

Étude sur l'optimisation du réemploi d'objets, matériaux, matières, sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg

Compte-rendu

OBJET	Réunion de restitution aux acteurs et d'initialisation de la concertation
DESTINATAIRES	Eurométropole de Strasbourg (EMS)
RÉDACTEURS	François Dumoulin, Ivan EVE Cap3c
DATE	16 septembre 2022

Participant-e-s

Nom, prénom	Fonction et/ou établissement
Pour les partenaires invités	
ASSÉMAT, Elie	Président et co-fondateur de Commown
AUBRÉE, Arthur	Chef de projet chez Emmaüs Connect
BAZIN, Héléne	Le Relais Est
BOUTILIER, Sylvain	Directeur adjoint d'Emmaüs Strasbourg
BURGSTHALER, Lisa	Coordinatrice générale de Creative Vintage
CARDINAL, Lucie	Co-présidente de La Renouvelle
DAVIAU, Emmanuel	Déléguée générale de l'URSIEA
DUPONT, Michel	A'Cro du Vélo
EICHWALD, Maulde	Directrice adjointe de Vetis
ENGLARO, Stéphanette	Chargée de mission chez Alsace Active
FREICHE, Maitena	Chargée de mission à l'UNEA
GEORGER, Christophe	Président d'Eco-Vestiaire
GILLOT, Isabelle	Présidente de Vélostation
GLEITZ, Damien	Directeur de Desclicks
GROSCLAUDE, Gilles	Directeur de Relais 2D/Relais Chantiers
GSCHWIND, Bertrand	Carijou
GUTH, Agnès	Directrice de la Régie des écrivains
HENG, Christine	Directrice des ressources humaines d'Envie 2E Alsace
HUSSENET, Thomas	Encadrant technique d'insertion chez Emmaüs Mundo
ISSELÉ, Joël	Responsable recherche et développement chez Emmaüs Mundo
KHECHAB, Khoutir	Directeur du CSC Neuhof
KOELLER, Nicolas	Responsable des achats de la RQ Meinau Services
KUHN, Thierry	Directeur d'Emmaüs Mundo
LANG, Damien	Coordinateur de l'antenne CRESS de Strasbourg
LECOURT, Thomas	Responsable régional d'Emmaüs Connect
LIMPHAKDY, Somhack	Bénévole à La Schilyclette
LOTH, Jean-François	Chargé de développement chez Creative Vintage
MASSENIA, Fabienne	Directrice de Vetis
MEYER, Marie-Pia	Gérante d'Au Port'Unes
PIGNAULT, Laurence	Directrice de Savoir et compétences emplois
PFISTER, Benoit	Responsable d'exploitation d'Envie Strasbourg
POUILLOT, M.	Le Relais Est
SADOWSKA, Agnès	Déléguée générale de la Banque de l'Objet
STEINBERGER, Dominique	Directeur du Site Alsace et Responsable Partenaires d'AFB Group
TIJOU, Coralie	Directrice du pôle insertion de Caritas Alsace
TROUILLET, Laëtitia	Chargée de mission à l'URSIEA
YEKRANGI, Kamran	Directeur d'Humanis
VIÉ, Michel	Directeur général d'EMI CRENO

WILHELM, Maryline	Directrice de SOLIBAT (Horizon Amitié)
Pour l'Eurométropole de Strasbourg	
BETTON, Éric	Responsable réemploi à l'Eurométropole de Strasbourg
BRASSAC, Christian	20 ^e Vice-président en charge de la commande publique responsable
SCHMIDER, Martine	Chargée de mission Économie solidaire / IAE à l'Eurométropole de Strasbourg
Pour Cap3c	
DUMOULIN François	Chef de projet chez Cap3c
EVE Ivan	Chargé d'études chez Cap3c

Excusé-e-s

Nom, prénom	Fonction et/ou établissement
ADRIEN, Magali	Chargée de mission chez Alsace Active
FREUND, Dominique	Directeur d'Emmaüs Strasbourg
HENNI, Mathieu	Président-directeur-général de SCOPROBAT
KOCH, Michel	Directeur de la RQ Meinau Services
LOLLIER-BRASSAC, Christine	
RUÉ, Serge	Chef de service des chantiers d'insertion de Caritas Alsace
VEGA, Camille	Directeur de la fédération du Bas-Rhin du Secours Populaire
-	Les Bonnes Matières

Objectif de la réunion

Cette réunion avait comme objectifs de :

- ◆ Partager une synthèse de l'état des lieux de la filière réemploi ;
- ◆ Partager les conclusions de l'état de l'état des lieux ;
- ◆ Amorcer une réflexion collective avec les structures de réemploi du territoire.

