

Amandine LEBRE
Master Sciences de l'Environnement Terrestre
Spécialité Management en Environnement,
Valorisation et Analyse



Aix-Marseille Université
Master set
Spécialité Maeva
Tuteur universitaire Pascal WONG

10/06/2015

Elaboration d'un guide des écotechnologies

*Pour une transition énergétique et
écologique dans l'artisanat*

Stage effectué du

19 janvier au 17 juillet 2015

À la Chambre régionale de métiers de
l'artisanat de Provence-Alpes-Côte d'Azur

Sous la direction de Franck BAUDEMONT

Conseiller environnement



Charte anti-plagiat

Je soussignée, Amandine LEBRE étudiante en deuxième année de master SET spécialité MAEVA à Aix-Marseille Université,

Atteste sur l'honneur que le présent mémoire a été écrit de mes mains, que ce travail est personnel et que toutes les sources d'informations externes et les citations d'auteurs ont été mentionnées conformément aux usages en vigueur (Nom de l'auteur, nom de l'article, éditeur, lieu d'édition, année, page).

Je certifie par ailleurs que je n'ai ni contrefait, ni falsifié, ni copié l'œuvre d'autrui afin de la faire passer pour mienne.

Fait à Fos sur Mer, le 10/06/2015.

Signature :

D'après <http://communautemarquee.blog-idrac.com/194-2/>

Table des matières

CHARTRE ANTI-PLAGIAT	2
TABLE DES MATIERES.....	3
REMERCIEMENTS	4
LISTE DES ABREVIATIONS	5
INTRODUCTION.....	7
ELABORATION D'UN GUIDE DES ECOTECHNOLOGIES	10
1. La phase d'élaboration du guide	10
1.1. La définition du cadre de l'étude	10
1.1.1. Un périmètre à définir.....	10
1.1.2. Le Benchmarking	15
1.2. Le regroupement des informations et la validation des données	20
1.2.1. Le regroupement des informations.....	20
1.2.2. La présentation des données pour la validation en cours de projet:.....	22
2. La phase de développement du guide	24
2.1. La rédaction du guide	24
2.1.1. Une rédaction adaptée au public ciblé.....	24
2.1.2. Le contenu des fiches écotechnologies.....	26
2.2. La diffusion du guide	30
2.2.1. La définition de la stratégie de communication et de marketing et le pilotage de la phase de diffusion du guide	30
2.2.2. Les outils de diffusion du guide écotechnologies.....	34
CONCLUSION ET PERSPECTIVES	38
BIBLIOGRAPHIE	40
ANNEXES	41
Annexe 1 : Liste écotechnologies finale	41
Annexe 2 : Le guide d'entretien	43
Annexe 3 : Présentation d'une fiche écotechnologie à destination des artisans	44
Annexe 4 : Copy stratégie du guide des écotechnologies.....	45
Annexe 5 : Trame du « mini site » internet des écotechnologies.....	47
RESUME.....	50

Remerciements

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, je tiens à saluer tous ceux, qui non seulement m'ont beaucoup apporté durant ce stage mais qui ont également eu la gentillesse de me permettre de le faire à un moment opportun.

Pour cela, je souhaite remercier Monsieur Franck BAUDEMONT, Conseiller environnement de la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat Provence-Alpes-Côte d'Azur de m'avoir permis de réaliser ce stage au sein de sa structure.

Je tiens aussi à remercier madame Christine DE SANTA BARBARA qui m'a accueillie et soutenue tout au long de ce stage.

Je remercie également chaleureusement l'ensemble des agents de la chambre de métiers et de l'artisanat de Provence-Alpes-Côte d'Azur pour la qualité de leur accueil ainsi que les excellents conseils qu'ils ont pu me donner au cours de ces six mois.

Enfin j'adresse mes remerciements à Pascal WONG qui en tant que tuteur m'a apporté une aide précieuse pour la réalisation de mon rapport.

Liste des abréviations

ADEME : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

CCI : Chambres du Commerce et de l'Industrie

CMA : Chambre de métiers et de l'artisanat

CPER : Contrat Plan Etat Région

CMAR : Chambre de métiers et de l'artisanat de région

CNIDEP : Centre National d'Innovation pour le Développement durable et l'Environnement dans les Petites entreprises

CRMA PACA : Chambre régionale de métiers et de l'artisanat Provence-Alpes-Côte d'Azur

DCE : la Directive Cadre sur l'Eau

DEAR : Diagnostic des Entreprises Artisanales Régionales

DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises de la Consommation de la Concurrence du Travail et de l'Emploi

DREAL : Direction Régionale de l'Environnement de l'Aménagement et du Logement

INBP : Institut National de la Boulangerie et de la Pâtisserie

ISM : Institut Supérieur des Métiers)

LEMA : Loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques

PACA : Provence-Alpes-Côte d'Azur

PRSE : Plan Régional Santé Environnement

PRPGDD : Plan Régional de Prévention et de Gestion des Déchets Dangereux

SDAGE : Schéma Directeur d'Aménagement et de gestion des eaux

QQOQCP : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?

SRCAE : Schéma Régional Climat-Air-Energie

SOURCE: Schéma d'Orientations pour une Utilisation Raisonnée et Solidaire de la ressource en Eau

SPI : Stage Préalable à l'installation

TPE : Très Petite Entreprise

VEMAT : Validations Environnementales de Matériels

Introduction

Dans le cadre de mon master, j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage de six mois à la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat Provence-Alpes-Côte d'Azur (CRMA PACA).

Les raisons qui m'ont poussée à candidater à ce stage sont d'une part l'intérêt de la mission qui m'a été proposée mais également, la possibilité de travailler dans une chambre consulaire, qui en tant que structure publique, défend l'intérêt général et plus particulièrement celui des entreprises artisanales.

La CRMA PACA a été créée en 1988. Il s'agit d'un établissement public à caractère administratif placé sous la tutelle de l'Etat.

Cet établissement fédère l'ensemble des Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) départementales qui sont les Alpes de Haute-Provence, les Hautes-Alpes, les Alpes-Maritimes, les Bouches-du-Rhône, le Var et le Vaucluse.

Le réseau régional des métiers et de l'artisanat représente, défend et accompagne les 120 000 entreprises artisanales régionales. Cette représentation se fait auprès des instances publiques et des organismes régionaux. Elle donne son avis et fait des propositions relatives à l'artisanat régional.

Le développement économique des artisans est au cœur des préoccupations de la CRMA. Elle répond aux demandes des départements en coordonnant des actions collectives en faveur des entreprises.

La CRMA s'inscrit de plus en plus dans des actions en faveur du développement durable. Elle collabore avec des structures publiques telles que la Région PACA, l'Agence de l'eau, l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) et les services de l'Etat comme la DREAL ou la DIRECCTE.

Le contexte économique et écologique actuel oblige les artisans à s'adapter plus rapidement.

En effet, l'intégrité écologique des milieux récepteurs (exemples : rivières, lacs, étangs, mer...), constitue un enjeu fort dans une région soumise à de fortes pressions (urbanisation, pollution de l'air, des sols et de l'eau...). Les entreprises artisanales doivent s'adapter :

- Pour respecter les nouvelles exigences réglementaires fortes ;
- Pour solliciter des aides éco-conditionnalisées ;
- Pour tirer parti de la transition écologique (marché vert en émergence).

La protection des ressources en eau impacte et implique l'artisanat par :

- La réglementation
 - La Directive Cadre sur l'Eau (DCE) (*Eau France, 2004*): l'artisanat et les substances dangereuses ;

- La Loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques (LEMA) : organisation, responsabilité et redevances en matière d'assainissement concernant les TPE ;
- Les réglementations sur l'assainissement des collectivités (et code de la Santé Publique) ;
- Le SDAGE Rhône-Méditerranée (*Comité de bassin Rhône-Méditerranée, 2014*).
- La mobilisation
 - Par exemple la charte régionale de l'eau ;
 - La démarche participative SOURCE (*Schéma d'Orientations pour Une Utilisation Raisonnable et Solidaire de la Ressource en Eau, 2015*) ;
 - Les actions à venir du PRPGDD (*Plan Régional de Prévention et de Gestion des Déchets Dangereux, 2014*).

Si l'entreprise artisanale a un faible impact, l'addition des impacts dispersés des atteintes aux milieux de toutes les entreprises artisanales nécessite une prise en compte comme cela a été le cas pour les CMA avec les démarches contrat de baie, les marques Imprim'vert ou Garage propre.

Une solution porteuse s'avère être le développement des écotecnologies au sein des entreprises artisanales.

Après entretien, la CRMA m'a donc recrutée pour élaborer ce guide, objet du présent rapport.

Le guide des écotecnologies a été proposé dans le cadre du CPER (Contrat Plan Etat Région, 2015-2020) en même temps que d'autres actions (*Préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, 2014*). L'élaboration de ce guide est financée à la fois par le Conseil Régional ainsi que par l'Agence de l'eau. Il a pour vocation de promouvoir la transition écologique dans l'artisanat.

Les écotecnologies ont pour objectif de réduire l'empreinte énergétique et écologique mais également d'apporter un gain économique à l'artisan qui optera pour ce nouveau matériel.

L'adoption de nouvelles technologies plus en accord avec les enjeux environnementaux et économiques contribue également à préserver la santé des artisans. Ceci répond aux enjeux posés par le Plan Régional de Santé Environnement (PRSE, 2011).

Ce guide s'adresse également aux CMA qui sont en contact permanent avec les artisans. En effet, les CMA accompagnent et conseillent les artisans pour permettre leur développement économique.

Afin de les aider dans leurs démarches, le guide des écotecnologies doit être un outil et un support d'informations et de formations pour les CMA.

Les attentes de ce projet sont donc multiples.

Mon stage a donc consisté en l'élaboration de ce guide pour les artisans et les CMA.

A cette fin, il m'a été demandé d'agir comme une chargée de mission à la CRMA. En tant que tel, j'ai dû être autonome, responsable et force de propositions dans l'élaboration de ce projet.

L'intérêt de ce stage a été de voir les missions que l'on pouvait confier à un manager en environnement dans le cadre professionnel, après avoir suivi une formation en management scientifique.

C'est pourquoi, j'ai choisi de présenter dans ce rapport la problématique suivante:

« Comment le chargé de mission en environnement assure la promotion du développement durable auprès des artisans grâce à l'élaboration d'un guide des écotechnologies ».

Mon stage s'est articulé autour de 3 phases qui ont été présentées dans le cadre de ce rapport en deux parties:

- Une phase d'élaboration du guide qui englobe la définition du périmètre de l'étude ainsi que la rédaction des fiches (I) ;
- Une phase de développement du guide qui présente la stratégie et les outils mis en place pour la finalisation du guide des écotechnologies (II).

Les enseignements, issus de mes 6 mois de stage, concernant les écotechnologies dans l'artisanat ont permis de dégager des perspectives nouvelles pour ma structure d'accueil ; ils figurent en conclusion de ce rapport.

Elaboration d'un guide des écotecnologies

Le travail du chargé de mission en environnement pour la rédaction d'un guide et le management d'un projet se réalise en quatre temps :

- Premier temps : la définition du cadre
 - Deuxième temps : le regroupement des données et leur validation
 - Troisième temps : la rédaction
 - Quatrième temps : la diffusion du guide
- } Phase d'élaboration
- } Phase de développement du guide

1. La phase d'élaboration du guide

La phase d'élaboration du guide s'effectue en deux étapes. La première est celle de la définition du cadre de l'étude (1.1). Elle permet de cerner la problématique de l'étude, de définir les besoins et de fixer les objectifs à atteindre. La seconde étape est la collecte des données et la validation de ces dernières par les financeurs du projet et les publics ciblées par le guide (1.2).

1.1. La définition du cadre de l'étude

L'analyse des besoins permet de mieux comprendre le sujet et les objectifs à atteindre (1.1.1). Le périmètre de l'étude peut être ainsi défini et le parangonnage ne pourra qu'en être plus efficace (1.1.2).

1.1.1. Un périmètre à définir

Le contexte institutionnel est ce qui a conduit à l'élaboration du guide des écotecnologies. La CRMA dans le cadre du CPER, a proposé une action sur le volet de la transition écologique. L'objectif étant de concilier environnement et activité humaine.

