des professionnels** afin de développer la captation des gisements
- coordonner avec Ecologic des **visites groupées** dans des centres de massification et de traitement de DEEE



Web-conférence

Objectifs : répondre aux questions restantes, si certains points abordés lors des rencontres régionales n'étaient pas clairs ou pour les structures n'ayant pas pu assister à ces dernières pour différentes raisons.

- 1 web-conférence organisée le 12 décembre 2019
- 4 participants tous adhérents du Réseau
- 4 structures de réemploi représentées
- présence d'un référent d'Ecologic et du Réseau national des Ressourceries
- 1 Ressourcerie a participé à la web-conférence et à la rencontre régionale





Web-conférence

Sujets abordés	Réponses d'Ecologic
TRACABILITE DU REEMPLOI - quelle procédure de déclaration ?	- procédure expliquée et fichier de déclaration réemploi envoyé
CONTENANTS/COLLECTE - caisses non livrées (pendant 3 mois) - délai de collecte (trop long/non respecté) d'où un stockage important	- problème connu et résolu, le site de traitement a été saturé, afflux de DEEE l'été et centre de traitement à l'arrêt. En cas de problème de collecte, contacter le service opérations d'Ecologic (01 30 57 79 27 ou pilote@ecologic-france.com). Si le problème persiste, contacter Valérie MICHEL, responsable des opérations. - possible de mettre en place des enlèvements automatiques pour les gisements réguliers à collecter. Faire une demande sur la plateforme d'Ecologic.
COMMUNICATION - besoin en matière de communication	- rejoint les remarques exprimées dans le questionnaire. Les pistes d'actions sont donc proposées dans un tableau synthétique en fin de présentation.
VOLET FINANCIER - tarif de reprise trop faible	



Web-conférence

Sujets abordés	Réponses d'Ecologic
<p>PILLAGE DES DEEE - stockés à l'extérieur (problème similaire aux déchèteries)</p>	<ul style="list-style-type: none">- problème non connu par Ecologic, le découvre pour les structures de l'ESS- les éco-organismes n'ont pas d'obligation mais peuvent soutenir la protection du gisement (soutien financier actuel aux déchèteries qui ont mis en place une bonne protection de leur gisement)- des groupes de travail sont en cours entre les éco-organismes de la filière DEEE pour soutenir de l'investissement sur la protection du gisement. Voir pour étendre la réflexion éventuellement aux acteurs de l'ESS. Pour cela, il faudrait évaluer l'ampleur du problème de pillage des DEEE pour l'ESS.- demander un diagnostic gratuit au réfèrent sureté (police/gendarmerie) pour avoir des préconisations. Les référents sureté locaux sont référencés sur internet.



SECURITE DU GISEMENT

Pistes d'actions

Evaluer l'ampleur du problème de pillage des DEEE pour l'ESS

Améliorer la sécurité du gisement

- **mettre en place des fiches conseils / tutoriels didactiques et synthétiques**



Web-conférence

Points positifs	Points négatifs (difficultés)
<ul style="list-style-type: none">- la participation de la responsable national développement d'Ecologic a été appréciée par les participants- cette web-conférence a permis d'apporter des réponses aux questions et problématiques des participants, pour traiter chaque cas particulier- de nouveaux sujets ont émergé (pillage de DEEE)	<ul style="list-style-type: none">- peu de participants



Analyse du questionnaire « structure »

- **104 structures** ont répondu à l'enquête, dont **79 adhérents** du Réseau national des Ressourceries. Nous sommes plutôt satisfaits du taux de participation. Pour rester synthétique, **l'analyse de l'enquête** ci-après est volontairement **succincte**.
- L'objectif est surtout d'en **extraire les éléments marquants** nous permettant **d'envisager des perspectives, idées d'actions...** pour lesquelles un maximum de structures sont concernées. Cela n'enlève en rien la pertinence des retours qui ne sont pas mentionnés dans ce document.
- Les difficultés récurrentes des Ressourceries liées aux manques de moyens humains, logistiques et financiers sont mentionnées, mais les pistes d'actions ne peuvent en tenir compte dans ce cadre-là.
- L'idée est vraiment d'envisager des **axes de travail** pour aider le maximum de structures ayant des **problématiques communes propres au développement de la filière réemploi des DEEE**. Celles-ci pourront être une base de discussion avec Ecologic pour envisager nos prochaines actions.