Un support de présentation de type diaporama a été utilisé et est disponible après ce lien :

https://cap3c.monnas.io:5001/d/s/qPBuBw9FQgM6Zx6XZkTyVHy4fCfyWjVz/mUwYbqZk7_dzz3C1n4nltdrvmfBMEi9G-f7pgNN9I2Ak

Synthèse des échanges

Sur la présentation du diagnostic et de ses conclusions

La réunion s'est ouverte par un tour de table ainsi que différents propos introductifs rappelant notamment le cadre de la réunion et plus largement de la mission. Suite à cela, Cap3c a présenté les résultats du diagnostic en 3 temps :

- La première partie de la restitution a été consacrée aux activités de seconde main et de réemploi existantes sur le territoire ; et plus particulièrement à celles portées par les acteurs de l'ESSⁱ. Il a été montré que le territoire de l'EMSⁱⁱ disposait d'un écosystème d'acteurs particulièrement mature et dynamique en comparaison avec d'autres territoires :
 - Composé d'une grande variété d'acteurs et de structures ;
 - Composé d'acteurs structurés et professionnalisés (diversité et niveau de performance élevé des dispositifs de collecte, de valorisation, de vente...);
 - Composé d'acteurs complémentaires (au niveau des filières, des zones d'intervention et de chalandises...);

- Composé d'acteurs pour partie engagés dans une démarche entrepreneuriale, d'innovation et de développement de leurs activités (que ce soit à travers des projets collectifs ou individuels).
- La deuxième partie de la présentation a concerné le réemploi en déchèterie. À ce propos, il a été rappelé que si des efforts importants étaient déjà faits par l'EMS et ses partenaires (nombre et fréquence des collectes en vue du réemploi...), des marges de progression semblaient encore exister et que différents dispositifs pouvaient être envisagés pour venir compléter l'existant et augmenter encore les tonnages de déchets détournés vers le réemploi :
 - Afin d'améliorer les performances de collecte des espaces de réemploi ;
 - Afin d'organiser le dépôt-reprise gratuite des biens par les usagers ;
 - Afin d'installer des activités de réemploi (massification, valorisation...) directement sur les déchèteries...

Il a été précisé qu'il paraissait pertinent que ces dispositifs fassent l'objet d'expérimentation et de consultation avant tout déploiement.

- La troisième partie de la présentation a cherché à mettre en perspective la place de l'ESS au sein du marché de la seconde main. Il a été montré que le marché de l'occasion connaissait depuis quelques années une croissance particulièrement forte qui semblait amener à une recomposition des rapports de forces entre les différents opérateurs (arrivée de nouveaux entrants issus de la grande distribution, spécialisation et/ou diversification des acteurs historiques ou de l'économie du partage/collaborative déjà présents. À la lumière de ces éléments, il apparaissait que si les acteurs de l'ESS avaient su profiter d'un contexte sociétal et réglementaire favorable pour se développer (en nombre de structures, par l'envergure des projets...), leur importance relative dans la consommation de seconde main des ménages tendait plutôt à régresser. Derrière ce constat, la question de leur marginalisation progressive au sein même du champ de la 2^{nde} main (dans le service rendu, dans la définition de l'offre, dans la construction des discours, dans les parts de marché) au profit des opérateurs de l'économie marchande.

La conclusion a permis de revenir sur la situation paradoxale que semble connaître le territoire de l'EMS :

- D'un côté, vus à travers le prisme du réemploi, la maturité et le dynamisme affichés ainsi que le niveau de performance observé invitent à un certain optimisme pour le développement de la filière ;
- De l'autre, le maintien de ce haut niveau de performance dépend de processus métiers, d'organisation et de gisements qui semblent moins menacés par une concurrence inter-acteurs que par les mutations en cours dans le champ de la 2^{nde} main ; et donc du rôle véritablement joué par l'ESS dans la définition de l'offre de services, dans la consommation des ménages, dans la construction des discours, sur les quantités réemployées...

