

La réutilisation et la réparation en Wallonie

Version du 7 janvier 2015.



Fondation d'utilité publique



Étude réalisée avec le soutien de la Wallonie

Table des matières

Introduction.....	4
Objectif	4
Méthodologie	5
Recherche documentaire.....	5
Entretiens ciblés.....	5
Population de la recherche	7
Catégories de produits.....	7
Analyse des entretiens.....	7
Portée de l'étude.....	8
Réutilisation et réparation	9
Définitions	9
Les acteurs de la réutilisation et de la réparation.....	10
Catégories de produits.....	10
La consommation aujourd'hui	11
les pratiques de réparation et de seconde main chez les consommateurs.....	11
Réutilisation et réparation en Wallonie	16
Economie sociale et gestion des déchets	16
Reparation.....	17
Lois et normes.....	17
Entretiens	19
Rencontres des opérateurs de la réutilisation et de la réparation.....	19
Compte-rendu des entretiens.....	19
1. Fédération d'entreprises de l'économie sociale actives dans le secteur des déchets..	20
2. Ateliers bénévoles de réparation.....	28
3. Société coopérative à finalité sociale, active dans la gestion des déchets.....	35
4. Association d'aide aux personnes en difficulté.....	44
5. ONG internationale.....	55
Interprétation des résultats	66
Origines des initiatives	66
Vocabulaire	66
Catégories d'objets.....	66
Moyens.....	67
Sensibilisation	67

Public.....	67
Difficultés rencontrées.....	68
Conclusions.....	70
Pistes et recommandations.....	72
Pouvoirs publics	72
Consommateurs.....	77
Bibliographie.....	78
Sites Internet.....	80

Introduction

En 2010, chaque Wallon a jeté 450 kg de déchets municipaux (1) (DGARNE, 2012). Par ailleurs, le Belge se séparerait chaque année de 16 à 20 kg d'appareils électroménagers (2). Or, la gestion des déchets est un enjeu environnemental majeur. Le traitement et l'élimination des déchets est à l'origine de nombreuses pollutions, a fortiori si les déchets contiennent des éléments nocifs et qu'ils ne sont pas traités correctement.

Plus largement, les déchets font partie de notre société de consommation. La crise économique qui dure depuis plusieurs années nous conduit à nous interroger sur notre modèle de production et de consommation. En effet, notre rapport aux objets a changé durant les dernières décennies. Si, jusque dans les années 1960, de nombreux objets étaient conçus et utilisés pour le long terme, ce n'est plus le cas aujourd'hui. D'autres phénomènes sont apparus : le « tout-jetable », le raccourcissement de la durée d'usage des produits, l'obsolescence programmée sous diverses formes... (Van de Walle et al., 2012 ; CESE, 2014a). Ces nouvelles manières de consommer engendrent de nouveaux enjeux, économiques, sociaux et environnementaux.

À côté de cela, le développement durable se généralise au point de devenir une norme. Des modes alternatifs de consommation se maintiennent ou émergent : le partage, le prêt, la location, la réparation, la mutualisation (p.11)... La seconde vie des objets est de plus en plus étudiée. Des initiatives partenariales et collaboratives se mettent en place, tant du côté des entreprises que des citoyens.

Conscient de ces évolutions, le Crioc a choisi d'explorer le secteur de la seconde main et de la réparation, pratiquée par des associations et des entreprises à dimension sociale.

Objectif

Cette étude explore le secteur des associations et des entreprises d'économie sociale pratiquant la seconde main ou la réparation en Wallonie. Il s'agit d'en identifier les freins, les lacunes, les leviers et les opportunités⁽³⁾.

Les principaux outils utilisés sont la recherche documentaire et les entretiens semi-directifs. Les actions se décomposent comme suit :

- recherche documentaire,
- participation à diverses conférences, élaboration d'un questionnaire et rencontres de responsables d'associations ou d'entreprises,
- sur base des résultats, proposition de pistes d'action.

Les entreprises à but lucratif (dépôt-vente,...) et les objets de grande valeur (antiquités, voitures, bijoux...) ne sont pas envisagés dans cette étude (voir pp.7 et 10).

¹ Déchets ménagers, sans inclure les déchets de construction/destruction et les boues issues des stations d'épuration collectives (DGARNE, 2012).

² Article de Laetitia Theunis, « Réparer pour contrer l'obsolescence programmée », paru dans Le Soir, rubrique Demain, la Terre, 28 octobre 2014.

³ Ce besoin a déjà été exprimé en 2011 lors de la Table-Ronde sur la réutilisation, de juin 2011 (RDC-Environnement, 2011).

Méthodologie

L'étude se déroule en deux temps. Dans un premier temps, une recherche documentaire sur les initiatives de réparation et de réutilisation permet de faire l'état des lieux pour la Wallonie et de repérer les grandes thématiques. Dans un second temps, des responsables sont rencontrés au cours d'entretiens semi-directifs. Ces entretiens sont basés sur un questionnaire construit à partir des conclusions de la recherche documentaire.

RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Il s'agit de rassembler les informations existantes sur les initiatives de réparation et de réutilisation en Europe et en Wallonie. Les rapports et les articles consultés portent sur différents sujets : comportements de consommation, contexte économique, évolutions législatives, actions menées par les pouvoirs publics, des associations, des entreprises... La recherche documentaire reprend notamment l'étude menée en 2012 par le CRIOC sur les DEEE et le Baromètre Prévention Déchets réalisé pour la convention-cadre Région wallonne-CRIOC.

Cette recherche documentaire pose le cadre du travail. Elle est nécessaire pour construire :

- le questionnaire utilisé lors des interviews avec les responsables d'associations présélectionnées (voir p.5),
- la grille d'analyse appliquée lors de l'interprétation de ces interviews (voir pp.7 et 66).

ENTRETIENS CIBLÉS

Nous avons opté pour des entretiens ciblés sous forme d'interviews ouvertes semi-structurées. Ce type d'entretiens privilégie les questions ouvertes, rassemblées sous la forme d'un guide d'entretien. Ce guide d'entretien rassemble les questions principales et quelques indications générales, pour donner un cadre à l'entretien. L'entretien reste cependant souple pour que la personne rencontrée puisse s'exprimer librement. Ainsi, les thèmes ne seront proposés explicitement par l'enquêteur que si la personne interviewée ne les a pas abordés spontanément (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010).

L'un des avantages des entretiens semi-directifs est que les questions peuvent être clarifiées au besoin. Des questions complémentaires peuvent aussi être posées, en particulier sur des sujets qui n'apparaissent pas dans le questionnaire initial.

Le guide d'entretien est élaboré à partir de la recherche documentaire et de la consultation de spécialistes. Les questions portent sur des thèmes comme la perception de l'usage, de la réparation et de la réutilisation des objets, le bilan des projets mis en place, les contraintes de fonctionnement (local, pièces détachées,...), etc. (Tableau 1). À mesure que l'enquête progresse, des répondants pourront être recontactés pour obtenir des détails complémentaires.

Le but des entretiens est d'identifier les lignes de force qui traversent l'ensemble du secteur.

Tableau 1. Thèmes discutés lors des interviews

Thèmes	Exemples de questions posées
Portée du projet	<i>Pouvez-vous rappeler et décrire en quelques mots les missions de votre association/groupement/entreprise ? (social, environnemental, économique,...)</i>
Moyens	<i>Local, personnel...</i>
Personnel	<i>Les bénévoles, le personnel, sont-ils suffisamment qualifiés ?</i>
Difficultés rencontrées	<i>Disponibilité des bénévoles, des informations techniques,...</i>
Enjeux	
Catégories de produits	<i>Quel est le type d'objet le plus souvent amené en don / réparation ? Quels sont les obstacles qui freinent la réparation des appareils électriques et électroniques ?</i>
Statistiques	<i>Tenez-vous des statistiques (nombre de visiteurs, d'appareils réparés,...) ? Qu'avez-vous observé ?</i>
La gestion des déchets ultimes	<i>Quel type de déchets reste-t-il en fin de course ? Que faites-vous des déchets ultimes ?</i>
Public	<i>Quel est le profil du public (âge, sexe, conditions sociales,...) qui vient vous visiter ?</i>
Sensibilisation	<i>Quelles sont selon vous les motivations du public ?</i>
Autres remarques	<i>Avez-vous des contacts avec d'autres entreprises/projets ? Quel type, comment ?</i>
Suggestions	

Les entretiens se déroulent dans les locaux de l'association, selon les disponibilités des répondants. Ceux-ci sont donc mis en confiance et ainsi mieux disposés à renseigner l'enquêteur (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010).

Les entretiens sont enregistrés sous forme de fichiers audio, pour éviter de perturber la conversation par la prise de notes. La durée d'un entretien oscille entre trois quarts d'heure et un peu plus d'une heure et demie.

POPULATION DE LA RECHERCHE

Nous avons consulté 5 professionnels ou experts du secteur (coordinateurs logistiques, directeurs,...) de la seconde main et de la réparation. Ils ont été choisis dans le réseau associatif et/ou d'économie sociale.

Nous avons contacté des ateliers et des associations situés dans des villes importantes de Wallonie. Dans le cas des Repair Cafés, nous avons rencontré la responsable pour la Belgique francophone, en lui demandant d'explicitier la situation en Wallonie.

Bien entendu, les entretiens ne pouvaient être menés qu'auprès de personnes volontaires. Le point de vue des personnes ayant refusé l'entretien reste donc inconnu.

Au final, nous avons rencontré 5 personnes réparties sur les provinces de Liège, de Namur et du Brabant Wallon (Tableau 2) :

Tableau 2. Aperçu des associations et entreprises visitées

Nom	Portée du projet	Lieu de la rencontre
Ressourcerie Namuroise	Province de Namur	Saint-Servais
Oxfam Herstal	Province de Liège (magasin). Projets de coopération dans le Sud (Oxfam-Solidarités).	Herstal
La Fol'Fouille	Ouest du Brabant Wallon	Braine-l'Alleud
Ressources asbl	Belgique francophone	Namur
Repair Cafés	Liège (Repair Café Liège) et Wallonie (Repair Together).	Bruxelles

CATÉGORIES DE PRODUITS

L'ensemble des produits est considéré (voir p.10). Nous nous concentrons cependant sur les appareils électriques et électroniques, notamment en posant des questions spécifiques à ces produits (voir Tableau 1).

ANALYSE DES ENTRETIENS

Les fichiers audio des entretiens sont conservés pour archivage et consultation. Chaque entretien est résumé sous la forme d'une synthèse (p.19). Ces synthèses sont ventilées selon les thèmes principaux de l'entretien (Tableau 1). Chaque synthèse est illustrée par des extraits *verbatim* représentatifs de l'interview.

Les entretiens sont ensuite comparés entre eux afin de dégager les thèmes majeurs, les idées récurrentes, les causes et les facteurs explicatifs et les relations entre ces éléments (Gauthy-

Sinéchal et Vandercammen, 2010). Si possible, nous tenterons de repérer des facteurs de référencement (*benchmarking*) et les potentiels de multiplication.

Les entretiens sont enfin confrontés aux conclusions de la recherche documentaire. Il sera alors possible de dégager les leviers, les tendances, les incertitudes et les opportunités relatives aux activités de réparation et réutilisation en Wallonie, pour proposer des pistes d'actions pour les pouvoirs publics et les consommateurs (p.72).

PORTÉE DE L'ÉTUDE

Le secteur de la seconde main et de la réparation est trop varié et la problématique trop vaste pour l'analyser de manière exhaustive et définitive. De plus, la forme choisie ne permet pas de retirer une information objectivée et chiffrée (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010). Les résultats ne peuvent donc pas être extrapolés à d'autres situations. Cette étude s'inscrit dès lors dans une démarche descriptive, ouvrant la voie à d'autres recherches plus précises (p.70).

Réutilisation et réparation

Dans ce chapitre, nous présentons les principales notions que nous utiliserons dans le reste de l'étude : vocabulaire de la seconde main, description du secteur de l'économie sociale et des grandes tendances de la consommation d'aujourd'hui.

DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans le secteur de la seconde main, de la réparation et de la réutilisation sont nombreux. Cependant, ils ne sont pas fixés. Nous présentons ici les définitions les plus couramment rencontrées :

- La *seconde vie* d'un objet apparaît quand son possesseur, plutôt que de le jeter, le remet en usage, que ce soit par la réparation, le don, la revente ⁽⁴⁾... (Legay, in ADEME, 2012).
- La *réparation* d'un produit endommagé ou en panne consiste à le remettre en état pour en prolonger l'usage (ADEME, 2013). La réparation peut aussi intervenir dans le cadre de l'entretien normal de certains produits : raccommodage de vêtements, rechapage de pneus...
- Le *réemploi* consiste à *prolonger* l'usage d'un produit par le don, la revente, le prêt, la mutualisation ou le partage (ADEME, 2014).
- Dans le cas où le produit était rangé comme déchet avant d'être à nouveau mis en usage, on parle de *réutilisation* (ADEME, 2013).

La distinction est souvent faite entre *réemploi* et *réutilisation*, mais les critères varient.

- Soit on se positionne sur le statut de déchet. Dans ce cas, le réemploi se situe en amont de la mise en déchets (le produit n'est pas encore un déchet). Le réemploi est donc une opération de *prévention des déchets* ⁽⁵⁾. La réutilisation se situe quant à elle en aval de la mise en déchets (le produit était auparavant un déchet). La réutilisation est donc une opération de *valorisation* (Demez et al., 2012), qui nécessite une préparation.
- Soit on se positionne sur l'usage même du produit. Dans ce cas, le *réemploi* maintient l'objet dans son usage initial ⁽⁶⁾ (une chaise reste une chaise, par exemple), tandis que la *réutilisation* reprend l'objet pour un autre usage (une chaise devient une étagère) (Legay, in ADEME, 2012).

Selon d'autres sources encore, les définitions de réemploi et de réutilisation s'inversent ou se confondent (Lupton, 2011 ; Demez et al., 2012). Dans tous les cas, la réutilisation ou le réemploi d'un objet supposent que celui-ci peut encore être techniquement utilisé, mais aussi qu'il existe une demande et un marché pour cet objet (CRIOC, 2011).

Dans le cadre de ce travail, nous emploierons indifféremment l'un ou l'autre terme, dans la mesure où les deux cas se rapportent à la seconde vie des objets et où ils recouvrent les activités que nous nous proposons d'étudier.

⁴ Van de Walle et al. (2012) distingue 5 formes de seconde vie des objets : (i) réparation, (ii) partage, (iii) seconde main, (iv) don, (v) échange.

⁵ Dans la hiérarchisation des opérations de gestion des déchets (article 4 de la Directive 2008/98/CE du 19 novembre 2008), le réemploi passe avant le recyclage (Demez et al., 2012 ; ADEME, 15 octobre 2014).

⁶ Cette notion d'usage identique est aussi utilisée dans l'article 3 de la Directive Européenne 2008/98/CE.

Dans cette étude, nous envisageons deux types d'acteurs : l'économie sociale et les ateliers de réparation issus de l'associatif. Le secteur de la réutilisation et de la réparation est évidemment bien plus large (dépôt-vente, vide-greniers et brocantes,...) mais n'est pas repris ici (voir p.8).

Économie sociale

L'économie sociale se définit comme un secteur de l'activité économique qui poursuit une finalité sociale et non directement lucrative. Les bénéficiaires engendrés sont réinvestis dans des projets à portée sociale (réinsertion professionnelle, services de proximité, coopération au développement...) ou environnementale. La gestion des entreprises d'économie sociale ne relève ni d'actionnaires privés ni de l'État, mais de la participation des membres (Ressources, 30 juin 2014).

Des nombreuses entreprises d'économie sociale sont actives dans la réutilisation. À titre d'exemple, citons les associations de charité qui financent leurs missions grâce à leurs activités de seconde main, comme Emmaüs. Ce sont des entreprises que nous envisageons dans cette étude.

Ateliers de réparation

Des initiatives citoyennes sont à l'origine de réseaux mettant en contact réparateurs bénévoles et visiteurs souhaitant remettre en état leurs appareils. L'initiative la plus connue est le réseau des Repair Cafés, né aux Pays-Bas en 2009 et aujourd'hui répandu à travers le monde (voir p.17). Son principe est le suivant : à date fixe, souvent un dimanche par mois, un local est mis à disposition pour accueillir réparateurs et visiteurs durant quelques heures. La réparation est gratuite, mais une participation volontaire est possible. Le fonctionnement est essentiellement basé sur le travail bénévole. Le but final est de favoriser la réparation des objets par leurs utilisateurs eux-mêmes (« autoréparation »).

D'autres projets similaires existent. Citons pour mémoire le réseau d'ateliers de réparation en Autriche (RDC-Environnement, 2011) et les ateliers du Bocage (dans les Deux-Sèvres, en France) (Assises de l'ADEME, 17 juin 2014).

Ces ateliers fonctionnent le plus souvent sous forme d'associations. Certains peuvent être intégrés dans des structures plus larges, comme des comités de quartiers (ex., Quartiers Durables à Bruxelles).

CATÉGORIES DE PRODUITS

Les produits traités par les acteurs de la seconde main et de la réparation sont habituellement classés en grandes catégories (voir entre autres Poupy et Hestin, Assises de l'ADEME, 15 octobre 2014) :

- Vêtement (« filière textile »),
- Livres, CD, DVD,
- Matériel de bricolage ou de jardinage,
- Equipements de loisirs (hors électro) : articles de sport, vélos, instruments de musique...,
- Petits appareils électriques et électroniques (« électro », PEM : petit électroménager),
- Vaisselle, déco (« brocante »),
- Meubles (« encombrants »),
- Appareils informatiques (« IT »),

- Gros électroménager, dont le « gros blanc » (GEM : gros électroménager) : lave-vaisselle, lave-linge, sèche-linge...

Nous utiliserons ces catégories dans la présente étude, notamment lors des entretiens (p.67).

LA CONSOMMATION AUJOURD'HUI

La réutilisation et la réparation sont à remettre dans le contexte de la consommation actuelle.

Les observateurs décrivent une « accélération de nos modes de consommation » avec des achats de plus en plus volatiles, pouvant aller jusqu'à l'endettement (Pommier, 2013 ; CESE, 2013 ; Caquel, 2014). Cette accélération se manifeste de plusieurs manières : accroissement des « achats-plaisirs », sous-utilisation des certains biens (CESE, 2014), etc.

Parallèlement, la place d'Internet dans notre vie quotidienne s'est fortement développée depuis les années 2000. Internet entraîne une massification des échanges et des possibilités de communication, qui stimule et alimente l'intensification de la consommation, mais aussi de ses alternatives.

Dans le même temps, la consommation effrénée est de plus en plus remise en question. De nombreux consommateurs souhaitent que leurs achats et leurs démarches revêtent un contenu émotionnel et servent à leur épanouissement personnel (CESE, 2014). On observe par exemple un engouement pour le bricolage, le « DIY » (*do it yourself*), les détournements créatifs (ADEME, 2014b). Des modes de consommation alternatifs font leur apparition ou se développent. Une étude de 2013 classe ainsi les intentions des consommateurs européens pour les modes de consommation alternatifs ⁽⁷⁾:

- troc (19 %);
- location (22 % dans le cas des outils);
- achats en groupes (19 %);
- bricolage/fabrication par soi-même (12 % dans le cas de la couture);
- achat de proximité ("kilomètre zéro") (75 % des gens souhaitent éviter des distances de livraison excessives);
- achat de produits d'occasion (19 %).

On observe la croissance de nouvelles formes de solidarité, comme la consommation inclusive et l'échange de services. Citons à titre d'exemple les Torekes, dans le quartier Rabot-Blaisantvest à Gand (Velghe, 2013). Enfin, grâce à Internet et les nouvelles technologies de communication, les pratiques d'échange, de partage et de mutualisation ont pris une nouvelle forme et une nouvelle ampleur (CESE, 2014).

LES PRATIQUES DE RÉPARATION ET DE SECONDE MAIN CHEZ LES CONSOMMATEURS

L'achat en seconde main

En France, d'après une enquête du Crédoc (2014), 75% des consommateurs ont acheté des produits d'occasion durant l'année 2012. L'achat d'occasion se justifie principalement par des

⁷ Étude sur "les consommateurs européens recourant à un mode de consommation alternatif" (*Los Consumidores Europeos en modo alternativo*), Observatoire Cetelem, 2013. Cité par CESE (2014).

raisons financières, l'environnement n'étant cité que par une minorité de répondants. En Belgique, les magasins d'économie sociale notent, eux, un « intérêt grandissant du public pour la seconde main ». Un « public toujours plus grand » s'ajouterait à la « clientèle de base » (rapport 2013 des Petits Riens, Bruxelles).

