

**RESULTATS DE L'APPEL A PROJET**  
**« COMMERCE DE PROXIMITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE »**

**- Annuaire et matinée des métiers de la réparation**

Intitulé du projet : **ANNUAIRE ET MATINEE DES METIERS DE LA REPARATION**  
Organisme porteur du projet : **Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Réunion**  
Et adresse : **42 rue Jean Cocteau 97490 Sainte Clotilde / adresse postale BP 261 97465 Saint Denis Cedex Ile de la REUNION.**  
Nom et prénom du représentant de la CMA Réunion : **Bernard PICARDO, Président**  
Du porteur du projet : **Chloé PICHARD, Chargée de Mission Environnement CMA**  
Email : **chloe.pichard@cm-reunion.fr**  
téléphone : **0262 45 52 52** télécopie **0262 22 52 41**

Descriptif synthétique du projet

A l'île de la Réunion comme ailleurs les métiers de la réparation souffrent d'un déficit d'image et ne se portent pas tous bien économiquement.

Mais à la Réunion plus qu'ailleurs ils sont encore nombreux ces métiers traditionnels de retouche textile, cordonnerie, réparation de meubles, d'outils mais aussi d'électroménager, d'informatique et rendent bien des services au consommateur.

Certains demandant une technicité importante, une réelle adaptabilité aux nouvelles technologies (écrans plats, DVD, numérique) et aux exigences réglementaires (nouvelles normes de traçabilité des fluides frigorigènes, nouvelle réglementation relative à la gestion des déchets électriques et électroniques).

Si les bonnes adresses se passent par le bouche à oreille, il est trop commun d'entendre qu'il est moins cher d'acheter du neuf que de faire réparer...

Pourtant les collectivités locales doivent faire face à une augmentation constante de la production de déchets ménagers qui coûte très cher, particulièrement en milieu insulaire.

La réduction des déchets à la source constitue depuis peu l'axe prioritaire des politiques publiques et notamment du nouveau Plan de gestion des déchets ménagers de la Réunion. Dans ce contexte les artisans réparateurs rendent donc également service à la collectivité en allongeant la durée de vie des équipements des ménages.

L'objectif de l'action initiée dans le cadre d'un partenariat entre une collectivité du Sud de l'île (CIVIS) et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat est de faire connaître et valoriser les entreprises de la réparation.

Le but de la CMA étant de consolider ces entreprises sur le plan économique, celui de la CIVIS de faire connaître la réparation comme une des alternatives au "tout déchet."

Sont prévus dans le cadre de cette action un diagnostic des métiers de la réparation via une enquête de terrain avec la publication d'un annuaire des réparateurs et l'animation de Matinées de la réparation sur le modèle de 'stands de la réparation' mis en place lors d'événements types brocantes, villages environnement, fêtes commerciales ou dans des grandes surfaces.

Historique du projet : Grâce à une formation Ademe en 2006 présentant des retours d'expériences européens, allemands et belges mettant en lumière les réparateurs et leur rôle dans la réduction des déchets à la source, la CMA de la Réunion débute en 2006 un travail de

recensement de ces professions. Alors que ces métiers ont parfois disparu dans certaines régions d'Europe ou de métropole, la Réunion est riche de 230 entreprises de réparation avec un bon maillage du territoire.

En 2009 une première intercommunalité dans le sud de l'île (la CIVIS) se dotant d'un Programme Local de Prévention avec un budget et des ressources humaines dédiées, un partenariat peut s'engager visant la valorisation des métiers et des savoirs faire de la réparation pour un total de 114 entreprises sur six communes.

Fin 2009 une première opération a eu lieu lors d'une brocante-vidé grenier organisée lors de la Semaine Européenne de Réduction des Déchets.

Cette matinée dont le slogan était « Arrêtons de jeter, réparons ! » organisée conjointement par la CIVIS et la CMA permettait au public d'entendre le message de prévention des équipes environnement de la collectivité sur un stand scénarisé autour des messages sur la réduction des emballages et des éco-gestes et de découvrir ou redécouvrir la pratique durable de la réparation. Avec la présence d'artisans réparateurs de spécialités très variées

Cette matinée a été nominée au niveau national par l'Ademe pour les trophées européens de la SERD.

#### Le caractère innovant de la bonne pratique :

Par manque de moyens les artisans réparateurs n'ont pas ou peu de budget dédié à la communication. L'annuaire et les Matinées leur assurent une visibilité commerciale auprès du grand public, sans investissement de communication à supporter.

Le projet, parce qu'il est porté conjointement par une CMA et une communauté intercommunale contribue à positionner les réparateurs comme des acteurs d'une politique locale de prévention et ainsi d'améliorer leur image. Loin d'une image de "petits métiers" l'objectif est qu'ils soient considérés comme partenaires de la politique publique de prévention et présentés comme tels au consommateur-citoyen.