Il existe d'autres documents qui ont été présentés en introduction, qui cadrent le contexte du guide des écotecnologies. Ces documents traitent du volet eau (DCE, SDAGE, LEMA, contrat de milieux), du volet des déchets (PRPGDD), celui de

l'énergie : Schéma Régional Climat-Air-Energie (SRCAE) mais également de la santé : Plan Régional Santé Environnement (PRSE).

Il m'a été nécessaire de lire ces documents pour définir le contexte de l'étude. Les enjeux et les besoins sur le plan environnemental sont nombreux et constituent des arguments pour trouver des alternatives écologiques à destination des artisans.

Le chargé de mission en environnement doit donc avoir en tête ces documents afin de mener à bien sa mission. D'autant plus, que cela facilite le travail de recherche des informations ainsi que l'élaboration du périmètre de l'étude.

Pour comprendre le fonctionnement de la CRMA et des CMA j'ai eu la possibilité de réaliser quatre formations. Ces formations ont permis d'effectuer une mise à niveau des connaissances qu'il est nécessaire d'avoir avant d'initier le projet. Le SPI (Stage Préalable à l'installation) permet de se familiariser avec les objectifs de la CRMA et le rôle d'une chambre consulaire.

J'ai choisi de définir le périmètre du projet selon la méthode du : « Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ? » (QOQOCP). Ces questions permettent de poser les éléments clés du projet.

Le « **QOQOCP** » permet de cartographier le projet. Il existe d'autres outils pour le chargé de mission qui sont le mind-mapping ainsi que le back-casting qui permettent de définir et de planifier son projet.

La différence réside dans la formalisation des idées et des besoins. Le mind-mapping consiste à mettre sous la forme d'un réseau les idées pour mettre en place du projet. L'idée centrale constitue l'objectif à atteindre.

Tandis que le Backcasting consiste à effectuer le scénario inverse, qui est de partir du résultat souhaité et de remonter dans les étapes au fur et à mesure.

Le « **Quoi** » permet d'avoir une meilleure description du projet. Cette question permet de définir les actions à entreprendre et les méthodes qui seront utilisées.

En l'espèce, le « quoi » porte sur les écotechnologies. Le guide des écotechnologies traite des technologies qui à la fois sur le plan écologique et économique procureront des avantages aux artisans. Ainsi, les écotechnologies doivent être caractérisées et sélectionnées.

Des critères doivent être définis afin de discriminer quels sont les matériels ou technologies dite « éco » de celles qui ne le sont pas mais surtout, en quoi elles pourront apporter un gain à l'artisan dans son activité.

Le « **Qui** » désigne le public cible. Le projet s'adresse en premier lieu aux artisans. Les artisans sont les cibles principales de ce projet qui a pour mission de les aider.

Ce « **Qui** » peut également désigner les partenaires qui ont participé ou contribué à l'élaboration de ce guide.

- Les fournisseurs de matériels sont des interlocuteurs auprès desquels une enquête a été lancée afin de renseigner les technologies qui vont être présentes dans le guide.

- Le réseau de CMA constitue l'interlocuteur privilégié qui a favorisé l'élaboration de ce guide. En effet, les CMA de PACA sont en contact direct avec les artisans. Elles sont à même de connaître les besoins des artisans mais également, d'avoir rencontré des exemples de procédés ou de technologies intéressantes déjà présentes dans certaines entreprises.

- Il existe en France 22 pôles d'innovation qui ont pour mission de former et d'informer les artisans. Chaque pôle, représente un secteur spécifique de l'artisanat. Par exemple, le pôle d'innovation INBP (Institut National de la Boulangerie et de la Pâtisserie) propose des formations diplômantes ou culinaires. Il conseille également les artisans sur les bonnes pratiques à entreprendre dans leur entreprise.

Les pôles d'innovation conseillent donc les artisans dans leur domaine d'activité mais également informe des nouveautés que le secteur peut connaître sur le plan réglementaire et technologique.

Ces pôles sont des acteurs clés tout comme les organisations professionnelles qui devront être consultées pour le guide des écotecnologies.

- Le CNIDEP (Centre National d'Innovation pour le Développement durable et l'Environnement dans les Petites entreprises) a initié en 2008 un travail de recherche et d'élaboration de fiches sur certaines écotecnologies. Il a également permis de mettre en place ces écotecnologies dans des entreprises. Le CNIDEP les a suivies afin de recueillir l'avis des artisans sur le matériel en place.

Le CNIDEP propose également des journées de formation technique sur des sujets divers : la gestion des eaux et écotecnologies, la prévention des déchets dans les petites entreprises ou l'amélioration des bonnes pratiques environnementales.

Le guide des écotecnologies doit s'appliquer au niveau de la région PACA. Le projet doit donc se construire dans le contexte de la région PACA essentiellement. On s'interroge donc sur le « **Où** ». Il concerne également tout ce qui a trait à la collecte de l'information. Il est important de savoir où l'information devra être recherchée.

Le paramètre temps : « **Quand** » est une donnée primordiale dans un projet. En effet, définir des dates permet au chargé de mission de cadrer son travail dans le temps et de définir des points de vérification du travail réalisé.

Ces limites temporelles permettent de présenter les résultats à la fois aux financeurs mais également de consulter l'ensemble des personnes impliquées dans le projet en vue de recueillir leurs avis. Le projet peut ainsi être amélioré ou modifié.

Sur une période de six mois, trois phases ont pu ainsi être définies dans un calendrier prévisionnel (voir figure 1) réalisé avec le maître de stage :

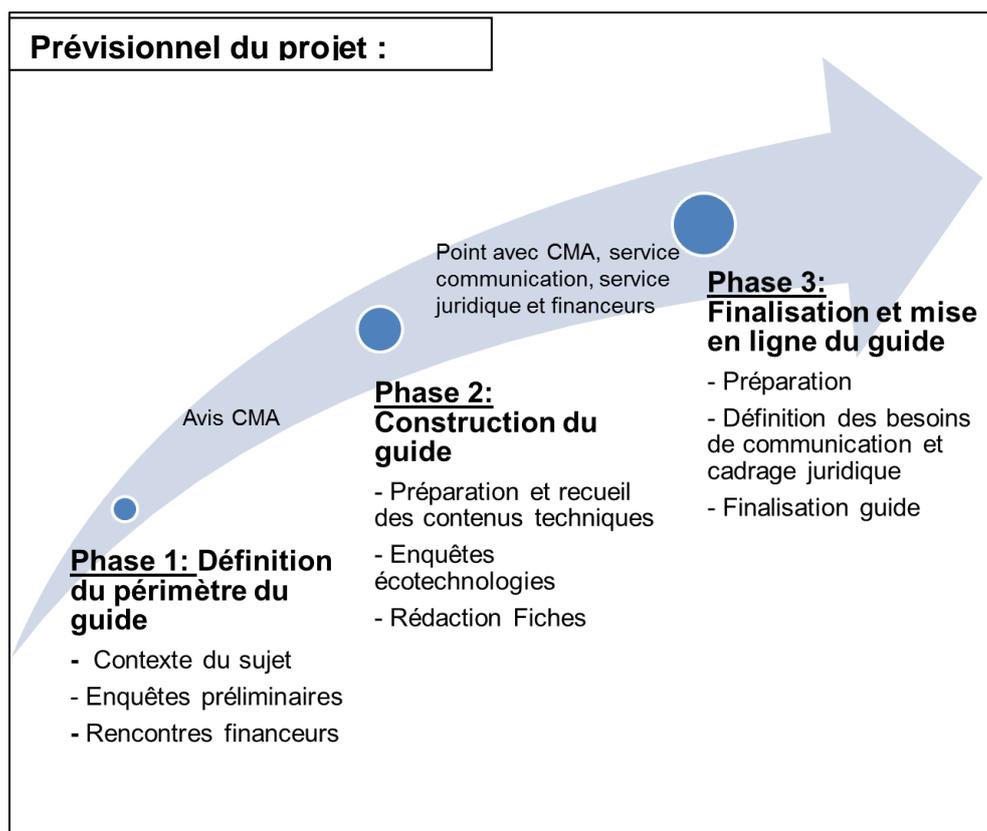


Figure 1 : Schéma représentant le prévisionnel du projet.

Pour chacune des phases, les moyens de mises en œuvre du projet doivent préalablement être établis. En effet, pour définir le périmètre de l'étude ainsi que la réalisation du guide, il faut au préalable savoir quelles sont les tâches nécessaires à accomplir pour répondre aux objectifs.

Cette étape est particulièrement importante aux yeux des financeurs et des responsables puisqu'elle permet de montrer le degré de maturité du projet et le cheminement de la réflexion poursuivie.

Le « **Comment** » consiste à réfléchir sur la manière dont le projet va se construire. Ainsi, le benchmark et la réalisation d'enquêtes sont les méthodes principales qui ont été utilisés afin d'obtenir des informations pour construire ce projet.

Enfin, le « **Pourquoi** » intervient à chacune des étapes et des questionnements établis. Il permet de ne pas perdre de vue les objectifs qui ont été définis et contribue également à améliorer certains points. Pour mener une analyse critique, à chacune des réponses aux questions précédentes il faut se poser la question du « pourquoi » ?

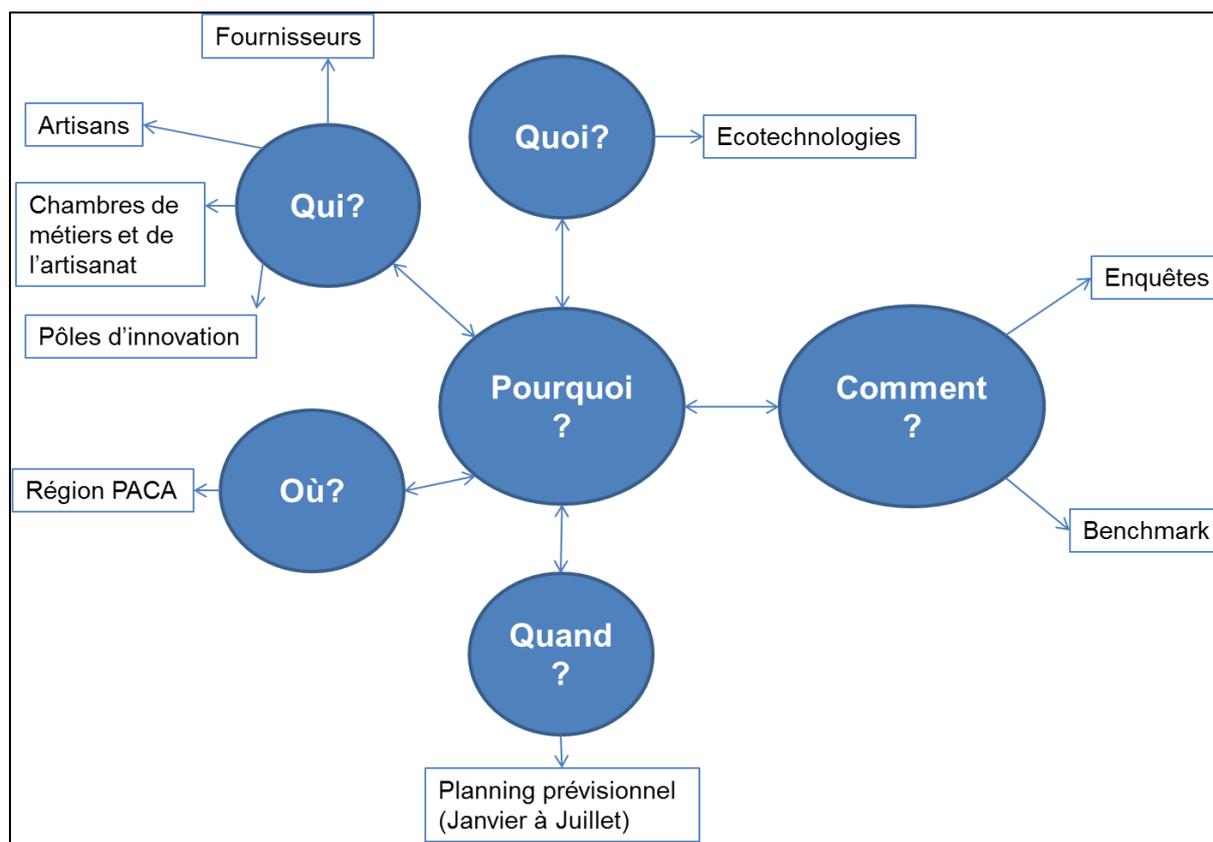


Figure 2 : Représentation schématique de la méthode du « **QQOQCP** » utilisé pour appréhender le projet du guide des écotechnologies.