Ce risque de marginalisation progressive, déjà en partie commencé, amène à s'interroger sur l'importance de maintenir une filière de réemploi (portée par des acteurs de l'ESS) forte, au regard de la concurrence représentée par les opérateurs marchands :

- Pour maintenir des modèles de fonctionnement permettant de valoriser un spectre très large de biens (avec ou sans valeur vénale pré-identifiée) ;
- Pour continuer à proposer des biens de qualité à des prix solidaires à des personnes qui se seraient autrement tournées vers le neuf bas-de-gamme ;

- Pour continuer à créer des emplois locaux non délocalisables, dans lesquels les salariés peuvent développer des compétences valorisables immédiatement (logistique, réparation, vente...);
- Pour maintenir ce positionnement atypique qui met le projet social ou sociétal au cœur de la démarche.

Sur les compléments et remarques apportés lors de la discussion

Suite à cette présentation, les participants ont été invités à réagir sur les éléments et les conclusions présentées. Il en est ressorti que l'état des lieux du réemploi sur le territoire reflète les grandes lignes d'une situation générale ainsi que les principaux enjeux ; que chacun a pu enrichir de sa propre expérience en tant qu'acteur. Les contributions des participants sont synthétisées ci-dessous :

Sur les liens avec les opérateurs de l'économie marchande

Il a été souligné que l'avènement d'une situation de concurrence avec des structures importantes de l'économie marchande se devait d'être saisi comme une opportunité.

Les échanges ont permis de mettre en évidence des différences de points de vue sur les postures à adopter vis-à-vis des opérateurs du secteur marchand. Ainsi, plusieurs intervenants se sont montrés relativement ouverts sur le fait de coopérer ponctuellement ou dans la durée avec les acteurs de la « 1^{ère} main », que ce soit du fait d'intérêts communs (logique de complémentarité) ou par leur capacité à « faire venir » (des consommateurs...) ou encore pour compléter la capacité des acteurs de l'ESS à pouvoir réellement « tout collecter » s'il le fallait ; en minorant parfois la concurrence que ces derniers pouvaient réellement représenter pour les acteurs de l'ESS. À l'inverse, d'autres participants ont souhaité insister sur l'importance de se démarquer de ces opérateurs, que ce soit pour des raisons de positionnement (sortir d'une logique d'infériorité, « ringardiser » leur approche) ou de finalité/vision (rejet de la « monétisation » du don).

Sur le rapport à l'utilisateur

Un temps important de la discussion a également été consacré aux particuliers, utilisateurs des services proposés par les acteurs, que ce soit en tant que potentiels donateurs ou clients. Parmi les points évoqués, l'idée selon laquelle les acteurs manquaient de connaissances sur les besoins, les attentes ou les habitudes des particuliers en matière de consommation de 2nde main ou encore sur l'impact des efforts et des actions de prévention ou de sensibilisation (absence d'indicateurs, de retours des usagers...). Afin de combler ces manques et mieux comprendre comment intégrer l'utilisateur dans les réflexions, un renforcement des liens entre les acteurs de l'ESS et la recherche serait opportun.

Par ailleurs, différents intervenants ont insisté sur l'importance de se rapprocher des consommateurs et d'aller chercher des personnes qui n'auraient pas été sensibilisées ; certains usagers qui par exemple ne distinguent pas nécessairement la différence entre réemploi et recyclage. Pour ce faire, il semblerait que trois pistes de travail aient émergé au cours des échanges :

- Un rapprochement géographique, à travers l'installation des dispositifs directement dans les espaces de vie des particuliers et des consommateurs : que ce soit à travers l'invention de nouveaux dispositifs éphémères (par exemple en partenariat avec des grandes enseignes) ou mobiles ou encore la création de boutiques dans les espaces de consommation existants ; l'idée étant que rendre visible permet de sensibiliser les habitants.
- Une amélioration de la qualité des produits et des services rendus, de sorte à pouvoir répondre aux attentes ainsi qu'aux habitudes prises (standards fixés par le secteur marchand) par des consommateurs qui ne sont pas nécessairement convaincus ou informés ;

- Un travail sur la communication pour valoriser ce qui est fait, visant à la fois à combler un déficit de notoriété (être connu et reconnu) et d'image (passer d'une perception négative à une logique d'adhésion).

