



DEVELOPPER LA FILIERE REPARATION SUR LE TERRITOIRE DE NANTES METROPOLE

RAPPORT PRESENTANT LES RESULTATS DE L'ENQUETE SUR LES BESOINS DES METIERS DE LA REPARATION

Acteurs de cette enquête : Nantes Métropole et
Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire - Délégation Loire-Atlantique

INTERVENANTS

Nantes Métropole		Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire	
Eric PROVOST Chef de projet Economie Circulaire	Tél. : 02 40 99 48 58	Cécile DANIEL Coordonnatrice régionale – Pôle Développement durable	Tél. : 02 51 13 31 43
Gwendoline CENTIS Chargée de mission Economie Circulaire		Christophe TERRIEN Conseiller Développement des Entreprises - Environnement	Tél. : 02 51 13 83 38

SOMMAIRE

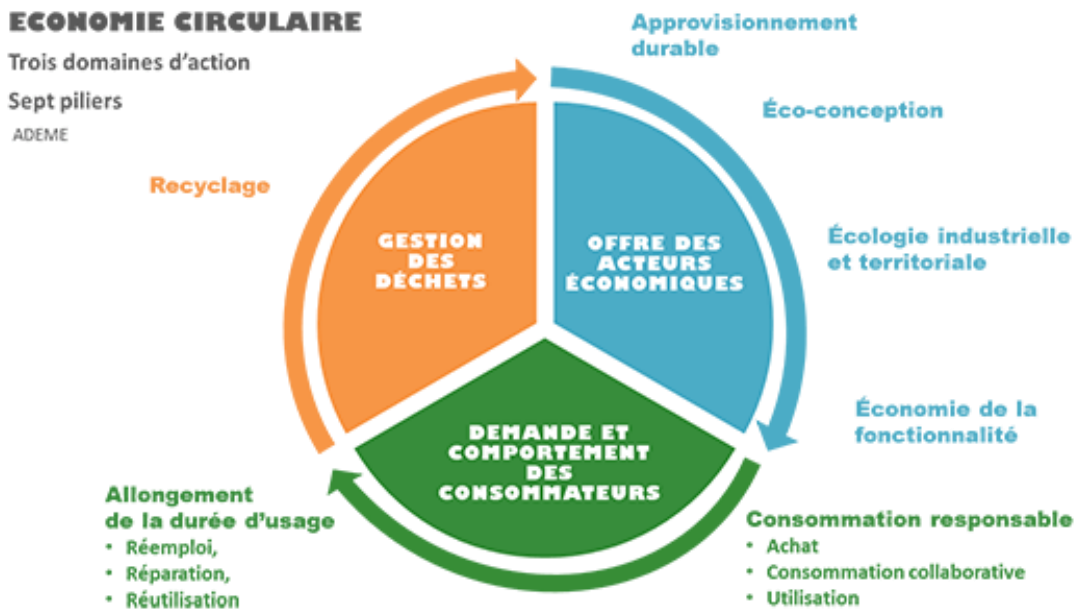
1) LE CONTEXTE ET LES ENJEUX DE LA REPARATION	03
1.1 La réparation dans l'économie circulaire	03
1.2 Un cadre réglementaire favorable depuis 2009	03
1.3 Des consommateurs français sensibles à la réparation des produits	05
1.4 Constat sur le territoire de Nantes Métropole	05
2) L'ETAT DES LIEUX DES INITIATIVES EN FAVEUR DE LA REPARATION.....	09
2.1 Une plateforme de la réparation en Vendée : C'Réparable	09
2.2 Une conciergerie d'entreprises connectée : Box'n services.....	10
2.3 Apporteur d'affaires interprofessionnelles en milieu rural	10
2.4 Mon Repair Shop ou la conciergerie de la réparation - Concept en cours d'élaboration.....	11
2.5 Un projet de plate-forme collaborative à Nantes.....	13
2.6 La Galerie du Zéro Déchet.....	14
2.7 Les actions proposées par CMA France et le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat et les associations	14
2.8 Panorama international du secteur de la réparation	17
3) LES METIERS DE LA REPARATION CIBLES : DEFINITION, CONJONCTURE ET CARTOGRAPHIE SUR LA METROPOLE NANTAISE	19
3.1 Le secteur artisanal et son évolution	19
3.2 Les acteurs économiques de la réparation.....	20
3.3 Cartographies des entreprises de la réparation.....	27
4) ENQUETE ET ENTRETIENS INDIVIDUELS AUPRES DES PROFESSIONNELS.....	35
4.1 L'enquête sur les besoins des métiers de la réparation.....	35
4.2 Entretiens collectifs et individuels auprès des professionnels.....	42
5) PLAN D' ACTIONS EN FAVEUR DE LA FILIERE REPARATION.....	49

1) CONTEXTE ET ENJEUX DE LA REPARATION

1.1 La réparation dans l'économie circulaire

La réparation permet de prolonger l'usage d'un objet par son détenteur. C'est une opération qui consiste à changer une pièce ou à réaliser un entretien et qui permet de donner une seconde vie au produit. Elle retarde son abandon et donc la production de déchets, réduit l'extraction de nouvelles matières premières (énergivores pour la planète) pour fabriquer un nouveau produit.

La réparation bénéficie aujourd'hui d'une visibilité accrue dans le nouveau modèle d'économie circulaire qui tente de supplanter notre modèle actuel d'économie linéaire. En effet, la réparation, quand elle est possible techniquement et financièrement, devient une étape essentielle permettant d'allonger la durée de vie des produits et des équipements qui composent notre environnement. La réparation reste néanmoins la dernière étape avant la mise en décharge et est tributaire de l'offre d'approvisionnement des industriels et du comportement d'achat des consommateurs.



1.2 Un cadre réglementaire favorable depuis 2009

Depuis 2009, les lois dites « Grenelle de l'environnement 1 et 2 » sur la prévention ont instauré des objectifs en matière de réduction des déchets et ont permis de proposer un cadre pour :

- réduire la production des déchets ménagers et assimilés de – 7 % par habitant sur une période de 5 ans,
- inciter les collectivités territoriales qui assurent la gestion des déchets de prévoir au plus tard, au 1^{er} janvier 2012, un programme local de prévention des déchets ménagers et assimilés.

Le programme national de prévention des déchets 2014-2020 a pour but de donner une traduction concrète à plusieurs mesures de la feuille de route de la Conférence Environnementale de septembre 2013, et en particulier sur plusieurs points :

- l'allongement de la durée de vie des produits, leur réparabilité, leur éco-conception, ou
- la mise en place de systèmes de consigne.

Ce programme prévoit aussi une nouvelle diminution de 7 % de la production de déchets ménagers et assimilés (DMA, c'est-à-dire l'ensemble des déchets collectés par les collectivités territoriales) par habitant en 2020 par rapport au niveau de 2010.

La loi Hamon de 2014 pour la lutte contre l'obsolescence programmée a prévu l'obligation d'extension de garanties des produits de six mois à deux ans et d'informer, sur le lieu de vente, de la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un appareil.

Loi Consommation de 2014 (article L 111-3 code de la consommation) prévoit l'obligation pour le fabricant ou l'importateur de biens d'informer le vendeur professionnel de la période de disponibilité sur le marché des pièces indispensables à l'utilisation des biens, et pour le vendeur professionnel, l'obligation de délivrer cette information au consommateur (obligation d'information sur la disponibilité des pièces détachées).

La Feuille de route Economie circulaire rédigée en 2018 propose 50 mesures visant à valoriser la mise en œuvre de ce nouveau modèle économique. Certaines d'entre-elles concernent particulièrement le secteur de la réparation et sont reprises dans le projet **de Loi pour une Economie circulaire et une meilleure gestion des déchets** qui devrait être publiée lors du second semestre 2019.

Les principales mesures annoncées dans ce projet de loi et qui doivent favoriser la réparation sont les suivantes :

Article 1 : Information du consommateur : favoriser une meilleure information du consommateur relative aux produits proposés à la vente, à la réparabilité des produits et à la reprise des produits usagés par les distributeurs :
affichage d'un indice de réparabilité pour les équipements électriques et électroniques obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2020 (catégories précisées par arrêté),

Article 2 : Pièces détachées

- information sur la disponibilité et la non-disponibilité des pièces détachées,
- utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire à compter du 1^{er} janvier 2021 pour la réparation des équipements électriques et électroniques.

Article 5 : Publicité

Interdiction de la publicité incitant à dégrader des produits en état de fonctionnement.

Article 6 : Habilitation transposition directives déchets et réforme REP (responsabilité élargie du producteur) :

- réforme des filières REP,
- financement du diagnostic de réparation par les éco-organismes,
- accès aux informations relatives aux services de la réparation.

1.3 Des consommateurs français sensibles à la réparation des produits

(Source : Repair Week septembre 2017 Les Français et la réparation des objets - Opinion way)

74 % des français préfèrent réparer des objets ou des appareils chaque fois que c'est possible au lieu de les remplacer. Cette tendance se confirme dans le choix des produits puisque 79 % des personnes interrogées déclarent que la « réparabilité » est un critère important au moment de l'achat.

La grande majorité des français (96 %) déclarent que réparer est un geste écologique et responsable. C'est aussi un moyen de faire des économies pour 85 % d'entre eux.

La tranche d'âge des plus de 60 ans (83 %) a plus le réflexe de réparer des objets défectueux que les jeunes de 18 à 24 ans (58 %) qui ont pourtant été sensibilisés aux enjeux environnementaux et qui ont connu le développement des repair cafés, les fabs labs et la tendance au « do it yourself ».

La réparation est privilégiée en priorité pour **les moyens de locomotion** (la voiture, le vélo) ainsi que pour **les produits high-tech** (ordinateur, télévision, téléphone mobile). Les produits électroménagers et les textiles (chaussures, vêtements) ont tendance à être éliminés plus fortement en déchetterie ou dans les poubelles.

Lorsque le consommateur fait appel à un professionnel, **il privilégie, le plus souvent, celui chez qui il a l'habitude d'aller et avec qui il est en confiance** (37 %) puis celui qui a une bonne réputation (24 %) grâce aux avis sur internet ou la recommandation d'un proche. Enfin, 35 % des consommateurs choisissent un professionnel au hasard ou le plus proche du domicile.

Dans ce contexte, le professionnel **a des opportunités à saisir dans la reconquête du marché de la réparation** qui a été impacté par une consommation excessive de la société. Afin de satisfaire l'attente du client, **le professionnel doit le rassurer** sur son niveau **d'expertise et ses compétences techniques** en matière de réparation. Afin de nouer une relation commerciale rassurante, il doit aussi faire **preuve de pédagogie** dans la relation client qu'il met en œuvre **lors de la présentation de son offre de réparation (diagnostic, devis, coûts, délais d'intervention)**. Il doit également apporter **des conseils techniques sur le choix d'équipements durables** et sur **l'entretien régulier** à mettre en œuvre en cas de remplacement d'un appareil.