Toutes ces questions sont interconnectées. Elles permettent d'élaborer le projet et de comprendre pourquoi ce projet doit naître.

Ainsi, définir le périmètre de l'étude a permis de mettre en place les étapes successives nécessaires au démarrage du projet. Cela contribue également à cartographier un réseau d'idées et de propositions qui peuvent être modifiés dans le temps au fur et à mesure de l'avancement du projet.

Les résultats obtenus dans cette première étape pour définir le cadre de l'étude, ont permis de montrer qu'un ensemble d'acteurs liés entre eux doivent être interrogés. Au-delà de l'aspect environnemental, l'aspect social revêt une importance particulière dans ce projet.

Les artisans ont des besoins. Même si intuitivement il est possible de les deviner, ces informations ne peuvent être retrouvées qu'auprès des CMA ainsi qu'auprès des pôles d'innovation et des organisations professionnelles.

D'autre part, les fournisseurs sont des acteurs clés puisqu'ils détiennent les écotechnologies. Ils sont donc les mieux placés pour donner des informations techniques sur le matériel.

Le benchmark consiste à effectuer une enquête par le biais de guides d'entretien. L'ensemble des professionnels énoncés précédemment sont consultés en vue de finaliser l'analyse des besoins et la planification du projet.

1.1.2. Le Benchmarking

La CRMA s'est construit un important réseau de partenaires auprès desquels elle élabore de nombreux projets. La CARSAT, la DIRECCTE, le Conseil régional, l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) ainsi que l'Agence de l'eau sont autant de partenaires qui interviennent fréquemment dans les projets de la CRMA et qui le cas présent ont été consultés.

Ces institutions disposent de connaissances particulières dans le domaine des technologies, de l'environnement, ou du monde de l'artisanat. D'autant plus que dans le cadre de ce stage le conseil régional et de l'agence de l'eau sont les financeurs du guide des écotecnologies.

Le benchmark consiste donc à investiguer auprès des cibles qui ont été définies lors de la planification, par le biais d'un guide d'entretien.

J'ai créé des guides d'entretien afin de connaître l'offre de service et le point de vue de personnes ressources. Les principaux acteurs qui ont été contactés sont les CMA départementales, les pôles d'innovation, et les fournisseurs de matériels ainsi que pour les artisans.

- Les chambres de métiers et de l'artisanat

L'entretien avec les six CMA a donc permis de mettre en évidence que les besoins des artisans étaient les suivants :

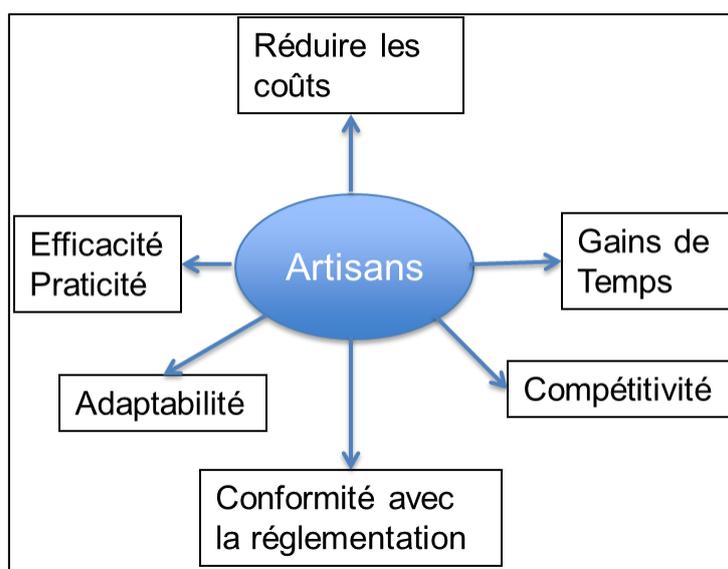


Figure 3 : Représentation schématique des besoins des artisans mis en évidence lors du benchmark.

Un réel besoin existe au niveau des artisans qui subissent actuellement une importante pression réglementaire et qui sont face à des changements rapides et soudains qui ne leur laissent pas le temps de s'adapter.

Il est apparu durant ces entretiens, que les CMA avaient également un besoin, celui d'avoir un outil pour conseiller les artisans.

Les CRMA d'autres régions ont également été consultées afin d'avoir une vision globale sur les autres offres de services et projets réalisés pour la mise en place des écotechnologies dans l'artisanat. Il est apparu que tout comme les CMA de la région PACA, ces autres structures du réseau seraient également intéressées par le guide des écotechnologies.

D'autres régions ont eu l'initiative de vouloir développer des fiches techniques sur des écotechnologies, comme celles qui ont été faites par le CNIDEP. Ces CRMA, ont ainsi développé une méthodologie qui pouvait s'adapter au projet.

La mise en place de critères de sélections ainsi que l'établissement d'une liste de professionnels à contacter s'avèreront être les deux premières étapes à entreprendre.

Les résultats obtenus lors de ces premiers entretiens ont donc permis d'avoir une meilleure idée des besoins et des objectifs auxquels devaient répondre le guide. D'autre part, l'enquête auprès des CRMA permet d'avoir des exemples de méthodologies à mettre en place afin de réaliser le projet.

Ces entretiens ont également été l'occasion de commencer la recherche d'écotechnologies.

- Le contact avec les pôles d'innovation

Les pôles d'innovation sont des acteurs clés dans le projet des écotechnologies car ils effectuent une veille permanente sur toutes les actualités qui concerne leur secteur artisanal. Les contacts des pôles d'innovation ont été récupérés auprès de l'ISM (Institut Supérieur des Métiers).

Le guide d'entretien a été adapté à ces interlocuteurs car l'intérêt principal été de savoir s'ils avaient connaissance d'écotechnologie à valoriser auprès des artisans de PACA.

Le guide d'entretien s'articule autour des enjeux suivants:

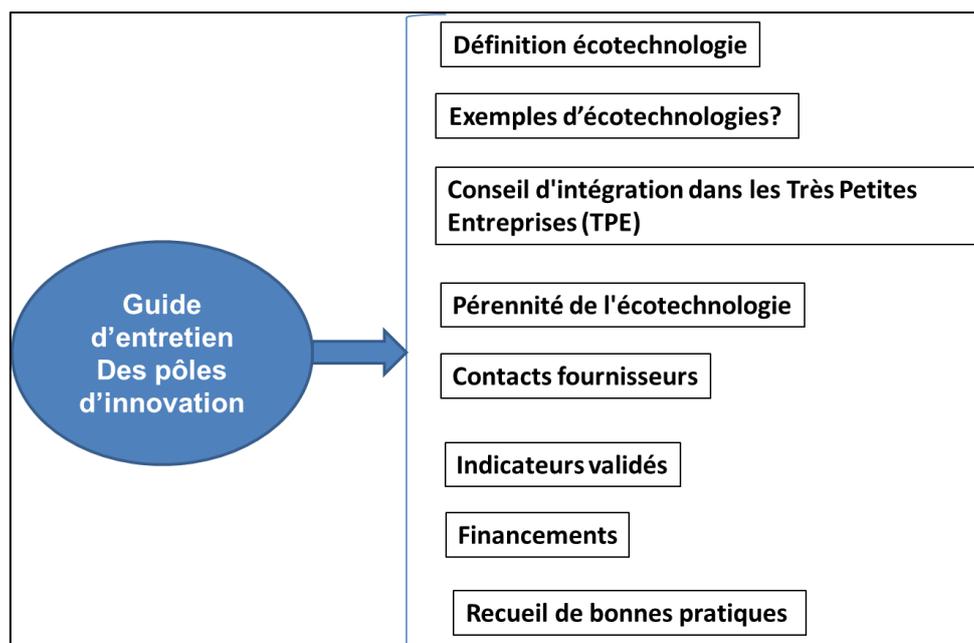


Figure 4 : Représentation des informations recherchées dans le cadre du guide des écotechnologies auprès des pôles d'innovation.

- **Recueil de bonnes pratiques** : Proposer des bonnes pratiques peut permettre d'économiser et de limiter la pollution avant tout investissement.

Définition écotechnologie : Redéfinir auprès des pôles d'innovation les technologies recherchées.

- **Conseil d'intégration dans les Très Petites Entreprises (TPE)** : Une écotechnologie doit répondre à un certain nombre de critères. Cependant même si elle apporte des avantages à l'artisan, son intégration peut s'avérer complexe soit pour des raisons financières, soit pour des raisons d'habitude, et par peur de l'inconnu.

Pour cette raison, les pôles d'innovation qui sont au contact des artisans sont à même de proposer à la CRMA des conseils d'intégration ainsi que les arguments à développer afin de promouvoir les écotechnologies dans l'artisanat.

- **Financements** : en fonction des écotechnologies, le prix d'investissement peut s'avérer onéreux, l'artisan n'a pas forcément les moyens dans l'immédiat pour investir dans un procédé qui pourra lui apporter un retour sur investissement au bout de trois années.

- **Pérennité de l'écotechnologie** : C'est la raison pour laquelle, une écotechnologie doit répondre à un certain nombre de critères, et ce afin d'assurer sa pérennité. Ainsi le chargé de mission doit effectuer une veille juridique et une analyse critique afin de proposer une technologie qui apportera dans le temps un avantage à l'entreprise.

○ **Contacts fournisseurs** : Il est important de demander aux pôles d'innovation s'ils connaissaient des fournisseurs. En effet ces derniers peuvent donner des renseignements sur la technologie.

○ **Indicateurs validés** : prendre connaissance de l'existence d'indicateurs, permet d'obtenir des valeurs chiffrées qui pourront par la suite être utilisées afin de savoir si le projet est un échec ou une réussite.

Ces indicateurs sont également le moyen de voir si une écotechnologie ne doit pas avoir d'autres composantes qui n'ont pas été dans un premier temps envisagées. Les indicateurs permettent de vérifier le résultat du projet et de l'améliorer.

Le CNIDEP est le premier pôle d'innovation qui a été contacté du fait de son travail sur les écotechnologies. Le guide d'entretien présenté précédemment a permis d'avoir une première idée de la manière de conduire le projet.

- Entretien avec les fournisseurs

Pour obtenir un plus large recensement des écotechnologies, il m'a fallu contacter des fournisseurs. Il était essentiel de récolter des informations sur les matériels qu'ils proposent et qui représentent des écotechnologies. Les questions portées sur les éléments suivants :

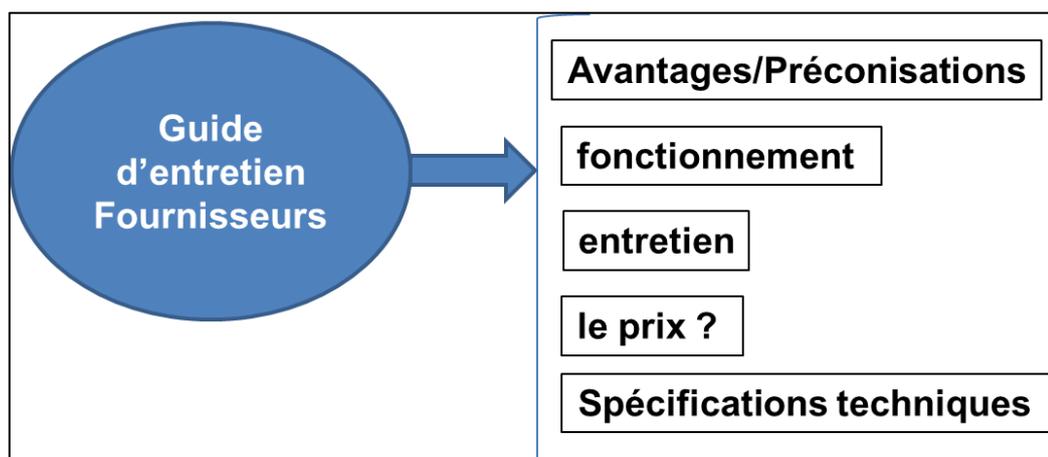


Figure 5 : Représentation schématiques des informations recherchées auprès des fournisseurs sur les écotechnologies.