LA COLLECTE

- . **72 % des structures** souhaiteraient **collecter davantage de DEEE.**
- . **78% des structures** collectent **moins de 10% de (D)EEE professionnels.**

Principales difficultés :

- **manque de moyens logistiques** (espaces, véhicules), **humains** (manque de temps, de ressources humaines) et **financiers** (rentabilité de l'activité)
- gisement de trop **faible qualité**



LA COLLECTE

Pistes d'actions

Faciliter la mise en œuvre de partenariats :

- **avec les collectivités : appui d'Ecologic** pour les Ressourceries qui ont des difficultés à collecter en déchèterie, le financement via la convention avec OCAD3E est certainement méconnu sur certains territoires
- **avec les professionnels** (*dont les distributeurs pour la collecte des invendus ou des retours clients*) : développer des **outils de communication ou événements** qui leur soient dédiés comme par exemple :
 - des outils types plaquettes de communication
 - des argumentaires sur l'offre de services des Ressourceries dédiée aux professionnels (pour les réseaux sociaux...)
 - autres idées : organiser des journées régionales dédiées aux professionnels (avec visite de Ressourcerie)



LA VALORISATION

- Entre **45 et 73% des structures** ont comme niveau de valorisation de leurs (D)EEE **le test** (niveau 1).
- **57 % des structures** envisagent de **développer la réparation de (D)EEE**.
- **63 % des structures** ayant répondu **ne disposent pas de l'habilitation électrique** et **87%** d'entre elles **sont intéressées pour être formées**.

Principales difficultés :

- **manque de compétences** en interne
- **manque de moyens logistiques** (espaces), **humains** (manque de temps) et **financiers** (rentabilité de l'activité réparation)
- organisation interne à améliorer (**protocoles**)
- problème d'accès aux **pièces détachées**



LA VALORISATION

Pistes d'actions

Développer la formation

Si la mise en œuvre de formations pour monter en compétences le personnel encadrant sur la réparation est capitale, il nous paraît **prioritaire d'inciter les structures** à ce que (à minima) **les responsables d'ateliers / encadrants techniques, disposent d'une habilitation électrique.** C'est une question de responsabilité de l'employeur en cas d'accident. Une formation habilitation électrique sera intégrée à l'offre de formation 2020 du Réseau. A voir si Ecologic pourrait soutenir les structures ayant des difficultés à financer cette formation.

Favoriser les échanges entre encadrants

Idée de travailler sur une plateforme d'échanges entre encadrants propre à la réparation, des journées d'échanges techniques, un outil collaboratif

Développer les procédures de diagnostic et test

Mettre en place des fiches conseils / tutoriels didactiques et synthétiques pour :

- les étapes clefs du diagnostic par famille de DEEE
- les process de réparation des pannes les plus usuelles sur certains appareils couramment collectés (ex : machine à café à capsules)



LA VENTE

- **77% des structures** ont un **taux de réemploi inférieur à 50 %**.
- **90% des structures** ont **moins de 3% de retours clients** sur la moyenne des EEE vendus par an.
- **La fonction vente** est **inhérente à la collecte** (qualité du gisement), à la **valorisation** (compétences en interne) et **aux moyens de la structure** (espace de vente).

Principales difficultés :

- **retours clients / système de garantie** : crainte et flou juridique pour beaucoup de structures. Les dispositifs mis en place par les structures sont très variés.
- **méfiance de la clientèle sur la qualité** des EEE mis en vente
- **manque d'informations de la clientèle** sur les EEE mis en vente (manque de notices, accessoires incomplets...)



LA VENTE

Pistes d'actions

Etudier le volet juridique de la vente d'occasion des EEE :

- **informer les structures** sur les dispositifs légaux : les garanties obligatoires (garantie légale de conformité / garantie légale de vices cachés) et la garantie commerciale

Mieux informer le client sur le produit mis en vente :

- échanges de **bonnes pratiques** liées aux retours clients pour harmoniser les dispositifs entre les structures et l'information à la clientèle
- étudier l'existence d'**outils permettant l'accès aux notices**

Quelques idées d'actions : fiches conseils (tutoriels), journées d'échanges techniques, formation



LA SENSIBILISATION / COMMUNICATION

- Les structures communiquent sur leurs actions avec leurs propres moyens et **82 %** souhaitent **développer l'axe sensibilisation/communication**. Les **outils numériques** (réseaux sociaux) semblent être de plus en plus utilisés.
- La mise en œuvre d'**ateliers de réparation** type « Repair Café » se développe (réalisation en interne ou en coopération avec une autre structure).
- Les **outils réalisés par le Réseau et Ecologic** sont utilisés à **81 %** par les structures.

