

Exemple de bonne pratique européenne : la promotion du réemploi à Vienne

Depuis 1997, la Ville de Vienne, en Autriche, a identifié le besoin de faciliter l'accès de ses habitants aux services existants sur son territoire en permettant le réemploi de biens, afin d'en prolonger la durée de vie et de les détourner temporairement des flux de déchets. Nous avons choisi de présenter l'ensemble des initiatives soutenant le réemploi afin d'en mettre en évidence la cohérence et la complémentarité.

Dès le départ une attention particulière a été portée à la réparation, l'objectif étant de rendre visible aux Viennois les acteurs privés et de l'économie sociale offrant ce service dans leur ville. L'intention était également de soutenir l'activité de ces acteurs, notamment celle des artisans-réparateurs, en fort déclin.

La promotion de la réparation fait donc l'objet d'un volet d'activités distinct.

Plusieurs approches complémentaires sont développées, en partenariat avec différents acteurs.

1. Constitution de guides recensant les entreprises favorisant le réemploi

- 1997 : réalisation d'un guide de la réparation recensant les structures offrant des services de réparation et publication d'une brochure ;
- 1998 : réalisation de la seconde partie du guide de la réparation, ainsi que de deux nouveaux guides, l'un recensant les structures offrant des services de location, l'autre celles favorisant la seconde main, et publication des brochures correspondantes ;
- 2000 : évaluation de l'impact de ces brochures sur les activités de réparation, location et revente ;
- 2002 : mises à jour des guides ;
- Mise à disposition des guides sur Internet.

Ces guides reprennent la liste des entreprises offrant les services retenus, leur adresse et numéro de téléphone, leurs horaires d'ouverture, les objets qu'elles réparent, louent ou revendent.

L'évaluation de l'impact des guides conduite en 2002 a permis de mettre en évidence :

- que les entreprises augmentent ou maintiennent leur activité grâce aux guides;
- que les consommateurs apprécient les guides.

Différents moteurs de recherche permettent également d'effectuer facilement une recherche de réparateur à partir d'un site propre : <http://www.reparaturnetzwerk.at/>

2. Mise en place d'un e-marché aux puces

Le Wiener Web-Flohmarkt est une plate-forme Internet regroupant les services suivants :

- marché de biens d'occasion
- marché de matériaux et machines pour le bâtiment
- marché du jardin

Le marché des biens d'occasion permet d'échanger, de donner ou de vendre de particulier à particulier. Il présente 11 rubriques :

- Voiture et accessoires (87)
- Livres (139)
- Articles d'école et de bureau (51)
- Vêtements (154)
- Ordinateur, consoles et téléphone portable (113)
- Objets divers (vaisselle, livres, petit mobilier...)
- Meubles (242)
- Musique (62)
- Jouet (119)
- Sport (99)
- TV, vidéo et audio (89)

Adresse Internet du Wiener Web-Flohmarkt : <http://www.wien.gv.at/webflohmarkt/Internet/>

En outre, la Ville de Vienne opère un magasin de seconde main appelé « marché aux puces » ou « 48^{ème} bazar », le nom du département de la Ville en charge des déchets étant le MA48.

3. Organisation de journées de la réparation

Afin de sensibiliser la population à l'existence des entreprises offrant des services de réparation, la Ville de Vienne a organisé plusieurs « journées de la réparation », à l'occasion desquelles des artisans venaient présenter leurs services, réparer immédiatement les petits objets, ou encore, apprendre aux personnes intéressées à réparer elles-mêmes certains objets.

A titre d'exemple, le comité d'entreprise d'une grande banque viennoise a organisé une journée de la réparation pour son personnel en 2006. Des artisans, membres du réseau Repanet (voir paragraphe suivant) étaient présents pour effectuer des diagnostics de réparation et réparer les objets immédiatement ou dans leurs ateliers, suivant le travail nécessaire.

L'événement était financé par le comité d'entreprise. Les résultats de la journée sont éloquentes:

- 121 employés ont apporté 165 objets,
- 116 ont pu être réparés et 7 fonctionnaient encore.

Ce type d'événement permet aux usagers de faire l'expérience de services de réparation, d'en expérimenter les bénéfices et de donc de diminuer leurs réticences.

4. Le réseau de la réparation

Le développement de ce réseau a nécessité une intense coopération entre la Ville, l'association de protection de l'environnement « die umweltberatung » et un opérateur de l'économie sociale « R.U.S.Z. ».

Le réseau a été mis en place en 1999, à l'initiative de deux personnalités promouvant la société de la réparation, dont le directeur de « R.U.S.Z. ».