Néanmoins, une autre tendance se développe et doit être prise en compte par les professionnels : **l'autoréparation**. Plus d'un français sur deux (54 %) répare lui-même ses objets et internet constitue une aide recherchée dans cette situation.

1.4 Constat sur le territoire de Nantes Métropole

Les développements de la réparation et du réemploi sont deux sujets phares **de la boucle 3 de la feuille de route économie circulaire votée par Nantes Métropole en octobre 2018**. En effet, l'allongement de la durée de vie des objets permet de limiter la pression sur les ressources naturelles tout en favorisant le maintien et la création d'emplois locaux.

Fin 2016, une étude réalisée par MODECOM a montré que **les déchetteries nantaises** recèlent un potentiel de **1305 tonnes de textiles** et **1696 tonnes de meubles et objets** qui pourraient être détournées des bennes vers les filières de réemploi et de réparation (l'équivalent de 6,6 % de la benne tout venant). **Dans les ordures résiduelles** (poubelles ménagères), il y aurait un potentiel de **2800 tonnes par an d'objets réparables**.

Depuis 2014, la CMAR des Pays de la Loire déploie le dispositif Répar'Acteurs, avec pour objectifs :

- **D'identifier, soutenir et valoriser le savoir-faire** des artisans de la réparation engagés dans une démarche écoresponsable et qui s'engagent à faire la promotion de la réparation ;
- **De promouvoir les activités de réemploi et de réparation** auprès des particuliers et les inciter à « Faire réparer plutôt qu'à jeter » ;
- De faciliter la **mise en relation des consommateurs et des entreprises de la réparation** ;
- **De réduire les quantités de déchets**, en s'appuyant sur des dynamiques initiées par les territoires ;
- De favoriser l'économie circulaire et **soutenir l'économie de proximité** créatrice d'emplois et de lien social.

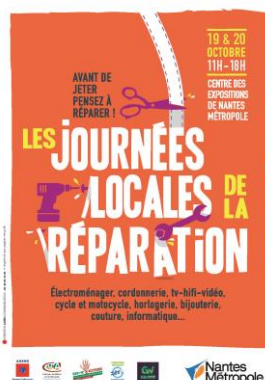
Cette action est mise en œuvre auprès des entreprises grâce à la réalisation de **sensibilisation individuelle** visant à valoriser la réparation comme une activité de réduction des déchets, **des formations collectives** et **l'organisation d'évènements** faisant la promotion de ces métiers.

Sur le territoire de Nantes Métropole, sur près de 331 réparateurs existants, toutes filières confondues (hors automobile), 20 sont actuellement référencés dans le dispositif Répar'acteurs.

Plusieurs campagnes de promotion de la réparation et notamment du dispositif Répar'Acteurs ont été organisées sur Nantes Métropole depuis 2015.

Les journées locales de la réparation en octobre 2015 :

Nantes Métropole, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Loire Atlantique (CMA 44) et l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) ont proposé les 19 et 20 octobre 2015 la 1^{ère} édition des « Journées Locales de la Réparation », au centre des expositions de Nantes Métropole. Deux jours pour venir rencontrer les artisans, entreprises et associations qui œuvrent pour réparer et valoriser les objets du quotidien, plutôt que de les jeter.





Le 19 octobre 2015 était consacré aux rencontres avec les professionnels : 11 entreprises artisanales de l'agglomération nantaise étaient présentes afin d'exposer leur savoir-faire, proposer des démonstrations et conseils en faveur de la réparation.

Cette journée a permis aux professionnels d'exprimer leurs problématiques à l'occasion d'une conférence, de rencontrer des consommateurs et de faire des démonstrations liées à leurs activités. Néanmoins, le grand public s'est peu déplacé sauf des salariés de Nantes Métropole et quelques habitants du quartier pour faire réparer ou demander un devis lors de cette journée.



Le 20 octobre 2015 avait été consacré à la promotion des actions de réparation proposées par des associations positionnées sur des activités complémentaires aux professionnels. Ces deux journées ont été séparées car certaines prestations proposées par les associations, en particulier l'informatique, l'électroménager et les cycles étaient proches de celles des entreprises artisanales.

Foire et salon 2018 :

La Foire Internationale de Nantes du 7 au 16 avril 2018 et le Salon de l'Habitat au Parc des expositions de la Beaujoire du 9 au 11 novembre 2018.

L'objectif était de réaliser une promotion commerciale de l'offre de réparation.

Un public assez nombreux a pu rencontrer les professionnels originaires du département. Cet évènement avait une portée régionale et a peu mobilisé les entreprises Métropolitaines.

Action d'animation des quartiers sensibles (septembre 2018) :

Une sensibilisation a été testée à l'initiative de l'Unacod dans le quartier de Bellevue afin de présenter les métiers de la réparation auprès des élèves d'établissements scolaires du quartier (CE1, CM1, 6^è et 5^è). Cette action a été appréciée par les professionnels de la réparation qui étaient présents (informatique, cordonnerie, bijoux) les organismes de formation (coiffure, automobile et alimentaires) et les habitants du quartier.

Cependant, peu de temps a été consacré à l'expérimentation et à la découverte des métiers dans des ateliers en fonctionnement sauf chez le cordonnier dont l'atelier était situé à proximité.

Compte tenu du contexte réglementaire favorable à la réparation, aux attentes des consommateurs et aux actions déjà engagées en ce sens sur le territoire métropolitain, Nantes Métropole et la CMA des Pays de la Loire se mobilisent sur l'allongement de la durée d'usage des objets, pilier central de l'économie circulaire.

Ainsi la CMA, avec le soutien de Nantes Métropole, réalisera un état des lieux de la filière réparation sur Nantes Métropole, identifiera les freins et les leviers du développement des activités des artisans réparateurs et établira une première liste de préconisations en faveur de la promotion et du développement de la filière de la réparation.

2) L'ETAT DES LIEUX DES INITIATIVES EN FAVEUR DE LA REPARATION

Un inventaire des actions existantes ou en projet en faveur du soutien à la réparation a été réalisé en privilégiant les prises de contacts, à l'échelle locale, en Pays de la Loire et sur le territoire de Nantes Métropole. Au niveau national, un recensement des initiatives menées et des projets a été réalisé auprès du réseau national des Chambres de Métiers et de l'Artisanat.

2.1 Une plateforme de la réparation en Vendée : C'Reparable

A l'initiative de Christophe MORICEAU, 5 professionnels se sont associés en 2015 afin de créer une plate-forme pour réparer des objets en s'appuyant sur cinq professionnels ayant des compétences différentes et déjà implantés en Vendée avec des activités existantes :

- les smartphones et les tablettes numériques ;
- les cartes électroniques et les téléviseurs ;
- les ordinateurs et leur installation ;
- les petits et gros électroménagers (pièces et réparations) ;
- le froid domestique (congélateurs, réfrigérateurs, pompes à chaleur, climatisation...).

Cette structure enregistrée comme association fonctionnant par adhésion volontaire a été créée en novembre 2015.



Les cinq artisans de C'REPARABLE, dans leur atelier de la rue Charles Bourseul à la Roche sur Yon : Christophe Moriceau, Julien Nedelka, Pascal Vasse, Valérie Mançon et Teddy Bibrac.

Après le lancement de cette coopération, un agrandissement était envisagé en juin 2016 en reprenant un local à proximité de l'atelier existant à la Roche sur Yon. D'autres projets étaient également programmés :

- mettre en place d'une plateforme téléphonique avec une réponse technique des opérateurs du groupement ou une orientation vers d'autres professionnels,
- récupérer le matériel quand les gens ne peuvent se déplacer sur le département de la Vendée avec des points de collectes.

Le développement de ces activités nécessitait un financement de 50 000 euros et a suscité une demande de subvention auprès de l'ADEME des Pays de la Loire.

Cette structure n'a pas réussi à pérenniser son activité. Des entretiens avec l'ADEME, un ancien associé et un opérateur vendéen (TRIVALIS) ont permis de réaliser une évaluation qualitative de cette initiative :

Point forts, points faibles :

Ce projet collaboratif a permis de mutualiser une offre de service avec diverses compétences techniques et de développer certaines activités avec le recrutement de nouveaux salariés. Ce concept a créé une marque attractive « C'REPARABLE ».

Les principaux freins identifiés sont le manque de visibilité des professionnels qui étaient peu visibles par les clients, la forte disparité des caractéristiques des équipements à réparer et le manque de connaissances techniques de l'opérateur chargé de la prise en charge de l'appareil. L'activité n'était pas assez structurée et la forme juridique de l'association ne permettaient pas une réelle participation et implication des différents professionnels. Des divergences sont apparues sur les orientations et la posture du Dirigeant en matière de communication auprès des partenaires et sur les engagements financiers pour l'agrandissement des locaux.

2.2 Une conciergerie d'entreprises connectée : Box'n services

(Source : Fiche commerciale box'n services Marion TESSON 02 28 06 63 75)

Un service de conciergerie est proposé en particulier sur le territoire de Nantes Métropole donnant accès 24h/24h aux clients à des casiers installés dans des entreprises.

Des services d'Artisans locaux et qualifiés sont proposés :

Repassage, pressing, approvisionnement de fruits et légumes, livraison de colis. Les activités de la réparation sont également proposées via la retouche-couture, fabrication de clés et la cordonnerie. Une autre activité (entretien et lavage véhicule) va être proposée prochainement.

Un seul professionnel de chaque activité est identifié et les demandes d'interventions sont assurées par une plateforme internet accessible sur mobile avec une application.

Plusieurs dépôts sont accessibles à Nantes sur le site de la CCI Nantes-Saint Nazaire, BNP PARIBAS et Capgemini.

Points forts, points faibles :

Ce service présente des points forts pour l'utilisateur en facilitant l'accès aux services avec une flexibilité importante sans perte de temps dans les déplacements. Le tarif est le même que chez les commerçants. Le prestataire qui « accueille » la box finance l'opérateur.

Néanmoins, ce service « limite » le développement de la relation clients-artisans lors de la prestation et les échanges sur l'usage du produit ou l'entretien. Il ne permet pas la vente de produits complémentaires associés à la prestation. Un seul professionnel pour chaque activité est référencé pour le moment car le volume d'activité capté par les box ne permet pas de référencer d'autres professionnels d'un même métier parmi les activités proposées.

2.3 Apporteur d'affaires interprofessionnelles en milieu rural

(Source : Cordonnerie Carneiro à Blain et Nozay Pressing)

Deux entreprises s'apportent des affaires en communiquant réciproquement sur leurs offres de services auprès de leurs clients.

Une cordonnerie située sur la commune de Blain propose à ses clients l'offre de lavage d'un Pressing implanté à Nozay et prend en charge les vêtements. Inversement, le Pressing recommande et prend en charge des chaussures qui seront réparées à Blain.

La prise en charge est effectuée par le professionnel qui note la prestation à réaliser, la tarification qui sera appliquée et les coordonnées téléphoniques du professionnel. Si nécessaire, le professionnel prend contact avec le client si la prestation proposée doit être modifiée et si le coût de la prestation diffère.