L'usage des produits

Un objet durera d'autant plus longtemps que le consommateur le choisira et l'entretiendra soigneusement (Crioc, 2014a). Or, le consommateur est peu sensible à la question de la longévité des produits. Malgré une conscience écologique qui ne cesse de s'accroître (Crioc, 2012), les consommateurs semblent souvent peu informés, notamment en matière de garantie et de cycle de vie des produits (CESE, 2013). Lorsqu'il choisit un produit non alimentaire, le consommateur recherche d'abord le meilleur rapport qualité/prix. C'est seulement ensuite qu'il prend en compte des critères comme la solidité et la sécurité (Crioc, 2012a).

En 2010, l'Institut TNS Sofres (France) a évalué la durée *d'utilisation* des appareils ménagers : elle est de 10 ans pour un lave-linge ou un réfrigérateur, 7 à 8 ans pour un aspirateur, 4 ans pour un ordinateur, 2 ans pour un GSM (ADEME, Assises du 17 juin 2014 ; Lohest, 2014).

La réparation

La plupart des appareils distribués en Europe sont fabriqués dans des pays à bas salaires. Les coûts de fabrication sont alors bien moins élevés que les frais de réparation. Il s'ensuit qu'il est souvent moins cher de remplacer que de réparer (Mechels, 2012, voir aussi ADEME, 2014b). Pourtant, en France, d'après une enquête du Crédoc (2014), 54% des consommateurs font réparer leurs appareils électroménagers plutôt que d'en acheter de nouveaux (voir aussi ADEME, Assises du 17 juin 2014).

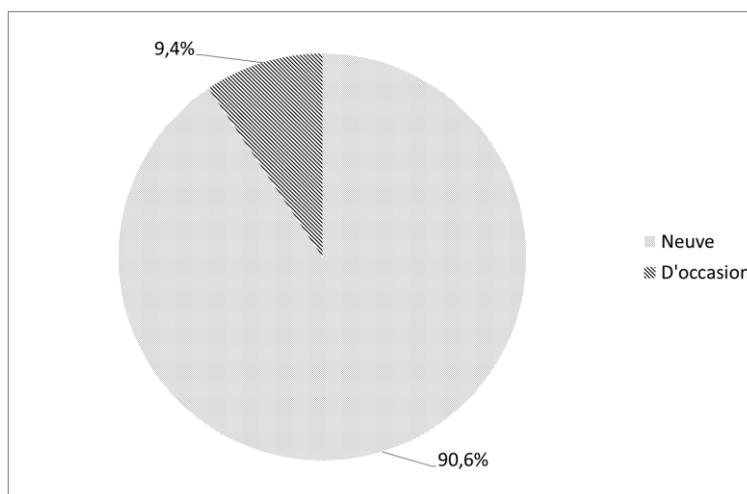
Le baromètre du CRIOC (2012), qui mesure le comportement des consommateurs wallons en matière d'économie des ressources et de prévention des déchets ⁽⁸⁾, apporte des chiffres plus nuancés en ce qui concerne la réparation et la durée d'usage de la télévision, des GSM et des smartphones. Nous les présentons ci-dessous (Tableau 3).

⁸ L'enquête téléphonique s'est déroulée au printemps 2012. 720 Wallons et Bruxellois, âgés de 18 ans et plus, ont été interrogés sur base d'un questionnaire préétabli. L'échantillonnage est un échantillonnage par quotas. Pour rendre l'échantillon représentatif de la population de Wallonie-Bruxelles, il a été redressé sur la base des informations émanant des statistiques nationales (enquête forces de travail de Statbel, 2011).

Tableau 3. Réponses relatives à l'usage des objets, Baromètre Prévention Déchets (Crioc, 2012)

Question	Réponse	Commentaire
----------	---------	-------------

Est-ce une télévision achetée...?



Une grande majorité de consommateurs achètent leur télévision à l'état neuf.

Depuis combien de mois l'avez-vous achetée ?

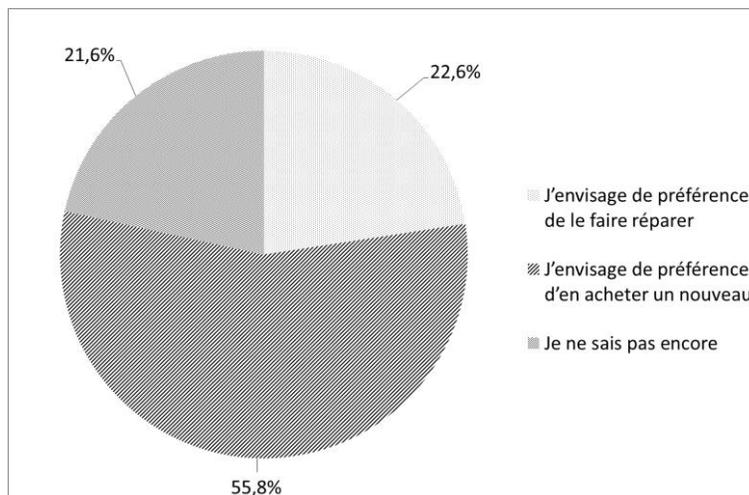
En moyenne, la télévision a été achetée il y a environ 52 mois, soit il y a 4 ans. Un peu plus d'un tiers des répondants ont une télévision vieille de plus de 5 ans, tandis qu'environ 14% ont une nouvelle télévision depuis moins d'un an. La variabilité est donc très forte, ce qui laisse supposer des comportements différents vis-à-vis de l'utilisation de la télévision. En outre, les plus de 50 ans possèdent une télévision de plus de 5 ans en moyenne, contre les moins de 40 ans qui en possèdent une depuis moins de 3 ans.

Dans combien de temps pensez-vous en changer ?

En moyenne, les répondants envisagent de changer de télévision dans **49 mois**, soit dans environ 4 ans. Ici aussi, la variabilité est très forte. On distingue deux groupes : 25% des répondants envisagent de changer de télévision dans moins d'un an, contre 21% qui reportent l'achat à plus de 4 ans.

Question	Réponse	Commentaire
----------	---------	-------------

Si cet appareil tombe en panne, ...



Le choix de la réparation n'est fait que par un peu plus d'un consommateur sur cinq. Le choix de la réparation s'observe plus souvent que la moyenne chez les personnes de plus de 65 ans, tandis que le choix de l'achat est plus fréquent chez les moins de 30 ans.

Si vous deviez faire réparer votre télévision, à partir de quelle différence de prix préféreriez-vous en acheter une neuve, plutôt que de la faire réparer ?

En moyenne, les répondants envisagent un nouvel achat si l'écart de prix entre achat et réparation est de 129 euros. Ici aussi, la variabilité est très forte. Hors les indécis (59%), on distingue deux groupes : 19% des répondants envisagent de changer de télévision si la différence est inférieure à 50 euros, contre 12% qui changeraient de télévision si la différence était de 200 euros.

<i>Question</i>	<i>Réponse</i>	<i>Commentaire</i>
Depuis combien de mois avez-vous acheté votre GSM?	En moyenne, le GSM a été acheté il y a environ 37 mois, soit il y a 3 ans. Un peu plus d'un tiers des répondants ont un GSM vieux de plus de 4 ans, tandis qu'environ 12% ont un nouveau GSM depuis moins de 5 mois. Cela laisse supposer des comportements très différents vis-à-vis de l'utilisation du GSM. De plus, les plus de 65 ans possèdent un GSM depuis 4 ans en moyenne, contre les moins de 30 ans qui en possèdent un depuis un peu plus de 2 ans.	
Depuis combien de mois avez-vous acheté votre smartphone?	En moyenne, le GSM a été acheté il y a environ 17 mois , soit il y a 1 an et demi environ. Un peu moins d'un quart des répondants ont un smartphone vieux de plus de 2 ans, tandis qu'environ 13% ont un nouveau smartphone depuis moins de 5 mois. La variabilité est donc très forte, ce qui laisse supposer des comportements très différents vis-à-vis de l'utilisation du smartphone.	

Réutilisation et réparation en Wallonie

Dans ce chapitre, nous décrivons le secteur de l'économie sociale active dans la réutilisation en Wallonie, ainsi que les associations proposant des services de réparation.

ECONOMIE SOCIALE ET GESTION DES DÉCHETS

L'économie sociale forme un secteur varié. Les opérateurs peuvent être des ETA (entreprise de travail adapté), des EFT (entreprise de formation par le travail) ou des EI (entreprises d'insertion). S'y ajoutent les asbl, les coopératives et d'autres types d'association. En 2014, l'économie sociale, tous secteurs confondus, emploie environ 165 000 personnes. Ce chiffre a augmenté de 5,6 % entre 2009 et 2012 (Ressources, 30 juin 2014).

Les opérations relatives à la seconde main sont nombreuses (collecte, revalorisation, revente...). Il s'ensuit qu'il est difficile de caractériser l'ensemble du secteur dans des statistiques complètes. Néanmoins, quelques chiffres peuvent être retenus. En 2013, en Wallonie, 145 magasins de seconde main étaient rassemblés au sein de la Fédération Ressources⁹). Le Tableau 4 et la Figure 1 montrent l'évolution des activités au sein de ce réseau.

Tableau 4. Évolution du nombre de structures membres de la Fédération Ressources
(source : Ressources, 2014).

	2003	2008	2013
Structures membres	57	62	65
Centres de tri	20	22	29
Ateliers de revalorisation	25	31	45
Magasins de seconde main	116	133	145

⁹ Par ailleurs, selon l'asbl Concertes (Concertation des Organisations Représentatives de l'Economie Sociale), 43 entreprises d'économie sociale étaient actives dans le secteur « Nace-Production et distribution d'eau, Assainissement, Gestion des Déchets et Dépollution », pour un total de 336 emplois (com. pers. de S. Perea, 17 novembre 2014).

Développement de l'activité au sein du réseau RESSOURCES

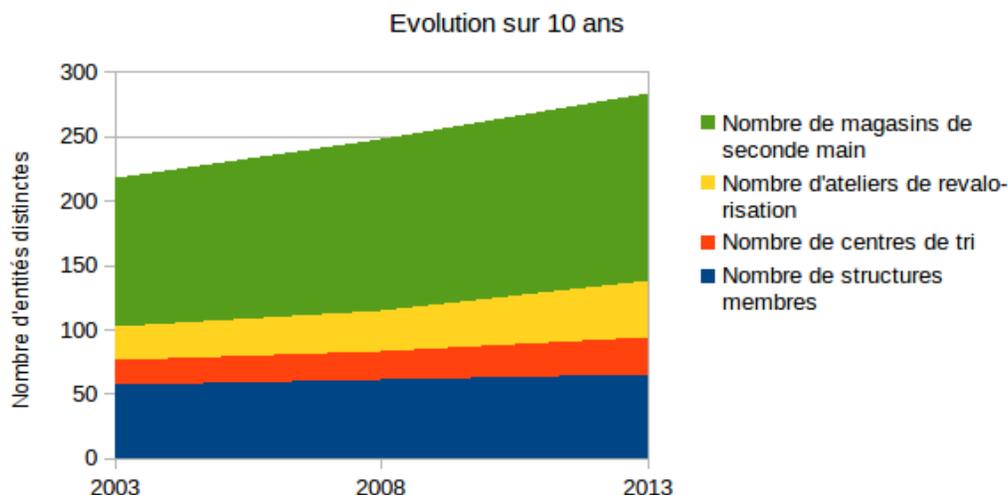


Figure 1. Évolution des activités représentées par le réseau Ressources (source : Ressources, 2014).

REPARATION

Les premiers Repair Cafés (cafés de réparation) sont apparus en 2009 aux Pays-Bas. Assez vite, leurs actions ont été coordonnées au sein d'une fondation néerlandaise (*Stichting Repair Café* (10)).

Les premiers Repair Cafés en Belgique ont démarré à Ixelles en 2012 et étaient eux aussi rattachés à la *Stichting Repair Café*. Avec le développement rapide et important des Repair Cafés belges, une nouvelle structure propre à la Belgique francophone s'est finalement mise en place : Repair Together (11). Elle rassemble 35 Repair Cafés (9 dans la Région Bruxelles-Capitale et 26 en Wallonie). Les Repair Cafés wallons sont répartis tant dans les grandes villes que dans les communes plus rurales : Alleur, Ath, Esneux, Habay-la-Neuve, Liège, Namur, Pérot, Soignies...

Le but de Repair Together (Wallonie) est d'installer ces initiatives sur le long terme. En Flandre, c'est le réseau *Netwerk Bewust Verbruiken* qui soutient et coordonne les actions locales. Elles sont plutôt vues comme des initiatives ponctuelles (NBV, comm. pers., 20 mars 2014).

LOIS ET NORMES

La réutilisation est cadrée par différentes normes :

- La Directive Européenne 2008/98/CE du 19 novembre 2008 décrit une hiérarchisation des opérations de gestion des déchets (article 4) (Lupton, 2011),

¹⁰ <http://repaircafe.nl/stichting-repair-cafe/> (consulté le 2 octobre 2014).

¹¹ <http://repairtogether.wordpress.com/repair-together-en-quelques-mots/> (consulté le 2 octobre 2014).

- Les principes de l'économie sociale sont formalisés dans le Décret du Conseil wallon de l'économie sociale de 1990 (Ressources, 30 juin 2014) et le décret du Parlement Wallon relatif à l'économie sociale du 20 novembre 2008 (¹²),
- l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 23 avril 2009 portant sur la collecte des textiles,
- l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 3 juin 2009, révisé en 2013, appelé « Arrêté Réutilisation », porte sur la mise sur le marché de produits de seconde main (Groupe Terre, 2014) et sur l'agrégation des entreprises d'économie sociale (CRIOC, 2011),
- Etc.

Des subsides sont alloués selon les types de flux (DEEE, textiles, encombrants, déchets de construction, cartouches d'encre...) (interview de Cécile Patris, Ressources, 7 août 2014).

¹² http://www.concertes.be/joomla/images/documents/decretes_20081120_moniteur20081231.pdf (consulté le 10 décembre 2014).

Entretiens

Le questionnaire a été construit principalement à partir des sources consultées pour l'introduction du présent rapport (chapitres précédents).

RENCONTRES DES OPERATEURS DE LA REUTILISATION ET DE LA REPARATION

Au total, il y a eu 5 interviews entre le 7 août et le 28 novembre 2014. La durée des entretiens oscillait entre une demi-heure et un peu plus d'une heure et demie. Le compte-rendu de l'entretien était ensuite envoyé au répondant, pour d'éventuelles modifications. Une fois accepté, le compte-rendu était intégré au présent rapport.

Une première version intégrale du rapport a ensuite été envoyée aux répondants, pour l'approbation finale avant diffusion.

COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS

Chaque entretien a été enregistré sur dictaphone. Ils ont ensuite été résumés à partir du fichier audio, sous la forme d'une synthèse divisée en neuf thèmes (voir p.5) :

- i. Description de l'institution,
- ii. Portée du projet,
- iii. Moyens et personnel,
- iv. Difficultés rencontrées et enjeux,
- v. Catégories de produits,
- vi. Statistiques,
- vii. Gestion des déchets ultimes,
- viii. Public et sensibilisation,
- ix. Autres remarques, suggestions.

Les pages suivantes reprennent les résumés de ces entretiens. La synthèse s'achève par une conclusion.

1. Fédération d'entreprises de l'économie sociale actives dans le secteur des déchets

Date	7 août 2014, relu le 3 octobre 2014.
Nom de l'institution	RESSOURCES asbl
Type d'institution	Fédération d'entreprises de l'économie sociale actives dans le secteur de la réutilisation.
Nom de la personne rencontrée	Cécile Patris
Type	Économie sociale
Responsable rencontré	Directrice
Localité	Namur

Thèmes	Réponses
Description de l'institution	<p>RESSOURCES une fédération d'entreprises de l'économie sociale actives dans le secteur des déchets. À noter qu'il existe d'autres fédérations d'entreprises de l'économie sociale selon leurs secteurs d'activités ou leurs missions : réinsertion professionnelle, travail adapté, projets dans le Sud, foyer d'accueil, etc.</p> <p>La fédération RESSOURCES est composée d'environ 60 entreprises membres. Elle a une portée régionale (Bruxelles et Wallonie). En Flandre, l'asbl KOMOSIE poursuit des objectifs similaires. D'autres réseaux semblables existent ailleurs en Europe. Ils sont rassemblés au sein d'une fédération européenne : RREUSE. À noter que les approches dépendent d'un réseau à l'autre : certains se concentreront sur la réinsertion sociale, d'autres sur une région déterminée, d'autres encore sur des projets dans le Sud.</p> <p>Le bureau de RESSOURCES est composé de 8 personnes (directrice, chargés de mission, juriste, chargé de communication, secrétaire...). <i>« Une grande partie de nos missions se font par contacts directs : animations de réunions, partages de bonnes pratiques, vademecum aux régions,... (...) Nous sommes essentiellement une interface ».</i> Les représentants de RESSOURCES souhaitent être davantage présents dans les réunions portant sur l'économie circulaire. Parmi les actions auxquelles RESSOURCES participe ou organise, notons la Fête de la Récup' ou la Semaine Européenne des Déchets.</p> <p>La Directive Européenne 2008/98/CE <i>« met la réutilisation ou le réemploi en 2^{ème} position dans la hiérarchie du traitement des déchets et [RESSOURCES] se considère comme un organe qui met en œuvre cette politique de réemploi. Les Régions confient une partie de [cette mission] à RESSOURCES ».</i></p>

Portée du projet

RESSOURCES représente :

- des entreprises actives dans la réinsertion professionnelle de personnes exclues du marché de l'emploi, soit par la formation, soit par la mise à l'emploi. L'action de l'économie sociale permet de sortir ces personnes de la marginalité et de gagner en autonomie.
- Des entreprises qui poursuivent un objectif social d'accueil ou d'encadrement de personnes en difficultés.
- Des entreprises qui mettent en œuvre des projets de développement dans les pays du Sud.

La collecte, la préparation et la vente d'objets en seconde main sert de plateforme de réinsertion pour des personnes éloignée du monde du travail ou de financement pour les autres activités. Notons que dans ce cas, le bénévolat est très important dans les actions productives

Indicateurs

Il n'existe pas d'outils définitifs qui permettent de mesurer la réelle plus-value sociale et sociétale de l'économie sociale. Cependant, l'action positive de l'économie sociale semble évidente. *« Quelqu'un qui a des problèmes de dépendance, des problèmes de santé, coûte à la société. Par contre, à partir du moment où il travaille, [il peut] se reprendre en charge, se resocialiser, quitter ses problèmes de dépendance, gérer ses problèmes de santé. Ce sont des frais évités pour la société, même si l'entreprise est subsidiée. [Il fait retenir] le fait que cette personne sort de la marginalité ».*

« La Flandre s'est donné comme objectif de réutiliser 5 kg par habitant et par an, et ils sont à 4 kg et quelques. En Wallonie, on est plutôt à 1 kg, avec des différences sous-régionales ». Ce qui veut dire que les opportunités de développer le marché de la réutilisation en Wallonie sont énormes. Il manque cependant un plan wallon des déchets qui fournirait des objectifs chiffrés dans ce domaine. *« Nous plaidons pour fixer des objectifs chiffrés de réutilisation. Dans la Directive-Cadre des déchets, réutilisation et recyclage sont réunis dans un même objectif. [Les chiffres sont] exprimés en pourcentage déchets : il faut recycler autant de pourcents des déchets ».* Des objectifs sous forme de pourcentage ne sont pas transposables tels quels pour les entreprises d'économie sociale : *« les taux de réutilisation par exemple, varient selon les modes de collectes (...). Des objectifs quantitatifs exprimés en kg par habitant et par an [sont plus pratiques] ».*

Moyens**Investissements****Personnel**

La répondante explique que les objectifs des entreprises peuvent être

très variés. Dans la mesure où les membres de RESSOURCES utilisent la seconde main essentiellement pour financer leurs activités sociales, les investissements ne sont pas orientés vers une maximisation des profits : « *[une entreprise dit :] je n'investis pas au-delà de ce que ça pourrait me rapporter. [Trop investir dans la seconde main], ça peut signifier moins de moyens pour [l'action sociale de l'organisation]* ». Cependant, les projets de réinsertion professionnelle vont être plus enclins à investir pour se professionnaliser « *parce que ce qu'ils visent, c'est augmenter le volume d'emploi* ». À noter qu'il n'y a pas ou peu de concurrence directe entre les magasins de seconde main d'économie sociale en Wallonie puisqu'ils sont répartis sur des territoires différents.

Développer une entreprise signifie qu'il faut changer le mode de fonctionnement, le volume d'emploi, le nombre de bénévoles, l'espace : « *tout ça est lié, si on touche à un paramètre tous les autres doivent suivre, et ça peut devenir difficile à gérer. Donc une fois qu'une entreprise se trouve à un équilibre, si elle s'y trouve bien, elle y restera (...). L'équilibre n'est [cependant pas statique] : il y a toujours des choses qui évoluent (...). Il y a des entreprises qui se disent : je crois prudemment, [car si un facteur se modifie trop vite], il peut me mettre en difficulté plus tard* ».