En outre le travail de recensement des réparateurs s'accompagne d'un service de consolidation des entreprises : L'enquête passe par la rencontre du chef d'entreprise dans son atelier avec de la part de l'agent de la CMA un apport d'information d'ordre économique et environnemental qui peut aller jusqu'à un accompagnement individualisé si nécessaire.

#### Le caractère productible de la bonne pratique :

Ce projet pourra se démultiplier à l'ensemble l'île, le partenariat avec la Communauté Intercommunales des Villes du Sud servant de pilote. Les communautés de communes réunionnaises qui se dotent d'un Programme Local de prévention des déchets seront approchées dans l'optique de nouer des partenariats et de démultiplier l'action. Les artisans réparateurs étant parfois nomades cela incite à la mise en commun des annuaires ou la création d'un outil régional.

En outre le retour d'expérience réunionnais sera communiqué au réseau des Chambres de Métiers car il pourrait être mené dans d'autres régions métropolitaines.

#### L'adaptabilité au commerce de proximité et l'inscription dans un projet global de développement du commerce de proximité

Le projet permet d'élargir la zone de chalandise d'artisans souvent implantés dans des quartiers excentrés et des zones peu passantes. Il permet à un public local (de l'intercommunalité) mais aussi plus large issu d'autres communes, d'identifier des savoir faire parfois très spécifiques des réparateurs (réparation de certaines machines, de certaines marques).

Les visites d'entreprises menées par des agents de la CMA afin de collecter les informations pour l'annuaire seront l'occasion d'apporter aux artisans de l'information relative aux filières déchets et des informations d'ordre économique (prévention des difficultés, aides à l'embauche, apprentissage et à l'investissement). Cette enquête pourra identifier des leviers ou

freins propres à la filière (accès aux pièces détachées, filières de formation...) et de les partager avec les partenaires.

La mise en lumière de ces entreprises devrait inciter à terme les chefs d'entreprises à améliorer leur devanture (esthétique et attractivité ) et l'agencement de leur atelier (amélioration de l'accueil de la clientèle, évacuation des stocks de déchets).

#### Calendrier de réalisation et principales étapes :

2006 : formation Ademe (prémices de l'action) et recensement du potentiel d'entreprises.

juillet 2009 : Officialisation du partenariat avec la communauté CIVIS (qui regroupe 6 communes)

sept-oct 2009 : Identification des entreprises de réparation et élaboration des outils de collecte de données (questionnaire)

fin 2009 : Première opération « Matinée de la réparation » menée dans le cadre de la Semaine Européenne de Réduction des Déchets

mai - août 2010 : Consolidation des partenariats avec les associations organisatrices de brocantes et les grandes et moyennes surfaces du sud de l'île.

Enquête dans les 114 entreprises de réparation du sud de l'île et collecte des données pour l'annuaire.

Fin 2010 : publication du premier annuaire et évaluation de l'opération

2011 : recherche de partenariat pour une duplication à d'autres intercommunalités.

#### Résultats obtenus, les indicateurs de performance, l'évaluation :

Résultat obtenus pour de la première matinée de la réparation de novembre 2009 :

- 200 personnes renseignées lors de cette matinée
- 30 artisans sensibilisés en amont et 4 artisans mobilisés sur la journée.
- 1 syndicat professionnel d'artisans impliqué
- Une reconnaissance nationale avec la nomination de la Matinée parmi 1313 projets par l'Ademe nationale pour les trophées européens de la Semaine Européenne de Réduction des Déchets.

Évaluation à mener en 2011 via une enquête téléphonique et face à face auprès des artisans réparateurs : Indicateurs à renseigner :

- Nombre d'artisans réparateurs recensés dans l'annuaire.
- Évolution du chiffre d'affaire des entreprises de réparation et de leur clientèle (nombre et origine) à 6 mois puis 12 mois...
- Nombre d'entreprises en difficulté accompagnées
- L'implication/ fréquentation et satisfaction des réparateurs et du public pour les Matinées de la réparation

#### Perspectives de développement

La publication du premier annuaire interviendra fin 2010. Il est prévu de le mettre à jour régulièrement et de mesurer les effets sur les entreprises de réparation du sud de l'île.

Cette action pourrait être complétée par l'instauration d'un régime d'accès aux déchèteries privilégié pour les artisans réparateurs.

Des partenariats sont envisageables pour étendre le dispositif aux autres intercommunalités de l'île avec comme levier la mise en place de programmes locaux de prévention des déchets par d'autres intercommunalités réunionnaises.