Les entretiens ont permis de donner des informations concrètes et techniques concernant les écotechnologies.

Les conférences et les colloques représentent des opportunités d'enrichir les connaissances du chargé de missions et de le tenir informé de l'actualité.

A ce titre, j'ai pu durant mon stage participer à plusieurs colloques dont notamment le colloque national sur l'efficacité énergétique organisé par l'ADEME le 18 et 19 mars 2015.

Cette remise à niveau permanente permet de mieux appréhender les problématiques actuelles ainsi que les besoins. Cela permet surtout de rester créatif et force de proposition pour lancer une dynamique.

Le benchmark a permis de compléter cette première étape d'analyse des besoins pour l'élaboration du guide.

Il a été décidé de mettre en place des guides d'entretien en fonction des interlocuteurs en vue de recueillir les informations.

La liste des interlocuteurs a été dressée. Dès lors, la deuxième étape a pu commencer, à savoir, le regroupement des informations et le pilotage. Cette phase a pu être validée au mois mars.

1.2. Le regroupement des informations et la validation des données

Après avoir recensé les données, il m'a été nécessaire de les regrouper (1.2.1) puis de les présenter auprès des financeurs et des autres partenaires pour que ces derniers les valident (1.2.2).

1.2.1. Le regroupement des informations.

Elle s'est décomposée en deux parties :

- **La Collecte des données**

La mise en place du périmètre de l'étude a permis d'établir la liste des personnes à contacter. Le guide d'entretien a permis de collecter un ensemble d'informations.

Une enquête préliminaire a été lancée auprès des CMA et du CNIDEP. Cette enquête a permis de mettre en évidence les objectifs qui sont d'une part de trouver des alternatives pour aller vers la transition écologique et énergétique dans l'artisanat et d'autre part de répondre aux besoins des artisans et des CMA.

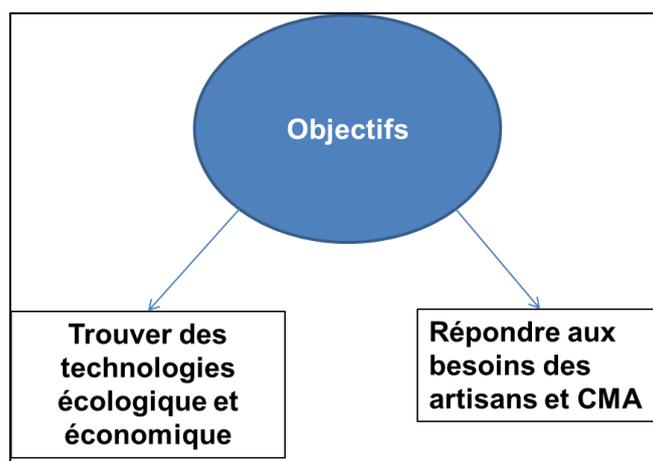


Figure 6 : Les objectifs d'un guide des écotechnologies.

Pour les artisans, les principaux besoins sont d'avoir du matériel qui leurs permettent de réduire leur coûts, d'être en conformité avec la réglementation, d'être efficace et performant pour accroître leur compétitivité.

Les entretiens ont été également l'occasion de rechercher une définition unanime d'une écotechnologie qui soit la plus explicite pour les artisans.

Pour rappel, la définition d'une écotechnologie est la suivante : « une technologie ayant pour vocation de produire des biens et services tout en prévenant, limitant ou corrigeant les atteintes à l'environnement (eau, air, sol, déchets, bruits...) ainsi qu'à la santé ».

Lors des entretiens menés auprès des CMA, il est apparu que la définition d'une écotechnologie prenait des sens et des arguments différents.

Par exemple, pour la CMA du Var, une écotechnologie devait être définie comme étant une technologie qui apporte un gain économique. Pour la CMA du Vaucluse, l'écotechnologie était définie comme améliorant la qualité de l'environnement.

Le terme englobe donc, à la fois des technologies écologiques mais également économiques. Aux yeux des artisans, ce terme sera plus attractif.

L'entretien téléphonique auprès du CNIDEP, a été l'occasion également de savoir comment caractériser une écotechnologie. Pour les CMA, le critère le plus important était d'apporter un gain économique à l'artisan.

Le CNIDEP par son travail sur l'élaboration de fiche VEMAT (Validations Environnementales de Matériels) en 2008 caractérisait une écotechnologie par plusieurs critères :

- résultats attendus ;
- sa praticité (complexité d'installation, d'utilisation ou de maintenance), son coût d'investissement, son coût de fonctionnement ;
- sa durabilité (solidité des matériaux, des assemblages et des accessoires) ;
- ses avantages et ses inconvénients.

Enfin, il était important de dresser une liste de fournisseur et d'autres professionnels à contacter. La CRMA a décidé de rajouter un critère spécifique : l'écotechnologie doit avoir été utilisée par un artisan.

L'établissement des fiches a ainsi permis d'avoir une idée de ce qui était attendu d'une écotechnologie.

- **La recherche d'écotechnologies :**

L'enquête préliminaire auprès des CMA et du CNIDEP a permis d'établir une liste de critères auxquels doit répondre une écotechnologie ainsi que les besoins des artisans (figure 7).

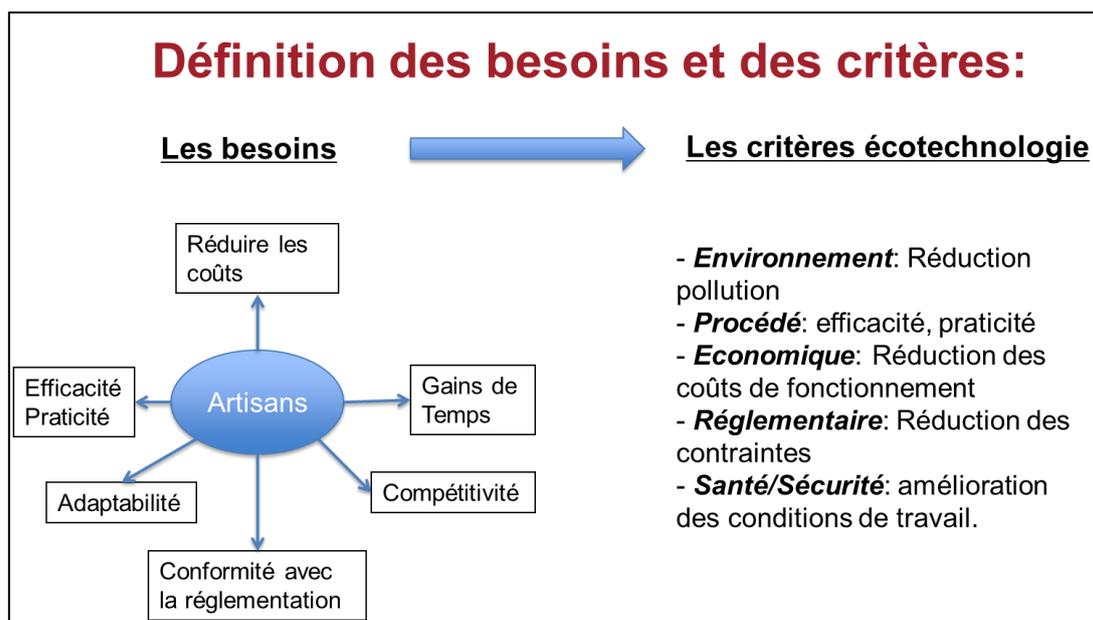


Figure 7: Définition des besoins des artisans et des critères auxquels devront répondre les écotecnologies.

Les CMA et le benchmark auprès des autres CRMA ont apporté des écotecnologies supplémentaires qui n'étaient pas présentes dans la liste du CNIDEP.

Les différents entretiens téléphoniques ont suscité l'intérêt des pôles d'innovation et des partenaires dans le projet et ont permis de mettre en évidence besoin réel d'établir un guide à jour qui propose des technologies alternatives et d'actualités.

La recherche a donc été élargie et a consisté à interroger d'autres professionnels afin d'élargir le spectre de recherche. C'est ainsi que la CARSAT a aussi été sollicité car nous avons voulu prendre en compte les conditions de travail des salariés.

La liste des écotecnologies a été complétée par les divers colloques auxquels j'ai pu assister et par le biais de magazines spécialisés.

La liste a été établit à 37 écotecnologies qui ont été présentées auprès des financeurs et des CMA en vue d'être validées.

Le chargé de mission analyse, construit et planifie son travail. Mais il a en charge également le pilotage de son projet, et doit ainsi établir des réunions de présentation afin de montrer l'état d'avancement du projet pour valider les avancées mais également afin de l'améliorer le cas échéant.

1.2.2. La présentation des données pour la validation en cours de projet:

La validation en cours de projet permet un suivi fiable du projet en présentant les résultats au fur à mesure qu'une étape est franchie.

L'avancement du projet est ainsi mesuré et ce en validant des dates jalons. Cette validation permet ainsi de prendre les bonnes décisions en cas de difficultés et d'adopter de nouvelles tactiques afin de progresser dans le projet.

Dans la définition du périmètre de l'étude, des dates de fin de phases ont été établies. Ces dates permettent ainsi de présenter les résultats obtenus à la fin de chacune de ces dernières.

Ainsi à la fin de l'élaboration du périmètre de l'étude, le plan de charge ainsi que les résultats issus de l'analyse des besoins auprès des CMA ont été présentés devant les directeurs économiques de la CRMA. Cette présentation permit aux directeurs de comprendre les enjeux et les besoins auxquels le guide allait répondre.

La liste des écotechnologies a été présentée aux financeurs ainsi qu'aux CMA.

Les financeurs ont pu avoir connaissance des problématiques que soulevait ce projet : à savoir le besoin de mettre en place une veille technologique ainsi que la difficulté de quantifier le nombre d'artisans en PACA en possession d'une écotechnologie.

Les résultats ont été également présentés devant les CMA, en visio-conférence le 7 mai 2015. La liste des 37 écotechnologies a été réduite au nombre de 23. Cette liste est présentée en annexe 1 et concerne les secteurs suivants (figure 3) :

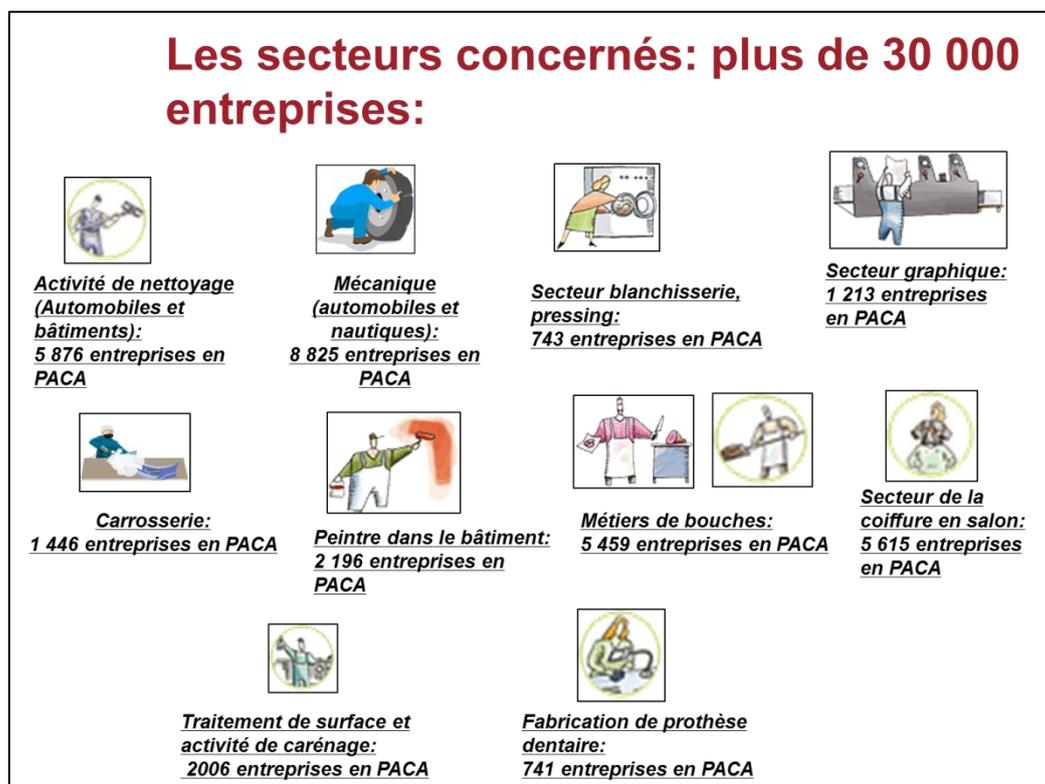


Figure 8: Les secteurs ciblés par les écotechnologies.