Points forts, points faibles :

Ce partenariat est mis en œuvre depuis près de 10 ans. Les deux professionnels ont des connaissances techniques leur permettant d'évaluer le coût et la faisabilité de la réparation. Des activités de Pressing, concurrentes, sont en développement sur le territoire de Blain pouvant rendre moins attractive cette offre.

2.4 Mon Repair Shop ou la conciergerie de la réparation - Concept en cours d'élaboration

(Source : fiche projet Mon Repair shop - Contact : Eric RAYER 06 71 95 92 86)

Eric RAYER, porteur de projet souhaite créer une conciergerie de la réparation en milieu dense (urbain et rural). Il s'agit d'un concept de magasin de proximité intermédiaire entre consommateurs, ressourceries et artisans de la réparation.

Ce repair shop se présenterait en trois pôles d'activités :

- Un réseau de magasins de proximité dont l'objectif est de faciliter la vie des habitants en leur proposant un service de prise en charge de leurs appareils en panne ou obsolètes : dépôts, diagnostic et devis, réparation ou recyclage ou réemploi sous forme de pièces détachées.
- Un partenariat avec les ressourceries locales qui ne disposent que rarement des compétences pour réparer les objets confiés. Des appareils en bon état seraient collectés dans les ressourceries par le Repair shop puis réparés par le réseau des réparateurs. Enfin, ils seraient mis en dépôt vente par le Repair shop avec une garantie.
- Un site internet fédérateur des initiatives REPAIR et de promotion de la réparation. Serait en ligne sur le site : la liste des réparateurs, les événements d'auto-réparation (repair-café), les points de collecte, ressourceries, déchetteries, la liste des pièces détachées de seconde main pour les appareils.

Les objectifs sont les suivants :

- faciliter le quotidien des habitants qui ne savent pas où faire réparer les appareils en panne,
- favoriser le réemploi des appareils déposés en déchèterie ou dans les recycleries et améliorer la mise en relation qualifiée avec des réparateurs,
- faire diminuer le coût de la réparation en mutualisant un stock de pièces détachées d'occasion accessibles aux réparateurs.

Le projet de création de ce Repair shop reste aujourd'hui dans l'attente d'un financement. (300 000 euros sur 3 ans) et du recrutement des opérateurs techniques qui réaliseraient les diagnostics.

En mai 2018, afin de tester ce projet, une action de sensibilisation à la réparabilité des appareils électriques et électroniques a été réalisée sur le territoire du vignoble avec l'association La Récupérette. La CMA 44 a été sollicitée afin de mettre en relation M. Eric RAYER et des professionnels de la réparation afin d'expérimenter la réparation d'objets qui étaient destinés à l'abandon et de tester la faisabilité de les vendre.

Environ, 700 kg d'appareils ont été récupérés entre mai et juin 2018 à la ressourcerie de Clisson. Les principales catégories d'appareils récupérés sont : Petits appareils en mélange, produits Informatiques (imprimantes, ordinateurs, ...) et Electroménager (lave-linges, lave-vaisselles, frigos, ...).

Les appareils déposés par le grand-public étaient principalement des objets en panne n'ayant pas fait l'objet d'un diagnostic préalable par un professionnel ou liés au déstockage de produits qui n'étaient plus utilisés par les propriétaires.

Enfin, des ordinateurs ont aussi été déposés par une entreprise privée puis valorisés par une entreprise du secteur informatique (basée à Clisson) qui les a reconditionnés et installés dans l'optique d'une activité de formation.

Catégorie	Genre	Nombre	Poids total
GEM	Sèche-linge	2	63
	Lave-linge	4	240
	Lave-vaisselle	1	25
	Réfrigérateur	1	30
	Four encastrable	2	80
Total GEM		10	438
PAM	Aspirateur, Micro-ondes, Tireuse à bières, Yaourtière, Fer à repasser, Couteau à viandes, Grille-pain, Bouilloire, Machine à café,...		
Total PAM		46	118.6
Audio-Vidéo	Amplificateur	2	30
	Lecteur DVD	2	2.8
	Lecteur VHS/DVD	1	5.3
	Lecteur CD/DVD	1	2.7
	Lecteur VHS	1	5.9
	Casque enfant	1	0.1
	Enceinte X2	1	2.7
	Haut-Parleur Bureautique	1	0.6
Poste Radio	2	2.7	
Total Audio-Vidéo		12	52.8
Informatique	Clavier Ordi		1
	Imprimante	4	17.4
	Ecran ordi	2	13
	Tablette Enfant	1	0.47
	Scanner	1	2.6
	Imprimante/Scanner	2	9.6
	Switch Ethernet	1	0.2
Adaptateur Tv Pc	1	0.3	
Total Informatique		12	44.57

Bricolage	Perceuse Visseuse	1	1
	Ponceuse vibrante	1	1.7
	Scie Circulaire	1	2.5
Total Bricolage		3	5.2
Audio-Vidéo	TV Écran plat	1	26.6
	Radio réveil	2	0.3
	Chaîne micro hi-fi	1	10
	Enceinte	1	0.5
	Poste Radio	2	1.8
	Console jeux	1	1.2
	Téléphone portable	1	0.1
	Téléphone	2	1.3
Total Audio-Vidéo		11	41.8
Autres	Veilleuse enfant	1	0.1
Total Autres		1	0.1
Total général		95	701.07

Résultat de la collecte des produits réalisée lors de l'expérimentation (mai à juin 2018)

Sur l'ensemble des appareils collectés, 20 % des appareils ont été diagnostiqués et testés : ¼ était en état de fonctionner, ¼ techniquement réparable et la moitié a été éliminée en déchetterie.

Remarque : Les diagnostics ont été réalisés sur les pannes évidentes. Aussi, ces chiffres sont à prendre avec mesure : **100 % des appareils en état de fonctionnement ont déjà été identifiés**, alors qu'à contrario sur ce **qu'il reste à diagnostiquer, il est vraisemblable que plus de 50 % seraient réparables.**

Action à développer ou à approfondir :

Suite à cette expérimentation, la réparation des appareils avec l'intervention de professionnels de la réparation doit être testée concrètement afin d'identifier les modalités techniques et financières et le mode de collaboration qui pourraient être envisagés dans la perspective de la création de ce Repair shop.

Point fort : Projet en phase avec le projet de loi économie circulaire (diagnostic de la réparation, pièces détachées).

2.5 Un projet de plate-forme collaborative à Nantes

(Source : Nantes Métropole et <http://makeici.org/icinantes/>)

Make ici est un réseau de MakerSpace qui essaime en France à partir d'un premier site ouvert fin 2012 à Montreuil. ICI Montreuil est une Usine de créations collaboratives et solidaires de 1.800 m² pour les entrepreneurs du 'FAIRE' (artistes, artisans, designers, makers, start-ups et entrepreneurs du 'FAIRE').

C'est une entreprise de services dont le rôle est d'aider leurs résidents à lancer et développer leur activité économique. Les résidents paient un abonnement mensuel incluant un espace de travail et des services mutualisés, mais aussi un accès à des ateliers équipés pour travailler le bois, le métal, le tissu, le cuir, des formations animées par des professionnels, une boutique, une galerie Show-room, un restaurant, un réseau de faiseurs et de compétences, des soldes privées, des vernissages, du fun et de l'énergie.

ICI Nantes est un projet de manufacture, sur une surface de 1400 m², pour permettre aux professionnels du « faire », artisans, artistes, designers ... de faire vivre leurs idées et d'en vivre grâce à :

- des ateliers partagés et des machines professionnelles et numériques mutualisées,
- des espaces de stockages,
- des formations techniques, des services d'accompagnement business,
- la transmission et l'entre-aide d'une communauté nationale

Abonnement à partir de 200€ HT / mois.

Ce lieu situé Place du 51^e régiment d'Artillerie à Nantes devrait ouvrir en septembre 2019. Cette plate-forme collaborative pourrait constituer un lieu intéressant pour mobiliser des professionnels de la réparation et du dépannage au milieu d'autres secteurs de métiers.

2.6 La galerie du Zéro Déchet

(Source : M. Christian RENOULIN Président de l'association les amis de la galerie - Tél. 06 74 43 78 43)

Dans le cadre de l'appel à créativité, initié en mai 2017 par la ville de Nantes et visant à proposer un nouvel usage pour certains bâtiments publics, un collectif de citoyens « les amis de la galerie » a proposé de créer la galerie du zéro déchet, en rez-de-chaussée de la galerie Dulcie (place Dulcie) qui est l'ancien bâtiment de l'école des Beaux-Arts.

Ce site de 140 m² sera ouvert au public à la rentrée de septembre 2019 afin de promouvoir les acteurs et les dispositifs qui permettent de tendre vers la réduction des déchets et le zéro déchet à Nantes. Il proposera des espaces de vie, des ateliers d'expérimentation et des conférences pour apprendre à réduire les déchets. La réparation sera mise à l'honneur dans cet espace à travers des ateliers de la réparation pour le grand public sur le modèle des repair'cafés. Les professionnels de la réparation pourront également intervenir pour promouvoir leur expertise et contribuer au changement de comportements des consommateurs via la présentation de leur offre de réparation.

L'ouverture au public sera effective le mercredi et le samedi après-midi. Des ateliers pourront être organisés les lundi, mardi, mercredi matin, jeudi, vendredi et samedi matin (location environ : 10 euro/heure).