Pour travailler ces différents leviers, plusieurs participants ont évoqué l'importance de faire preuve d'inventivité et de capacités d'innovation. Il semblerait enfin que quel que soit le levier utilisé, un enjeu sera de parvenir à coordonner les différentes actions afin de ne pas saturer l'offre et de proposer des services en adéquation avec les demandes et les aspirations des consommateurs du territoire.

Différentes structures ont pu apporter leur témoignage quant aux bénéfices d'une implantation et d'une reconnaissance locale (en hyper-proximité) en matière notamment de fidélisation des usagers (consommateurs, donneurs...) et de réponse à leurs demandes.

Sur les objectifs des acteurs de l'ESS en matière de réemploi

Les échanges ont aussi permis de faire émerger la question des objectifs en matière de réemploi, notamment ceux poursuivis par les acteurs de l'ESS. Là encore, différents points de vue ont pu être exprimés. Plusieurs intervenants ont placé l'emploi et l'insertion par l'activité économique au cœur de leur projet de réemploi. Parmi les autres participants, certains ont souhaité rappeler que le réemploi était avant tout un levier de financement de leurs projets sociaux là où d'autres ont évoqué la question de la réduction des déchets ou encore le développement de certaines pratiques (sportives, mobilité douce...) comme étant les moteurs de leurs actions. Le tour de table a également été l'occasion pour certains intervenants de partager leurs réflexions sur les modèles, notamment de consommation, de rapport à l'usage des objets, que les acteurs de l'ESS souhaiteraient défendre. À noter qu'une ligne relativement claire a pu être définie sur l'importance pour les structures de ne pas chercher à « survivre » mais bien à (s')imposer (par) leur raison d'être.

La discussion a par ailleurs permis de clarifier les objectifs poursuivis par l'EMS en matière de réemploi, aussi bien sur la question des déchets (une augmentation des tonnages réutilisés et recyclés...) qu'autour des enjeux socio-économiques (une réponse aux demandes des habitants en matière de services/de consommation, aux enjeux d'emplois et de précarité...).

Enfin, l'hypothèse d'un plaidoyer commun, porté à l'échelle locale qui pourrait alimenter des réflexions à l'échelle nationale ou sur d'autres territoires, a été abordée.

Sur le rôle de la collectivité

En plus de permettre un temps d'échange sur les objectifs de l'EMS en matière de réemploi, la réunion a également été l'occasion d'évoquer le rôle que devrait jouer la collectivité auprès des acteurs. Avant tout chose, c'est d'abord le volontarisme de l'EMS qui a été souligné, notamment à travers son engagement en faveur de la filière TLCⁱⁱⁱ dans le cadre du SIEG^{iv}. Un engagement similaire semble être attendu au niveau du matériel informatique.

La discussion a ensuite permis d'aborder le sujet des marchés publics et plus précisément le devoir d'exemplarité ainsi que le rôle de prescripteur que devraient avoir les acheteurs publics en matière de réemploi. À ce propos, il a été rappelé que l'EMS s'était engagée, au travers du SPASER^v, à incorporer des clauses sociales et environnementales à ses cahiers des charges.

Sur la question d'une vision et d'une organisation collective

La réunion a favorisé l'expression parmi les acteurs d'un besoin collectif de collaborer. Différents intervenants ont rappelé l'importance pour les structures présentes de pouvoir s'entendre et s'organiser collectivement :

- En se fixant des objectifs communs ;
- Par des mutualisations, des regroupements... à même de favoriser une professionnalisation croissante du secteur ;
- Par des rencontres sectorielles ou filières ;
- Par la création de dispositifs en commun, en particulier des espaces de vente.