Cette étape de validation a permis d'une part de présenter quelques nouvelles technologies mais également d'impliquer les CMA dans ce projet en adoptant leur vision et en prenant en compte leur avis.

L'utilisation des méthodes de management permettent de cartographier les besoins et les cibles du projet. En fonction des cibles, les stratégies de communication sont différentes. Le discours et les questions s'adaptent à l'interlocuteur en vue de parler le même langage pour recueillir le maximum d'informations.

Le chargé de mission élabore donc un plan de charge auquel il ajoute des dates clés pour valider les différentes étapes. Ces validations permettent de progresser dans le projet et de l'améliorer.

Présenter un projet face à des professionnels permet de voir si l'organisation du travail et les stratégies planifiées sont en adéquation avec les objectifs à atteindre.

Ainsi cette phase d'élaboration a permis de mettre en place les bases du projet. Elle a eu comme résultats de définir les objectifs, de dresser une liste de contacts ainsi qu'une liste d'écotechnologies.

La présentation des résultats aux différentes étapes clés a permis de valider le travail accompli et d'améliorer le projet.

La phase de développement du guide consistera à rédiger le guide et à planifier la démarche à entreprendre pour le diffuser.

2. La phase de développement du guide

La rédaction du guide consiste en l'élaboration de fiches synthétiques sur les écotecnologies sélectionnées. Une réflexion a été menée sur la mise en forme ainsi que sur le contenu des fiches (2.1). Dans le même temps, un travail a été réalisé sur la manière de mettre en valeur le guide pour le promouvoir (2.2).

2.1. La rédaction du guide

Lorsqu'un document est rédigé, le contenu de ce dernier doit s'adapter au public qu'il cible (2.1.1). En l'espèce les destinataires de ces fiches étaient en premier lieu les artisans puis en second lieu les CMA. Ce travail d'adaptation a conduit le chargé de mission à proposer un contenu différent des fiches écotecnologies (2.2.2).

2.1.1. Une rédaction adaptée au public ciblé

La forme du guide des écotecnologies a été réfléchi dans son contenu mais également dans sa forme.

Avant de procéder à la rédaction, il a fallu s'intéresser à la forme du guide des écotecnologies. Les CMA départementales ont été consultées. Il a été décidé que le format le plus adéquat serait de présenter chaque écotecnologie sous forme de fiche. La compilation de ces fiches constituerait le guide des écotecnologies.

La fiche écotechnologie ne doit pas aller au-delà d'une page recto verso afin d'éviter une lecture trop longue qui pourrait ennuyer ou perdre le lecteur et présente les informations dans des rubriques.

L'objectif de cette présentation est d'avoir suffisamment d'informations pour que l'artisan se fasse une idée de l'écotechnologie.

Des différents entretiens, il est apparu la nécessité d'appuyer l'argumentaire précédemment présenté par des témoignages d'artisans. Par ces témoignages, l'artisan a ainsi la garantie que l'écotechnologie proposée est utilisée.

Ainsi, il était important que pour chacune des écotechnologies un artisan y soit associé. Il a donc fallu dresser une liste d'artisans et de fournisseurs avec un guide d'entretien adapté. Un modèle de guide d'entretien à destination des artisans est proposé en annexe 2.

La recherche d'artisans qui possèdent une écotechnologie s'est avérée plus complexe que de dresser la liste des fournisseurs. En effet, les CMA n'ont rencontré que quelques écotechnologies dans les entreprises artisanales. Deux pôles d'innovations ont complété la liste des artisans. La recherche internet a finalisé la liste.

Ce travail de recherche avait pour objectif de donner de la crédibilité à ces écotechnologies ainsi que de rassurer les futurs lecteurs du guide.

Le guide d'entretien des artisans prend en compte les caractéristiques de la technologie : les avantages qu'elles procurent au quotidien et les inconvénients que les artisans ont pu rencontrer en l'utilisant.

Il était également nécessaire d'informer les entreprises sur la démarche réalisée par la CRMA et sur l'éventualité d'être tenus informés sur l'évolution du guide. Ces entretiens ont été l'occasion de nouer un lien et de présenter le projet de la CRMA aux artisans.

L'étape de collecte des informations en vue de rédiger les fiches écotechnologies permet de montrer l'une des qualités demandée à un chargé de mission en environnement : la rédaction.

En effet, il est important lors de la rédaction d'un document de s'adapter au public cible car les informations à retrouver peuvent être différentes.

Les artisans ont besoin d'informations très concrètes et pratiques. Ils veulent connaître les gains de productivité que peuvent leur apporter les écotechnologies et la manière d'utiliser ces dernières.

Les témoignages d'artisans ont pu mettre en avant les aspects pratiques de la technologie ou du procédé utilisé. Les artisans ont une vision plus réaliste des avantages qu'apporte la technologie. Ce qui a permis de hiérarchiser ces derniers.

Par exemple pour les fontaines de dégraissages biologiques, les artisans ont mis en avant les avantages liés à la santé des salariés. En effet l'utilisation de nouvelles technologies peut rendre le travail des salariés plus facile. Ces derniers augmentent alors leur efficacité au travail. Ils travaillent également dans une plus grande sécurité car ils n'utilisent plus de produits nocifs.

Il était donc nécessaire lors de la rédaction de présenter des éléments concrets aux artisans pour que ces derniers soient intéressés par les fiches.

A l'inverse les CMA ont besoin de connaître les spécifications techniques des écotechnologies pour pouvoir assurer que ces dernières correspondent bien aux besoins et à l'activité de l'artisan. Elles insistaient également sur le fait de connaître les coûts et les aspects réglementaires de l'écotechnologie.

Après avoir appréhendé les enjeux et analysé les besoins des différents publics cibles, j'ai pu rédiger les fiches présentant les écotechnologies.

2.1.2. Le contenu des fiches écotechnologies

La structure de la fiche présentant une écotechnologie est née à partir des observations réalisées par l'ensemble des interlocuteurs. Ainsi, les entretiens réalisés auprès des CMA, m'ont permis d'élaborer un format de fiche dans laquelle les informations suivantes devaient être retrouvées :

Nom de l'écotechnologie					
Description: « Écotecnologie: Technologie ayant pour vocation de produire des biens et services tout en prévenant, limitant ou corrigeant les atteintes à l'environnement (eau, air, sol, déchets, bruits...)	Schéma/Photo:				
Données techniques:	Entretien/Maintenance/Fonctionnement:				
<table border="1"> <tr> <th style="text-align: center;">AVANTAGES</th> <th style="text-align: center;">INCONVENIENTS</th> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Santé • Praticité (taille) • Efficacité • Simplicité (installation, entretien et utilisation) • Economie (temps et argents) • Réglementation </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Limites et précautions (surtout en cas de mauvais entretien) </td> </tr> </table>	AVANTAGES	INCONVENIENTS	<ul style="list-style-type: none"> • Santé • Praticité (taille) • Efficacité • Simplicité (installation, entretien et utilisation) • Economie (temps et argents) • Réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> • Limites et précautions (surtout en cas de mauvais entretien) 	
AVANTAGES	INCONVENIENTS				
<ul style="list-style-type: none"> • Santé • Praticité (taille) • Efficacité • Simplicité (installation, entretien et utilisation) • Economie (temps et argents) • Réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> • Limites et précautions (surtout en cas de mauvais entretien) 				
CONTACTS: (Fournisseurs)	Règlementation: <ul style="list-style-type: none"> • ICPE • Règlements sanitaires • ... 				
Aide/ Label/ Formations/ conseils: -Subvention Certification...	Coûts: <ul style="list-style-type: none"> • Coûts d'investissements 				

Figure 9 : Modèle de fiche pour le guide qui est à destination des CMA.

Il est apparu que ces fiches étaient complètes mais trop techniques. Leur diffusion ainsi que leur succès risquaient d'être trop limités car il s'agissait d'avantage de fiche à destination des CMA que des artisans.

En effet, les artisans ont des besoins précis à satisfaire et un matériel spécifique. Il ne semblait pas judicieux de faire apparaître l'ensemble des données collectées. Il fallait se mettre à la place de l'artisan et se poser les mêmes questions que lui :

« Pourquoi acheter ce matériel ? »

Un travail de clarification a ainsi été entrepris afin d'apporter une meilleure compréhension et surtout en vue de capter l'attention des artisans et de susciter suffisamment leur intérêt pour les inciter à contacter les CMA.

Il a été décidé de conserver l'ancien format de fiche pour les CMA afin qu'elles puissent avoir un contenu complet de l'écotechnologie. De cette façon, elles sont à

même de pouvoir conseiller et renseigner les artisans. Par contre, les fiches destinées aux artisans ont été modifiées.

Cette volonté de proposer un contenu différent pour chaque public cible et le fait de travailler de nouveau les fiches pour les artisans montre la qualité d'adaptation et de réactivité que doit posséder un chargé de mission.

Un nouveau modèle de fiche a alors été proposé pour fournir un contenu plus spécifique aux préoccupations des artisans.

Les rubriques des fiches pour les artisans furent élaborées en fonctions des différentes questions que peuvent se poser ces derniers.

Titre écotechnologie :		Illustration de l'écotechnologie
Pour qui ?	Pourquoi l'acheter ? Argumentaire: - Réglementaire - Economique - Santé/sécurité - Efficacité - Image	
Ils l'ont testée pour vous : (Témoignage d'artisans)		Qu'est-ce que c'est ? (Descriptif de la technologie)
Informations pratiques :		Combien cela coûte ?
Vous voulez en savoir plus ? Adressez-vous à votre référent de la Chambre de métiers et de l'artisanat de région		

Figure 10 : Modèle de fiche pour le guide qui est à destination des artisans.

- Pour qui ?

Cette rubrique est présentée sous la forme de logos et de pictogrammes afin d'attirer l'œil de l'artisan.

- Ils l'ont testée pour vous ?

Cette partie permet de présenter des témoignages d'artisans sur l'utilisation d'une écotechnologie. Les artisans sont ainsi mis en confiance car ils ont la garantie que cette technologie a été utilisée.

- A quoi sert l'écotechnologie ?

Cette rubrique présente l'écotechnologie. En une phrase ou deux, un descriptif sommaire de la technologie est proposé afin que l'artisan sache dans quel cas la technologie s'utilise.

- Information pratique

Cette partie permet d'informer sur certaines particularités ou inconvénients que peuvent engendrer la technologie. Elle constitue également une occasion de proposer aux artisans des solutions pratiques en vue d'améliorer l'efficacité d'utilisation ou éviter un achat inadapté. Cette partie permet à la fois de garder une transparence sur la technologie tout en la valorisant.

- Combien cela coûte ?

Le prix est ce qui peut inciter ou décourager l'achat. Les écotecnologies sont pour la plupart chères. Pour cette raison, à chaque fois que l'information était connue, le retour sur investissement ou des solutions alternatives comme la location sont indiqués.

- Le schéma de l'écotechnologie :

Un pictogramme est réalisé afin d'illustrer la fiche et d'améliorer le visuel.

- Vous vous voulez en savoir plus ?