Les membres du réseau sont des entreprises dont l'activité principale est la réparation ou la restauration de biens. Ils font donc l'objet d'une sélection stricte et reçoivent une licence annuelle, en contrepartie de leur cotisation d'adhérent.

Les **critères de sélection** sont les suivants :

- L'entreprise membre prouve qu'au moins **50 % des postes de travail** sont des **emplois dédiés à la réparation**. Ce critère garantit que l'entreprise de réparation place la performance du service de réparation au premier plan, et non la vente de nouveaux produits.
- L'entreprise membre du réseau doit prouver qu'elle procède à des **réparations universelles**. Autrement dit, elle ne peut se restreindre à moins de **5 marques**. Ce critère garantit que l'entreprise de réparation travaille un large spectre de marques.
- L'entreprise membre informe le client du montant total des frais pour la réparation de manière détaillée. Dans tous les cas, le coût du **devis ne doit pas dépasser € 39**, auquel s'ajoute encore le temps de déplacement lorsque le devis nécessite une visite chez le client. L'entreprise se doit de fournir le détail de toutes les charges (temps de parcours, taux horaires...), en y incluant la taxe sur la valeur ajoutée.
- L'entreprise membre **rembourse le montant** payé pour le devis après la réparation effectuée lors de l'établissement de la facture finale.
- L'entreprise membre garantit la réparation satisfaisante **sans dépasser le devis**. S'il s'avère en cours de réparation que les frais prévus ne peuvent être respectés, le client peut résilier le contrat de réparation. Dans ce cas, il récupère le montant payé pour le devis. Ce critère assure que les frais spécifiés dans le devis ne seront pas dépassés.
- L'entreprise membre se déclare prête à participer aux **consultations gratuites sur la gestion des déchets et de l'énergie** organisées par le réseau. Ce critère incite les membres à prendre en compte les aspects environnementaux dans la gestion de leur entreprise.
- L'entreprise membre s'efforce, au cas où elle ne serait pas en mesure d'effectuer elle-même la réparation demandée, de conseiller une autre entreprise de réparation compétente, membre du réseau. A travers cette **coopération des entreprises** à l'intérieur du réseau, les clients sont soutenus de façon optimale pour la résolution de leurs problèmes de réparation.

En retour, les membres du réseau bénéficient de nombreux **avantages**.

Des services communs pour faciliter l'accès à la réparation :

- **Permanence téléphonique** assurée par l'association « die umweltberatung » (assistance téléphonique à la recherche d'entreprises de réparation) ;
- Outils de communication communs : **brochure, site Internet** avec **moteur de recherche** des services de réparation, et conseils d'entretien ;
- **Service de transport** pour les objets encombrants assuré par une entreprise d'économie sociale Reparaturzentrum DRZ; ce service est payant (de 5 à 17 euros l'aller simple) mais subventionné par la Ville.

Des échanges, de la formation et du développement communs:

- Échange d'expérience (réunions de coordination tous les deux mois) ;
- Formation continue (par exemple au marketing pour PME) ;
- Collecte gratuite des déchets dangereux des entreprises, effectuée par l'entreprise privée Fa; Barcal Gesmbh Entsorgungsunternehmen ;
- Groupes de travail pour le développement du réseau.

Un comité consultatif assure la coordination du réseau, et est notamment responsable de la sélection des membres.

En 2003, un groupe de travail sur le développement du réseau a mis en évidence la nécessité de développer une norme de réparabilité pour les biens courants, et un label de

qualité pour les activités de réparation. Le développement de la notoriété du réseau, par des relations publiques performantes, est également nécessaire.

Grâce au lobby du réseau et à ses apports techniques, un label **national de durabilité**, certifié par l'Institut Autrichien de normalisation, a vu le jour.

Le réseau de réparation a également mis au point de **fiches de recommandation pour l'entretien** de différents types de biens, qui sont disponibles sur le site Internet :

- Audio, photo, TV, vidéo,
- Bureau, ordinateur et téléphone
- Vélos
- Appareils domestiques
- Chauffage et sanitaires
- Mobilier intérieur
- Outils et serrures

Quelques résultats :

La hotline seule reçoit près de **7.000 appels par an**.

Avec quelques **50.000 réparations par an**, on estime à **600 tonnes** la quantité de déchets évités.

Pour en savoir plus :

- Site Internet : <http://www.reparaturnetzwerk.at>
- Guide de la réparation 2008:
<http://images.umweltberatung.at/htm/reparaturnetzwerk-wien-infobl-abfall.pdf>
- Folder de présentation du label autrichien de durabilité :
<http://images.umweltberatung.at/htm/nachhaltigkeitssiegel-folder.pdf>