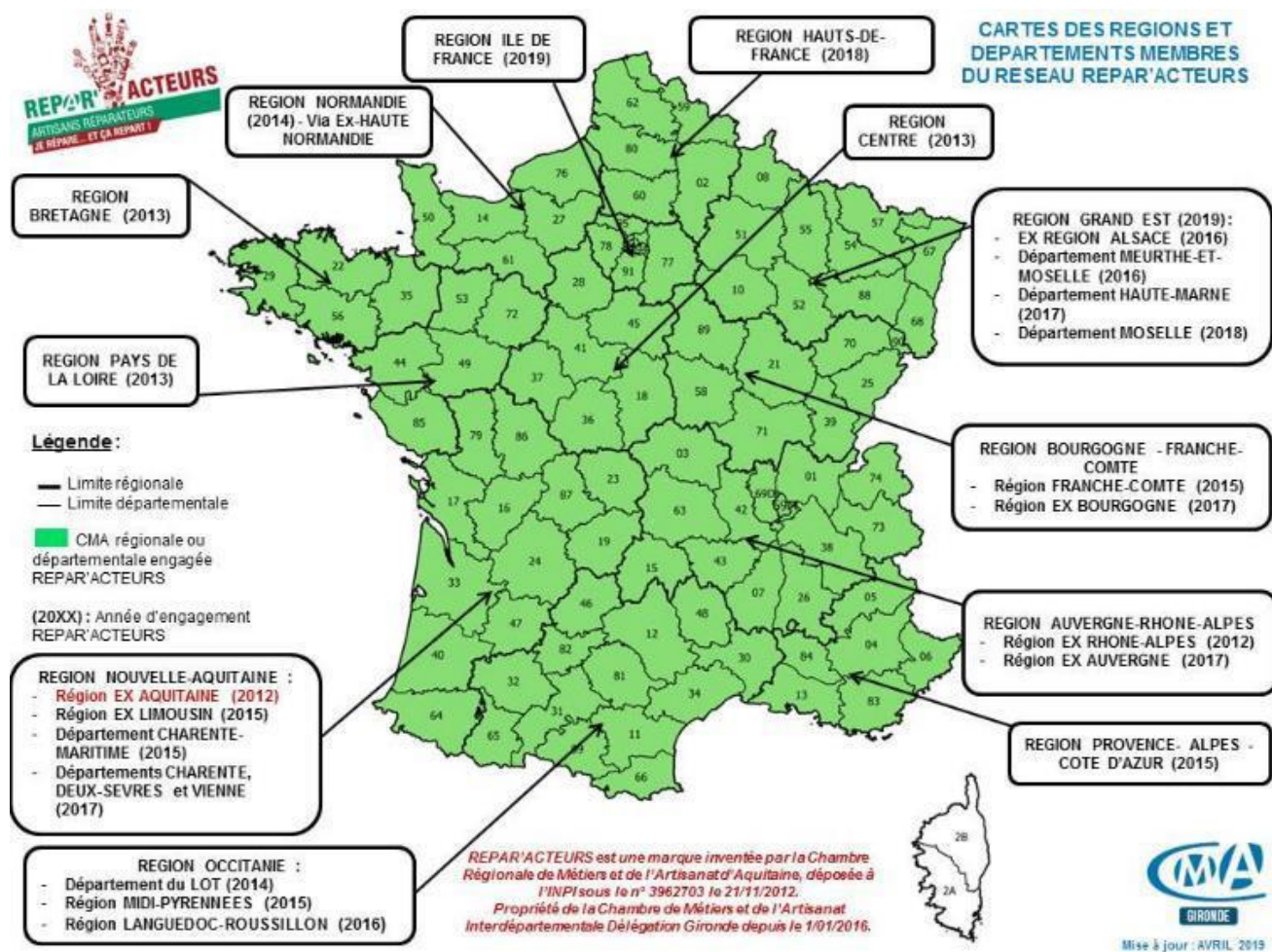
2.7 Les actions proposées par CMA FRANCE, le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat et les associations

a) Répar'Acteurs : vers un annuaire national et une harmonisation nationale

De nombreuses actions ont été menées par les Chambres de Métiers et de l'Artisanat afin de promouvoir et accompagner les professionnels de la réparation au niveau national via la charte Répar'Acteurs.

Initiée par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la région Aquitaine, depuis 2012, l'opération Répar'Acteurs a pour ambition de promouvoir la réparation auprès du grand public.

En 2019, l'ensemble du territoire national est couvert par ce dispositif avec l'engagement des régions Grand-est, Normandie et Ile de France (hors Corse et Départements régions outre-mer - DROM). **4 200 professionnels ont reçu la marque Répar'Acteurs** (avril 2019) sur environ **75 000 artisans de la réparation**.



Depuis 2014, l'action Répar'Acteurs initiée en Loire-Atlantique sur le territoire de Nantes Métropole a été également déployée sur toute la région des Pays de la Loire, avec le soutien de l'ADEME.

Les moyens mis en œuvre permettent de proposer :

- des accompagnements individuels en entreprise par un conseiller en développement durable,
- des formations pour accompagner les professionnels (réseaux sociaux, commerciales, communications),
- des animations permettant de promouvoir la réparation lors d'évènements collectifs co-organisés avec les territoires, des structures relevant de l'ESS (recyclerie, ressourcerie, Emmaüs) et Collectivités locales lors de foires commerciales.

Des animations sont également proposées via des clubs départementaux Répar'Acteurs créés en 2018. En Loire-Atlantique, près de 20 entreprises ont participé à la première réunion du club en 2018 (sensibilisation sur les conditions générales de vente).

Le dispositif Répar'Acteurs se développe et ambitionne de structurer la filière grâce à un annuaire national.

La valorisation auprès du grand public de l'activité de réparation est réalisée grâce à l'annuaire national des entreprises de la réparation (www.annuaire-reparation.fr) où les entreprises ligériennes sont référencées et sur le Facebook Reparateurs Pays de la Loire. Trois régions pilotent cette initiative depuis 2017 : l'Auvergne, Rhône-Alpes, Pays de la Loire et Sud PACA. Elles ont été rejointes par d'autres régions en 2018 et 2019 (Centre Val de Loire, Hauts de France ...).

Aujourd'hui, **75 165 artisans de la réparation sont répertoriés en France** dans cet annuaire hors Ile de France, Grand-Est, Normandie et Guyane.

Les autres régions rejoignent progressivement cet annuaire qui devrait subir une refonte dans le courant de l'année 2020 afin d'avoir une portée nationale.

b) Initiatives nationales en faveur d'un soutien économique à la réparation

CMA FRANCE mène depuis près de deux ans de nombreuses actions en faveur de la réparation :

Lettre ouverte au gouvernement :

Dans le cadre de la parution de la feuille de route économie circulaire, une lettre ouverte a été publiée aux cabinets des ministres en charge de la Feuille de route économie circulaire ainsi qu'aux parlementaires ayant participé aux travaux d'élaboration de cette feuille de route pour un meilleur soutien à la réparation le 12 février 2018 par CMA France en partenariat avec différents acteurs ; Fedelec, CNAMS, FNAC DARTY, Les Amis de la terre, l'association Hop, ZEROWASTE, France NATURE ENVIRONNEMENT.

Cette lettre demandait en particulier :

- **d'acter définitivement le principe d'un soutien financier** (déploiement d'un chèque réparation, afin que le consommateur puisse accéder à la réparation à moindre coût).
- **d'adopter une TVA à taux réduit** là où elle est déjà possible : les activités de réparation de chaussures, de vélos et de vêtements... et sur toutes les activités de réparation une fois que la Directive européenne TVA le permettra.
- **de limiter les abus de position dominante de certains fabricants en imposant la vente directe des pièces détachées**, l'obligation de fournir les documents techniques complets et les logiciels à l'ensemble des professionnels.
- **d'imposer aux fabricants une durée minimale, adaptée aux objets, de disponibilité des pièces détachées** à des prix raisonnables.
- **de créer une plateforme centralisant l'ensemble des informations sur les durées de disponibilité des pièces détachées** et le prix estimé des pièces majeures, directement renseignée par les constructeurs.
- **de favoriser l'adoption de standards ouverts, permettant l'utilisation de pièces détachées standardisées** et simplifiant l'accès aux parties logicielles des produits.

La loi sur l'Economie circulaire, actuellement en cours d'élaboration, ne reprend que partiellement certains de ces points.

Amendements

De nombreux amendements ont été déposés par des députés en octobre 2018, à l'initiative de CMA France, à l'occasion de **la rédaction de la loi de finance 2019** avec pour objet de fixer un taux de TVA réduit de 5,5 % sur les activités de réparation de cycles, chaussures et articles en cuir et retouche textiles. En effet, la Directive Européenne du 28 novembre 2006 permet d'instaurer en France un taux réduit uniquement pour ces activités. **Ces amendements précisait le coût de cette mesure, à savoir une baisse de recettes pour l'Etat de 50 millions d'euros**, qui pourrait être compensée par des effets positifs du développement du secteur, en termes de chiffre d'affaires et d'emplois de proximité mais aussi par la réduction de la quantité de déchets produite et de leur coût de traitement. Ainsi, cette réduction de TVA permettait de consolider les métiers de la réparation et favoriser localement l'économie circulaire. Cependant, ces amendements n'ont pas été retenus.

Le grand débat National :

Suite au lancement du grand débat national le 15 janvier 2019, le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat a lancé des échanges dans le cadre d'un grand débat de l'artisanat.

Du 5 au 10 mars 2019, après consultations des entreprises artisanales, différentes propositions ont été formulées, en particulier, sur la mise en œuvre d'une fiscalité incitative afin de permettre aux artisans de prendre part à la transition écologique et énergétique : **« Appliquer des taux de TVA réduits pour encourager les activités, services et produits respectueux de l'environnement et de la santé des consommateurs ».**

Dans une optique de passage à une économie 100 % circulaire telle que souhaitée par le Gouvernement, il faut : mettre en place une TVA à 5,5 % pour les activités artisanales de réparation. Ce taux réduit est déjà autorisé par l'Union européenne et mis en place par certains États membres pour différentes activités (réparation de vélos, de chaussures et de vêtements). »

Promotion nationale :

Par ailleurs, des **actions de promotion de la réparation** sont programmées au second semestre 2019 :

- **Une campagne nationale de communication doit être organisée de juin 2019 à décembre 2019,**
- **Echanges prévus avec les éco-organismes** au 2^e semestre 2019,
- Demande de **FNAC-DARTY pour intégrer l'annuaire,**
- Définir la place des acteurs de l'ESSS,
- Mutualisation avec l'annuaire du réseau Star AGORA (www.starsav.fr),
- Relation avec les associations : HOP, Amis de la Terre, Zéro Waste France...

En dehors du dispositif Répar'Acteurs, aucune action n'a été menée, pour soutenir la filière de la réparation, par les Chambres de Métiers et de l'Artisanat.

2.8 Panorama international du secteur de la réparation

(Source : Synthèse de l'étude du benchmark international de la réparation – ADEME mai 2018)

De nombreuses initiatives ont été identifiées dans différents pays susceptibles de favoriser la réparation :

- Baisse de la fiscalité en Euro (Autriche, Belgique, Pays-Bas et Suède),
- Allègement des coûts de la réparation via des subventions, des crédits d'impôts et des éco-chèques,
- Augmentation des garanties aux consommateurs pour les produits,
- Autres initiatives : les labels, les plateformes d'information,
- Initiatives organisationnelles : fédérations de réparateurs, Repair Cafés, l'ESS, associations etc...

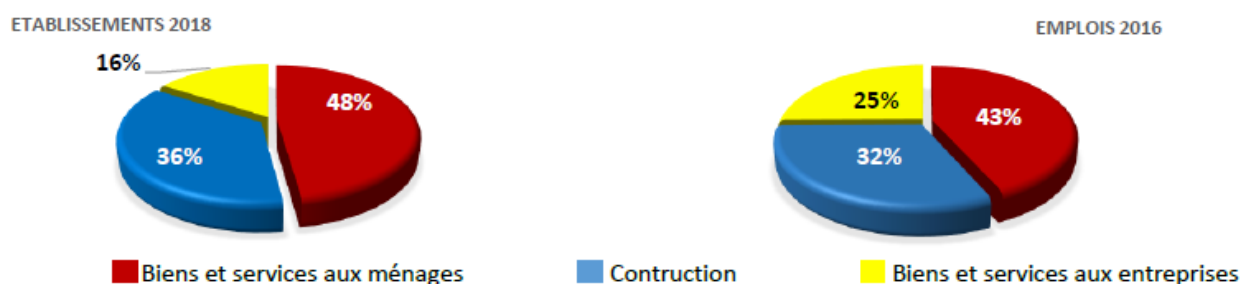
3) LES METIERS DE LA REPARATION CIBLES : DEFINITION, CONJONCTURE ET CARTOGRAPHIE SUR LA METROPOLE NANTAISE

3.1 Le secteur artisanal et son évolution

Le secteur artisanal est composé de 9 568 établissements actifs pour 16 818 emplois salariés, au 1^{er} janvier 2018, sur le territoire des 24 communes de Nantes Métropole.