**Difficultés
rencontrées**

Enjeux

Gisement

Les missions de la fédération RESSOURCES sont transversales. Les problèmes opérationnels quotidiens des entreprises n'y sont donc pas systématiquement relayés. Néanmoins, un point est régulièrement soulevé par les entreprises : l'accès au gisement, c'est-à-dire l'obtention du matériel destiné à la seconde main (collecte, dons, etc.).

Cet accès au gisement dépend des flux. Pour les textiles, « *il y a eu un très grand problème de collecte pirate* » : « *bulles vidangées, bulles posées sans autorisation* », bulles vandalisées. *Le flux est dévié vers des « collecteurs illégaux »*. Il existe un arrêté wallon, dit « *arrêté bulles* »⁽¹³⁾ qui pose un cadre pour la collecte des textiles. La proportion de textiles collectés illégalement est estimée à 10%. Pour les DEEE, « *en fonction du cours des métaux sur le marché international, les ferrailleurs en capteront plus, ou moins* », ce qui augmente la concurrence. À noter qu'ici les ferrailleurs ne sont pas toujours dans l'illégalité.

Par ailleurs, la qualité des gisements se dégrade. Mme Patris suppose que cela est dû en partie à l'habitude aujourd'hui répandue d'acheter des produits neufs en « *entrée de gamme* », qui se retrouvent ensuite dans les circuits de seconde main. Par exemple, les meubles en kit ont remplacé les meubles en bois massif. Il y a aussi dans certains cas un parcours plus long entre l'achat du produit neuf et sa revente en seconde main : « *si le textile est de qualité, il aura été revendu sur [Internet] une ou deux fois avant d'arriver [au magasin]. La valeur de réutilisation diminue [d'autant]* ».

Tous les flux ne se prêtent pas à la réutilisation : « *les déchets verts, par exemple, ne se réutilisent pas mais se recyclent (...) on en fait du compost* ».

Valorisation et vente

Il ne faut pas négliger les pratiques de vente en magasin. Certains objets, comme le mobilier, peuvent être de grande valeur. Or, pour estimer cette valeur, une expertise est parfois utile. Il s'ensuit que les stratégies de vente et de commercialisation doivent dans ce cas être adaptées.

Une piste d'amélioration serait que « *les membres valorisent eux-mêmes leurs produits au meilleur prix, mais ça veut dire tout un effort de commercialisation* ». La répondante cite l'exemple d'un mobilier des années '60-'70 qui a été vendu en Wallonie à un prix largement inférieur à ce qu'il aurait pu être à Bruxelles (sic), « *[car les vendeurs méconnaissent] cet engouement pour ce mobilier-là et donc ils le vendent au prix auquel [la clientèle locale l'achètera]. S'ils veulent*

¹³

Arrêté du Gouvernement Wallon du 23 avril 2009

vendre à un meilleur prix, il faut qu'ils s'organisent autrement pour seulement quelques pièces. Ça veut dire qu'il faut avoir l'expertise aussi : il faut le savoir que cette pièce-là pourra être vendue plus chère ailleurs. [La vente sur Ebay] demande tout un suivi : il faut photographier, il faut expertiser la valeur du produit (...) Valoriser au mieux un produit ç'a un coût aussi. (...) Dans les politiques de prix on voit des différences sensibles au sein du réseau : certains disent, moi ce qui m'intéresse c'est faire partir les produits et donc je mets des prix pas chers, les gens achètent et ça tourne et ça tourne, et d'autres disent, ben non, ça vaut tel prix, donc j'estime [qu'il faut le vendre à ce prix-là] ».

L'économie sociale bénéficie d'un « *capital sympathie* » de la part du grand public. Il est clair que certains concurrents profitent de cette sympathie en laissant croire que leurs activités ont une dimension sociale qu'ils n'ont pas. C'est pourquoi les acteurs de l'économie sociale ont créé le label « SOLID'R » visibles sur la plupart des bulles à vêtements.

Autres acteurs économiques

Mme Patris répond sur l'accusation de concurrence déloyale parfois faite à l'encontre de l'économie sociale. « *L'économie sociale est accusée de faire de la concurrence déloyale car nous bénéficions de subsides. Les subsides que l'économie sociale perçoit, c'est en général parce qu'elle emploie des personnes qui sont très éloignées du marché du travail (...). Pour qu'elles soient réinsérées il faut des accompagnateurs sociaux, en général pour gérer plusieurs dossiers. Tout cela a un coût. [Les subsides] servent à parer aux déficits de productivité et au coût d'encadrement qui est plus élevé que dans une entreprise classique (...). Il faut aussi rappeler que l'économie sociale remplit un rôle de formation très important* ». Mme Patris ajoute que l'économie sociale reste relativement méconnue des autres acteurs économiques, ce qui peut nourrir « *des clichés* ».

Catégories de produits

Vêtements

Les vêtements récoltés (en bulles et en magasins) sont répartis comme suit :

- « 5 % » sont revendus en Belgique,
- une « *grande part* » (55%) est envoyée à l'export (Afrique de l'Est, de l'Ouest, Afghanistan,...),
- « 25 % » sont recyclés,
- « 15% » forment les déchets ultimes.

Matériel électronique

Dans le matériel électrique et électronique, on distingue

- l'IT (informatique) : « nos entreprises travaillent plutôt pour obtenir directement des lots [de matériels IT auprès des entreprises et des institutions]. [Il est plus difficile] d'aller chercher LE vieux PC chez [un particulier] »
- le « gros blanc » : « nous avons des accords avec Recupel [dans le cadre de leur obligation de reprise] (...) [Les producteurs ne voient] cependant pas toujours d'un bon œil le fait que l'économie sociale remette sur le marché des produits de seconde main ».

Proposer du matériel électrique et électronique de seconde main nécessite des ateliers, des moyens, des informations techniques. « Pour réparer un lave-linge, il faut une prise d'eau, une évacuation, il faut de l'équipement ». D'autant que de plus en plus de produits de cette catégorie disposent maintenant de dispositifs électroniques qui compliquent la réparation. « On se retrouve devant un lave-linge avec une carcasse en bonne état, le tambour est encore bon, mais [il s'affiche sur l'écran] : 'code panne 27'. [Sans le logiciel adéquat], il est impossible de réparer [voire de réinitialiser]. Il s'agit d'une forme de contrôle de la fin de vie du produit ».

La gestion des déchets ultimes

Certaines missions de traitement de déchets représentent un coût important pour les entreprises. La charge des déchets ultime est supportée par les entreprises elles-mêmes.

Ce qui pourrait faciliter le travail des entreprises, serait que les entreprises agréées puissent bénéficier des services de l'incinérateur « au même coût que les intercommunales, et non au coût du privé ».

Public Sensibilisation

Le profil du public visitant les magasins d'économie sociale est mal connu. « Des membres nous ont déjà demandé de faire des études sur la clientèle. [On ignore] leurs fréquences d'achat, etc. ». Plus mal connu encore, le profil des « non-visiteurs » : pourquoi certaines personnes évitent-elles délibérément ces magasins ?

Pourtant on peut brosser une première esquisse. La clientèle qui visite les magasins d'économie sociale est une clientèle « en difficulté financière mais pas toujours ». Outre les personnes à faibles revenus, on trouve aussi des chineurs, des brocanteurs, des professionnels ou des personnes sensibles à l'environnement pour qui la seconde main un choix délibéré

Les magasins d'économie sociale souhaitent s'élargir au grand public, « d'abord parce qu'il y a un plus grand pouvoir d'achat donc c'est bénéfique [pour les entreprises] et puis pour ne pas faire [des magasins] des ghettos. Nous ne souhaitons pas que [les magasins] soient stigmatisés ». Il s'agit donc de rendre les boutiques plus

attractives pour « attirer le plus grand nombre de personnes possible ».

Il y a 2 ou 3 ans, Ressources a rédigé un dossier de presse sur l'économie sociale à l'attention du grand public, pour l'informer des enjeux de la seconde main.

Autres remarques

Suggestions

Mme Patris souligne que la terminologie autour des activités d'économie sociale et de la seconde main n'est pas fixée. De plus, les termes utilisés dans le langage courant ne sont pas toujours suffisamment précis. Par exemple, la « récupération » des objets peut aussi bien désigner l'accès au gisement (collecte, apports volontaires, etc.) que leur remise en état. C'est un terme surtout utilisé pour communiquer vers le grand public. *« Quand on s'adresse au grand public, on parle de la récup', mais c'est un terme officiel. On parle aussi de seconde main, mais ça dépend de l'action de communication qu'on mène ».*

D'après Mme Patris, c'est le terme « seconde main » qui convient le mieux pour décrire l'activité des entreprises représentées par RESSOURCES. La réutilisation, terme utilisé par les autorités wallonnes, est définie comme *« l'utilisation d'un objet dans son usage premier »,* après une éventuelle réparation ou remise en état. La réutilisation suppose qu'il n'y ait pas de transformation de l'objet.

Les normes de produit sont l'ensemble des règles relatives à la fabrication d'un produit, voire à sa commercialisation. Elles fixent un cadre pour la conception-même des produits. En ce sens, les normes de produits *« sont utiles pour lutter contre l'obsolescence programmée et favoriser la réparabilité des produits ».* Les normes de produit sont gérés au niveau fédéral mais elles se décident le plus souvent au niveau européen, les acteurs du secteur sont donc *« de plus en plus éloignés des centres de décision. Les rapports de force sont disproportionnés (...) Il est donc important que [les acteurs de la réutilisation] rassemblent leurs forces et agissent là où c'est le plus efficace ».*

Conclusions de l'entretien

Mme Patris évoque ici la seconde main en tant qu'outil de l'économie sociale. Une des caractéristiques des entreprises de l'économie sociale est qu'elles ne poursuivent pas d'objectifs d'accroissement mais visent plutôt un équilibre dynamique. Il s'ensuit que les entreprises ne cherchent pas nécessairement à investir.

La répondante insiste sur l'importance de la terminologie. Si dans le langage courant, de nombreux termes sont utilisés pour désigner les activités recouvertes par les entreprises membres de RESSOURCES, il convient de les définir et de les distinguer car ils recouvrent des réalités bien précises. Entre autres, il faut rappeler que l'économie circulaire ne se limite pas au seul recyclage mais rassemble beaucoup d'autres secteurs, dont celui de la réutilisation et de la seconde main.

Mme Patris souligne que les opportunités de développer des projets de réutilisation en Wallonie sont importantes. L'un des défis du secteur est de toucher davantage le grand public. Parmi les actions les plus utiles au secteur, il y aurait (i) une meilleure connaissance du profil des clients des magasins d'économie sociale, (ii) la communication vis-à-vis du grand public, avec par exemple la promotion du label « SOLID'R ».

Le profil des « *non-acheteurs* », c'est-à-dire des personnes qui ne visitent pas les magasins de seconde main, est mal connu. Il serait utile de savoir les raisons pour lesquelles ces personnes évitent ces boutiques, pour pouvoir ensuite adapter la communication et l'offre.

En conclusion, « *[la réutilisation fait partie de l'économie circulaire, bien que, hélas,] dans l'acceptation générale du terme, l'économie circulaire [se réduit au] recyclage. L'un des enjeux de [la nouvelle législature] sera de rappeler que la réutilisation fait partie de l'économie circulaire* ».

2. Ateliers bénévoles de réparation

Date	5 septembre 2014
Nom de l'institution	REPAIR CAFÉ et REPAIR TOGETHER ASBL
Type d'institution	Ateliers de réparation bénévole
Nom de la personne rencontrée	Émilie Windels
Responsable rencontré	Chargée de projets
Localité	Représente le REPAIR CAFÉ de Liège ⁽¹⁴⁾ et REPAIR TOGETHER (Belgique francophone).
Nombre de visiteurs par jour	Environ 60 visiteurs par séance au Repair Café de Liège.

Thèmes	Réponses
Description de l'institution	<p>Les premiers Repair Cafés en Belgique ont démarré à Ixelles en 2012. Au départ, ces premières initiatives étaient chapeautées par la fondation néerlandaise (<i>Stichting Repair Café</i> ⁽¹⁵⁾). Vu le développement rapide et important des Repair Cafés belges, une nouvelle structure propre à la Belgique francophone s'est finalement mise en place : REPAIR TOGETHER ⁽¹⁶⁾.</p> <p>L'Assemblée Générale de REPAIR TOGETHER rassemble 35 Repair Cafés (9 dans la Région Bruxelles-Capitale et 26 en Wallonie). Les Repair Cafés wallons sont répartis tant dans les grandes villes, comme Liège, que dans les communes plus rurales, comme Spy.</p> <p>Sur le terrain, REPAIR TOGETHER distribue des <i>kits de démarrage</i> aux personnes qui manifestent leur intention de créer un Repair Café dans leur quartier. REPAIR TOGETHER « se charge de l'aide à la création et au développement des Repair Cafés ». Elle les accompagne tout au long de leur installation et établit des contacts entre bénévoles pour créer des synergies. « D'abord on prend contact par téléphone (...) avec la personne qui veut créer son Repair Café, comme ça on s'assure des motivations de la personne. On vérifie qu'elle ne soit pas intéressée politiquement, financièrement, (...). [Ces vérifications faites], on invite la personne à se rendre à un Repair Café près de chez elle. [On vérifie également qu'un projet n'existe pas déjà] pour les mettre en contact et les rassembler ».</p> <p>La Fondation Repair Café chapeaute et coordonne les actions des</p>

¹⁴ Le Repair Café de Liège est itinérant, « il va de quartier en quartier dans le centre de Liège ».

¹⁵ <http://repaircafe.nl/stichting-repair-cafe/> (consulté le 2 octobre 2014).

¹⁶ <http://repairtogether.wordpress.com/repair-together-en-quelques-mots/> (consulté le 2 octobre 2014).

Repair Cafés. Le but est notamment que les Repair Cafés suivent une charte commune de valeurs. La charte insiste sur le fait d'être « *désintéressé financièrement* » et d'agir « *comme relais* » vers la société. La Fondation Repair Café se veut aussi « *apolitique* » (voir ci-dessous).

Portée du projet

La répondante insiste sur le caractère apolitique de l'organisation. « *On essaye de ne pas mettre de débats là où il n'en faut pas : c'est vraiment un lieu neutre (...). On insiste sur le fait que les Repair Cafés c'est pas simplement un coup de main entre voisins, c'est aussi une rencontre entre voisins* ».

D'après la répondante, les Repair Cafés ne menacent pas les réparateurs professionnels ou les ateliers de couture. « *Comme les Repair Cafés sont une initiative citoyenne, bénévole, désintéressée financièrement, l'idée c'est de ne pas remplacer ceux qui vivent de la réparation, ni qui que ce soit. Notre idée c'est d'être un relais, ou un terrain d'expérimentation (...) [Nous sensibilisons les visiteurs] au fait que [les ateliers professionnels] existent et que les gens aient le réflexe [d'y faire réparer leurs objets]* ». Il arrive d'ailleurs que des bénévoles renvoient auprès d'ateliers spécialisés.

Moyens

Bénévoles

Personnel

Parmi les acteurs les plus importants des Repair Cafés, il y a les réparateurs bénévoles. « *Dans les Repair Cafés, on essaye d'avoir toujours plusieurs réparateurs. [Cela crée] une dynamique où [les réparateurs se lancent des défis] et ils cherchent une solution ensemble. À Liège, ils sont 4 ou 5 dans l'informatique, et ils ont Internet, alors ils cherchent tous la réponse, et souvent ils finissent par trouver. Ce qui est bien, c'est que [d'un Repair Cafés à l'autre] il y a une expertise de terrain qui se fait chez les réparateurs (...). [Ce mois-ci, nous allons tester] un document de partage d'expérience entre réparateurs* ». Ce document de partage prend la forme d'un formulaire en ligne. Il contient des rubriques où les réparateurs peuvent indiquer leurs conseils (« *pistes pour réparations courantes* », « *solutions fréquentes* », « *outils nécessaires* », etc.). En facilitant et en valorisant ainsi le partage des compétences et des expériences, les Repair Cafés espèrent inciter les bénévoles à poursuivre leur engagement et à rester dans le réseau.

De nouvelles compétences sont aussi recherchées. « *Au Repair Together on réfléchit à des partenariats utiles « zéro déchets ». Pour le mobilier et le textile, on vise customisation et redesign, [car] ce n'est pas que la réparation qui permet d'éviter de jeter un objet (...) [Il y a aussi le travail des valoristes, en partenariat avec Ressources]. Les valoristes, ça consiste en tout ce qui est connaissances techniques et*

artistiques pour rendre les objets tendance. C'est vraiment pour faire le tri dans les objets de deuxième main pour ne pas devoir les jeter. C'est la mise en valeur de déchets ».

Alternatives à la réparation

« Au Repair Café de Liège, j'ai aussi invité un Open Lab. C'est comme le Fab Lab, c'est-à-dire des lieux où on met à disposition des imprimantes 3D et une découpe loisir. Comme c'est un Open Lab, les gens apprennent à s'approprier ce genre de machines. Le but est de montrer ce qu'est une imprimante 3D (...). L'idée c'est de faire des pièces de rechange qu'on ne trouve plus dans le commerce ».

À côté de la réparation proprement dite figurent aussi les activités de la personnalisation des objets (« *customisation* ») et de reconception (« *redesign* »).

Difficultés rencontrées
Enjeux

Bénévoles

Parmi les principaux problèmes rencontrés par les Repair Cafés figure « *l'essoufflement des bénévoles* » : non seulement il est difficile de les recruter (en particulier les spécialistes de l'électronique, voir ci-dessous), mais il est encore plus difficile de les garder. « *La plus grande question existentielle des Repair Cafés, c'est les bénévoles (...) surtout pour l'électro, et ce pour tous les Repair Cafés* ».

La répondante souhaite rassurer les bénévoles en leur rappelant que « *chacun donne le temps qu'il veut* ».

Pièces détachées

Les Repair Cafés n'ont pas de stocks (voir plus haut) et ne disposent donc pas de pièces de rechange. « *On demande aux visiteurs de revenir avec la pièce de rechange qu'on a identifié. [Le Repair Café leur renseigne] où acheter la pièce de rechange (...). C'est donc à la charge du visiteur* ».

Réparation impossible

Un objet peut être conçu pour être « *indémontable* » : « *chaque fois qu'il y a obstacle à la réparation, il s'agit d'un cas d'obsolescence programmée* ».

Sécurité

Il n'y a pas eu d'accidents graves. Pour des raisons de sécurité, les Repair Cafés refusent de réparer les télévisions cathodiques et les micro-ondes. « *Le reste est laissé à l'appréciation du réparateur* ».

Des assurances en responsabilité individuelle (pour les bénévoles) et un règlement d'ordre intérieur, « *que chaque visiteur signe* », participent à la sécurité de l'activité. Ce R.O.I. prévoit des précautions en matière de sécurité, mais aussi que « *le visiteur n'attaquera pas le réparateur* » en cas d'échec ou de réparation défectueuse. Le R.O.I. stipule que l'une des conditions préalables à la réparation au Repair Café est que « *l'appareil ne soit plus sous garantie* ».

Chaque Repair Café est incité à se « *mettre en asbl* » plutôt que « *de rester en association de fait* ».

Catégories de produits
Statistiques

Il y a habituellement 5 ateliers dans chaque Repair Café : (i) « *vélo* », (ii) « *brico/mobilier* », (iii) « *électro* », (iv) « *couture* », (v) « *informatique* ». « *C'est l'atelier électro qui rencontre le plus de succès* ».

Environ un tiers des produits apportés au Repair Café sont réparés. « *C'est vraiment un tiers un tiers un tiers* » :

- Un tiers des objets réparés,
- Un tiers non réparés car il manquait du temps, une pièce ou un outil,

-
- Un tiers non réparés car jugés « *irréparables* » parce que non démontables ou suite à l'échec des tentatives.

La gestion des déchets ultimes

Les Repair Cafés ne font pas de stockage, tant par manque de place que de moyens pour démanteler et trier les objets. Les Repair Cafés ne gardent rien : « *beaucoup de gens nous disent : tiens, on va faire un don au Repair Café, on va donner notre machine à laver, ou un ordinateur qui ne fonctionne plus, prenez les pièces, mais non : c'est pas possible pour nous, on n'a pas le temps de démanteler et de trier les pièces, ni d'espace de stockage* ». Les visiteurs « *repartent avec leurs objets non réparés sous le bras* ». Les bénévoles prennent cependant soin de leur renseigner les lieux de collecte des déchets à proximité.