Principales difficultés :

- manque de **moyens humains** (temps et compétences) et **financiers** (la sensibilisation est peu ou pas rémunérée)
- **manque d'une communication ciblée** (professionnels) et de messages pour approfondir le discours sur le recyclage des DEEE



LA SENSIBILISATION / COMMUNICATION

Pistes d'actions

Développer des outils pour mieux communiquer auprès des professionnels

Disposer d'**informations sur la filière du recyclage** pour mieux informer le public

› que deviennent les DEEE récupérés par Ecologic, où et comment sont-ils traités ?

Capitaliser et conseiller les structures qui souhaitent développer des **Repair Café**

› Idée : fiche conseil « comment organiser et animer un Repair Café ? »

Créer un événement national propre à la réparation des DEEE



LA TRACABILITE

- **82 % des structures** interrogées réalisent la traçabilité de leurs flux de (D)EEE, et **62 %** ont mis en place **une procédure**.

Principales difficultés :

- **manque de moyens humains et/ou compétences**. L'application des procédures est parfois complexe pour certains publics
- coût de l'acquisition d'un **logiciel de traçabilité** avec pesée
- **procédure en interne à parfaire** vue la complexité de la gestion du flux (en lien avec les apports conséquents)



LA TRACABILITE

Pistes d'actions

Améliorer les procédures en interne :

- formation liée à la traçabilité
- favoriser l'échange de pratiques entre structures
- fiches conseils (tutoriels)

Favoriser l'équipement en logiciel de traçabilité des structures :

- inciter les partenaires à aider les structures à s'équiper



Synthèse des pistes d'actions (1/2)

FONCTION	QUOI	COMMENT
COLLECTE	<u>Favoriser les partenariats</u> avec les collectivités et les professionnels	<ul style="list-style-type: none">- appui d'Ecologic dans la démarche envers la collectivité- communication ciblée vers les professionnels : supports et/ou événements
VALORISATION	<u>Améliorer la sécurité</u> du site et des salariés <u>Monter en compétences</u> les encadrants et responsables d'ateliers	<ul style="list-style-type: none">- formation habilitation électrique- fiches conseils : test/réparation- plateforme d'échanges- mutualisation des moyens (pièces détachées)
VENTE	<u>Etudier le volet juridique</u> de la fonction vente des EEE : garantie et retours clients <u>Mieux informer le client</u> sur le produit mis en vente	<ul style="list-style-type: none">- fiches conseils : garantie, retours clients et étiquetage- accès aux notices / échanges de pratiques
SENSIBILISATION/ COMMUNICATION	<u>Mieux communiquer</u> et argumenter nos réponses <u>Développer la sensibilisation</u>	<ul style="list-style-type: none">- outils de communication ciblés- informations sur la filière de recyclage- fiches conseils : « Repair Café »- évènement (local/régional ou national)



Synthèse des pistes d'actions (2/2)

THEME	QUOI	COMMENT
TRACABILITE	<u>Améliorer les procédures</u> internes <u>Favoriser l'équipement en logiciel</u> de traçabilité	<ul style="list-style-type: none">- formation traçabilité- favoriser l'échange de pratiques- fiches conseils (tutoriels)- soutien financier des partenaires pour s'équiper
SECURITE DU GISEMENT	<u>Améliorer la sécurité</u> du gisement	<ul style="list-style-type: none">- fiches conseils sécurité (tutoriels)- évaluer l'ampleur du problème de pillage



Conclusion

- La **base de données complète** de l'enquête est livrée à **Ecologic**, leur permettant possiblement de répondre à des problématiques précises et territoriales.
- La **base de données par région** est transmise aux **Associations Régionales**, lesquelles peuvent les analyser et mettre en place des actions sur leur propre territoire.
- Les **idées d'actions** proposées dans ce document nous paraissent judicieuses à mettre en œuvre à l'**échelle nationale**, avec une implication nécessaire des **Associations Régionales et des acteurs de terrains**.

MERCI à Ecologic de nous avoir permis de réaliser ce travail,
en espérant qu'il répondra à leurs attentes.