Malgré une volonté largement partagée de mieux collaborer, certains intervenants ont souhaité rappeler que le territoire de l'EMS était déjà bien couvert par des acteurs historiques et que s'il était légitime que de nouvelles structures apparaissent, il semblait important de se montrer vigilant à ce que leurs actions/projets s'articulent bien avec celles/ceux des acteurs déjà établis.

Sur l'impact pour les processus métier et en particulier la collecte

Enfin, en filigrane des autres thématiques, la discussion a permis d'évoquer la situation globale des acteurs au regard des mutations décrites. Le tour de table a révélé des situations contrastées, avec des acteurs ou des filières plus impactées que d'autres (en premier lieu le TLC).

Ainsi, dans le cas du TLC, il semblerait par exemple que si le volume global collecté à l'échelle du territoire (grâce aux PAV^{vi}) soit resté le même, les classeurs-trieurs observent bien une baisse de la qualité du gisement (qui s'explique probablement par la revente directe par les particuliers, le rachat par les enseignes, la mise sur le marché de produits neufs de moins bonne facture...) ; sauf dans le cas de collecte de proximité. Cette baisse de la qualité entraîne mécaniquement une hausse du taux de déchets, mettant à mal les modèles économiques (qui reposent alors davantage sur les boutiques de proximité). À l'inverse, un maintien des niveaux de collecte et de qualité de gisements semble être observé par des acteurs qui s'appuient sur un réseau de partenaires identifiés (entreprises, adhérents, associations...), ou bénéficient d'une implantation et d'une valorisation en local et de proximité avec l'utilisateur (lien de confiance).

Différents intervenants ont souhaité évoquer la question des déchèteries, faisant part de leur souhait de pouvoir y collecter des objets. Toujours sur les déchèteries, l'hypothèse de la gratuité a suscité plusieurs remarques et interrogations, notamment sur sa compatibilité avec une collecte par des structures de réemploi, sur son coût du fait de l'absence de création de valeur économique par la revente... Plus largement, la question de l'accès au gisement a permis de rappeler que de nombreuses zones blanches existaient encore (par exemple dans les QPV^{vii}) et qu'il y avait un enjeu à s'y installer (avec des dispositifs mobiles ou fixes d'hyper-proximité par exemple) ; appuyant l'idée selon laquelle les structures devaient se montrer innovantes et ambitieuses.

Enfin, certains participants ont mentionné l'enjeu du stockage (pensé comme un coût) et du réemploi effectif du tonnage collecté ; comparant notamment les modèles des structures de l'ESS avec ceux des plateformes de mise en relation (qui ne sont que des intermédiaires et n'ont donc pas de stock).

En plus de ces différents éléments, ce premier temps d'échange a également été l'occasion pour les participants de demander des précisions ou de souligner les limites de l'étude :

- Sur la différence faite par le bureau d'études entre réemploi et seconde main. À ce jour les deux termes sont utilisés de manière indifférenciée dans les discours, une confusion qui sert notamment les acteurs marchands. Il existe cependant des différences de métiers avec des impacts en matière de déchet conséquents. C'est à ce titre qu'il a été jugé nécessaire de traduire cette distinction de métier par les mots. Dans ce contexte, il semblait important pour le bureau d'études :
 - De faire cette distinction des pratiques entre secteur marchand et ESS ;

- Que les acteurs de l'ESS se réapproprient un vocabulaire qu'ils ont participé à forger.
- Sur l'absence de certains indicateurs comme les emplois créés, qui viendraient compléter celui du tonnage collecté. Le bureau d'études n'a pas nécessairement eu accès à l'ensemble des données permettant de consolider ce type d'information, qui viendrait certainement renforcer les conclusions de l'état des lieux. Certains indicateurs pourraient venir compléter l'analyse (ex. : taux de réemploi) et affiner le cas échéant le niveau de performance en matière de réemploi.

Par ailleurs, sur ces différents points (mais également sur la question des objectifs poursuivis...), le bureau d'études a rappelé que ces éléments étaient des leviers pour se démarquer du secteur marchand auprès des consommateurs et des donneurs.

Concernant la suite de l'étude

Suite à ce premier temps d'échange, la réunion s'est poursuivie sur la suite à donner au diagnostic et a permis d'amorcer un travail collectif. En préambule, il a été rappelé qu'il n'y avait pas de voie déjà tracée ou de décisions en attente d'être validées et que l'objectif était bien (dans un contexte contraint) de faire émerger, collectivement, les bonnes questions puis les bonnes réponses.