Il existe, dans certains Repair Cafés bruxellois, un partenariat (une « *initiative-pilote* ») avec CF2M ⁽¹⁷⁾. « *Un bac [est disposé à l'entrée du local, pour la] récupération de matériel informatique et électro, et [CF2M] vien[t] le rechercher le jour-même (...) [CF2M] récupère tout ça, s'occupe du démantèlement et ils ont des partenariats vers des firmes de recyclage. Ils ont aussi des ateliers qui récupèrent les ordinateurs cassés pour en faire des nouveaux et les envoyer en Afrique, ou les prêter, les donner à des projets qu'ils soutiennent (...) Mais ils sont déjà dépassés par leur succès* ». Le système n'est pas encore applicable tel quel en Wallonie. « *La solution des [containers pour récupération], c'est quand même l'idéal* ».

Certains Repair Cafés font appel à des « *matériauthèques* », qui reprennent des objets non réparés, comme Rotor (Bruxelles). Les objets sont triés et proposés à la vente en tant que matériaux pour produire de nouveaux objets, entre autres pour la décoration et la construction. Leurs sites Internet proposent des matériaux et des objets de construction sous la forme d'une galerie-photos. Un projet de ce type pourrait se mettre prochainement en place à Liège.

Public

Sensibilisation

Public

Les Repair Cafés accueillent entre 40 et 200 visiteurs, selon que l'atelier est situé en ville (par ex., Liège) ou en zone rurale (par ex., Spy). « *J'ai vu très peu de Repair Cafés qui avaient moins de 40 visiteurs, et je n'ai jamais vu de Repair Cafés avec plus de 200 visiteurs (...) 200, c'est tout de même exceptionnel* ».

Les sessions de Repair Cafés ont lieu « *le week-end ou le mercredi soir* », c'est-à-dire en-dehors des heures de travail. Le public visé est donc le plus large possible. Le public des Repair Cafés est très varié. « *Le profil dépendra beaucoup [du quartier où est implanté le Repair*

¹⁷ CF2M est une société d'économie sociale, qui a pour objet la formation et la réinsertion socioprofessionnelle. Voir sur <http://www.cf2m.be/> (consulté le 25 septembre 2014).

Café] mais aussi de l'âge des bénévoles ». « Il y a un peu tous les âges ». Le public varie selon les communes mais aussi selon l'âge des bénévoles : le public qui visite un Repair Café appartient habituellement à la tranche d'âge des réparateurs. « À Liège, l'âge des bénévoles va de 24 à 64 ans ». « Il y a des Repair Cafés plutôt pour les jeunes, et il y a des Repair Cafés plutôt de pensionnés ».

Les motivations sont variées : « il y en a qui viennent parce que ça leur fait des économies, y en a qui viennent parce que c'est écologique, y en a qui viennent pour rencontrer leurs voisins (...), il y a une [donc] une dimension sociale (...), il y a tellement d'intérêts différents qu'on a plein de publics différents (...). »

Sensibilisation

La sensibilisation est, pour les Repair Cafés, un aspect d'autant plus important de leur action que le consommateur lui-même, par son comportement, peut influencer la durée de vie du produit : « *certains ont le déchet facile (...) Il y a aussi l'effet de mode, surtout dans la couture et le mobilier* ».

La file d'attente est l'occasion de faire cette sensibilisation : « *[on essaye de faire en sorte] que les gens n'attendent pas pour rien, [en leur proposant des activités de sensibilisation (voir ci-dessous)]* ».

Les bénévoles des Repair Cafés tentent entre autres de promouvoir l'achat durable. « *Les bénévoles sensibilisent les visiteurs des Repair Cafés à l'achat durable. [Nous voulons montrer] qu'acheter pas cher, finalement, c'est pas tout à fait un bon calcul, parce qu'on finit par devoir acheter des pièces de rechange, par devoir payer des réparations, ou par devoir le jeter deux mois après (...). On fait de la communication orale et écrite (...). Parfois on invite un partenaire utile, comme Otonôm⁽¹⁸⁾ (...). Il a créé une plateforme d'objets basse énergie, mais son truc aussi c'est la sensibilisation. Je l'avais invité à un Repair Café [où il a pu expliquer aux visiteurs l'intérêt d'une consommation économe en énergie]* ».

Le réseau Repair Café communique abondamment sur Internet, tant via son site Web (RepairCafe.be) que via Facebook. Par ailleurs, les Repair Cafés utilisent Internet pour s'échanger des informations entre eux (échanges de bonnes pratiques, partage d'expériences, etc. : voir plus haut). La communication du Repair Café de Liège se fait principalement par Facebook et par le site Internet, et dans une moindre mesure par flyers.

¹⁸ <http://www.otonom.be/fr/pages/otonom.aspx> (consulté le 25 septembre 2014).

Conclusions de l'entretien

Les Repair Café s'inscrivent non seulement dans l'économie sociale (rendre accessible à tous un service de réparation) mais aussi dans l'économie collaborative (création de liens, partage de savoirs et d'outils) et l'économie de la fonctionnalité (accent mis sur le service rendu par l'objet plutôt que sur la propriété de l'objet).

D'après la répondante, la réutilisation et la réparation sont l'application de l'adage « *rien ne se perd, tout se transforme* ». De manière générale, la réutilisation, la réparation réduisent l'utilisation des matières premières et de l'énergie. Mais pour le consommateur, réutiliser, réparer et mieux utiliser sont d'abord des manières de faire des économies. S'ajoute enfin une dimension éthique et environnementale : « *on est encombré d'objets. Il y a un beau gaspillage général. [C'est dommage, car] le monde pourrait faire des économies d'argent, d'énergie et de matières premières. Puis, tu te dis que le monde doit faire des économies !* »

Les Repair Cafés sont confrontés, dans une certaine mesure, à la « volatilité » des bénévoles. Les motivations des bénévoles peuvent en effet être nombreuses et donc la durée de leur engagement variable. Une des pistes explorées par REPAIR TOGETHER est de mettre le bénévole à l'aise quant à la valeur de son engagement. Être bénévole, « *c'est parfois avoir une étiquette sur le front, c'est stigmatiser les gens qui s'engagent citoyennement (...). J'aimerais bien désacraliser l'engagement citoyen et se rendre compte que ce n'est pas qu'une B.A., c'est un bon moment qu'on passe ensemble. Passer une après-midi au Repair Café, ça fait du bien à l'ego (...): tu te sens utile, tu rencontres des gens, c'est stimulant. On ne s'engage pas que pour les autres, on s'engage pour soi aussi* ».

La répondante insiste sur les opportunités qui existent aujourd'hui pour mieux valoriser les ressources (récupération, tri,...) et pour amorcer une transition vers une économie plus circulaire. Les possibilités de collaborations win-win sont nombreuses, entre autres en ce qui concerne la récupération de matériel et de pièces encore valorisables (CF2M). « *On a envie de se disperser, il y a plein de possibilités, mais il faut qu'on se cadre* ».

3. Société coopérative à finalité sociale, active dans la gestion des déchets

Date	10 octobre 2014
Nom de l'institution	LA RESSOURCERIE NAMUROISE
Type d'institution	Société coopérative à finalité sociale, active dans la gestion des déchets
Nom de la personne rencontrée	Marc Detraux
Responsable rencontré	Directeur et administrateur délégué, cofondateur de l'entreprise
Localité	Saint-Servais (Namur)

Thèmes	Réponses
Description de l'institution	<p>La RESSOURCERIE NAMUROISE a été créée en 2005 sur l'exemple des ressourceries canadiennes (« le nom 'ressourcerie' est un nom québécois »). L'initiative a d'abord été présentée aux communes du Namurois, puis le BEP « est rentré dans le capital » de la RESSOURCERIE NAMUROISE.</p> <p>La RESSOURCERIE NAMUROISE est un gestionnaire de déchets. Son secteur d'activités est la collecte d'encombrants sur appel téléphonique « pour les villes et communes chez les particuliers (...) Ca veut dire qu'on passe par des marchés publics auprès des villes et communes pour aller faire la collecte des encombrants. On est des gestionnaires de déchets avec la particularité qu'on va directement chez les particuliers (...) sur rendez-vous. »</p> <p>Sa zone de chalandise est l'arrondissement de Namur (17 communes, soit 250 000 à 300 000 habitants). « Notre stratégie, à terme, est de couvrir l'ensemble de la province ». « Nous collectons 3000 tonnes d'encombrants par an, soit 10 à 15 tonnes par jour ».</p> <p>LA RESSOURCE NAMUROISE pratique la collecte non-écrémante¹⁹ : « une des particularités de notre entreprise c'est que nous collectons absolument tout, ce que ce soit des objets en bon état ou en mauvais état ». Ceci distingue la Ressourcerie Namuroise d'autres projets similaires.</p> <p>Les objets collectés sont triés. Ceux retenus pour la vente sont remis en état, nettoyés et désinfectés. « Il n'y a rien qui rentre dans nos magasins qui n'ait été nettoyé, désinfecté, remis en valeur. Il est hors de question qu'un objet soit mis tel quel dans le magasin : il</p>

¹⁹ On parle de collecte *sélective* lorsque les flux sont triés (textiles, papiers, DEEE, etc.) et de collecte *écrémante* lorsque seuls les biens facilement réutilisables / valorisables sont repris. La collecte est *préservante* quand les biens sont collectés en préservant au mieux leur état (CRIOC, 2011).

doit subir une opération, il aura au minimum un nettoyage (...) C'est pour moi un aspect hyper important ». « On nettoie les divans avec une shampoineuse ». « On fait tout ce qu'il faut pour mettre [les objets retenus] dans nos magasins ».

Portée du projet

LA RESSOURCERIE NAMUROISE est une société coopérative à finalité sociale. En ce sens, il s'agit d'une entreprise à plein titre : « *[nous ne sommes] pas du tout dans le milieu associatif, on est vraiment structuré comme une entreprise avec un business model (...), avec la seule particularité que nous sommes à finalité sociale et donc les bénéfices sont réinjectés dans la plus-value sociale, qui est principalement en ce qui nous concerne, la création d'emploi ».*

« Notre ADN c'est la réutilisation. L'objectif principal de notre collecte, c'est de réutiliser les matières et les objets [collectés]. » C'est grâce à cette activité, la RESSOURCERIE NAMUROISE réalise sa « plus-value sociale ».

Moyens

Personnel

L'entreprise dispose de 5 camions « qui tournent en permanence dans les 17 communes » et d'un centre de tri de 3000 m². LA RESSOURCERIE NAMUROISE vend ses produits dans deux magasins, l'un de 250 m² (Madame Ravik), l'autre de 700 m² (Ravik Boutik).

La RESSOURCERIE NAMUROISE dispose d'un personnel de 40 personnes :

- 20 personnes sont « mises à disposition par les CPAS dans le cadre de l'article 60 ».
- « 20 personnes sont payées en fonds propres », dont 15 en insertion et 5 en « staff de direction ». Les 15 personnes en insertion étaient initialement engagées dans le cadre de l'article 60.

Les personnes relevant de l'article 60, quand elles arrivent à la Ressourcerie, n'ont souvent plus travaillé depuis plusieurs années. « *Pour des raisons diverses, [ces personnes peuvent] présenter des difficultés de savoir-être et de savoir-faire. Première étape : on va travailler sur le savoir-être. On va vous apprendre à arriver à l'heure, à respecter une série de règles, à [respecter] tout ce qui tourne autour du monde du travail (...). On a une série de métiers [chauffeur, manutentionnaire, etc.] (...) on va vous offrir des formations qui vous permettent d'aller plus loin dans vos compétences ».*

Ainsi, certaines personnes travaillant à la Ressourcerie ont pu apprendre à lire, apprendre le français ou encore passer leur permis de conduire poids lourds. Progressivement, les personnes en insertion prennent de plus en plus de responsabilités et

d'autonomie. La notoriété acquise par la Ressourcerie Namuroise « sert d'ambassadeur pour tous nos travailleurs (...). Ca relève l'estime de soi ».

L'upcycling est réalisé pour Madame Ravik par des designers qui, soit « travaillent ici en interne », soit « travaillent en sous-traitance ». Les objets (principalement des meubles) sont modifiés pour répondre au goût du jour. Par exemple, certains meubles sont lissés par aérogommage : le meuble « reprend un éclat, il est clair, on retrouve le côté brut du bois ». D'autres meubles sont peints ou « remis à façon ».

Le « produit d'exploitation global » de la RESSOURCERIE NAMUROISE est composé de « 15% de subsides », le reste provenant du « chiffre d'affaires ». Ce chiffre d'affaires est constitué, lui, à 15% des recettes des ventes en magasins, les 85% restants correspondant à la « vente matière et aux prestations de services ».

Difficultés rencontrées**Gisement****Enjeux**

La Ressourcerie Namuroise pratique la collecte à domicile (voir ci-dessus) : « *nous ne récoltons pas sur le trottoir* ». Les objets sont donc censés être à l'abri au moment de la collecte. « *Mais il y a sans doute 30% des gens qui laissent les objets à l'extérieur, parce que voilà, je dois partir le matin, j'ai pas le temps, je mets ça dehors...* » L'état final de l'objet dépend donc en partie de l'attitude du client : soit il voit ses encombrants comme des objets à réutiliser, qui méritent des précautions, soit il les voit comme de simples déchets, dont on doit se débarrasser (voir ci-dessous). « *Il y a encore 10 ans, les gens donnaient [facilement aux magasins de seconde main]. Aujourd'hui, les gens se débarrassent moins vite de leurs objets* ». Il s'ensuit que les objets que la Ressourcerie reçoit sont de moins bonne qualité car plus usés qu'il y a 10 ans. Ce qui a également une incidence sur l'état de l'objet, c'est la manière de collecter : le chargement dans le camion peut provoquer des dégâts, malgré les précautions prises par les opérateurs. Sachant que par ailleurs l'entreprise est payée à la tonne collectée, il y a un équilibre à trouver entre la maximisation du volume collecté et la préservation des objets valorisables.

Réticences

M. Detraux identifie un frein d'ordre culturel (voir ci-dessous) : la seconde main est souvent perçue comme un outil d'aide aux plus démunis, ou comme une « économie de la débrouille, une économie de seconde zone ». Certaines personnes peuvent donc considérer qu'elle ne s'adresse pas à eux. Or, la Ressourcerie Namuroise cherche à se développer via de nouveaux outils (design, numérique,...) pour prouver que la seconde main est « un modèle économique qui s'inscrit de plus en plus dans une nouvelle économie et qui n'est pas l'économie de la débrouille. »

Catégories de produits

LA RESSOURCERIE NAMUROISE traite principalement trois catégories de produits :

- i. Mobilier, décoration et luminaires, vaisselle (surtout chez Madame Ravik) ;
- ii. Électroménager (Ravik Boutik) ;
- iii. Livres.

La révision des gros électroménagers est sous-traitée à une entreprise spécialisée (Sofie). Les appareils y sont reconditionnés et assortis d'une garantie de 6 mois.

Pendant une courte période, les boutiques de la RESSOURCERIE NAMUROISE vendaient des vêtements, mais l'affaire ne s'est pas révélée rentable : « *c'est un segment qui n'est pas simple* ». Elle a

donc été abandonnée. *« D'autres projets (...) font ça mieux que nous (...). On fait partie du réseau Ressources (...), on a donc des accords [avec d'autres entreprises] pour ne pas se concurrencer [sur ce segment] ».*

Statistiques

Les 3000 tonnes récoltées (voir ci-dessus) sont réparties comme suit :

- 10% sont réutilisées,
- 70% sont recyclées : *« on va démanteler les différents objets que l'on collecte pour recycler les différentes matières ».* Les produits inutilisables seront recyclés : *« un divan complètement éclaté sera recyclé ».* Ce recyclage est réalisé en partenariat avec le gestionnaire de déchets de la province de Namur.
- 20% sont incinérées (*« valorisation énergétique »*).

La gestion des déchets ultimes

L'élimination des déchets ultimes est intégrée dans les coûts prévus du plan financier. Le traitement des déchets ultimes *« est ce qui coûte le plus cher ».* *« Je suis un gestionnaire de déchets, ce n'est donc pas un problème de gérer mes déchets ! Ils sont intégrés dans mes coûts (...). Le challenge c'est qu'il y ait de moins en moins de déchets dans cette fraction-là car c'est finalement la plus coûteuse. »*

La notion de déchets ultimes suppose une hiérarchie des déchets : *« Il reste toujours une fraction qui est complètement inutilisable (...) Le déchet ultime est la moins bonne solution. Il y a une hiérarchie des déchets qui est déterminée par les normes européennes. Au niveau économique, cette hiérarchie est la même ».*

Public

Sensibilisation

Donneurs

M. Detraux distingue deux grands profils de donneurs : (i) ceux qui souhaitent se *« débarrasser de déchets »*, (ii) ceux qui souhaitent que *« leurs objets soient valorisés, réutilisés »*. Cela a des conséquences sur la qualité des objets collectés (voir ci-dessus).

Acheteurs

La Ressourcerie Namuroise vise un large public. *« Je n'ai pas uniquement une clientèle à faibles revenus, j'ai une clientèle beaucoup plus large ».* La stratégie marketing est donc différenciée entre Ravik Boutik et Madame Ravik :

- Ravik Boutik est un magasin de seconde main classique (les objets ont été préparés et nettoyés *« mais n'ont pas été*

relookés »), qui accueille une clientèle large (« *un bon public* ») qui cherche une bonne affaire et des objets en bon état.

- Madame Ravik est une boutique de déco d'upcycling (les objets « *ont été retravaillés, repensés par des artistes-designers* »). Elle s'adresse à une clientèle plus aisée, « *avec un haut, voir un très haut pouvoir d'achat* ». « *C'est pas pour rien que [les médias] s'intéressent à nous : on sent qu'il y a une vague intéressante à ce niveau-là* ».

Image

L'économie sociale bénéficie en général d'un grand « *capital sympathie* », car contrairement à la plupart des entreprises classiques, « *on n'a pas d'histoire à inventer* ». La RESSOURCERIE NAMUROISE augmente ce capital sympathie non seulement en mettant en valeur les aspects sociétaux de l'entreprise (« *produit sociétal fort* ») mais également la qualité de ses produits et de ses services : « *prise en charge (...) professionnelle* », « *produits propres, en bon état, de qualité* », « *vendeuses formées, compétentes, souriantes* ».

Autres remarques**Suggestions****Vocabulaire**

M. Detraux remarque, dans sa pratique quotidienne, que le vocabulaire autour de la seconde main n'est pas fixé. « 'Réutilisation', 'réemploi', je ne les classe pas de manière différente (...). Je parle de 'récupération' plutôt que de 'seconde main', car c'est plus tendance au niveau marketing (...) En ce qui concerne Madame Ravik je parle d'upcycling, qui est un mot qui est encore un peu plus tendance ».

La seconde main garde en Wallonie une image très liée à l'aide sociale : « *la seconde main vient [au départ de la volonté] d'offrir une aide aux plus démunis. Le ferment est parti de là, et ça c'est un truc qui nous colle à la peau : (...) charité chrétienne et tout ça (...). La seconde main est venue de là* ». Pour élargir la portée des entreprises de seconde main, les régions voisines peuvent servir d'exemple : « *[aux Pays-Bas et en Flandre], il y a une ouverture d'esprit [qui facilite la seconde-main].* » L'image d'aide sociale y serait moins présente, « *l'utilité de l'objet* » étant davantage mise en avant. « *Le rapport à l'objet y est différent (...). Les réseaux en Flandre, c'est des machines de guerre au niveau commercial* ».

Évolutions des demandes

En suivant l'actualité, M. Detraux observe une « *mutation économique* ». « *Les modes de réutilisation sont en train d'évoluer très fortement (...). Il y a dix ans, l'utilisateur d'une entreprise telle que la nôtre se débarrassait d'objets qui ne lui étaient plus utiles parce qu'il avait un autre cœur, il nous appelait, on allait chercher ses objets, donc très facile de les mettre sur le plancher de vente (...). Il suffisait de mettre un petit coup de jouvence et c'était parti (...). Aujourd'hui, c'est plus compliqué, [car] les gens se débarrassent beaucoup moins vite de leurs objets (...): le regard économique est un peu différent (...) donc les gens font plus attention à leurs objets. Quand les gens nous confient un objet il est en bien moins bon état qu'il ne l'était par le passé (...). Les objets [achetés aujourd'hui] s'abîment beaucoup plus vite et ont donc une durabilité beaucoup plus faible, et donc [on] a beaucoup plus de mal à le réutiliser (...). Les modes changent plus vite, les gens sont en recherche de nouveauté, il leur faut des choses plus design, plus tendance (...) ça devient plus compliqué de vendre la vieille commode en chêne si on la laisse telle quelle. On passe donc d'un réemploi classique à une mise à façon beaucoup plus importante (...). Demain il ne sera pas possible de remettre les objets comme ça sur le marché de vente. On va devoir aller beaucoup plus loin dans la créativité, [dans la transformation].* » Le secteur de la seconde-main devra adapter son *business model*.