Cette rubrique permet de clôturer la fiche en renvoyant les artisans auprès des CMA pour se renseigner.

Ainsi cette modification de la fiche destinée aux artisans apporte d'avantage de clarté et augmente les chances de susciter leur intérêt. Cela augmente par la même, les chances de diffuser les écotecnologies auprès du plus grand nombre.

Le chargé de mission en environnement doit donc savoir analyser les situations et les adapter en fonction des besoins. Selon les interlocuteurs, le discours doit être adapté. Il doit savoir également présenter, se présenter mais surtout argumenter pour faire passer cette idée et susciter l'intérêt de ses interlocuteurs.

La rédaction, l'analyse, l'adaptabilité ainsi que l'argumentation sont autant d'atouts recherchés auprès d'un chargé de mission et plus encore auprès d'un chargé de mission en environnement qui retrouve souvent face à lui des interlocuteurs qui ont des besoins très pragmatiques.

Dans la phase d'élaboration du guide, la collecte des informations a ainsi permis de rédiger les fiches. Les contacts réalisés auprès des CMA, des pôles d'innovation ainsi qu'auprès des artisans et fournisseurs ont permis d'améliorer les fiches et de les rendre plus attractives et plus pertinentes par rapport aux attentes des artisans.

L'étape qui suit concerne la diffusion du guide. Il s'agit de réfléchir à des moyens pour mettre en valeur le guide et le diffuser.

2.2. La diffusion du guide

La phase de diffusion du guide est un élément fondamental dans la réalisation d'un projet car elle doit permettre d'atteindre les publics cibles. Une communication et une diffusion inadaptées réduisent les résultats escomptés.

Pour cela il est nécessaire de s'entourer d'experts dans la communication. Le chargé de mission doit alors coordonner l'action de ces acteurs pour garantir le succès du projet (2.2.1). Ce travail a abouti à la création d'outils qui devront assurer une large diffusion du guide (2.2.2).

2.2.1. La définition de la stratégie de communication et de marketing et le pilotage de la phase de diffusion du guide

- Tout d'abord il a été nécessaire de réaliser une stratégie de communication et de marketing.

L'une des étapes essentielles à ce guide est de réfléchir au moyen à mettre en œuvre afin de d'atteindre les artisans et susciter suffisamment leur intérêt pour leur donner envie d'en savoir plus.

La réflexion menée sur le contenu des fiches et les rubriques à présenter a initié l'étape de communication. Cette étape constitue l'étape de finalisation du guide.

Les enjeux de cette phase sont d'élaborer une bonne communication pour permettre la diffusion du guide. Tout l'enjeu réside dans cette dernière phase car en son absence, le guide encoure le risque de ne pas avoir le résultat escompté et d'être très vite oublié.

Le souhait de ce projet est de ne pas aboutir à un format papier pour plusieurs raisons :

Le site internet de la CRMA est un outil primordial de communication auprès des artisans. Il est donc normal de pouvoir retrouver ces fiches sur le site internet de la CRMA. Cette méthode de diffusion permet aux lecteurs de prendre connaissance du guide sans avoir à se déplacer. Le grand public pourra également avoir connaissance des informations présentes dans le guide.

D'autre part, la philosophie dans laquelle le guide a été élaboré, à savoir promouvoir la transition écologique et énergétique, s'avère incompatible avec l'utilisation d'un format papier.

Pour des raisons de logistique l'utilisation d'un format numérique s'avère plus intéressant puisque cela évite l'impression d'un grand nombre de guides.

Dans un projet, le marketing s'avère important car il permet de finaliser le travail et de le mettre en valeur. Dans le cas du projet des écotecnologies, il s'agit d'un marketing opérationnel.

Il s'agit d'une méthode d'optimisation qui permet d'agir sur le produit proposé (en l'espèce le guide des écotecnologies), ainsi qu'en la mise en œuvre d'outils et de techniques pour valoriser ce dernier auprès des cibles (dans le cas présent auprès des artisans et des CMA).

« La copy stratégie » constitue une méthode de marketing, que j'ai mise en place pour définir les objectifs à atteindre dans la communication d'un projet. Cette méthode permet de cibler les objectifs de communication et les éléments que l'équipe de création doit faire passer à la cible.

La copy stratégie se décompose de la façon suivante :



Figure 11 : Représentation schématique du copy stratégie utilisée dans le cadre du guide des écotecnologies.

- un message: un exemple de slogan qui serait intéressant de retrouver la communication sur le guide ;
- les cibles : ceux pour qui le guide est destiné ;
- les objectifs à atteindre à l'aide de la communication ;

- les promesses qui sont faites aux cibles (les motivations des cibles que la communication va exploiter) ;
- les caractéristiques du guide qui vont justifier cette promesse de base.

Ce raisonnement constitue l'essence du travail de communication. A partir de ce schéma de raisonnement, il est possible de construire et de mettre en place la stratégie de diffusion du guide.

La « copy stratégie » a été un outil de pilotage qui m'a permis de coordonner l'action des acteurs qui ont participé à la diffusion du guide.

Le modèle complet du copy stratégie utilisé durant le stage a été annexé dans ce rapport en annexe 4.

- Puis il a fallu piloter les actions de plusieurs acteurs

Lors de mon stage, j'ai eu la possibilité de travailler avec la mission juridique pour réaliser un cahier des charges en vue de passer un marché public pour intégrer le guide des écotecnologies sur le futur site internet de la CMAR.

Pour rappel, la CRMA et les CMA départementales de PACA vont fusionner au sein d'une seule et même structure : la CMAR (Chambre de métiers et de l'artisanat de région).

Pour assurer une meilleure diffusion, il a fallu sélectionner un prestataire pour créer un mini site internet réservé aux guides des écotecnologies au sein du futur site de la CMAR.

Le but du travail réalisé avec le service juridique a été de construire un cahier des charges qui sécurise juridiquement le marché et qui permet de trouver une solution avantageuse pour la CRMA, c'est-à-dire l'offre qui assure la meilleure visibilité pour le guide des écotecnologies.

En effet, un marché public engage l'acheteur, en cas de mauvaise définition du besoin, il est très difficile de revenir sur l'accord passé et la structure aura engagé une dépense à mauvaise escient.

Dans ce genre de situation j'ai appris que le chargé de mission doit être particulièrement attentif parce qu'en cas d'erreur il aura engagé une partie de son budget sans avoir obtenu les résultats escomptés. Cette phase est donc essentielle.

Cette étape a été difficile parce qu'il a fallu réfléchir à la manière d'intégrer les fiches sur le futur site internet de la CMAR qui est en phase de projet.

Le service juridique apporte les éléments clés à connaître afin de construire le cahier des charges. Selon la valeur du montant du marché, les règles pour construire et diffuser le marché sont différentes.

En dessous de 15 000 euros HT, le cahier des charges est moins contraignant au niveau des informations à fournir :

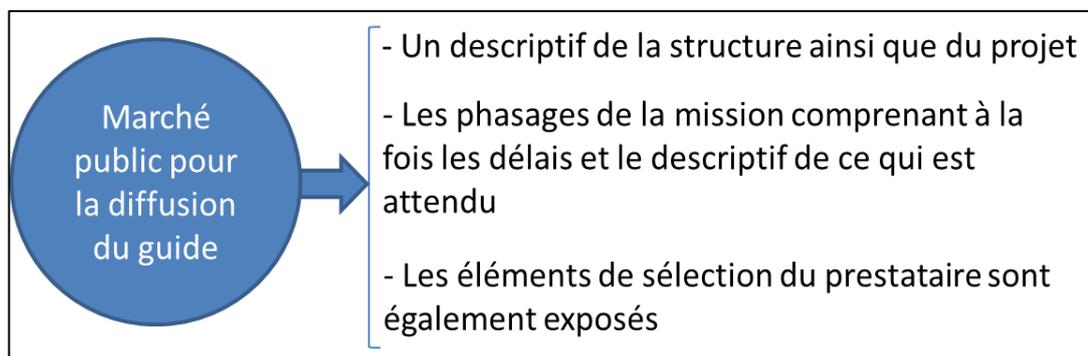


Figure 12 : Représentation des informations attendues dans un marché public.

Le service juridique a permis ainsi de cadrer l'élaboration de ce cahier des charges ainsi que sa diffusion auprès des prestataires potentiels.

Pour diffuser le guide des écotecnologies, j'ai également travaillé avec le service communication de la CRMA. Il a pour mission de donner des conseils sur la diffusion des documents ou projets élaborés par les agents.

Ce service met en forme les documents proposés pour que ces derniers respectent les chartes graphiques qui ont été élaborées pour assurer une plus grande diffusion et une uniformité de publications des documents produits par la CRMA.

Enfin, il m'a fallu collaborer avec le prestataire sélectionné lors de l'appel d'offre. Les fiches des écotecnologies ont été fournies au prestataire afin que celui-ci réalise la mise en forme.

En amont un travail de réflexion collaboratif réunissant le prestataire, le service communication, mon maître de stage et moi-même, a été réalisé pour évoquer le design des fiches.

Les différentes propositions de modèles de fiches ont permis d'affiner le travail sur le visuel pour aboutir au résultat attendu : un modèle de fiche lisible sur un écran entier.

En un seul coup d'œil le lecteur peut ainsi accéder aux différentes rubriques.

Les couleurs ont également été retravaillées afin d'obtenir un univers cohérent avec les objectifs attendus du guide. Le code couleur choisi est fonction de l'impact ou du résultat que procure la technologie.

Par exemple la couleur bleu désigne une écotecnologie qui aura des effets bénéfiques sur les milieux aquatiques et sur l'eau. C'est le cas pour les séparateurs de graisses qui retiennent les graisses pour les empêcher de se déverser dans les réseaux d'assainissement.

Le volet qui présente les témoignages d'artisans a également été retravaillé pour ressortir d'avantage sur la fiche.

Le visuel permet ainsi de garantir l'intérêt du lecteur, ce qui assure par la même occasion le succès du guide. Le confort visuel est recherché pour susciter l'intérêt du lecteur.

Le site internet doit ainsi respecter cette philosophie. Pour cette raison, un travail de fond a été mené avec le service communication en vue d'élaborer la trame du site internet.

2.2.2. Les outils de diffusion du guide écotecnologies

La diffusion du guide va reposer sur deux outils principaux : le site internet et une journée de formation pour les agents des CMA départementales de PACA.

- Le site internet :

La trame du site internet a été construite afin de pouvoir donner une base au prestataire sélectionné lors du marché public. Cette base a pour objectif de lui donner un axe de réflexion sur la réalisation du site.

Tout comme pour les fiches du guide, le site doit être réfléchi pour attirer le regard et susciter l'envie d'explorer les différentes rubriques. Un visuel attractif et dynamique est ainsi recherché.

La trame présente une liste de rubriques avec leur titre et contenu:

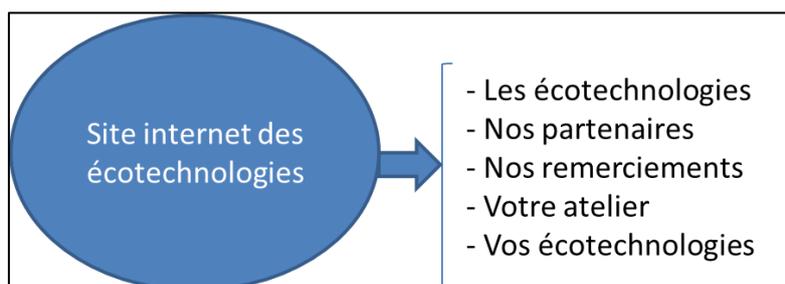


Figure 13 : Représentation schématique des rubriques attendues sur le site internet.

- Les écotecnologies : Cette rubrique décrit le projet en présentant les raisons qui ont conduit à sa réalisation ainsi que les objectifs attendus.
- Nos partenaires : elle contient les mots des partenaires qui sont l'Agence de l'eau, le Conseil Régional ainsi que le CNIDEP, sur le guide.
- Nos remerciements : divers acteurs ont été associé à l'élaboration de ce guide. Les CMA, les pôles d'innovation, les fournisseurs ainsi que les

artisans ont permis de constituer les fiches et de réaliser ce guide. Ainsi, ce volet donne l'occasion de remercier l'ensemble des personnes qui ont donné de leur temps pour ce guide.