Ces entreprises sont réparties dans 3 secteurs d'activités :

- les biens et services aux ménages (*alimentaires, automobile, coiffure esthétique, réparation, etc*),
- la construction (*menuiserie-charpente, couverture, peinture, plomberie-chauffage, etc*),
- les biens et services aux entreprises (*imprimerie, travail des métaux, plasturgie, etc*)



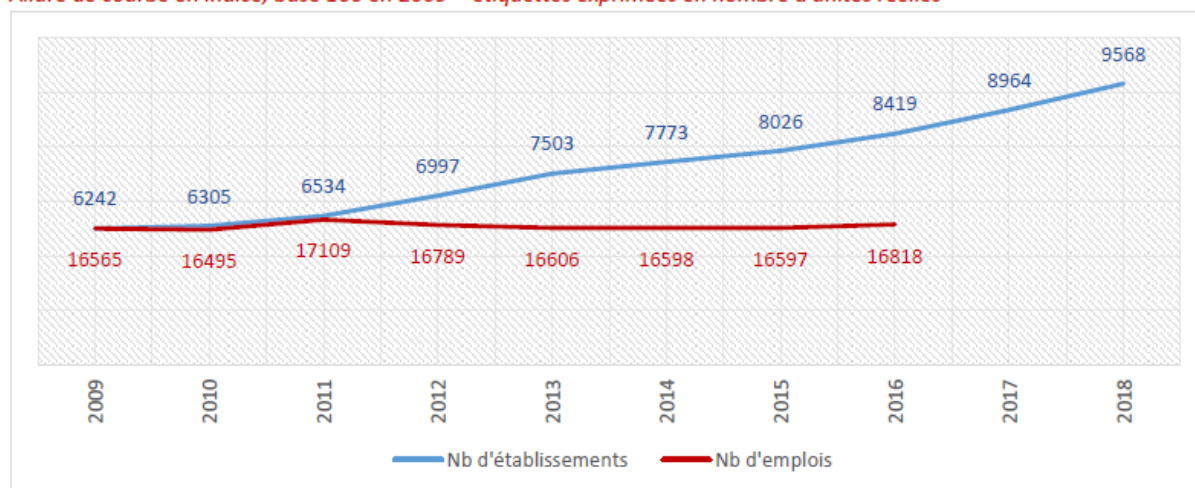
Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMAR Pays de la Loire

La filière **de la réparation** appartient au secteur **des biens et services aux ménages** : elle s'adresse donc à une clientèle composée essentiellement de particuliers.

Le secteur des biens et services aux ménages concentre près de la moitié des entreprises artisanales (48 %) et la majeure partie des emplois (43 %).

Evolution à moyen terme de l'économie artisanale du territoire

Allure de courbe en indice; base 100 en 2009 - étiquettes exprimées en nombre d'unités réelles



2011 2016 En %

Taille moyenne des entreprises artisanales employeuses : 5,56 5,60 +1%

Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMA Pays de la Loire

Globalement, depuis 2011, le secteur artisanal se porte plutôt bien sur la métropole Nantaise depuis 2011 puisque le nombre d'établissements est en augmentation quasi constante. Cependant, on constate dans le même temps, une légère érosion de l'emploi salarié (près de 300 emplois en moins).

En 2016, 69 % des établissements du secteur artisanal ne comptent aucun salarié, traduisant l'augmentation de la création d'entreprises individuelles avec notamment le développement du statut de micro entreprise (création de son propre emploi) et les difficultés ou contraintes rencontrées par les dirigeants pour recruter des collaborateurs.

3.2 Les acteurs économiques de la réparation

a) Description des métiers et nombre d'établissements ciblés dans cette enquête

Le métier de cordonnier

Réparer les chaussures abîmées est l'activité principale du cordonnier. Changement de talons, ressemelage, pose de patins constituent la base de son travail. A l'occasion, il peut aussi remplacer une cambrure, changer une semelle, colmater une déchirure ou rafraîchir la teinture d'un cuir.

Les demandes des clients évoluent et le cordonnier diversifie de plus en plus ses activités : il étend ses réparations à la maroquinerie (réparation d'un sac dont la lanière a cédé) ou aux vêtements en cuir. Certains proposent aussi des services annexes : fabrication de clés, plaques gravées, vente de produits pour chaussures comme du cirage, des lacets ou des semelles. C'est l'une des seules activités de la filière réparation (avec la retouche-couture) qui ne vend généralement pas le principal produit qu'il répare à savoir les chaussures.

Le métier de réparateur-installateur de produits électroménager, électroniques grand public

Ce professionnel prend en charge les réparations, comme l'échange standard de composants et la maintenance des appareils électroménagers. Quand le produit n'est pas réparable (techniquement ou économiquement) ou afin de répondre à la demande d'un client, il assure aussi la vente, l'installation, la mise en service des appareils électroménagers. Chez le client, il peut être amené à réaliser des travaux périphériques de raccordement (plomberie, électricité). Une fois qu'il a branché l'appareil, il vérifie son bon fonctionnement, effectue les réglages et les essais de sécurité. Ensuite, il doit remplir son obligation de conseils afin d'expliquer au client comment fonctionne l'équipement et l'entretien régulier à réaliser.

Le métier de réparateur en cycle et motocycle

Le mécanicien cycles et motocycles assure l'entretien et la réparation des motos, des scooters et des vélos. Il effectue des contrôles pour détecter d'éventuelles pièces défectueuses et assure des entretiens courants ou des réparations : vidange, remplacement des plaquettes de frein, réglage de la carburation et réparation ou changement des organes de sécurité (freinage, direction), pneumatiques. Les métiers de réparateur cycles, motocycles (et motoculture) peuvent être exercés séparément au titre d'une activité principale ou regroupés dans une seule entreprise.

Grâce à l'essor du vélo électrique et le développement des axes de déplacement à mobilité douce (pistes cyclables), l'activité de vélociste tend à se spécialiser et à redevenir une activité indépendante.

Le réparateur réalise également la vente de motos et de vélos neufs ou d'occasion et intervient alors en tant que conseiller technique et commercial. Ces professionnels sont également amenés à réparer et entretenir des équipements liés à la motoculture (tondeuses, tronçonneuses, motoculteurs...).

Le métier de mécanicien agricole et réparateur d'équipements parc et jardin

Ce mécanicien est un opérateur qualifié qui effectue le diagnostic, les changements de pièces, les réparations et l'entretien, des différents matériels agricoles. Il s'agit principalement des tracteurs agricoles et forestiers, des machines. De ce fait, il a également les compétences pour entretenir et réparer également les autres outils portés, semi-portés ou traînés à savoir les équipements de motoculture (tondeuses, tronçonneuses, motoculteurs...) Au-delà des activités de dépannage et réparation, il peut être amené à commercialiser les matériels, accessoires ou pièces détachées et, pour cela, accueillir et conseiller la clientèle.

La réparation de matériels agricoles et d'équipements de motocultures peut être complémentaire et réalisée dans une même entreprise. Elle peut aussi être exercée avec les activités cycles et motocycles en fonction des compétences du dirigeant, de la stratégie de l'entreprise et des caractéristiques de la zone de chalandise.

Le métier de réparateur en ordinateurs et équipements périphériques

Ce professionnel assure la réparation des ordinateurs fixes, mobiles tablettes, et plus précisément de leurs composants, ainsi que le matériel périphérique (écran, imprimante...) et les équipements de téléphonie. Il est également amené à vendre ces produits et à réaliser l'installation, et la maintenance des ordinateurs et équipements périphériques. Il a un rôle de conseil très important auprès de sa clientèle sur le choix des produits et également sur leur fonctionnement et leur utilisation.

Ces métiers ont comme activité principale la réparation de différents produits et relève ainsi du secteur artisanal. Généralement et sauf pour les activités de cordonnerie (chaussures) et de retouche-couture (vêtements), ils ont également une activité commerciale (secondaire) qui consiste à vendre des produits lorsque ces deniers ne sont pas réparables. De ce fait, leur expertise en matière de réparation, leur confère de bonnes connaissances sur les produits et renforce leur légitimité en matière de conseils sur l'usage, le fonctionnement et l'entretien des produits.

b) Le nombre d'établissements ciblés dans cette enquête

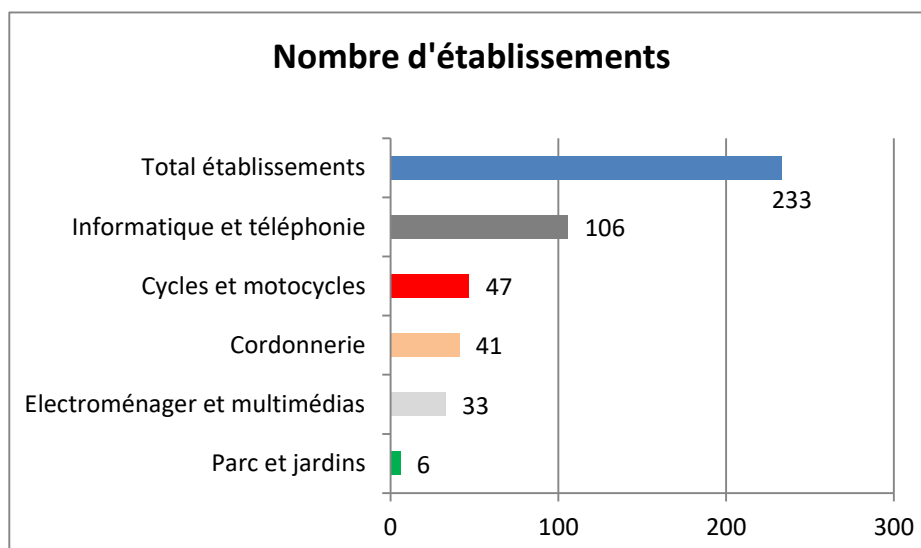
Cette enquête a été réalisée sur une partie des métiers de la réparation à savoir 255 établissements classés dans les 5 secteurs ci-dessous (voir en annexe 2 les codes APRM) :

- Electroménager et multimédias (TV, Hi-fi),
- Informatique et Téléphonie,
- Cycles et motocycles,
- Outillages parcs et jardins,
- Cordonnerie et articles en cuir.

Proches de l'activité de cordonnerie, les métiers qui travaillent le cuir (sellerie et fabrication d'articles de maroquinerie) ainsi que les métiers de la réparation d'équipements industriels ont été enquêtés. N'ayant pas répondu, ils seront exclus dans le traitement car il ressort, suite à l'envoi du questionnaire, que les activités de production et de maintenance d'outils professionnels prévalent sur l'activité de réparation auprès du grand public.