Le répondant analyse aussi que les modes de consommation s'accroissent, changent vite (volatilité) : « *[on est dans] le zapping,*

[le besoin] de nouveauté ». M. Detraux cite par exemple le goût pour le vintage, un segment qui est développé en Wallonie par le Groupe Terre et les Petits Riens : « *ils vont choisir des vêtements particuliers, (...) avec une cible de clientèle qui est différente* ».

Nouveaux outils

D'après M. Detraux, les Fab Lab constituent un outil très intéressant. « *Les Fab Lab sont des laboratoires de fabrication et d'innovation* ». L'Open Data élargirait l'accès à « *l'expertise des ingénieurs* ». « *Je suis très intéressé par le numérique (...). Le numérique ouvre le champ de la réutilisation de manière forte, parce qu'on arrive à faire de la mise à façon qui demandait avant une industrie lourde, avec des machines coûteuses, avec des gros investissements, avec des prototypages... Maintenant en Fab Lab je vous prototype une pièce avec des matériaux de récup' en une demi-journée. Avec l'aide de l'Open Data je pourrai prendre contact avec quelques ingénieurs et quelques designers et je vais vous sortir une chaise de récup', alors qu'avant il m'aurait peut-être fallu des mois pour le faire (...). On arrive à récupérer des matières [pour reconstituer rapidement des objets endommagés] (...). [Grâce à ces technologies, il devient possible, pour un objet] de l'éditer à 200 pièces (...) et à côté de ça, [je peux] le mettre en vente partout dans le monde, via un e-commerce (...). On est loin du petit commerce de seconde-main traditionnel, qui reprend le meuble en l'état et qui le met simplement sur son plancher de vente. [La société évolue rapidement avec les nouvelles technologies :] si la seconde-main ne s'adapte pas [à ces évolutions], à l'avenir ça va poser quelques petits soucis au secteur de la seconde-main* ».

Initiatives de la société civile

Le répondant voit très favorablement l'apparition d'initiatives du public, comme les Repair Cafés. Il offre sa participation à ces projets. « *Au niveau de Ravik Boutik, on accueille des Repair Cafés, en partenariat avec une association* ». « *Je sais qu'il y a beaucoup de gens qui [observent la Ressourcerie] (...). On me demande de participer à des workshops pour expliquer c'est quoi le collaboratif, (...) l'économie sociale,...* »

Défis et opportunités

Le répondant estime que la seconde main, comme le reste de l'économie, doit s'adapter à l'évolution de la société. M. Detraux cite ici l'e-commerce, l'économie circulaire, l'économie de fonctionnalité,... Selon le répondant, il est important de s'intéresser au « *développement & innovation* ». Une entreprise marchande doit envisager la globalité du système. « *Il y a moyen de créer pas mal d'entreprises rentables, créatrices d'emplois au travers de notre secteur d'activités parce qu'on est dans cette idée de nouvelle économie, d'économie en mutation. (...) On a un savoir et un savoir-*

faire en Wallonie intéressant et important en termes de gestion de matières. On n'a plus de gisement de matières [premières brutes] mais on est entouré de matières [premières secondaires]. (...) Il y a des matières dans nos meubles, nos GSM, nos ordinateurs, nos sièges, il y a de la matière partout (...). Ça demande des moyens de développement et d'innovation importants. (...) Il y a une réflexion [globale] à avoir [entre tous les acteurs] ».

Conclusions de l'entretien

Marc Detraux indique la terminologie autour de la seconde main est variable. Selon lui, le terme « récup' » ou « récupération » est plus actuel que « seconde main », qui peut davantage associée à l'économie sociale.

Le répondant présente la RESSOURCERIE NAMUROISE comme une entreprise qui cherche autant à développer sa « *plus-value sociale* » que sa croissance économique. Par ailleurs, la Ressourcerie se profile autant sur l'économie sociale que sur la gestion des déchets.

En ce qui concerne la dimension sociale de la seconde main et de la réutilisation, M. Detraux estime qu'il existe une complémentarité entre une « *approche horizontale et citoyenne* », où des « *gens se mettent ensemble pour faire de la réutilisation* » (les Repair Cafés, les donneries), et une « *approche verticale* », où une chaîne de valeur relie un client (le donneur) à un autre client (l'acheteur) via des services fournis par du personnel salarié (l'entreprise). Par ailleurs, le répondant évoque le « *capital sympathie* » dont bénéficie l'économie sociale au sens large.

En ce qui concerne la dimension économique, M. Detraux regrette que les responsables de l'économie sociale ne soit pas davantage présents dans les réseaux classiques d'entrepreneurs (chambre de commerce, etc.). Il serait important selon lui que les liens soient plus forts entre les différents réseaux économiques, notamment pour dépasser l'image de « *charité* » qui est trop souvent associée à la seconde main.

M. Detraux souhaite élargir le public de la Ressourcerie. Les deux boutiques, Ravik Boutik et Madame Ravik, attirent des clientèles différentes. Chaque magasin fait l'objet d'une communication et d'un marketing adaptés. L'upcycling, c'est-à-dire la récréation et le reconditionnement d'objets de seconde main, permet d'attirer une clientèle plus aisée.

Le répondant souligne que les opportunités du secteur de la réutilisation sont importantes. « *On n'a plus de gisement de matière, mais on est entouré de matières* ». Les défis sont nombreux : il faut selon lui « *s'adapter à l'évolution de la société* » (e-commerce, demande volatile). À l'avenir, grâce à de nouveaux outils (imprimante 3D par exemple), « *on ne va plus récupérer [l'objet entier] mais une partie de l'objet (...) [Nous irons] beaucoup plus vers de la création* ». Les exemples de la Flandre et des Pays-Bas sont inspirants à ce propos.

4. Association d'aide aux personnes en difficulté

Date	31 octobre 2014
Nom de l'institution	LA FOL'FOUILLE
Type d'institution	Ressourcerie de l'asbl l'Églantier.
Nom de la personne rencontrée	Philippe Avenel
Responsable rencontré	<i>Coordinateur du pôle ressourcerie chez l'Églantier asbl</i>
Localité	Braine-l'Alleud
Espace vente	Espace vente : 400 m ²

Thèmes	Réponses
Description de l'institution	<p>L'asbl l'Églantier a été créée en 1978. Au départ, il s'agissait d'une « <i>initiative citoyenne</i> » de la paroisse de Braine-l'Alleud, qui souhaitait venir en aide aux personnes précarisées. Les dons d'objets ont commencé à affluer à tel point qu'ils dépassaient les demandes de l'association. Il a donc fallu en revendre une partie via les brocantes, etc. Finalement, en 1998, cette filière de valorisation s'est structurée pour devenir progressivement la ressourcerie actuelle. Entretemps, l'Églantier a choisi de se concentrer sur l'accueil des femmes en difficulté.</p> <p>Depuis, la ressourcerie de la FOL'FOUILLE est devenu le « <i>pôle économie sociale</i> » de l'Églantier. La FOL'FOUILLE sert à diversifier les sources de financement pour « <i>ne pas être uniquement dépendant des subsides publics</i> ». Chaque année, elle est bénéficiaire. « <i>L'ensemble de l'activité de la ressourcerie est inscrit au bilan comptable de l'Églantier. Ça permet de soutenir des projets</i> », comme l'aide aux personnes hébergées ou l'insertion socioprofessionnelle (voir ci-dessous).</p> <p>La FOL'FOUILLE est active sur le territoire de cinq communes du Brabant wallon (Braine-l'Alleud, La Hulpe, Lasne, Rixensart et Waterloo), plus une partie du territoire de Braine-le-Château.</p>

Portée du projet	<p>L'Églantier et la FOL'FOUILLE a essentiellement une portée locale (voir ci-dessus).</p> <p>L'asbl Églantier propose de l'aide et un hébergement aux femmes en situation difficile. Elle dispose d'un centre d'accueil avec une capacité d'hébergement de 20 personnes. En 2013, 63 personnes ont été accueillies.</p> <p>Les personnes hébergées par l'Églantier « <i>peuvent venir se reconstruire par le biais du travail</i> » (voir ci-dessous). « <i>Les personnes dont on s'occupe sont des personnes qui n'ont pas les moyens de s'intégrer à part entière à la société. [Elles] sont marginalisées. Mais [toutes] ne sont pas voués à l'être toute leur vie. Pour [certaines], c'est un accident de parcours, un mauvais départ</i> ». Au sein de la Ressourcerie, des personnes relevant de « l'article 60 » ⁽²⁰⁾ sont « <i>formées à une technique de travail</i> ». À ce propos, M. Avenel souligne que des projets comme la FOL'FOUILLE sont créateurs d'emplois, en participant à la réinsertion professionnelle de personnes marginalisées.</p> <p>La FOL'FOUILLE se profile aussi comme un outil pour interroger notre mode de consommation. « <i>On reste un commerce (...), [mais] une ressourcerie est (...) un lieu qui permet (...) d'exercer son statut de citoyen du développement durable.</i> » La ressourcerie veut aussi montrer que « <i>le métier de la réutilisation (...) n'est pas un métier sale. C'est un métier noble. C'est un métier nécessaire à notre société (...). On est créateur d'emplois</i> ».</p>
Moyens Personnel	<p>L'espace vente est de 400m². L'espace technique (pour la réception et le tri) est aussi de l'ordre de 400 m². Dans cet espace technique se trouve, entre autres, un atelier pour les tests électroniques (Figure 2) et un atelier de création de vêtements (Figure 3).</p>

²⁰ Personnes mises au travail par le CPAS. À noter que les conditions d'emploi des personnes relevant de l'article 60 vont évoluer ces prochains mois.



Figure 2. Atelier électro



Figure 3. Atelier vêtements

(photos : S. Braem)

La FOL'FOUILLE fonctionne avec 19 ETP correspondant à :

- 4 salariés (2 contrats APE, 1 contrat PTP (21), 1 contrat CPE),
- 5 à 8 personnes envoyées par les CPAS (« article 60 »),
- Un peu plus de 50 de bénévoles.

Les bénévoles ont différentes motivations : l'engagement militant (parmi lesquels fondateurs de l'asbl), la charité, les rencontres, l'action, le partage des compétences, etc.

²¹ Programme de Transition Professionnel.

**Difficultés
rencontrées**
Enjeux

Concurrence

Des « *vide-greniers* » (entendu ici comme des personnes qui visitent les particuliers pour reprendre gratuitement leurs encombrants) pratiquent un « *écrémage* » des objets, ne laissant aux ressourceries ou aux associations que les objets dont ils n'ont pas voulu. Ces objets sont rarement réutilisables et sont donc les ressourceries les remettent donc aux parcs à conteneurs. Certains de ces vide-greniers reprennent les métaux quand ils peuvent être écoulés à un prix élevé sur le marché actuel.

Des associations demandent parfois à la FOL'FOUILLE de leur fournir des vêtements ou du matériel de seconde main pour réaliser leurs propres actions. Dans ce cas, la FOL'FOUILLE demande que l'association présente des documents certifiant leur objet social et leurs activités, pour éviter tout abus.

M. Avenel signale enfin l'existence de collectes pirates de vêtements en porte-à-porte.

Gisement

Le répondant ne remarque pas de diminution des dons, au contraire. « Les gens ne donnent pas moins facilement ». Le chiffre d'affaires augmente d'ailleurs régulièrement (voir ci-dessous). De plus, « le monde de l'entreprise est sensible au principe de la seconde main » : M. Avenel cite l'exemple de restaurateurs qui remettent leurs anciens meubles à la ressourcerie. Cependant, M. Avenel regrette le manque de communication de la part des intercommunales et des autres gestionnaires de déchets : les informations relatives aux services proposés par la Fol'Fouille ne sont jamais ou rarement relayées dans les documents remis au grand public (calendrier des collectes, par exemple). C'est d'autant plus dommage que « dans les parcs à conteneurs se retrouvent des meubles (...), de la vaisselle que l'on pourrait revendre [en ressourcerie] ».

Le répondant explique que la qualité des gisements se dégrade : « *la qualité de ce qui nous est apporté [diminue]* ». M. Avenel suppose que cela provient de la baisse généralisée de la qualité des produits neufs eux-mêmes. « *La qualité, elle diminue, [entre autres] dans les meubles (...). Le concept [du meuble en kit] donne des meubles qui ne sont pas toujours de qualité* ». Ils remplacent progressivement les « *gros meubles en bois plein : du chêne, du hêtre...* » Ces derniers sont confiés à la ressourcerie, mais il est difficile de les revendre car ils ne correspondent plus au goût du jour. La qualité des textiles baisse également, mais ils continuent à se vendre, contrairement aux meubles. « *On continue à recevoir du textile de qualité* », et la vente des textiles augmente. « *Mais, pour les textiles, ce que nous on observe, c'est que la qualité des textiles, elle est moindre. [Des études] montrent que les fibres textiles se raccourcissent de plus en plus pour*

pouvoir faire des économies d'échelle, or ces fibres raccourcies se cassent beaucoup plus vite et donc le vêtement se déforme beaucoup plus rapidement ».

M. Avenel cite une autre cause possible de la baisse de qualité du gisement : la crise économique. « *La crise, qui est là depuis 7 ans, implique qu'une part plus importante de la population [y] est confrontée, et qui donc va user, utiliser jusqu'à la corde (...) les objets qu'elle possède* ». D'après le répondant, « *l'un des pires aspects de la crise, [c'est que des gens s'imaginent] qu'il y aura toujours bien un pauvre qui aura besoin [d'un objet dégradé] : mais non, ces gens ont droit à la dignité et donc nous (la Fol'Fouille), on ne le prend pas* ». M. Avenel insiste sur l'importance de respecter la dignité des personnes en difficulté.

Catégories de produits

La FOL'FOUILLE récupère et revend :

- du matériel de bricolage : « *on a une petite table avec quelques outils* »,
- des vélos,
- des articles de jardinage,
- des VHS, CD, DVD, vinyles,
- des jouets. Les jouets doivent être « *nettoyés, vérifiés, emballés, sécurisés* »,
- des meubles,
- des livres,
- de la « brocante » : vaisselle, bibelots...,
- des vêtements.

La FOL'FOUILLE ne récupère pas les tours informatiques, faute de moyens et de personnel qualifié. Ces tours et les DEEE sont « *transbordées chez Rappel, à Tubize (...) On est dans la logique de filière : il y a des opérateurs qui ont des compétences et on respecte ces compétences, on ne va pas s'occuper de ça* ». Par contre, la FOL'FOUILLE propose des petits appareils électroniques. Dans l'espace technique se trouve un atelier pour tester ces appareils (Figure 2, p.46), afin d'en garantir la qualité (voir ci-dessous).

Pour fixer les prix, des accords existent au sein de la fédération Ressources afin que toutes les entreprises « *restent dans la même logique* ». Le prix des meubles correspond au tiers de leur valeur à l'état neuf. Pour les livres, les opérateurs utilisent « *des prix historiques : (...) par exemple, 1 euro à 2,50 euros pour les poches (...). Ça toujours été comme ça* ». Quant aux textiles, les ressourceries alignent également leurs prix. Si le produit est abîmé (par ex., une chemise au col élimé), une « *décote* » est appliquée. Pour certains produits rares ou de grande qualité (meuble ouvragé, bande dessinée rare,...), des recherches plus poussées sont effectuées pour mieux estimer les prix et les rapprocher de ceux du marché. Enfin, si un produit reste trop longtemps en magasin, son prix est régulièrement baissé.

Les papiers, cartons et plastiques récupérés à l'issue du tri sont renvoyés vers une entreprise privée locale. La Fol'Fouille « *en récupère de l'argent* ». « *Cela nous a permis d'être moins sélectif à la réception (...)* On reste ainsi dans la logique du recyclage ».

Statistiques	<u>Réception</u>
	<p>« <i>Ce que nous on reçoit, ce sont des contenants : des caisses remplies de livres, des sacs remplis de vêtements...</i> ». Le réseau flamand des <i>Kringloopwinkels</i> a édité des tables d'équivalence convertissant les volumes d'objets reçus (nombre de caisses, de sacs, de meubles, etc.) en poids : « <i>une caisse de livres ça pèse autant de kilos, etc</i> ». Il devient alors possible d'exprimer en tonnes les flux transitant par les magasins de seconde main. Grâce à ces tables, la Fol'Fouille a pu évaluer le flux qu'elle a traité en 2013 à 91 tonnes. M. Avenel fait toutefois remarquer que la procédure de comptage a pris un certain temps à se mettre en place et que le flux est probablement sous-estimé. « <i>On travaille avec un public marginalisé (...) : il ne faut pas s'attendre à avoir des chiffres [précis ou complets] (...) Le travail de professionnalisation se fait petit à petit</i> ».</p>
	<u>Vente</u>
	<p>En 2013, 65 218 articles ont été vendus. Entre janvier et septembre 2014, un peu plus de 62 000 articles ont été vendus. « <i>Le nombre d'articles vendus va augmenter, il y a donc une professionnalisation de l'information</i> » : le comptage des articles a gagné en précision grâce à la mise en place d'une procédure adéquate.</p> <p>« <i>Notre chiffre d'affaires monte régulièrement. On a des périodes de grande affluence en dépôt, de grande affluence de dons</i> ».</p>
La gestion des déchets ultimes	<p>La procédure concernant les déchets ultimes est prévue et bien organisée. « <i>Le lundi, avec l'équipe technique, nous portons les papiers à [l'entreprise spécialisée, voir ci-dessus], les résiduels [à l'opérateur privé]. C'est vraiment bien organisé</i> ».</p> <p>M. Avenel pointe ce qui est selon lui une incohérence. Le particulier qui, « <i>n'ayant pas fait le bon tri</i> », remet à la FOL'FOUILLE des objets inutilisables le fait gratuitement, alors que la FOL'FOUILLE, « <i>en tant qu'entreprise</i> », doit payer pour mettre ces rebuts dans les parcs à conteneurs. « <i>On rend un service à la société, et on doit payer pour ça. Ça, pour moi, ça pose un vrai problème (...). Ça grève le don qui est fait (...) Ce n'est pourtant pas la ressourcerie qui a créé ces déchets</i> ».</p>
Public	<u>Le public</u>
Sensibilisation	<p>Les volumes de visites sont assez variables. Les plus grandes affluences s'observent le mardi (premier jour d'ouverture de la semaine) et le samedi (« <i>le jour du commerce par excellence</i> »).</p> <p>Acheter dans une ressourcerie implique une véritable démarche. Le répondant décrit trois types de « <i>donateurs</i> » :</p>
	<p>i. Le « <i>militant</i> », mû par une « <i>logique sociopolitique</i> » ou par la</p>

« *charité* ». Inclus celui qui veut aider spécialement l'asbl l'Églantier car il est sensible à ses missions,

- ii. Celui qui se débarrasse d'encombrants,
- iii. Celui qui doit se séparer de biens suite à un divorce ou au décès d'un parent.

Le répondant décrit ensuite quatre types de clients :

- i. Les « *professionnels : brocanteurs, antiquaires ou autres qui viennent saisir ici la bonne affaire* » ;
- ii. Les « *convaincus* », motivés par des raisons militantes (environnement, solidarité, contestation des modes de consommation actuels...);
- iii. Les « *amateurs* », les collectionneurs qui cherchent à la ressource la pièce qui leur manque ;
- iv. Les personnes fragilisées.

Ce dernier groupe constitue la majorité de la clientèle de la FOL'FOUILLE. Le marketing est orienté vers ces personnes : « *lorsque l'on mène des [promotions], on prévient les CPAS et les services sociaux de manière anticipative (...)* ». Les ventes qui s'en suivent sont importantes et « *le chiffre d'affaires s'envole. Mais cela fait sens avec notre action : on a prévenu de manière prioritaire des gens qui en avaient besoin* ». D'autant que, selon M. Avenel, les bénéficiaires de ces actions sont, par cette démarche, sensibilisées au développement durable.

M. Avenel cite également une part « *infime* » de la clientèle, constituée par des associations animant des projets « *dans le Sud* », et qui viennent à la FOL'FOUILLE pour acheter « *de grandes quantités [d'objets] à transférer vers le Sud* ». M. Avenel cite des projets en République Démocratique du Congo et au Cameroun.

Acheter en seconde main

« *Acheter de la réutilisation, ça demande une démarche intellectuelle importante, à ne pas négliger* ». D'après M. Avenel, les freins à l'achat en seconde main sont principalement de trois types :

- i. Acheter en seconde main serait un signe de « *paupérisation* », une « *identification à la pauvreté* »;
- ii. En lien avec l'image précédente, certaines personnes considèrent que la seconde main serait exclusivement réservée aux personnes « *défavorisées* », non au grand public ;
- iii. Les objets de seconde main présenteraient des risques d'hygiène (notamment les textiles : rejet à l'idée de porter des vêtements auparavant portés par d'autres).