Le bureau d'études avait pré-identifié 4 questions susceptibles d'irriguer la réflexion et les travaux de différents groupes de travail. Ces questions étaient regroupées en 3 blocs :

- Un 1^{er} bloc sur l'analyse des pratiques et des discours des opérateurs de l'économie marchande, afin :
 - De se démarquer des opérateurs marchands (dans un contexte où ces derniers tendent à verdir leur discours et à imposer leur imaginaire au grand public) ;
 - D'éventuellement collaborer avec eux.
- Un 2^{ème} bloc sur la question de la performance collective, notamment à travers :
 - L'analyse des pratiques collectives au sein de l'ESS permettant un changement d'échelle.
- Un 3^{ème} bloc sur l'offre de services et les relations à l'usager, notamment en :
 - Interrogeant les parcours d'achat, les besoins et les motivations réelles des habitants-consommateurs (« que fait un habitant qui... »).

Ces trois blocs pourraient donner lieu à des méthodes de travail différentes (benchmark pour les deux premiers ; enquête pour le troisième).

Les participants ont ensuite été invités à réagir à ces différentes propositions et à suggérer d'autres questions ou pistes de travail. Pour l'ensemble des participants, les blocs proposés regroupent l'essentiel des pistes à explorer au regard de la problématique générale. Ce deuxième temps d'échange a permis d'enrichir ce premier socle commun. Ces enjeux complémentaires sont :

- Un 1^{er} enjeu autour de la mise en réseau et de la nécessité de créer un dialogue régulier infra-filière et/ou inter-acteurs afin de renforcer les liens (connaissance mutuelle, mutualisations, coopérations...) sur des thématiques ou des problématiques partagées et/ou communes :
 - À ce sujet a été répondu que les groupes de travail avaient vocation à permettre une amorce de dynamique de travail collectif.
- Un 2^{ème} enjeu autour de la communication, de la manière dont les structures, la collectivité et l'écosystème dans son ensemble communiquent : que ce soit au niveau des outils, des stratégies, des discours... ;

- À ce sujet, il a été répondu que les 3 blocs de travail et en particulier les 2 premiers (pratiques et discours, performance collective) devraient permettre d'alimenter la communication. Néanmoins ces derniers ne couvrent pas le sujet de la stratégie de communication (canaux, formats...) ni de sa gouvernance.
- Un 3^{ème} enjeu autour de la gestion de connaissance, de la remontée d'expériences ou d'information afin d'être en mesure d'analyser et de capitaliser sur ce qui a été fait afin de préserver l'avance acquise sur les autres catégories d'opérateurs ;
- Un 4^{ème} enjeu autour des liens avec les éco-organismes et la manière dont les acteurs pourraient bénéficier des filières REP^{viii}.
 - Une rencontre est prévue à ce sujet avec les éco-organismes pour présenter les nouvelles filières REP.
- Un 5^{ème} enjeu autour de la question des indicateurs et notamment des indicateurs prenant en compte la prévention afin de démontrer la pertinence des modèles ; plus globalement, il semble s'agir de penser les liens entre l'ESS et la recherche.

Suite de l'étude et prochaines étapes

À la suite de ce premier travail collectif, les participants seront invités à s'inscrire aux groupes de travail de leur choix et, pour chacun, préciser ce qu'ils souhaiteraient y travailler.

Chaque groupe de travail aura sa propre méthode de travail et temporalité.

Un séminaire pourrait être organisé sur un ou plusieurs jours pour collectivement travailler sur les thématiques.

ⁱ ESS : économie sociale et solidaire

ⁱⁱ EMS : Eurométropole de Strasbourg

ⁱⁱⁱ TLC : filière textile-linge-chaussures

^{iv} SIEG : service d'intérêt économique général

^v SPASER : schéma de promotion des achats socialement et économiquement responsables

^{vi} PAV : point d'apport volontaire de TLC

^{vii} QPV : quartier prioritaire politique de la ville

^{viii} REP : filière responsabilité élargie du producteur