Les secteurs de la réparation automobile, retouche couture, réparation de meubles, horlogerie ont été exclus avant la réalisation de cette enquête par Nantes Métropole.

Le nombre d'établissements concerné par cette enquête sur Nantes Métropole est donc porté à 233 après avoir enlevé les secteurs du cuir, des équipements industriels ainsi que les établissements radiés.



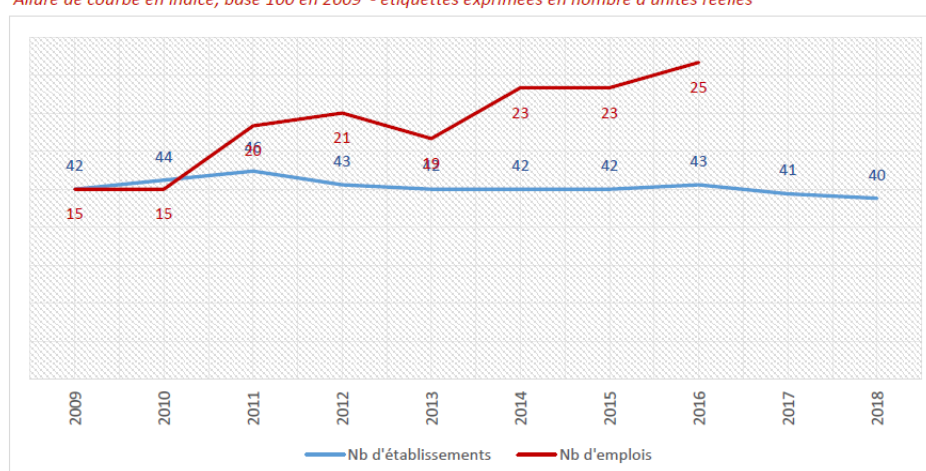
c) L'évolution sectorielle de la filière de la réparation

Cordonnerie :

Depuis une petite dizaine d'années, le nombre d'établissements est stable et compte 40 entreprises. En revanche, le nombre des emplois salariés augmente, passant de 15 à 25 entre 2009 et 2016. Ainsi, cette activité est modestement présente sur Nantes métropole mais connaît un sursaut eu égard aux pertes constatées dans les années 90.

Evolution à moyen terme de l'activité ' Cordonnerie ' :

Allure de courbe en indice; base 100 en 2009 - étiquettes exprimées en nombre d'unités réelles



Source : CMAD 44 - Insee

2011 2016 En %

Taille moyenne des entreprises artisanales employeuses : 2,00 2,08 +4%

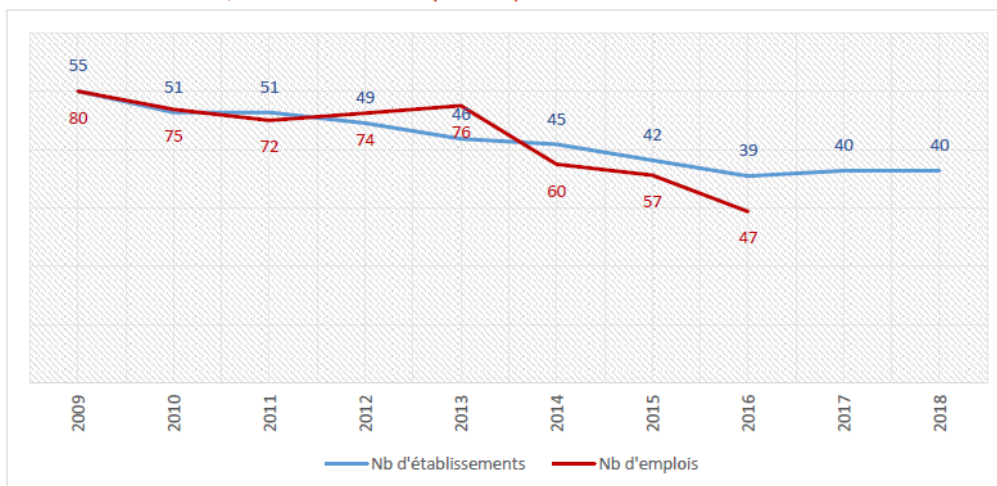
Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMAR Pays de la Loire

Electroménager et multimédias :

Ces métiers sont en difficultés puisque plus d'1/4 des établissements a disparu depuis 2009. Sur cette même période, 41 % des emplois ont également été supprimés même si la taille des entreprises a légèrement augmenté (+ 13 %).

Evolution à moyen terme de l'activité 'Réparation électroménager et multimédia' :

Allure de courbe en indice; base 100 en 2009 - étiquettes exprimées en nombre d'unités réelles



Source : CMAD 44 - Insee

2011 2016 En %

Taille moyenne des entreprises artisanales employeuses : 3,79 4,27 +13%

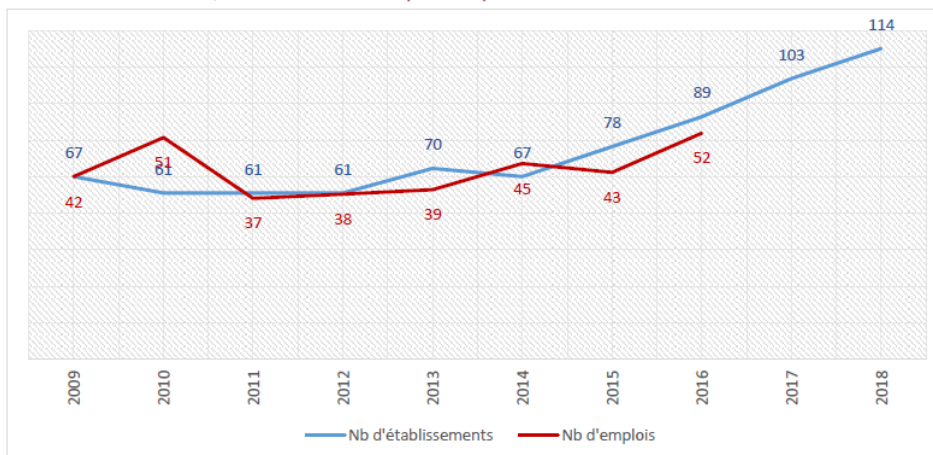
Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMAR Pays de la Loire

Informatique et téléphonie :

Ces métiers sont en plein développement : le nombre d'établissement a bondi de 70 % de 2009 à 2018. Les effectifs sont également en progression.

Evolution à moyen terme de l'activité ' Réparation informatique ' :

Allure de courbe en indice; base 100 en 2009 - étiquettes exprimées en nombre d'unités réelles



Source : CMAD 44 - Insee

2011 2016 En %

Taille moyenne des entreprises artisanales employeuses : 2,18 3,71 +71%

Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMAR Pays de la Loire

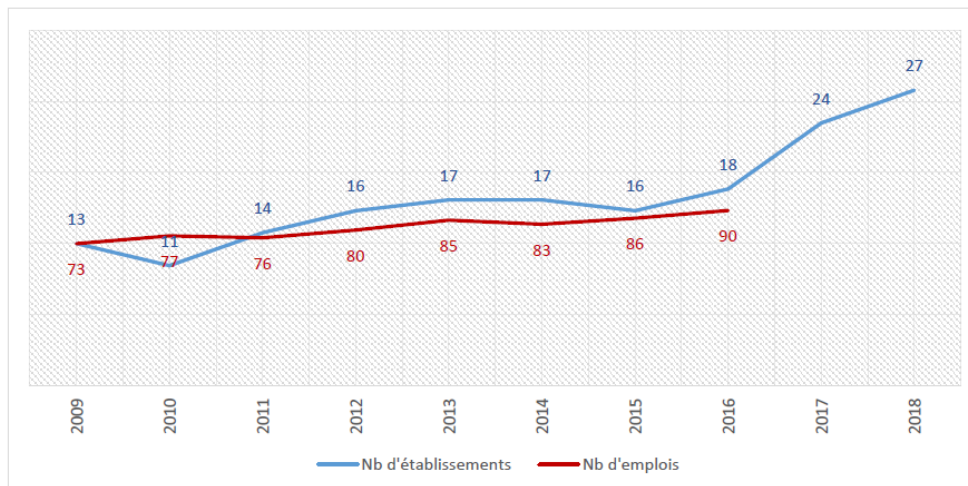
Cycles, motocycles et motoculture :

Cycles et motocultures :

Depuis 2011, cette activité, toujours en dynamique positive, maintient ses effectifs salariés tout en développant son nombre d'établissements depuis 2011.

Evolution à moyen terme de l'activité ' Réparation cycle et motoculture ' :

Allure de courbe en indice; base 100 en 2009 - étiquettes exprimées en nombre d'unités réelles



Source : CMAD 44 - Insee

2011 2016 En %

Taille moyenne des entreprises artisanales employeuses : 10,86 9,00 -17%

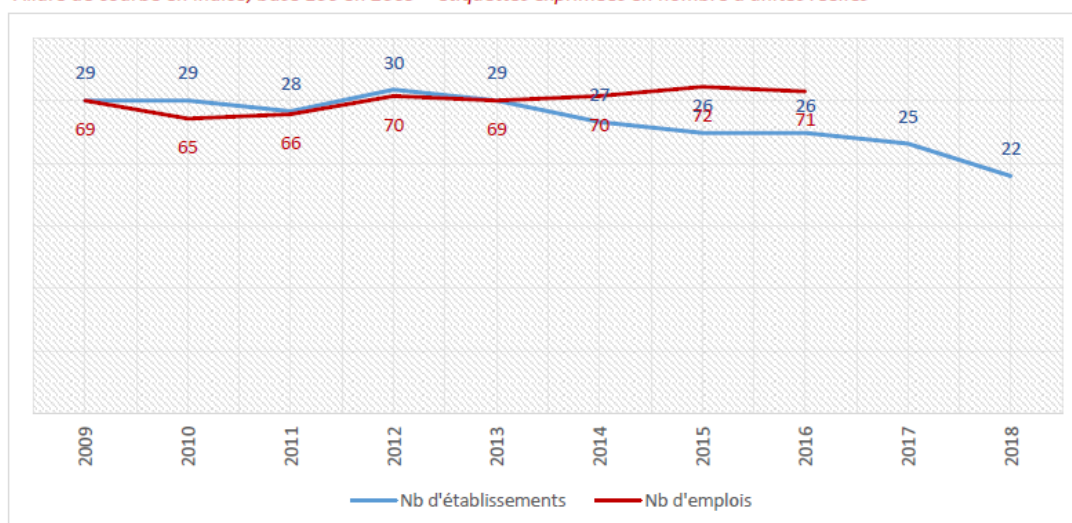
Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMAR Pays de la Loire

Motocycles :

Cette activité plutôt stable entre 2009 et 2013 connaît une légère baisse du nombre d'établissement qui semble s'accroître depuis 2017. Le nombre d'emplois salariés reste stable sur les 10 dernières années passant de 69 à 71 emplois.