Pour lever ces freins, le secteur a mis en place deux labels. Le label

Rec'Up porte sur la « *qualité des services et de l'objet* ». Il est reconnu par le Mouvement Wallon pour la Qualité. « *Le label Rec'Up (...) dit que ce que vous avez acheté, c'est de la qualité. Ça répond à toutes une série de normes, et vous pouvez rentrer [dans la ressourcerie] comme vous rentrez dans n'importe quel magasin* ». Le label Solid'R⁽²²⁾ quant à lui, porte sur « *l'engagement social de l'entreprise* ».

Le capital sympathie qui existe du grand public vis-à-vis de l'économie sociale en général, et de la ressourcerie en particulier, doit en effet être entretenu. Cependant « *il ne diffère pas du [capital sympathie] qui existe envers un bon boulanger ou un bon épicier (...). C'est le principe du commerce : on ne va chez un commerçant que parce qu'on lui fait confiance. Nous on n'échappe pas à la règle.* » Une manière d'entretenir la confiance du public est de montrer aux donateurs tout le travail réalisé autour de leurs dons : visite de l'espace de vente, démonstration de la qualité des produits, etc. De plus, en tant « *qu'acteur local* », la ressourcerie est inscrite dans un territoire et un tissu social bien défini ; « *quiconque donne ici peut ouvrir la porte (...) et vérifier ce qui est fait. Nos comptes sont transparents, on s'est engagé dans différents labels (...) Je suis intransigeant sur la transparence* ».

La gestion des déchets

La notion de hiérarchie des déchets est « *loin du quotidien, du terrain* ». « *Le consommateur est peu informé* » à ce sujet. « *La directive déchets s'adresse aux opérateurs industriels, de grande échelle, (...) mais pas aux particuliers* ». Les ressourceries seraient selon M. Avenel des lieux où la hiérarchie des déchets pourrait être expliquée et appliquée.

22 Les entreprises sociales belges valorisant les dons sont repris sur le site <http://www.donorinfo.be/fr> (consulté le 20 novembre 2014).

**Autres
remarques
Suggestions**

Vocabulaire

Lors de l'entretien, de nombreux termes ont été utilisés pour désigner l'activité de la ressourcerie. M. Avenel estime pourtant qu'il ne faut pas s'attarder trop sur le vocabulaire, celui-ci n'étant jamais fixé de manière définitive. Dans les paragraphes suivants sont repris les discussions autour de certains termes.

D'après M. Avenel, le recyclage implique une « *modification physique des objets pour qu'ils s'intègrent à une [nouvelle] filière* », ce qui le distingue radicalement de la réutilisation.

M. Avenel distingue la charité et la solidarité. La charité « *est [teintée] de condescendance* » : « *c'est regarder la déshérence de l'autre, en disant 'je vais lui donner ce dont je n'ai plus besoin'* ». La solidarité est un processus actif : « *on [réfléchit] d'abord sur soi-même, sur ce que l'on possède, pour [réfléchir ensuite] à son rapport à l'autre : voir ce qu'on peut mettre à disposition des autres, quel qu'il soit* ». La charité « *fustige la marginalisation socio-économique de certains* », tandis que la solidarité « *réfléchit sur les modes de consommation et de production* ». D'après le répondant, il ne faut pas que la consommation à outrance soit stimulée par l'idée qu'il sera toujours possible de donner les surplus à des personnes en précarité. Il vaut mieux « *réfléchir à notre consommation en respectant l'autre (...), je dois prendre conscience de la valeur morale et éthique de ce que je donne* ».

Le répondant distingue aussi la ressourcerie du magasin de seconde main. « *À la différence du magasin de seconde main, [la ressourcerie] se pose des questions sur notre mode de consommation et de production (...)* ». La ressourcerie « *est une entreprise sociale* », un acteur « *économique* » mais non « *commercial* », parce qu'elle n'est pas orienté vers la maximisation du profit direct. Un magasin de seconde main est par contre dans une logique exclusivement « *marchande* ». Une autre différence, c'est qu'une ressourcerie ne revend que des objets qu'elle reçoit, contrairement à un dépôt-vente par exemple qui rachète des objets pour les revendre ensuite.

Rôle des pouvoirs publics

Les pouvoirs publics devraient, selon le répondant, faire mieux connaître le secteur de l'économie sociale et de la seconde main, pour casser certains préjugés (voir ci-dessus). M. Avenel propose des slogans du type « *vous êtes les bienvenus* » ou « *ici vous trouverez des objets de qualité* ». Les labels (Rec'Up et Solid'R) sont des outils à utiliser dans le cadre de cette communication.

M. Avenel souhaite un partenariat plus étroit entre l'économie sociale et les parcs à conteneurs, dans le cadre d'une « *politique régionale de développement durable* ». Les intercommunales, en collaborant avec les opérateurs de la réutilisation, pourraient remplir une partie de

leurs « *objectifs de développement durable* », les ressourceries amélioreraient leur accès au gisement et le citoyen pourrait « *se dire : ça sert à quelque chose* ». M. Avenel cite l'action jouets du 18 octobre 2014 comme exemple de collaboration réussie entre l'économie sociale et l'IBW (Intercommunale du Brabant Wallon).

Le répondant demande aux pouvoirs publics de « *soutenir nos activités (...) en nous permettant d'avoir accès à notre public, et ce tant pour les donateurs que pour les clients* ». En ce qui concerne l'accès donateurs (et donc au gisement), M. Avenel propose par exemple que les entreprises disposant du label Rec'Up puissent accéder aux parcs à conteneurs, ou que l'économie sociale puisse augmenter ses contacts avec les entreprises classiques. « *Ne pourrait-on pas imaginer un conteneur fermé, marqué 'ressourceries' ou 'label Rec'Up', et que le citoyen qui vient là pose la question au préposé, qui [renvoie à la ressourcerie locale] (...) ? Je pense que ce serait déjà une solution concrète* ».

Conclusions de l'entretien

M. Philippe Avenel insiste d'emblée sur la dimension citoyenne de la FOL'FOUILLE.

Elle est d'abord un acteur essentiel de la réinsertion professionnelle : « *[les entreprises d'économie sociale] sont des espaces de formation et d'expérience* ». Les personnes formées dans les ressourceries pourront trouver des emplois de convoyeurs ou de valoristes dans les zonings industrielles. M. Avenel rappelle également que l'économie sociale est « *non délocalisable* ».

La FOL'FOUILLE offre ensuite la possibilité, pour le citoyen, de participer au développement durable. Or, « *les gens sont interpellés continuellement sur l'environnement (...) L'environnement, c'est une réalité aujourd'hui* ».

Le répondant souligne que les pistes et les opportunités pour renforcer le secteur de la réutilisation sont nombreuses. « *En toutes choses il y a des opportunités* ». M. Avenel souhaite par exemple que l'économie sociale et l'économie conventionnelle collaborent davantage.

Il estime aussi que les pouvoirs publics devraient mieux faire connaître la seconde main, l'économie sociale et leurs missions. Rappeler par exemple que « *la ressourcerie n'est pas un débarras* ». Une campagne médiatique devrait aider à mieux faire connaître les labels Rec'Up et Solid'R. D'autant que, selon le répondant, cette campagne permettrait aux pouvoirs publics de montrer clairement leur engagement dans le développement durable.

« *Les pouvoirs publics (...) ont la légitimité pour défendre les droits de tous* ». En matière d'emploi, ils pourraient mobiliser davantage les entreprises d'économie sociale, notamment pour la formation et la réinsertion professionnelle. Les pouvoirs publics pourraient demander à ces entreprises de faire le bilan de leurs expériences pour améliorer « *le plan à l'embauche* », de sorte qu'il soit « *simplifié, accessible à tout le monde et [qu'il] réponde aux besoins de tout un chacun* ».

Toutes les thématiques gérées par la FOL'FOUILLE (l'emploi, l'aide aux personnes précarisées, la gestion des déchets) relèvent des compétences régionales (communes et région). Selon M. Avenel, il faut profiter de cette proximité.

5. ONG internationale

Date	28 novembre 2014
Nom de l'institution	OXFAM HERSTAL
Type d'institution	Magasin de seconde main lié à l'ONG Oxfam Solidarité
Nom des personnes rencontrées	<ul style="list-style-type: none">• Franck Kerckhof• Minou Owyar-Hosseini
Responsables rencontrés	<ul style="list-style-type: none">• Coordinateur logistique département seconde main, spécialisé dans la filière textile.• Coordinatrice de Liège.
Localité	Herstal

Thèmes	Réponses
Description de l'institution	OXFAM est une ONG de coopération au développement, active dans l'aide alimentaire et la lutte contre la pauvreté, avec une vocation vers le Sud. Oxfam promeut une démarche de « <i>solidarité</i> ». L'activité seconde main est gérée par Oxfam-Solidarité. La seconde main permet de financer ses projets de coopération.

Portée du projet

Côté stratégique, l'activité 'seconde main' d'OXFAM-Solidarité sert à financer en partie ses projets : « *c'est un outil d'autonomie financière pour l'ONG Oxfam en Belgique. C'est de la récolte de fonds, ça c'est notre objectif stratégique* ». De plus, Oxfam souhaite avoir « *une action concrète, de proximité* » au travers son activité de seconde main.

Côté public, le but d'OXFAM est « *d'offrir des produits de qualité au plus grand nombre* » à des prix démocratiques. La seconde main permet aussi de promouvoir « *la réduction des déchets, l'exploitation [raisonnable] des ressources (...)* », des thématiques qui font partie des actions 'environnement' d'OXFAM.

OXFAM se positionne comme un acteur de l'économie sociale : il participe à la « *réinsertion professionnelle de personnes peu qualifiées* » en « *offrant une expérience de travail* ». « *Grâce à l'axe bénévole, (...) [certaines personnes] peuvent retrouver un lien social* ».

OXFAM prend soin de « *faire porter [ses] projets par (...) des habitants de la commune* ». Il veille à tisser des liens avec les communes, les centres culturels, les CPAS, les écoles (voir ci-dessous), les « *petites associations locales* ». Oxfam participe à des événements régionaux (salons, collectes, promotion du bénévolat...), dans le but de créer un réseau et de « *donner une visibilité* », de faire « *rayonner l'action d'Oxfam* ».

Moyens

Personnel

Les activités stratégiques sont gérées au niveau national par Oxfam-Solidarité, tandis que les activités opérationnelles sont réalisées à l'échelon local. Oxfam-Solidarité a mis en place des outils de gestion, pour faciliter la logistique et les décisions opérationnelles : ERP (progiciel de gestion intégré), CRM (gestion de la relation client), bases de données, etc. Ces outils, supervisés « *par un service centralisé à Bruxelles* », sont accessibles à tous les « *coordinat[eurs] de régions et aux responsables logistiques* ». Des réunions de coordination sont régulièrement organisées.

Sur la province de Liège, Oxfam compte :

- 17 salariés (CDD ou CDI). Pour les CDD, la rotation du personnel est de 2 ans environ,
- Environ 20 personnes en « *contrat de mise à disposition* » (« *article 60* »), issus de 6 CPAS différents,
- Au moins 120 bénévoles ⁽²³⁾, variable selon les périodes.

Une partie des personnes en « *article 60* » sont réengagées ensuite en CDD ou en CDI par Oxfam. « *Nous sommes là pour que des personnes qui n'ont pas de qualifications, qui n'ont pas droit au chômage, obtiennent une expérience de travail* ».

²³ 800 personnes au niveau national, entre 250 à 300 bénévoles en Région wallonne.

Le profil des bénévoles est varié : ce peut être des pensionnés, des chômeurs de longue durée, des personnes isolées... Certains bénévoles cherchent à « *retrouver un lien social* », ou à se reconstruire après « *un accident de la vie* ». Les bénévoles sont particulièrement actifs dans la collecte de livres (activités *Bookshop* d'Oxfam (²⁴)) et dans la présence aux stands Oxfam (salons,...).

OXFAM-Herstal propose également des offres de stage à des élèves du secondaire, des étudiants d'écoles professionnelles ou d'organes de formation (notamment dans le domaine informatique). Ces offres renforcent l'ancrage local du magasin.

OXFAM Liège dispose de 2 camions, d'1 fourgon, de 3 camionnettes pour le ramassage des textiles. S'y ajoutent les outils de manutention, comme les chariots élévateurs (clarks). La province de Liège compte enfin environ 150 « *cabines* » (bulles à vêtements), « *vidées 2 fois par semaine, en principe* ».

²⁴ Activité de bouquiniste, développé uniquement par des bénévoles, avec l'appui de coordinateur.

Difficultés rencontrées **Concurrence**

Enjeux

M. Kerckhof parle d'une « *guerre sur les gisements* ». L'accès au gisement devient une question cruciale. D'après M. Kerckhof, environ 80% du gisement textile en Wallonie serait géré par les entreprises d'économie sociale (Terre, Oxfam, les Petits Riens...). Les 20% restants seraient repris par les entreprises privées classiques. Le danger, selon M. Kerckhof, serait qu'un monopole apparaisse. « *Il faut laisser le choix aux donateurs d'avoir un scope suffisant en termes de bénéficiaires sur leurs dons* ».

OXFAM, comme les autres acteurs de la réutilisation, subit la concurrence des « *opérateurs fantômes* ». Il s'agit de collecteurs opportunistes, qui déposent en rue des conteneurs de collecte « *sans autorisation, ni de la Région wallonne ni des communes* ». Les profits générés peuvent alimenter une « *économie souterraine* », avec du travail non déclaré.

Une part du gisement d'objets encore utilisables aboutit directement dans les filières de recyclage, sans passer par la case réemploi. Ceci s'explique entre autres par le fait que le recyclage est parfois « *plus intéressant financièrement* » que le réemploi. La réutilisation « *est déforcée au profit du recyclage* ».

Vandalisme et incivilités

OXFAM dispose sur la voie publique des conteneurs pour la récolte de textile et de chaussures. Certains sont vandalisés, que ce soit de manière gratuite ou pour en voler le contenu. Les alentours des conteneurs et des magasins peuvent aussi devenir des dépôts clandestins. Ils citent enfin l'exemple des « *déchets ménagers, des cadavres d'animaux, de la pelouse, des déchets alimentaires, des litières pour chat* » qui sont déversés dans les conteneurs. Ces déchets « pirates » représentent 10 à 15% des volumes récoltés dans les conteneurs (« *cabines* »). Non seulement ces déchets contaminent les produits récoltés, mais OXFAM doit consacrer du temps et de l'argent pour les évacuer et les éliminer.

Ces incivilités nuisent à la réputation d'OXFAM et de la seconde main en générale, et donc à la vente. Elles érodent la crédibilité de l'opérateur et fragilisent par conséquent ses activités locales. Les supermarchés, les communes deviennent moins enclins à accueillir les conteneurs. « *Toutes nos conventions avec les communes sont mises en danger* »²⁵. « *Pour avoir des bons contacts avec la commune, on est obligé de reprendre les déchets aux alentours des cabines (...) et les mettre aux [parcs à] conteneurs, et donc ça nous coûte de l'argent* ».

Ces incivilités coûtent chaque année environ 150 000 euros à OXFAM-SOLIDARITE. Il s'agit d'une forme de dégradation de l'environnement, mais ces incivilités sont aussi durement ressenties par les travailleurs d'OXFAM, qui y voient une forme d'irrespect pour leurs activités. Par ailleurs, ces

²⁵ Voir l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 23 avril 2009 portant sur la collecte des textiles. L'Arrêté prévoit notamment que les opérateurs doivent signer une convention avec les communes sur lesquelles ils sont situés.

coûts grèvent les projets de coopération d'OXFAM.

Les répondants regrettent que certains donateurs « *se débarrassent de leurs déchets chez nous* », parce qu'ils y déposent des objets souillés ou inutilisables. « *Ils arrivent avec de grands sacs poubelles : au-dessus il y a de beaux vêtements, mais en-dessous [c'est du déchet]* ».

Catégories de produits **Appareils électriques, électroniques, électroménagers**

OXFAM confie une partie de cette filière à des partenaires. « *On a l'obligation d'offrir des garanties sur ce type de matériel, sur le gros blanc²⁶ (...) On va donc [s'orienter] vers des structures comme Sofie qui ont la structure et l'expérience pour pouvoir offrir ce genre de produits parce que nous on ne l'a pas en interne* ». M. Kerckhof rappelle que les opérateurs de la seconde main s'inscrivent aujourd'hui dans des démarches de qualité (labels, voir ci-dessous). Il est donc important que des partenariats de ce type soient mis en place pour assurer aux consommateurs la fiabilité des produits.

Les « *gros blancs* » reçus des particuliers « *partent directement sur Recupel. (...) On s'approvisionne directement chez Sofie pour pouvoir faire de la revente* ». Les gains de la vente sont redistribués entre Sofie et Oxfam. Les conventions entre Oxfam et Sofie sont organisées au sein de la fédération Ressources.

Les activités sur le « *petit électro* » sont limitées. L'accès aux fiches techniques est restreint et il est donc difficile de les réparer avant la revente. Cela peut également poser des problèmes pour garantir la fiabilité des objets vendus. Une option actuellement en cours d'étude serait de vendre ces produits « *en spécifiant au client que ce matériel n'a pas été testé (...). On insiste bien sur le fait qu'il n'a pas été vérifié* ». Par ailleurs, les chauffeuses, les grille-pain, les produits contenant du gaz et les écrans à tube cathodique ne sont pas repris pour des questions de sécurité.

Textile

Pour la filière textile, un partenariat existe entre OXFAM et l'asbl Terre. L'asbl Terre « *nous offre un support au niveau des infrastructures de tri : (...) ici on a un tri textile qui sert uniquement à approvisionner le magasin. Pour ce qui est de la partie recyclage et fin de filière, on va travailler avec l'asbl Terre, qui elle a développé une spécificité dans le tri textile. Ils reprennent nos marchandises (...), [ils trient] de manière plus fine (...). Une part de la marchandise va être traitée en aval et va retrouver une seconde vie soit dans le secteur de la seconde main, en direct, soit via le secteur du recyclage ou de l'effilochage* ».

La filière textile est la plus rentable, et c'est elle qui permet de maintenir les autres filières (meubles, électros,...). « *On maintient [ces filières] parce que c'est une manière pour nous d'offrir des produits à bas prix pour des personnes qui n'ont pas la possibilité d'acheter [des produits neufs]* ».

Informatique

Les appareils informatiques constituent une catégorie particulière. Un pôle « *informatique* » a été mis en place au sein d'OXFAM Solidarités

²⁶ Gros électroménager : réfrigérateurs, lave-linge...

(niveau national), avec un responsable qui donne les axes stratégiques, gère la formation et l'expertise technique et développe des outils de gestion (encadrement, politique commerciale,...). « Il y a des critères et des guidelines qui doivent être respectés et qui sont donnés par la coordination nationale ».

À OXFAM Herstal se trouve le responsable provincial qui, en coordination avec le « référent national », s'occupe des appareils informatiques. OXFAM Herstal dispose d'un atelier pour les tests et les réparations de base sur les appareils informatiques (postes à souder, etc.) : « il a tout ce qu'il faut pour remettre le PC en ordre et en état de marche ». Une équipe se charge de réviser les ordinateurs, d'installer un système d'exploitation,... Le responsable provincial peut aussi se charger de former les volontaires pour ce travail. L'atelier informatique d'OXFAM Herstal constitue d'ailleurs un des « axes de formation offerts aux stagiaires ».

Les ordinateurs reçus par OXFAM proviennent de dons soit de particuliers, soit d'entreprises. Dans le premier cas, « pour des raisons de qualité », les ordinateurs de plus de 5 ans ne sont pas revendus « car ils n'auront pas de clients en bout de course ». Ces vieux ordinateurs sont remis directement à la filière de démantèlement et de recyclage. Dans le deuxième cas, OXFAM a établi des partenariats avec des entreprises pour récupérer leur parc informatique. Ces « séries » sont envoyées à l'atelier informatique central de Bruxelles. Là, « des bandes-test, (...) des process et méthodes ont été déployés pour travailler à la chaîne sur 200 PC avec la même configuration, le même hardware », etc. Oxfam privilégie ce dernier type d'approvisionnement par rapport aux dons de particuliers, pour augmenter la qualité et l'uniformité de l'offre. Cette offre bénéficie d'un marketing spécial (Figure 4).



Figure 4. Réclame pour les PC proposés par OXFAM (source: Oxfam Herstal, novembre 2014).

Les appareils informatiques revendus par OXFAM bénéficient de la garantie légale d'1 an. Les appareils informatiques irrépares sont remis

à R'Cycl (²⁷), une asbl agréée Recupel opérant à Eupen. R'Cycl démantèle les appareils et en recycle les pièces valorisables.