- Votre atelier : Le guide des écotecnologies apporte à la fois des solutions aux artisans, mais il a également pour vocation d'apporter une vision plus globale de son entreprise et de réfléchir en amont pour gagner en efficacité. Les liens des fiches de l'ADEME présentés lors du Colloque national de la transition énergétique ont été récupérés. Ils permettent de montrer aux entreprises artisanales qu'elles peuvent gagner en performance et réduire leurs coûts en adoptant des pratiques moins énergivores.
- Vos écotecnologies : cette rubrique constitue l'élément essentiel, avec la rubrique « votre atelier », du guide des écotecnologies. Les fiches sont retrouvées dans ce volet.

La trame a été annexée à ce rapport (annexe 5). Elle a dû être élaborée par le chargé de mission pour faciliter le travail du service communication de la CRMA et du prestataire.

Il était essentiel que ce travail soit réalisé par ce dernier, c'est au chargé de mission de dire quels sont les éléments qui doivent être mis en avant par les spécialistes de la communication. Ces derniers reçoivent le fond du travail du chargé de mission et le mettent en forme.

Le prestataire choisi pour réaliser le design du site devra se baser sur ce modèle pour rendre les informations visibles et attractives.

- **La journée de formation dédiée aux CMA**

Les chambres de métiers et de l'artisanat sont également des moyens de diffusion du guide. L'utilisation seule de l'internet n'est pas suffisante pour promouvoir le guide. Compte tenu de la proximité des CMA avec les entreprises, celles-ci peuvent présenter aux artisans des écotecnologies.

Afin de les aider dans cette mission d'accompagnement, une journée de formation en collaboration avec le CNIDEP a été élaborée. Cette formation a pour but de former les agents CMA pour promouvoir la diffusion des écotecnologies. Les résultats attendus de cette journée sont multiples.

Les agents CMA pourront former et informer les artisans sur les écotecnologies.

D'autre part, grâce à cette journée de formation, une dynamique peut être lancée. L'implication des CMA permettra ainsi de diffuser plus largement le guide. Cela leur donnera également, une part importante dans ce projet ce qui les incitera à faire perdurer et évoluer le guide.

Le CNIDEP a été sélectionné à la suite d'un marché public ouvert par la CRMA. J'ai réalisé des échanges téléphoniques avec le CNIDEP. Ils ont permis d'établir le plan

de formation qui sera suivi lors de cette journée. Les échanges avec les CMA lors de l'enquête préliminaire, ont permis de faire ressortir les éléments clés à aborder durant cette journée :

- coût d'achat
- gain de productivité
- financements

L'aspect environnemental sera évoqué lors de cette journée. Cependant, l'accent sera d'avantage mis sur l'aspect économique et réglementaire des écotecnologies.

Ce choix répond aux demandes des CMA qui sont fréquemment confrontées à ce type de questions. Un jeu de rôle sera élaboré afin de mettre en situation les CMA dans le cas où, un artisan souhaiterait entreprendre une demande d'aide à l'achat.

La phase de développement du guide a mis en œuvre les mêmes outils de management que lors de la phase d'élaboration :

- analyser ;
- planifier ;
- agir
- évaluer pour améliorer.

Ce sont autant d'étapes que le chargé de mission en environnement réalise lors de ses missions.

La roue de Deming trouve son application au sein de chacune des étapes réalisés dans le projet. Il en est de même concernant l'étape de communication et de marketing du projet.

La communication et le marketing permettent de trouver les stratégies de communication à mettre en place afin de garantir la réussite de ce projet dans sa diffusion. Ces outils du management permettent de véhiculer le message à transmettre et faciliter ainsi l'appropriation du guide, dans le cas présent, par les artisans.

La diffusion par internet mais également par les CMA permettra de finaliser ce projet de création d'un guide des écotecnologies. Mais, cela sera le début d'un projet beaucoup plus grand qui est celui de réaliser un réseau de partenaires autour du thème des écotecnologies.

Il s'agit des prémisses d'une plateforme des écotechnologies dont l'initiative en reviendra à la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat de Provence-Alpes-Côte d'Azur (CMAR PACA).

Conclusion et perspectives

Ce stage m'a permis d'appréhender la mission d'un « chargé de mission environnement » au sein d'une structure qui s'adresse à 120 000 entreprises.

J'ai pu mettre en application les enseignements reçus dans le cadre d'un master en management scientifique. En effet, le management est la mise en œuvre des moyens humains et matériels pour atteindre les objectifs fixés.

A chaque étape, le chargé de mission doit planifier, agir et évaluer son travail. Pour cela des points de vérification sont réalisés pour l'améliorer. Cet avancement ne peut se faire que grâce à l'accompagnement et la concertation auprès de financeurs et des partenaires.

Ce stage m'a permis d'acquérir des compétences professionnelles qui sont fondamentales pour un chargé de mission en environnement. J'ai appris à construire un projet de sa phase d'élaboration jusqu'à sa diffusion. Pour cela, il m'a fallu en tant que chargé de mission :

- assumer des responsabilités notamment en rédigeant un cahier des charges pour un marché public et en présentant mon projet aux financeurs,
- Respecter un budget alloué,
- Respecter les échéances liées au projet (plan de charge)
- être autonome dans mon travail ;
- être force de propositions notamment en termes de suite à donner sur la thématique;
- travailler en collaboration avec plusieurs acteurs ;
- valoriser mon action auprès des référents départementaux des CMA qui vont utiliser le guide des écotecnologies ;
- découvrir et investir de nouveaux domaines comme la communication, le marketing et les marchés publics.

Le guide des écotecnologies que j'ai ainsi conçu et réalisé pour le réseau régional des métiers et de l'artisanat présente des solutions alternatives en vue de réduire, ou de limiter les pollutions et les nuisances tout en augmentant la performance des entreprises.

Le message porté par ce guide aux artisans est le suivant :

« Adaptez-vous en étant performant, faites le choix d'une écotecnologie »

L'artisanat est présent sur tout le territoire régional et forme un réseau dense d'activités au service de la population. Il est un vecteur de l'équilibre des agglomérations et un élément essentiel de dynamisation économique du territoire.

Dans un contexte où la concurrence peut s'avérer rude, agir pour l'environnement peut constituer une occasion d'obtenir de nouveaux marchés. Les modèles économiques actuels se développent de plus en plus en ce sens pour l'émergence d'une économie plus verte et pérenne.

Ce travail a permis de lancer une dynamique autour des écotecnologies et d'élaborer un premier réseau de professionnels. Les personnes contactées ont été intéressées par le guide et son devenir. Grâce à eux, les besoins auxquels le guide devra répondre ont pu être définis.

J'ai eu la possibilité et la chance de participer à un projet qui a pour but de promouvoir la transition écologique et énergétique au sein de l'artisanat. La diffusion du guide permettra ainsi d'informer les artisans sur les solutions qui existent.

Au final, mon travail constitue, de fait, une première étape pour promouvoir les écotecnologies au sein des entreprises artisanales.

Mais comment en massifier l'appropriation ? Quelle veille à maintenir auprès d'une centaine de fournisseurs ? Quelles innovations à surveiller ? Voire à adapter ? Comment entretenir la dynamique née de cette action ? Quelles suites à donner aux questionnements des financeurs ? Comment valoriser les entreprises qui s'engagent ? Quelles aides sont possibles ou négociables ? Quid d'une plateforme pour stimuler la demande et structurer l'offre sur ce marché ?

Autant de questions en suspens qui pourraient amener ma structure d'accueil à se positionner plus fortement sur ce sujet dans les années qui viennent.

Autant de questions qui ont également conforté mon choix d'études et de stage.

Bibliographie

- Chambre régionale de métier et de l'artisanat. « Qui sommes-nous ? ». <http://www.crma-paca.fr/>. Consulté en mai 2015.
- Eau France, 2004. Directive cadre sur l'eau. <http://www.eaufrance.fr/comprendre/la-politique-publique-de-l-eau/la-directive-cadre-sur-l-eau>. Consulté en janvier 2015.
- Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable. Prévention des risques Eau, Directive cadre sur l'Eau. <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Directive-cadre-EAU.html>. Consulté en janvier 2015.
- Comité de bassin Rhône-Méditerranée, 2014. Projet de SDAGE 2016-2021. http://www.rhone-mediterranee.eaufrance.fr/docs/sdage2016/elaboration/consultation_dec2014/20141114-RAP-ProjetDeSdage-v0.pdf. Consulté en janvier 2016.
- Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse, 2009. Le SDAGE du Bassin Rhône-Méditerranée. <http://www.eaurmc.fr/le-bassin-rhone-mediterranee/le-sdage-du-bassin-rhone-mediterranee.html>. Consulté en janvier 2015.
- Préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, 2014. file:///C:/Users/a.lebre/Downloads/cper_projetpaca_0415.pdf. Consulté en janvier 2015.
- PRSE, 2011. Plan Régional de Santé Environnement Provence-Alpes-Côte d'Azur. <http://www.prse-paca.fr/> Consulté en janvier 2015.
- Observatoire Régional Eau et Milieux Aquatiques en PACA, 2015. LE SCHÉMA D'ORIENTATIONS POUR UNE UTILISATION RAISONNÉE ET SOLIDAIRE DE LA RESSOURCE EN EAU (SOURCE) : INITIATIVE DE LA RÉGION PACA. http://www.observatoire-eau-paca.org/environnement/le-schema-d-orientations-pour-une-utilisation-raisonnee-et-solidaire-de-la-ressource-en-eau-source-initiative-de-la-region-paca_63.html. Consulté en janvier 2015.
- Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, 2014. PRPGDD. <http://www.regionpaca.fr/developpement-durable/transitions-energetiques/gestion-des-dechets/prevention-et-gestion-des-dechets-dangereux.html>. Consulté en janvier 2015.

Annexes

Annexe 1 : Liste écotecnologies finale

Liste écotecnologies :

Ecotecnologies	Secteurs	Artisans contactés
Fontaine de dégraissage biologique	Mécanique (automobiles et nautiques): 8 825 entreprises en PACA	- Garage Frias Essonne 01 69 39 33 33 - Garage Versao Val-de-Marne 01 43 76 27 46
Fontaine de dégraissage biologique des freins	Mécanique (automobile): 6 225 entreprises en PACA	Diag auto service Essone 01 69 49 61 55
Cabine de peinture	Mécanique et traitement de surface 6 265 entreprises en PACA	Compagnon Carrossiers Var 06 19 43 61 70
Laveur de pistolets de peinture	Carrosserie: 1 446 entreprises en PACA	Merino Sporting Seine-Saint-Denis 01 48 44 59 59
Nettoyeur vapeur sèche	Activité de nettoyage (Automobiles et bâtiments): 5 876 entreprises en PACA	Car Wash Store Bouches-du-Rhône 04 86 32 07 91
Aérogommage en circuit fermé	Traitement de surface et activité de carénage: 2006 entreprises en PACA	BioBoat Var 06 11 67 41 02
Hydrogommage	Traitement de surface: 2006 entreprises en PACA	Biogom Var 06.67.60.95.48
Nettoyage à l'eau pure	Nettoyage d'ouvrages: 2006 entreprises en PACA	PURE & CLEAN Service Bouches-du-Rhône 09 83 66 05 65
Peeling latex	Nettoyage d'ouvrages: 2006 entreprises en PACA	PierreNoël Paris 01 40 09 68 68
Nettoyeur rouleaux de peintures	Peintre dans le bâtiment: 2 196 entreprises en	Farrugia peinture Bouches-du-Rhône