Evolution à moyen terme de l'activité ' Réparation de motocycles ' :

Allure de courbe en indice; base 100 en 2009 - étiquettes exprimées en nombre d'unités réelles



Source : CMAD 44 - Insee

2011 2016 En %

Taille moyenne des entreprises artisanales employeuses : 3,67 4,18 +14%

Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMAR Pays de la Loire

d) L'apprentissage

L'apprentissage dans l'ensemble des entreprises artisanales de Nantes Métropole :

Alimentation	638
Equipelement de la personne	5
Equipelement de la maison	22
Soins à la personne	271
Loisirs et services divers	44
Transport	2
Automobiles et motocycles	119
Construction	379
Services aux entreprises	38
Artisanat de production	69
1587	apprentis en cours de contrat au 1er janvier 2018

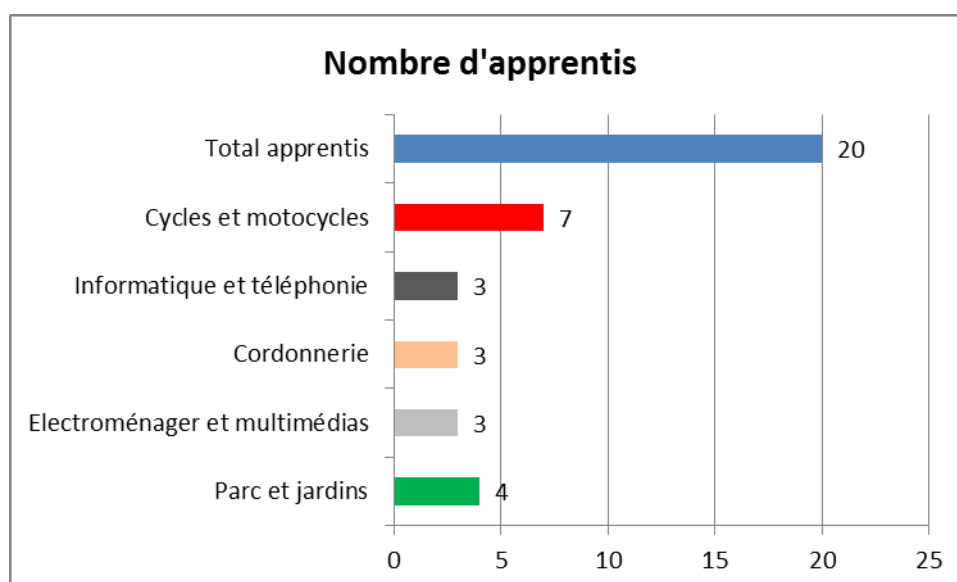
Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMAR Pays de la Loire

Nantes Métropole compte 1 587 apprentis répartis dans 9 568 établissements soit 1 apprenti pour 6 établissements. Les principaux secteurs de métiers porteurs en matière d'apprentissage sont l'alimentation, le bâtiment, les soins à la personne (coiffure, esthétique) et l'automobile.

Les métiers de la réparation ciblés dans notre enquête comptent 20 apprentis pour 233 établissements, soit 1 apprenti pour 12 établissements.

On comptabilise ainsi deux fois moins d'apprentis dans la filière de la réparation que dans les autres secteurs.

Répartition du nombre d'apprentis dans les métiers de la réparation :



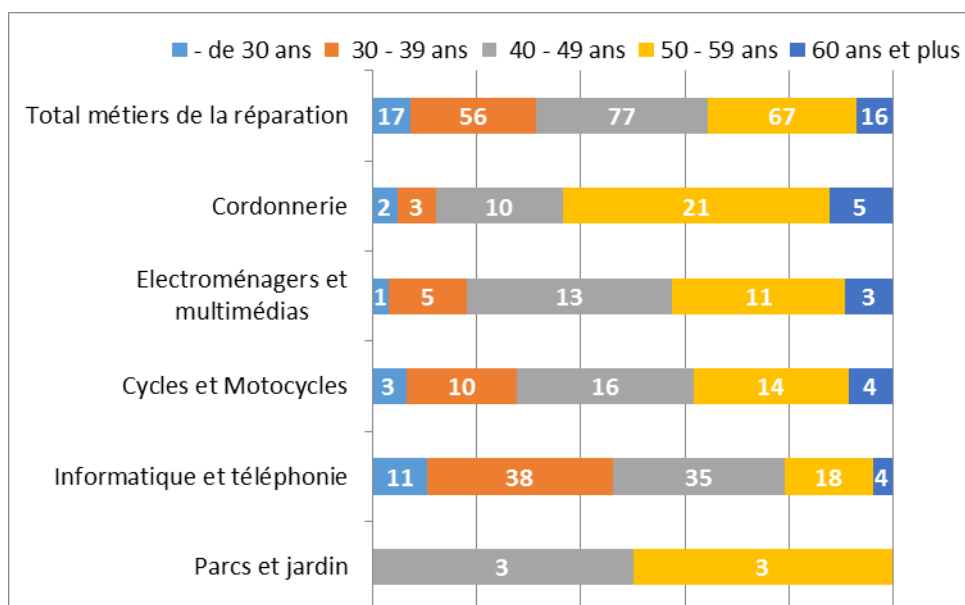
Source : Fiche Artisanale 2018 – Territoire de Nantes Métropole Observatoire CMAR Pays de la Loire

Dans les métiers des cycles et motocycles, sur les 7 apprentis recensés, 5 sont inscrits dans l'activité cycle motorisée et 2 en vélos. Les autres sont répartis équitablement dans les autres métiers.

Ainsi, on constate que les métiers de la réparation n'attirent plus les jeunes en apprentissage.

e) L'âge des dirigeants

Nombre d'établissements par métiers et tranches d'âges :



Source : Répertoire de Métiers CMAR Pays de la Loire

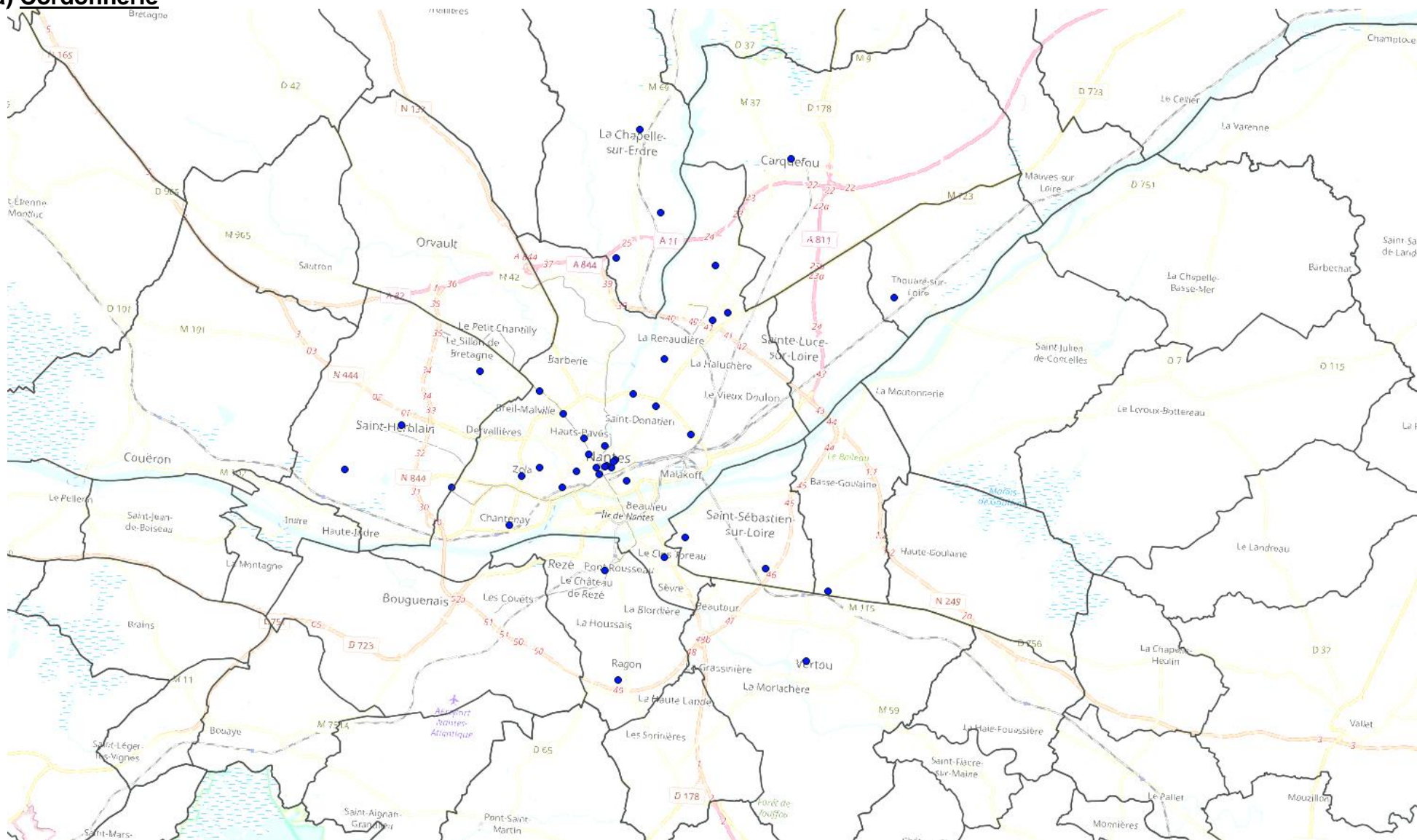
Le métier de la cordonnerie est plutôt vieillissant avec près de 2/3 des dirigeants ayant plus de 50 ans. Le secteur de l'informatique et de la téléphonie attire de jeunes créateurs avec près de 80 % de Dirigeants âgés de moins de 49 ans.