Statistiques

Les flux des objets repris et revendus par OXFAM (textiles, mobilier, appareils IT...) sont mesurés. « *On a une vision assez claire sur les proportions qui rentrent en magasin (...), la proportion qui part vers nos stakeholders au niveau du recyclage et d'une deuxième vie (...)* ». Les opérateurs estiment les volumes reçus à partir des tables d'équivalence des *Kringloopwinkels* (²⁸). Les volumes de vente sont connus par la comptabilité analytique.

OXFAM développe actuellement un système de gestion de caisses qui, couplé à d'autres outils de gestion (voir ci-dessus), « *permettra d'avoir une gestion des stocks très claire* ». Ce système fonctionne sur base de codes-barres.

Les volumes de textiles et de chaussures récoltés en province de Liège sont de l'ordre de 100 à 150 tonnes par mois, soit 1200 tonnes par an. Les volumes sont plus importants au mois de mai, « *suite au nettoyage de printemps* », et moins importants en hiver.

La gestion des déchets ultimes

Les déchets ultimes sont composés d'une part des « *déchets d'exploitation* », et d'autre part des rebuts issus du tri. Les déchets comme les papiers et les cartons sont renvoyés auprès du groupe Terre. Les autres déchets ultimes sont remis à un gestionnaire privé. C'est d'ailleurs une manière pour Oxfam de garder un contact avec les opérateurs privés.

Public

Public

Sensibilisation

Le service « *marketing et communication* » d'Oxfam-Solidarité réalise régulièrement des « *enquêtes de satisfaction* » auprès des clients. « *Le public est très variable, très hétéroclite. On peut dire que c'est le grand public* ». Selon M. Kerckhof, il y a 10 ans, « *la seconde main avait une image poussiéreuse* ». C'était les ménages à revenus modestes, « *voire très faibles* » qui visitaient les magasins de seconde main d'Oxfam. Puis, « *le scope s'est élargi avec la crise* ». Aujourd'hui, « *la seconde main a gagné en visibilité (...)* C'est devenu à la mode, c'est rentré dans les mentalités : *acheter en seconde main, c'est acheter malin* ». Le développement de la conscience environnementale (« *les ressources ne sont pas inépuisables* ») attire une clientèle plus large. « *À la limite on est content de sortir d'un magasin de seconde main (...) parce que ça veut dire qu'on avait un achat malin et raisonné* ». De nos jours, « *c'est*

²⁷ <http://www.rcycl.be/cms/index.php/fr/> (consulté le 29 novembre 2014).

²⁸ Voir l'interview de la Fol'Fouille, 31 octobre 2014.

monsieur Tout-le-Monde, jusqu'au cadre supérieur, qui vient visiter Oxfam ».

M. Kerckhof distingue 3 grandes catégories de visiteurs : (i) les sympathisants d'OXFAM, (ii) les chineurs, les brocanteurs, les « *négociants en pièces d'art* », « *qui cherchent la pièce unique* » et (iii) ceux qui cherchent les bonnes affaires, « *l'achat malin* ». Mme Owyar-Hosseini ajoute les amateurs de « *vintage* ». Il y a aussi des troupes de théâtres, des associations, des écoles qui viennent s'approvisionner chez Oxfam.

Professionnalisation de la seconde main

« Tous les opérateurs d'économie sociale se sont professionnalisés ». « Il y a de plus en plus d'offres, et d'offres de qualité, ç'a aussi joué dans l'élargissement du public ». « Notre stratégie en termes de déploiement des magasins s'aligne [sur le commerce classique] » : les magasins de seconde main s'implantent aujourd'hui dans les zones commerciales, dans des rues commerçantes, preuve que la seconde main s'inscrit de plus en plus dans la consommation classique.

Les répondants rappellent la « *démarche qualité* » mise en place depuis plusieurs années, avec l'existence des labels en seconde main :

- Réc'Up (qualité),
- electroREV (²⁹) (qualité pour la filière des « *gros blancs* »),
- Solid'R (« *transparence quant à leur gestion des flux, à leur politique commerciale* »).

Sensibilisation

OXFAM souhaite « *éveiller, sensibiliser le public, les salariés et les bénévoles* », non seulement sur les enjeux de la consommation actuelle (dimension sociale, économique, environnementale) mais également sur le rôle international d'Oxfam et ses projets de coopération en Asie ou en Afrique. « *Au niveau du service de communication, on a fait tout un travail sur ce que représente la seconde main d'un point de vue concret, sur la coopération au développement dans les pays d'Afrique ou d'Asie. (...) Vous achetez deux t-shirts, et c'est trois kits d'urgence qui partiront en Asie (...). Ça rend la démarche concrète (...). On veut montrer que même avec une petite action, une petite chose, on participe au changement* ». Mme Owyar-Hosseini parle même « *d'éducation permanente* » à l'attention du public : « *on lutte contre la surconsommation* ».

²⁹ <http://www.res-sources.be/electrorev> (consulté le 4 décembre 2014).

Autres remarques**Suggestions**

Les répondants insistent tous deux sur l'importance « *du don de qualité* ». Il ne faut pas confondre don et débarras. Les objets reçus par OXFAM doivent pouvoir rentrer à nouveau dans le cycle de consommation (voir ci-dessus). « *Nous demandons au public de respecter notre activité. Légalement, on est identifié comme gestionnaires de déchets, ce qui est un débat interminable en soi (...). Mais on est avant tout un collecteur de produits de deuxième main, et donc de réemploi, puisqu'on favorise le réemploi. (...) Il faut donc que les produits qu'on collecte soient identifiables comme étant des produits de réemploi, en mettant la qualité en avant* ».

Il faut expliquer au public ce qu'est l'économie sociale. « *Il y a une différence entre l'économie sociale et l'économie classique* ». Le don à un opérateur de l'économie sociale « *a une finalité sociale et environnementale* ». Les dons faits à Oxfam permettent de retirer des bénéfiques « *qui servent à financer des projets de solidarité* ». On peut distinguer les opérateurs grâce à leurs labellisations (voir ci-dessus). L'économie sociale est parfois accusée de faire de la concurrence déloyale vis-à-vis de l'économie classique, dans la mesure où elle perçoit des aides. M. Kerckhof insiste cependant sur les finalités propres à l'économie sociale : l'ancrage local, la mise à l'emploi de personnes peu qualifiées, la pérennisation de l'emploi, etc. Il rappelle également que dans la charte Solid'R et dans les autres chartes de l'asbl Ressources, il est stipulé qu'un opérateur de l'économie sociale n'achète jamais de produits pour les revendre.

M. Kerckhof demande plus de respect pour l'activité des collecteurs. Pour réduire les incivilités, Oxfam suggère aux pouvoirs publics de rappeler aux citoyens l'existence des parcs à conteneurs et de les rendre plus visibles. Mme Owyar-Hosseini souligne que le respect doit exister de la part des clients : le fait que les produits vendus sont constitués par des dons ne justifie pas le marchandage lors de l'achat. Oxfam doit pouvoir retirer des bénéfiques pour alimenter ses projets, mais aussi pour payer les coûts de gestion propres à son activité. « *Même si on a une politique de prix bas, on les fixe de manière honnête et juste : (...) on n'est pas des marchands ou des brocanteurs qui pouvons baisser les prix de manière indéfinie* ».

Les incivilités coûtent de l'argent à Oxfam (voir ci-dessus) et réduisent sa capacité d'action. Mme Owyar-Hosseini ajoute que « *plus on réduit nos coûts, plus on pourra être solidaire (...). Si on a trop de coûts de fonctionnement, on ne pourra ni être créateur d'emplois ici, ni aider les projets des gens dans le Sud* ».

M. Kerckhof regrette que l'accent soit mis sur le recyclage, au détriment du réemploi. « *Le réemploi devient marginal par rapport au recyclage. Or, il y a dans le gisement des déchets, une belle proportion qui a la possibilité d'avoir cette deuxième vie* ».

Conclusions de l'entretien

Mme Owyar-Hosseini et M. Kerckhof insistent tous deux sur la dimension solidaire d'OXFAM. Les dons faits à OXFAM servent à financer les projets de coopération au Sud. Dans le même temps, OXFAM veille à renforcer son ancrage local : OXFAM veut « *être présent dans la vie de tous les jours sur l'ensemble de la province* », notamment au travers de la réinsertion professionnelle. Son axe bénévole permet à des riverains de « *se [remettre] dans une ambiance de collaboration* », de « *se sentir utiles* ».

Mme Owyar-Hosseini a évoqué plusieurs fois l'effet de la crise. « *Certaines catégories de personnes vont avoir de plus en plus de difficultés à faire des achats* ». Or, OXFAM souhaite proposer des produits et « *des services de qualité au plus grand nombre* ».

Au quotidien, OXFAM est confronté à des problèmes de vandalisme et d'irrespect pour les activités de collecte : « *les incivilités nous font beaucoup de tort* ». Au niveau opérationnel, la difficulté d'obtenir des informations techniques (fiches,...) sur certains objets comme le petit électro freine l'activité d'OXFAM sur ces filières. Cependant, Oxfam a développé, au niveau national, une stratégie et des outils pour garantir la qualité de ses services.

M. Kerchof souligne que « *la seconde main a le vent en poupe* » : elle se professionnalise, gagne en visibilité et s'engage clairement dans des « *démarches qualité* ». « *Les labels Réc'Up, Solid'R, electroREV : c'est pour nous la meilleure manière de montrer qu'on est juste, autant dans notre politique de prix que dans notre positionnement sur le marché* ».

Les répondants estiment que les pouvoirs publics devraient mieux faire connaître la seconde main, l'économie sociale et leurs missions. Les pouvoirs publics devraient par exemple rappeler que les opérateurs de seconde main ne sont pas des débarras et aider les opérateurs à lutter contre les incivilités en orientant le public vers les parcs à conteneurs.

Interprétation des résultats

ORIGINES DES INITIATIVES

La plupart des projets sont nés suite à une initiative citoyenne locale. On peut distinguer les projets qui ont été créés à partir d'une structure régionale ou nationale et qui ont hérité de la réputation de celle-ci (Oxfam Herstal), et les projets qui sont nés localement (Fol'Fouille, Repair Café). Souvent, ces dernières commencent par se rattacher à une communauté déjà existante (maison de quartier, réseau informel) et profitent de cette relation de proximité pour générer un premier degré de confiance, qui se développe par la suite.

Tous les répondants ont dit remettre en question la surconsommation et ses excès et proposer une autre manière de consommer, qui soit plus solidaire et plus humaine. Ils veulent permettre aux personnes défavorisées d'accéder des produits courants grâce à des prix bas. En poursuivant leurs projets à « finalité de service à la collectivité »⁽³⁰⁾, les ressourceries créent aussi des liens : ce sont souvent des lieux de rencontres et de partage (Fol'Fouille, Oxfam Herstal). Les associations et les acteurs de l'économie sociale au sens large bénéficient ainsi d'un important « capital sympathie ».

VOCABULAIRE

Le vocabulaire autour de la réutilisation n'est pas fixé (p.9). La plupart des répondants utilisent indifféremment les mots de « réutilisation », « réemploi », ou « récupération » sans insister sur les nuances. Le terme « récup' » ou « récupération » est plus actuel que « seconde main ».

CATÉGORIES D'OBJETS

Le Tableau 5 illustre de façon grossière les proportions de chaque catégorie d'objets dans les 3 ressourceries visitées. Les estimations sont subjectives, mais elles montrent une spécialisation des ressourceries sur certains types d'objets. Cela dépend de l'implantation locale, de l'équipement (voir ci-dessous), du personnel, de la place disponible, du projet,...

La Ressourcerie Namuroise, par exemple, s'est concentrée sur le mobilier, la déco et le gros électroménager et touche ainsi un large public, y compris une clientèle plutôt aisée grâce à l'*upcycling* (p.35). Oxfam, lui, a développé une filière informatique importante en récupérant des parcs informatiques d'entreprises (p.55).

³⁰ Article 1^{er} du Décret relatif à l'économie sociale du 20 novembre 2008 (http://www.concertes.be/joomla/images/documents/decretes_20081120_moniteur20081231.pdf, consulté le 10 décembre 2014).

Tableau 5. Proportions relatives des catégories d'objets dans les trois ressourceries visitées.

L'échelle va de « - - » (faiblement présent) à « ++ » (très présent). « 0 » indique l'absence.

	Vêtement	Livre, CD, DVD	Matériel de bricolage ou de	Appareils électroniques	Vaisselle, déco	Meubles	Appareils informatiques	Vélos	Gros électro.
La Fol'Fouille	++	+	+	- -	+	+	- -	+	0
Oxfam Herstal	++	+	0	+	+	++	++	-	+
Ressourcerie Namuroise	0	-	0	0	+	++	0	0	++

MOYENS

Les opérateurs de la réutilisation mobilisent une base assez large de bénévoles et de personnes en réinsertion professionnelle. Ces personnes travaillant dans l'économie sociale sont parfois peu qualifiées et le turnover peut être important, d'où la nécessité de formations assurées par l'opérateur lui-même (voir Hestin, ADEME, 15 octobre 2014).

Selon la taille de l'opérateur et son intégration éventuelle dans une structure plus importante (Oxfam), des moyens peuvent être mutualisés (véhicules,...). Ils sont parfois complétés par une centralisation des outils, comme des « documents de partage d'expérience » via Internet (Repair Cafés), des logiciels de gestion qui facilitent la logistique, les décisions opérationnelles et le suivi comptable sur l'ensemble du réseau de magasins (Oxfam). Ces cas peuvent servir d'exemples à d'autres projets.

Les modes de collecte varient : écrémante ou non, à domicile ou dépôt au magasin, etc. L'approche n'est pas la même selon les catégories de produit : la filière textile par exemple, est très souvent alimentée par les dons via les bulles à vêtements (Oxfam-Herstal), tandis que les meubles sont collectés à domicile (voir aussi CRIOC, 2011).

SENSIBILISATION

Selon l'objectif poursuivi, les opérateurs vont sensibiliser le public plutôt sur la dimension sociale de la réutilisation ou sur sa dimension environnementale, bien que ces deux aspects soient souvent considérés comme inséparables. Dans certains cas, comme la Ressourcerie Namuroise, c'est plutôt l'efficacité en ressources, la valorisation d'objets, qui est mise en avant.

Tous les répondants déclarent donner des conseils aux visiteurs pour leur permettre d'éviter une élimination prématurée de leurs objets. Ces conseils sont surtout donnés par les Repair Cafés.

PUBLIC

Les répondants catégorisent le public de la même façon (Ressourcerie Namuroise, Fol'Fouille, Oxfam-Herstal) :

Parmi les donateurs, il y a

- ceux qui se débarrassent,
- ceux qui veulent favoriser le réemploi / la réutilisation (dimension environnementale),
- ceux qui veulent contribuer au projet porté par l'entreprise / l'association (dimension sociale).

Parmi les acheteurs, il y a

- le public précarisé, les ménages dont les ressources financières sont faibles ou affaiblies,
- ceux qui cherchent de bonnes affaires pour acheter à moindre coût (facteur prix),
- les collectionneurs ou les amateurs qui cherchent le bel objet (facteur objet).

On voit un nouveau public apparaître à côté de la clientèle de base (Ressourcerie Namuroise, Oxfam Herstal). Cela peut être autant un effet de la crise qu'une conséquence d'une conscience environnementale plus affirmée (Oxfam-Herstal). Quoiqu'il en soit, tous les magasins s'accordent à dire que « *l'aspect prix reste important* » (Oxfam) (voir aussi Crioc, 2012).

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Le recrutement et le maintien des bénévoles représentent parfois des enjeux importants pour les opérateurs (Repair Cafés, Fol'Fouille). Il s'agit alors de « dédramatiser » ce que l'engagement implique et d'en présenter les avantages.

Les objets peuvent avoir une dimension symbolique forte. Il s'ensuit que certaines personnes éprouvent des difficultés à acquérir des objets déjà utilisés par d'autres, en particulier les vêtements (Fol'Fouille).

Tous les répondants ont insisté sur la baisse de qualité du gisement (voir aussi Hestin, ADEME, 2014). En particulier, la qualité des petits appareils électroniques a diminué au fil des années (Repair Cafés, Fol'Fouille) ⁽³¹⁾. Ce dernier point est à mettre en parallèle avec le moindre accès aux cahiers techniques, ce qui rend les réparations plus difficiles (Repair Cafés, Oxfam-Herstal).

Tous les répondants ont aussi évoqué des problèmes d'incivilité, entre autres lors de la collecte des textiles (Oxfam Herstal). Ces incivilités dégradent fortement la qualité et la rentabilité du gisement. Par ailleurs, ces incivilités représentent un coût qui grève le financement des projets portés par les opérateurs (Oxfam Herstal).

Les textiles, les métaux et les DEEE font parfois l'objet de collectes illégales, d'autant plus importantes que les cours du marché augmentent (Ressources). Les vols ont fait baisser le volume de textile collectés de l'ordre de 10% en 2013 ⁽³²⁾.

Tous les magasins ont insisté sur le fait que le statut des déchets ultimes issus du tri par les opérateurs de seconde main n'était pas clair. Les tarifs qui sont appliqués aux opérateurs pour leur destruction sont donc discutables (voir aussi RDC-Environnement, 2011).

³¹ Voir l'article de Laetitia Theunis, « Réparer pour contrer l'obsolescence programmée », paru dans Le Soir, rubrique Demain, la Terre, 28 octobre 2014.

³² Voir par exemple l'article de Michel de Muelenaere, paru dans Le Soir du 27 octobre 2014.

Enfin, certains répondants regrettaient qu'il n'existe pas plus de synergies entre leurs projets et les pouvoirs publics (communes, intercommunales,...) (Fol'Fouille). De même, plusieurs répondants souhaitent que l'économie sociale et l'économie conventionnelle collaborent davantage (Fol'Fouille, Ressourcerie Namuroise).

Conclusions

Chaque répondant s'est exprimé sur son expérience et son ressenti propres. Les réponses étaient donc focalisées sur des exemples particuliers, ce qui ne permet pas de tirer des conclusions générales applicables dans tous les cas. Cependant, il est possible de déceler des tendances.

Du côté des consommateurs (Oxfam Herstal, voir aussi Crioc, 2012 ; Crédoc, 2014), on constate que les difficultés financières augmentent (baisse du pouvoir d'achat). Dans le même temps la sensibilité à l'environnement a progressé depuis plusieurs années (toutes les interviews y font référence), bien qu'elle se soit érodée en 2014 (Crioc, 2014c). Il semble que la crise socio-économique que nous vivons aujourd'hui favorise dans une certaine mesure les initiatives en faveur de la seconde vie des objets (Van de Walle et al., 2012). Outre l'aspect financier, l'un des moteurs de ces initiatives est la remise en question de la surconsommation (Fol'Fouille) et la volonté de donner du sens à son quotidien (Oxfam).

Les entreprises et les associations actives dans la réutilisation disposent de nombreux points forts. Ils sont basés sur un investissement moral important. Ils offrent à tous, clients, bénévoles, salariés ou personnes en réinsertion, une forme d'épanouissement par la participation à un projet solidaire.

L'insertion socioprofessionnelle de personnes en marge de la vie économique est l'une des plus importantes missions des acteurs rencontrés (Ressources ; voir aussi CRIOC, 2011). Ils aident également les pouvoirs publics à appliquer à la hiérarchie des déchets (Ressources, voir aussi CRIOC, 2011), telle que définie par l'échelle de Lansink et la Directive Européenne 2008/98/CE, qui dit qu'un objet doit être réutilisé avant d'être recyclé (p.17).

Même si nous nous sommes limités à un nombre restreint d'opérateurs, nous avons pu constater que l'offre d'objets de seconde main est variée. Beaucoup se sont adaptées aux pratiques et aux habitudes des consommateurs, comme la Ressourcerie Namuroise, qui s'aligne sur les pratiques commerciales d'un magasin classique. Le potentiel de réutilisation est très variable selon les catégories de produit (ADEME, 2014). Certaines filières, comme les meubles ou l'électronique, nécessitent des vérifications et donc le matériel adéquat. La plupart des opérateurs mutualisent les informations, les outils, les compétences (Repair Cafés, Oxfam), de manière plus ou moins importante, ceci afin de fournir des produits et des services de qualité. Tous les opérateurs rencontrés disposent d'ateliers ou font appel à des sous-traitants.

Il y a cependant quelques points faibles. Les objets reçus ou collectés sont de qualité variable, surtout lorsqu'ils proviennent de particuliers. Les flux sont irréguliers. Les opérateurs ont mis en place des règles pour limiter ces problèmes. L'importance supposée du travail ou de ses implications peut rebuter des bénévoles potentiels. Il faut alors dédramatiser l'enjeu et montrer les retombées positives d'un travail bénévole (Repair Café).

Les magasins de seconde main souffrent encore d'une image « poussiéreuse », faite de clichés (Ressources ; voir aussi CRIOC, 2011) : trop souvent, ils sont vus comme des magasins « pour les pauvres ». Les responsables que nous avons rencontrés se sont tous engagés dans un processus d'ouverture au grand public qui porte d'ailleurs ses fruits.