	PACA	06 61 75 18 82
Aquanettoyage	Secteur blanchisserie, pressing: 743 entreprises en PACA	Pressing - Le Parc Vaucluse 04 90 82 45 71
Séparateur de graisse autonettoyant	Métiers de bouches: 5 459 entreprises en PACA	M. Jean-Noël PHILIPPOT Meurthe-et-Moselle 03.83.38.12.46
Le four Biomasse	Secteur Boulangers, Pâtisseries: 3 643 entreprises en PACA	Clairat Snc Charente-Maritime 05 46 94 12 91
Impression offset à Led-UV	Imprimerie: 1 213 entreprises en PACA	l'imprimerie IROPA Seine-Maritime 02 32 81 34 08
Fontaine lessivielle	Imprimerie: 1 213 entreprises en PACA	Imprimerie GO'STICK Vaucluse 04 90 71 54 33
Impression 3D/ Sténographie	Prothésistes dentaires: 741 entreprises en PACA	Beaune laboratoire Doubs 03 81 60 71 11
Cuve à ultrason	De nombreux secteurs concernés (mécanique, bijouterie, imprimerie, électronique): Plus de 10 000 entreprises en PACA	SUN FROGGIES Var 04 94 96 57 78
Stabilisateur d'électricité	Toutes entreprises dont l'énergie est primordiale à l'activité : 38 630 entreprises en PAC	Fournil du Talmeunier Gironde 05 56 57 69 51
Variateur électronique de vitesse sur les moteurs	Toutes entreprises dont l'énergie est primordiale à l'activité : 38 630 entreprises en PACA	Scierie Duclaux 05 55 28 23 89 Corrèze
Récupérateurs de chaleur sur groupe frigorifiques	Métiers de bouches: 5 459 entreprises en PACA	Laurent Decaestecker SARL Ecolactis Messigny et Vantoux
Récupération de la chaleur eaux grises	Secteur de la coiffure en salon: 5 615 entreprises en PACA	Montauriol Beal Valerie Ardèche 04 75 89 13 01
Eco-digesteur	Métiers de bouches et fleuristes : 6 690 entreprises en PACA	Le relais St-Clair Loire-Atlantique 02 40 87 66 11
Réfrigération magnétique: « Igloo system »	Métiers de bouches: 5 459 entreprises	Première vitrine sortie en mars 2015

Annexe 2 : Le guide d'entretien

Guide d'entretien à destination des artisans :

Questions :

- *Quel était le problème initial que cette machine/ce matériel a résolu pour votre entreprise ?*
- *quels gains ?*
- *comment cela marche ?*
- *combien cela coûte ?*
- *cela s'entretient facilement ? (maintenance... coût...)*
- *Vous l'utilisez souvent ?*
- *vos salariés en sont contents ? (conditions de travail ? odeurs ?...)*
- *pas trop dure à mettre en place ?*
- *Vous avez des conseils ? (lieu où la mettre, branchements spécifiques comment la bichonner ?)*
- *Si c'était à refaire ? Reprendriez-vous-la même ?*
- *Que changeriez-vous ?*
- *et maintenant comptez-vous prendre d'autres écotechnologies ? Lesquelles ? Pour quels besoins ?*
- *votre entreprise se porte-t-elle bien ? (lien santé entreprise et matériel performant)*
- *Informez-vous vos clients de cet achat et de votre dynamique ?*
- *en une phrase, pourriez-vous me vendre ce matériel ? Puis-je vous citer anonymement dans mon rapport ? (onglet : paroles d'artisans)*
- *Suite à cet entretien, en quoi ma mission pourrait-elle vous aider ?*
- *connaissez-vous d'autres entreprises qui utilisent des technologies que vous jugez innovantes pour l'avenir de votre secteur ?*
- *souhaitez-vous être informé des résultats de mon travail ?*

Annexe 3 : Présentation d'une fiche écotechnologie à destination des artisans

Pour qui ?

Entreprises dans le secteur de la bijouterie/horlogerie, de l'électronique et des prothésistes.

(Logos ou pictogrammes des secteurs)

Cuve à ultrasons :

Illustration de l'écotechnologie

Ils l'ont testée pour vous :

- S.F, Var : « Un nettoyage efficace pour de très petites pièces ».

Informations pratiques :

- ⇒ Les modèles de cuves sont spécifiques à vos besoins et votre activité ;
- ⇒ La puissance d'une cuve doit être supérieure à 100 Watts pour un nettoyage efficace.

Pourquoi l'acheter ?

- ⇒ Pour être en conformité avec la réglementation : rejeter des polluants dans le réseau d'assainissement est passible d'une amende de 10 000 €.
- ⇒ Pour faire des économies :
 - Très peu de produits utilisés (circuit fermé)
 - Des produits de nettoyage moins chers.
- ⇒ Pour vos salariés : Aucun risque de maladies ou d'allergies.
- ⇒ Pour gagner en efficacité : Un nettoyage performant et automatique.
- ⇒ Pour votre image : les clients recherchent de plus en plus des artisans éco-engagés soucieux de l'environnement.

Qu'est-ce que c'est ?

Un appareil qui grâce aux ultrasons peut nettoyer des pièces de très petites tailles et fragiles.

Combien cela coûte ?

- ⇒ De 180€ HT à 2 000€ HT

Vous voulez en savoir plus ?

Adressez-vous à votre référent de la Chambre de métiers et de l'artisanat de région

Annexe 4 : Copy stratégie du guide des écotecnologies

Copy Stratégie du Guide des écotecnologies:

1) Notre message:

« Adaptez-vous en étant performant : Faites le choix d'une écotecnologie ! »

2) Les cibles :

- **Cible principale** : Les entreprises artisanales de Provence-Alpes-Côte d'Azur (mais pas que...)
 - ⇒ qui souhaitent investir dans de nouveaux matériels plus performants et plus économiques.
 - ⇒ dont l'activité engendre des pollutions ;
 - ⇒ qui sont soumises à une réglementation lourde et contraignante ;
 - ⇒ qui souhaitent valoriser leur image (labellisation et certification) ;

NB : estimation CRMA PACA à 20 000 entreprises (Secteur graphique, secteur de l'automobile, blanchisserie-pressing, traitement de surface, métiers de bouches)
- **Cible secondaire** : Les fournisseurs qui proposent des écotecnologies.
NB : plus d'une centaines de fournisseurs contactés
- **Cible tertiaire** : Les partenaires et les pôles d'innovation.
NB : plus d'une trentaine de personnes contactées

3) Les objectifs à atteindre:

- ⇒ Susciter l'intérêt envers le guide des écotecnologies ;
- ⇒ Démocratiser l'utilisation des écotecnologies dans l'artisanat ;
- ⇒ Renforcer le lien CMA (sources d'information)/ Artisans (demandeurs d'un service/conseil) ;
- ⇒ Positionner les CMA comme acteurs incontournables sur ces questions.

4) Les promesses qui sont faites aux cibles:

Aux entreprises artisanales :

- ⇒ Accroître leur compétitivité ;
- ⇒ Valoriser leur image ;
- ⇒ Réduire leur coût;
- ⇒ Etre conformes à la réglementation.

Aux fournisseurs :

- ⇒ Communiquer sur leurs écotecnologies.
- ⇒ Créer un contexte favorable à une augmentation de leur activité.

Aux partenaires et les pôles d'innovations :

- ⇒ Valoriser leur savoir-faire.

5) les caractéristiques du guide :

- ⇒ Des fiches simples, pratiques et accessibles via un site internet présentant :
 - ⇒ Des technologies d'actualité qui répondent à leurs besoins;
 - ⇒ Des technologies testées et éprouvées par d'autres entreprises.
- ⇒ Un renvoi vers des référents CMA formés et informés pour les accompagner.

Annexe 5 : Trame du « mini site » internet des écotechnologies

Bref contenu

Guide interactif des écotechnologies

Rubrique 1 : Les écotechnologies

1. Pour la petite histoire... :

Le contexte actuel tend à l'émergence d'une économie plus verte avec une pression réglementaire qui s'accroît. Ce changement d'environnement économique oblige les artisans à s'adapter rapidement en vue de rester compétitifs.

Le guide des écotechnologies est né du besoin de trouver des solutions alternatives plus écologiques mais surtout plus économiques pour les entreprises artisanales.

Ce guide s'est construit de manière collaborative, en faisant intervenir les pôles d'innovations, le réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat de Provence-Alpes-Côte d'Azur, les fournisseurs de technologies, les artisans ainsi que des organisations professionnelles.

2. Qu'est-ce qu'une écotechnologie ?

Une technologie a pour vocation de produire des biens et services tout en prévenant, limitant ou corrigeant les atteintes à l'environnement (eau, air, sol, déchets, bruits...).

Au-delà de l'aspect environnemental, une écotechnologie doit tenir compte de l'aspect économique en apportant un gain à l'entreprise.

3. Les objectifs du guide :

Le guide des écotechnologies a été créé afin de répondre en premier lieu aux besoins des artisans qui sont de :

- Réduire leurs coûts ;
- Gagner en temps ;
- Accroître leur compétitivité ;
- Etre en conformité avec la réglementation
- Gagner en efficacité

Et ce, en leur proposant des technologies alternatives plus écologiques et économiques.

Rubrique 2 : Vos écotechnologies

Les fiches écotechnologies (sous la forme d'un carrousel) → Le cœur du guide.

A mettre en valeur.

Rubrique 3 : Votre atelier

- **Pompage :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-pompage-8434.pdf>
- **Froid :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-froid-8433.pdf>
- **Air comprimé :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-air-comprime-8432.pdf>
- **Chauffage :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-chauffage-8441.pdf>
- **Climatisation :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-climatisation-8439.pdf>
- **Production de vapeur :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-production-de-vapeur-8436.pdf>
- **Séchage :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-sechage-8440.pdf>
- **Four :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-four-8435.pdf>
- **Système électrique :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-systemes-electriques-8438.pdf>
- **Eclairage :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-eclairage-8442.pdf>
- **Ventilation :**
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/schemas-techniques-ventilation-8437.pdf>

Rubrique 4 :

Nos partenaires

- A présenter sous forme des logos, cliquables vers les sites en question
- Conseil régional (*contenu qui sera fourni par le Conseil Régional*)
- Agence de l'eau (*contenu qui sera fourni par l'Agence de l'eau*)
- CNIDEP (*contenu qui sera fourni par le CNIDEP*)

Remerciements

Le guide des écotechnologies est l'aboutissement d'un travail collaboratif entre les agents de la Chambre de métiers et de l'artisanat de région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les agents d'autres Chambres de métiers et de l'artisanat, l'ensemble des pôles d'innovations dans les petites entreprises, des fournisseurs d'écotechnologies, des artisans et d'autres acteurs clés dans le

domaine des technologies et de l'environnement.

La CMAR PACA, tient donc à remercier ces personnes qui se sont investis dans ce projet, qui grâce à leur accompagnement et leurs conseils, ce projet a pu se concrétiser.

Rubrique 5 : Contacts

Les agents à contacter pour donner plus d'informations aux artisans.

Suggestion dans la mise en forme :

- **La rubrique « Vos écotechnologies » constitue le cœur du guide, il serait bien que d'un premier coup d'œil l'artisan le repère.**
- Pour chaque rubrique, avoir des illustrations ou des pictogrammes afin de donner un visuel attrayant au public.
- Les rubriques 2 et 3 sont liées. La rubrique 3 permet de prendre de la hauteur sur le sujet en proposant des conseils dans le domaine de l'efficacité énergétique. Cette rubrique 3 doit donc être mise en relation avec la rubrique 2.

Résumé

Ce stage a été l'occasion de travailler en tant que chargé de mission en environnement au sein d'une structure importante qu'est la Chambre de métiers et de l'artisanat de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il m'a été possible de comprendre les missions à accomplir lors de la construction d'un projet telle que la rédaction d'un guide des écotechnologies à la destination des artisans. Ce travail se divise en quatre temps : délimitation du projet/ le regroupement et la validation des données/ le travail de rédaction ainsi que la diffusion du projet.

A l'issue de ce travail, vingt-quatre écotechnologies ont été rédigées sous forme de fiche dans le but d'initier la transition écologique et énergétique au sein de l'artisanat. Elles seront disponibles sur le futur site internet de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région.

Un important partenariat a été réalisé pour faire ressortir les besoins, les attentes ainsi que pour créer un lien fort entre la CRMA et les divers acteurs contactés (CMA, pôles d'innovation, fournisseurs et artisans).

Les perspectives envisageables pour la suite de ce projet sont la réalisation d'une plateforme écotechnologie qui rassemble l'ensemble de ces partenaires.