Il existe heureusement des opportunités. Auparavant, la réutilisation n'a souvent été abordée que sous l'angle de l'environnement et du social. Or, la lutte contre la surconsommation et le gaspillage se développe de plus en plus (Repair Cafés) : il y a là une occasion pour les acteurs

d'élargir leur communication et leurs arguments. D'autres sources de gisements peuvent être investiguées, par exemple la filière pour les matériaux de construction (Repair Cafés ; voir aussi RDC-Environnement, 2011). Des nouvelles pistes de valorisation, comme l'*upcycling*, la *customisation* et le *redesign*, font leur apparition. Le secteur de la seconde main se professionnalise de plus en plus (Hestin, ADEME, 2014).

Enfin, il ne faut pas négliger les menaces qui pèsent sur le secteur de la réparation et de la réutilisation. Le marché du neuf pratique une politique des prix bas, surtout dans le textile (Ressources ; voir aussi CRIOC, 2011). Il s'ensuit une illusion d'abondance. Les consommateurs continuent donc de s'orienter vers les produits neufs de moindre qualité, qui ne peuvent être réparés correctement ni revalorisés en seconde main (Ressources).

Les centres de décisions, notamment en ce qui concerne les normes de produits, sont de plus en plus éloignés des consommateurs (Ressources). L'opacité des filières de production devient grande et fait craindre l'apparition de stratégie d'obsolescence programmée (voir CRIOC, 2011).

Ajoutons que les circuits économiques actuels sont davantage orientés vers le recyclage que la réutilisation (Ressources ; voir aussi CRIOC, 2011). Il y a le risque qu'une part de plus en plus importante du gisement de réutilisation soit détournée en priorité vers le recyclage, ce qui est contraire à la hiérarchie des déchets.

Pour terminer, rappelons que cette enquête était limitée à l'économie sociale et aux réseaux associatifs. Nous n'avons pas étudié d'autres activités, comme les dépôt-vente, les revendeurs, etc. Par ailleurs, certains facteurs ont été peu ou pas envisagés. Par exemple, le profil des personnes visitant les boutiques de seconde main reste mal connu. Un nouveau public apparaîtrait-il à côté de la clientèle de base ? L'influence de la proximité de la clientèle ou du gisement, de l'histoire du réseau, de la volonté des décideurs locaux sur l'activité de réutilisation et son implantation n'a pas non plus été approfondie. Il serait intéressant de mener une nouvelle enquête pour répondre spécifiquement à ces questions.

Pistes et recommandations

Dans ce dernier chapitre, nous proposons une série de recommandations à l'attention des pouvoirs publics d'une part, et des consommateurs d'autre part. Ces recommandations sont tirées autant de la recherche documentaire que des entretiens. Nous avons abordé la question de la réutilisation sous l'angle de la gestion des déchets, de l'efficacité en ressources et de la réduction générale du gaspillage.

POUVOIRS PUBLICS

Les autorités, à différents niveaux de pouvoir, ont posé des cadres pour des actions en faveur du développement durable, de la réduction des déchets et de l'économie efficace en ressources. La Commission Européenne par exemple, dans son projet EU2020, met en avant la consommation durable. L'Union européenne a aussi élaboré une stratégie en matière d'économie circulaire, de ressources renouvelables et de maîtrise de la production de déchets ⁽³³⁾.

La déclaration de politique régionale (DPR) de la Wallonie pour 2014-2019 propose quant à elle de « transformer la politique de gestion des déchets en une politique d'optimisation des ressources » (IEW, 2014). Ainsi, dans la DPR, l'économie circulaire devient un axe transversal du plan Marshall (IEW, 2014). L'économie sociale est aussi reconnue comme un acteur dans la gestion des déchets.

Les pouvoirs publics peuvent jouer un rôle de pédagogue, en communiquant vers le grand public sur les enjeux et les solutions qui existent déjà et en facilitant l'échange, la diffusion et la mise en commun d'informations. Ils peuvent aussi encadrer et soutenir les nouvelles tendances en matière de réparation et de réutilisation. En effet, la situation économique est difficile et n'incite pas à oser de nouveaux projets. L'un des rôles que les pouvoirs publics pourraient jouer serait de coordonner les actions et de les stimuler (CRIOC, 2011). Enfin, en rassemblant des initiatives éparses de différentes villes et régions, les pouvoirs publics peuvent créer un effet multiplicateur ⁽³⁴⁾.

Nous listons dans le tableau ci-dessous une série de pistes, allant de la sensibilisation à la recherche, pour lever certains freins et créer des synergies dans le sens des objectifs d'une gestion optimale des déchets et des ressources. Nous avons distingué les étapes avant le consommateur (conception,...) au niveau de celui-ci (achat, meilleure usage,...).

³³ Voir la dépêche Belga du 2 juillet 2014, « La Commission européenne veut jeter les déchets dans les poubelles de l'histoire ». L'UE veut mettre en place une politique déchets ambitieuse, comme l'illustrent la directive 2008/98/CE sur la réduction des déchets à la source et le sixième programme d'action pour l'environnement (Lupton, 2011).

³⁴ L'environnement et les ressources ne connaissent pas de frontières. L'économie circulaire ne doit donc pas être pensée seulement à l'échelle régionale ou nationale, mais s'élargir à l'échelle mondiale (Assises de l'ADEME, 17 juin 2014).

Axe	Avant le consommateur	À l'attention du consommateur et du grand public
Sensibilisation et information	<ul style="list-style-type: none"> Faire mieux connaître la hiérarchie des déchets (échelle de Lansink, Directive Européenne 2008/98/CE,...) (Georgeault, 2014), tant auprès des entreprises, des associations que des consommateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> Informers le consommateur sur les critères techniques permettant de choisir des produits qui dureront longtemps, donner des conseils pour éviter une élimination prématurée, inviter à la réutilisation,... (Crioc, 2014a). En lien avec l'échelle de Lansink. Voir aussi p.77. Promouvoir l'utilisation de produits de seconde main. Les institutions publiques pourraient favoriser les meubles et les équipements de travail de seconde main dans les marchés publics, tout en maintenant les critères de qualité (notion d'exemplarité) ⁽³⁵⁾. Inciter les citoyens qui souhaitent se défaire d'objets de qualité à se diriger d'abord vers les ressourceries, avant d'aller au parc à conteneurs (RDC-Environnement, 2011) ⁽³⁶⁾. Mettre en évidence les démarches qualité (label Réc'Up,...) dans lesquelles les opérateurs de la seconde main se sont engagés. Ceci est important pour assurer la confiance et la sécurité du consommateur ⁽³⁷⁾. Augmenter la visibilité des acteurs de la seconde main. En Flandre, ils ont été rassemblés sous un concept homogène doté d'une image unique : les <i>kringloopcentra</i> (CRIOC, 2011). Une stratégie similaire, où les acteurs de la réutilisation et de la

³⁵ Voir la déclaration de politique régionale 2014-2019 (Wallonie).

³⁶ Voir entre autres l'interview de la Fol'Fouille.

³⁷ Voir l'interview de Ressources, de la Fol'Fouille,...

Axe	Avant le consommateur	À l'attention du consommateur et du grand public
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • Stimuler les collaborations entre les ateliers de réparation (tant bénévole que relevant de l'économie sociale) et les écoles de formation technique (stages,...) (d'après CESE, 2014). • Lister et définir les métiers de la réparation (RDC-Environnement, 2011). • Stimuler de nouvelles disciplines, comme les <i>valoristes</i> ⁽³⁸⁾, qui peut créer de nouvelles opportunités d'emploi. Des initiatives existent déjà entre les centres pour l'emploi (Forem) et la fédération Ressources (RDC-Environnement, 2011). 	<p>réparation bénéficieraient d'une politique de communication coordonnée, gagnerait à être appliquée en Wallonie.</p>
Accompagnement et coordination	<ul style="list-style-type: none"> • Donner aux politiques de réutilisation des objectifs chiffrés, exprimés par exemple en kg de biens réutilisés par habitant (Ressources ; voir aussi RDC-Environnement, 2011). • Faciliter l'ouverture de magasins de seconde main dans les galeries marchandes et les centres commerciaux (CRIOC, 2011). 	<ul style="list-style-type: none"> • Stimuler la réutilisation peut s'inscrire dans la dynamique plus large de lutte contre tous les types de gaspillages (gaspillage alimentaire, etc. : voir Crioc, 2014b). • S'assurer que les services de réutilisation et de réparation sont accessibles à tous. En effet, un recours trop systématique aux nouvelles technologies pourrait exclure les consommateurs ne disposant pas d'un ordinateur ou des connaissances techniques

³⁸ Voir l'interview Repair Cafés, 5 septembre 2014.

Axe	Avant le consommateur	À l'attention du consommateur et du grand public
	<ul style="list-style-type: none"> • Stimuler le secteur de la réparation (fiscalité favorable, etc.) dans le but de rendre l'option de la réparation plus attractive en comparaison du remplacement ⁽³⁹⁾. Le but est de rendre les étages supérieurs de l'échelle de Lansink (voir ci-dessus et p.17) plus visibles. • Stimuler les collaborations entre les grandes surfaces, notamment de bricolage, et les ateliers de réparation ⁽⁴⁰⁾. • Appuyer les partenariats entre les différents acteurs de la réutilisation (économie sociale, seconde main, revalorisation, réparation), sur une base géographique ou opérationnelle. Ex. : les collaborations entre les magasins de seconde main et les Repair Cafés (p.35). 	<p>nécessaires (Culture & Santé, 2014).</p>
Normes	<ul style="list-style-type: none"> • Lutter contre les collectes illégales (vêtements, notamment) ⁽⁴¹⁾, en s'appuyant par exemple sur l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 23 avril 2009 portant sur la collecte des textiles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclure sur l'emballage et les lieux de vente des appareils électriques et électroniques des mentions relatives à la durée de vie minimale du produit, la consommation énergétique, etc. (Janssen et Vanhaelewyn, 2014). Ces informations devraient être affichées selon une forme claire et standardisée.

³⁹ Les participants à la table-ronde de la réutilisation, organisée en 2011, s'étaient montrés favorables à l'encouragement de « la réparation des encombrants, des vélos, des textiles et des DEEE » (CRIOC, 2011).

⁴⁰ Voir l'expérience de la bricothèque à Chalon-sur-Saône (France) (Assises de l'ADEME, 15 octobre 2014).

⁴¹ Voir les interviews de la Fol'Fouille, d'Oxfam Herstal,...

Axe	Avant le consommateur	À l'attention du consommateur et du grand public
Vente	<ul style="list-style-type: none"> Rendre les informations et les pièces détachées plus accessibles (ADEME, 2014b). Disponibilité des pièces de rechange durant 5 ans au moins (CESE, 2013), voir plus (ex. : 10 ans exigés pour l'Ecolabel). 	<ul style="list-style-type: none"> L'application de la garantie minimum légale connaît des limites pratiques. Entre autres, le délai de présomption du défaut de conformité, qui est de 6 mois en Belgique, peut être une contrainte (Crioc, 2014a). Ce délai a été porté à 2 ans au Portugal. Chez nous, Test-Achats plaide pour une garantie légale de 5 ans. Garantir des échanges dans les meilleures conditions. Entretien la confiance mutuelle des utilisateurs, mais aussi des utilisateurs vis-à-vis de l'opérateur : transparence, surtout sur le plan des finances et de la responsabilité. Voir CESE (2014).
Recherche	<ul style="list-style-type: none"> Thèmes de recherche à développer dans les facultés d'économie et les écoles de commerce : calcul de l'impact social, environnemental, économique de la réparation, de la réutilisation, des échanges, etc. (ADEME, 2014a). 	

Les ménages sont un acteur économique essentiel. C'est pourquoi il est indispensable de les sensibiliser à la réutilisation et la réparation, et plus largement à l'économie des ressources. Les recommandations à l'attention spécifique des ménages sont nombreuses et nous ne les détaillerons pas ici. Voici toutefois quelques conseils généraux que le consommateur peut appliquer, tant lors de ses achats que dans sa vie quotidienne :

- Avant d'acheter un objet, estimer ses besoins réels et évaluer s'ils peuvent être remplis par un objet de seconde main plutôt qu'un objet neuf (Crioc, 2014a ; Crédoc, 2014). Il existe aussi des alternatives à l'achat, comme l'emprunt ou la location.
- À l'achat d'un appareil neuf, vérifier qu'il porte certains labels, comme l'Ecolabel ou l'Energy Star, qui comportent une dimension de durabilité (voir le site Infolabel). Prendre le temps d'examiner les critères techniques : consommation d'énergie, étiquette-énergie européenne, etc.
- Un objet (en particulier les appareils électroniques ou électriques) durera d'autant plus longtemps qu'il sera correctement utilisé et entretenu (Crioc, 2014a).
- Profiter de certains changements (déménagements, chantiers, etc.) pour trier les objets à remettre à des opérateurs de la seconde main.
- Trouver des alternatives à l'achat permet de réaliser des économies ou atténuer la baisse du pouvoir d'achat (Crédoc, 2014). Il s'agit de s'interroger sur notre rapport aux objets et à la possession.

Bibliographie

ADEME (2012). Deuxièmes assises du réemploi, réutilisation, réparation. Paris, 24 octobre 2012. Recueil des interventions.

ADEME (2013). Economie circulaire : notions. Fiche technique, octobre 2013, 9 pp.

ADEME et Institut de l'Economie Circulaire (2014a). Première assises de l'économie circulaire, Paris, 17 juin 2014. Recueil des interventions.

ADEME (2014b). Troisièmes assises nationale : réemploi, réutilisation, réparation, Paris, 15 octobre 2014. Recueil des interventions.

Caquel, A. (2014). Zilok.com : un modèle de consommation basé sur l'utilisation plutôt que la propriété. In ADEME et Institut de l'Economie Circulaire, 2014.

CESE (Comité économique et social européen) (2013). Avis d'initiative du 17 octobre 2013 : Pour une consommation plus durable : la durée de vie des produits de l'industrie et l'information du consommateur au service d'une confiance retrouvée. Document de 7 pp.

CESE (Comité économique et social européen) (2014). Avis d'initiative du 21 janvier 2014a : la consommation collaborative ou participative: un modèle de développement durable pour le XXIe siècle. Document de 13 pp.

Crédoc (2014). Évolutions du comportement des Français face au développement de l'économie circulaire. Étude réalisée pour l'ADEME, mai 2014. 23 pp. In ADEME et Institut de l'Economie Circulaire, 2014.

Crioc (2011). Speed-dating réutilisation: table ronde relative à la réutilisation des déchets ménagers en Région wallonne. Rapport, juin 2011, 23 pp.

Crioc (2012a). *Consumer Behavior Monitor (COBEM)*. Étude, octobre 2012. 48 pp.

Crioc (2012b). Les pratiques de vente des équipements électriques et électroniques (EEE). Étude, décembre 2012. 74 pp.

Crioc (2014a). Article « Des appareils électriques et électroniques plus durables », paru sur le site le 8 mai 2014. Disponible sur http://www.crioc.be/index.php?mode=document&id_doc=7123&lang=fr (consulté le 24 juillet 2014).

Crioc (2014b). Le gaspillage alimentaire et l'Horeca en Wallonie. Rapport d'étude, février 2014, 50 pp. Disponible sur <http://www.oivo-crioc.org/files/fr/7110fr.pdf> (consulté le 18 juillet 2014).

Crioc (2014c). Baromètre Prévention Déchets. Rapport d'étude, décembre 2014, 81 pp. (en cours d'édition).

Culture et Santé asbl (2014). Le travail du consommateur. Carnet de Culture et Santé, D/2014/4825/9, Bruxelles, 28 pp. Disponible sur <http://www.cultures-sante.be/component/phocadownload/category/16-pdf-ep-2014.html?download=158:le-travail-du-consommateur-manuel> (consulté le 23 septembre 2014).

Demez, L. (coord.) (2012). La gestion des déchets : concepts, obligations, responsabilités, taxation. Éd. Anthemis, 315 pp.

- DGARNE (2012). Les indicateurs clés de l'environnement wallon 2012. Éd. du SPW, Wallonie, 160 pp.
- Gauthy-Sinéchal, M., Vandercammen, M. (2010). Recherche marketing : outil fondamental du marketing. Éd. De Boeck, 482 pp.
- Georgeault, L., de l'Institut d'Economie Circulaire (2014). Intervention lors de la table ronde du CESE (Comité économique et social européen), Bruxelles, 17 octobre 2014.
- Hestin, M. (Deloitte) (2014). Panorama de la deuxième vie des produits en France, actualisation 2014, 12 pp., in ADEME, 2014b.
- Hutchinson, M. (2012). Vice caché : les effets sournois de notre surconsommation sur notre santé et l'environnement. Éditions MultiMondes, Québec. 195 pp.
- Inter-Environnement Wallonie IEW (2014). Premiers commentaires d'analyse de la DPR 2014-2019. 12 pp. Disponible sur http://www.iew.be/IMG/pdf/iew_-_premiers_commentaires_d_analyse_de_la_dpr_2014-2019.pdf (consulté le 24 octobre 2014).
- Janssen, B. et Vanhaelewyn, J. (2014). Obsolescence programmée : ce n'est pas nouveau. Test-Achats n°590, 42-45.
- Legay, B. (2012). Réemploi et réutilisation, cadre réglementaire et évolution de la terminologie, 2 pp., in ADEME (2012).
- Lohest, G. (2014). Déjouer l'obsolescence programmée pour donner une seconde vie aux objets. Valériane n°110 (novembre-décembre 2014) : 6-9.
- Lupton, S. (2011). Économie des déchets, une approche institutionnaliste. De Boeck, 267 pp.
- Mechels, I. (2012). 100 procent voor de consument. Éd. Borgerhoff & Lamberigts.
- Petits Riens (2014). Rapport d'activités 2013. Bruxelles, 24 pp.
- Pommier, F. (2013). À peine acheté, déjà bon à jeter. 60 Millions de Consommateurs, février 2013, no 479, pp.16-17.
- Poupy, G. (2014). Panorama de l'offre de réparation en France, 14 pp., in ADEME et Institut de l'Economie Circulaire (2014).
- Groupe Terre (2014). Rapport d'activités 2013. Herstal, 31 pp.
- RDC-Environnement (2011). Fiches de la table ronde du 15/06 sur la réutilisation des déchets ménagers en Région wallonne. Avec la Wallonie, la DGO3 et Ressources asbl, 12 pp.
- Van de Walle I., Hébel P., Siounandan N. (2012). Les secondes vies des objets : un phénomène durable. Fiche du Crédoc n°254, juillet 2012.
- Velghe, J., 2013. Vers la consommation inclusive : une monnaie complémentaire ? Article diffusé sur le site du Crioc (consulté le 11 septembre 2014).
- Xhonneux, V., Ghysens, J.-D. (IEW) (2014). Rien ne se perd, tout se transforme. Imagine n°103 :22-23.
- TNS SOFRES (2011). Durée de vie des appareils électroménagers. Cité par ADEME et Institut de l'Economie Circulaire, 2014.

SITES INTERNET

Indicateurs du Bureau Fédéral du Plan, bilan 2014 : <http://www.indicators.be/fr/sdt/vers-un-developpement-durable-bilan-2014> (consulté le 9 juillet 2014).

Ressources, « L'économie sociale en 10 points », 30 juin 2014 : <http://ressources.be/l%C3%A9conomiesocialeen10points> (consulté le 8 décembre 2014). L'article décrit l'économie sociale en Wallonie, en citant les travaux de HEC-ULg (Baromètre des entreprises sociales en Belgique, juin 2014) et de Denis Vanderbrugge (10 clés pour comprendre l'économie sociale, paru dans L'Avenir, lundi 16 juin 2014).

REMERCIEMENTS

Le Crioc remercie les répondants pour leur participation.

Auteur : Steve Braem

Editeur responsable : CRIOC – Christel Tecchiato

CRIOC, fondation d'utilité publique – NE 417541646

C/O SPF Economie, North Gate II, Boulevard Albert II n°16, 1000 Bruxelles

Tél. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01

www.oivo-crioc.org

Edition 2014

D- 2014-2492-14

Le CRIOC contribue tant par le choix de ses activités que par l'information qu'il délivre au développement d'une consommation plus durable.

Il a mis en place un système de gestion de l'environnement pour ses activités et ses projets conformément aux exigences du règlement EMAS (Eco-Management and Audit Scheme (EMAS 1221/2009)), qui lui permet, entre autres, de mesurer ses performances environnementales dans un esprit d'amélioration continue.

La déclaration environnementale du CRIOC est disponible sur son site sur <http://www.oivo-crioc.org/files/fr/page12-EMAS.pdf>

© CRIOC

Reproduction autorisée moyennant accord préalable de l'éditeur et mention de la source.