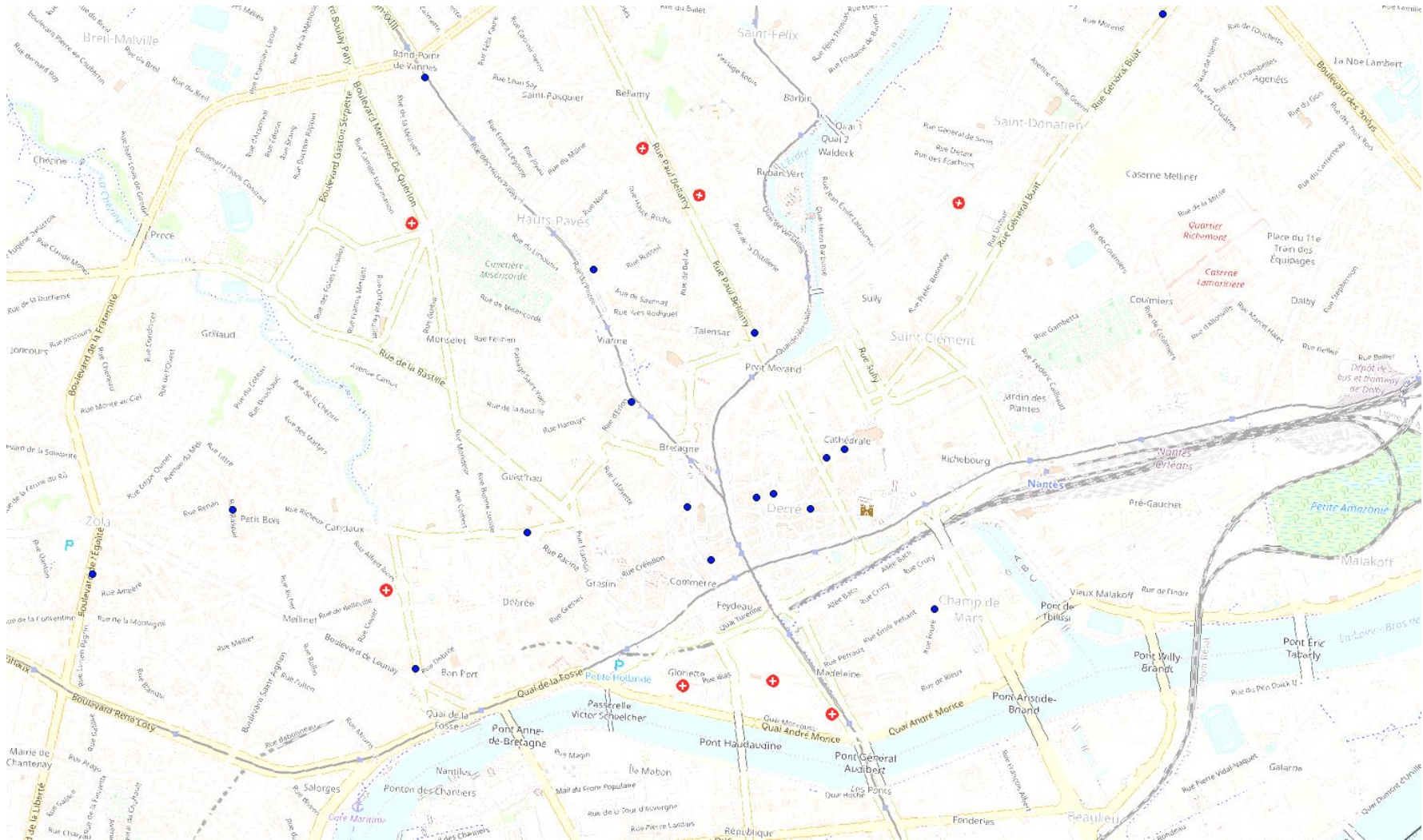
f) Pérennité des entreprises

Même si les chiffres sont modestes le solde des ouvertures/fermetures dans la filière de la réparation est positif pour l'année 2018 avec 2 fois plus d'ouvertures (12) que de fermetures (6). Cet équilibre reste néanmoins fragile au regard du nombre d'établissements concernés.

3.3 Cartographies des entreprises de la réparation

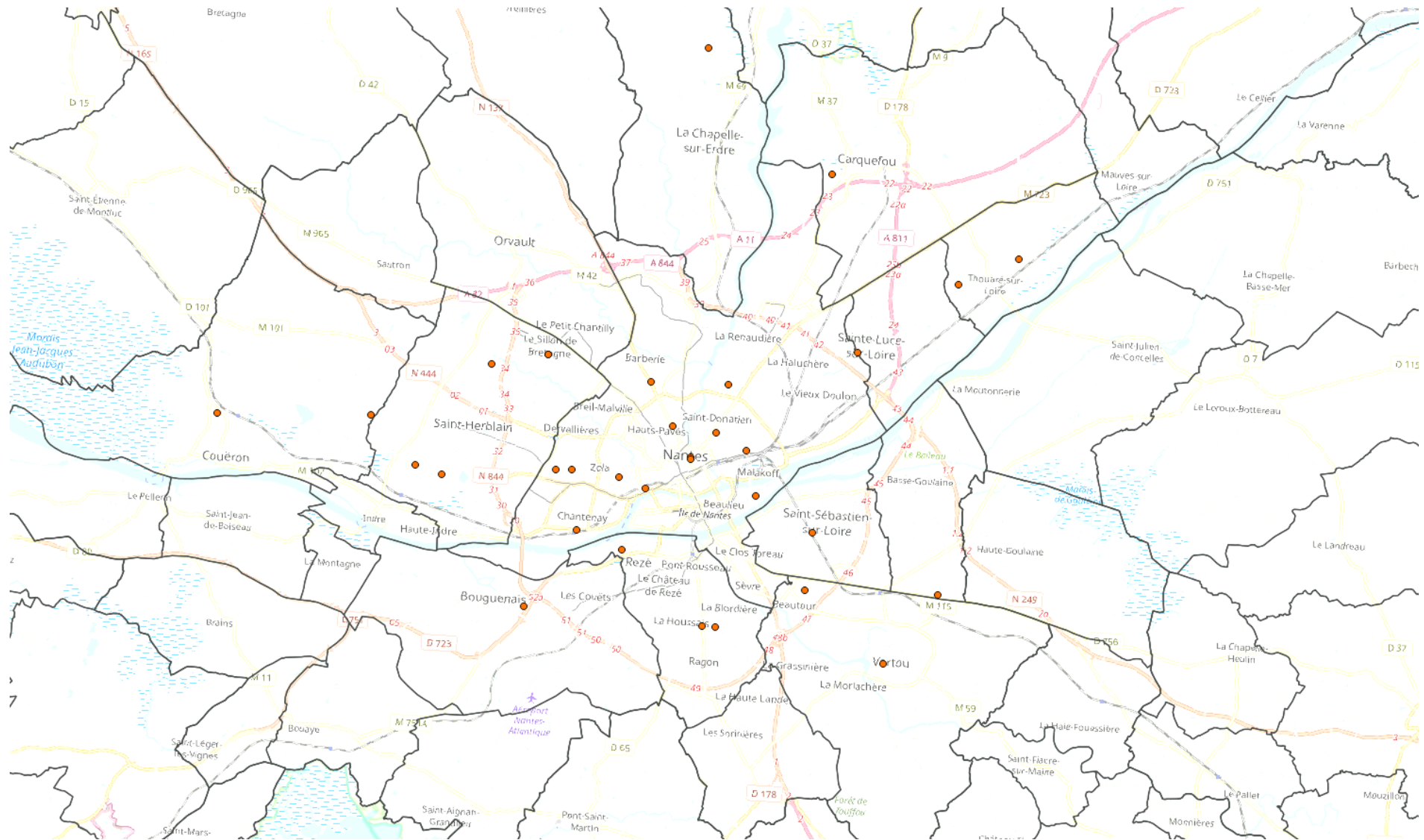
a) Cordonnerie





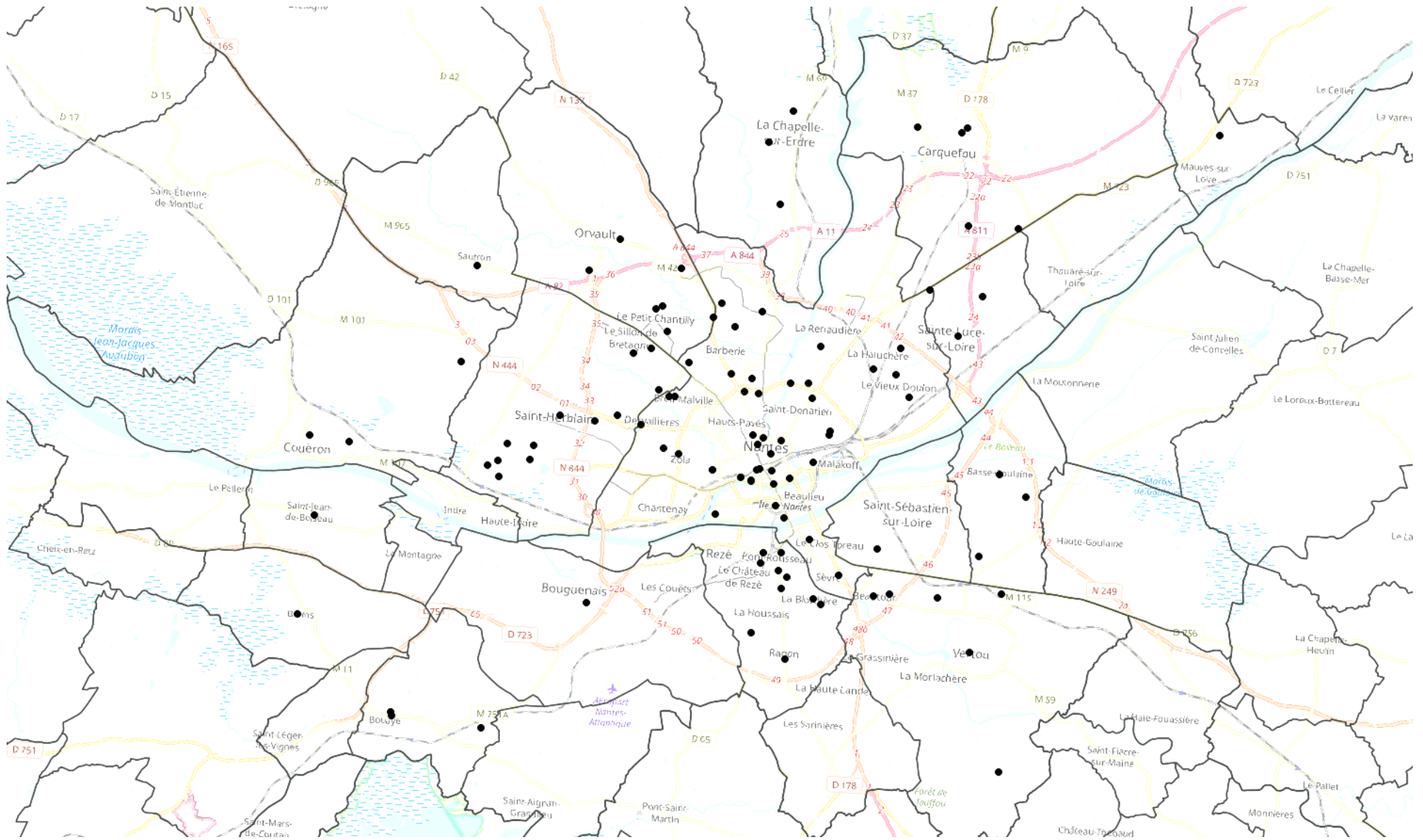
Les activités de cordonnerie se concentrent essentiellement dans le centre-ville de Nantes et en particulier dans l'hyper centre. On retrouve également cette activité dans les principaux pôles commerciaux des villes situées en périphérie de Nantes Métropole : pôles commerciaux Atlantis, Paridis, Carrefour Beaujoire, Auchan Saint Sébastien sur Loire. On observe que de nombreuses villes, situées en périphérie de Nantes Métropole, n'ont plus d'activité de cordonnerie (exemples : Sainte Luce sur Loire, Orvault, Sautron, Couëron, ainsi que la plupart des villes du sud Loire sauf Rezé et Vertou.)

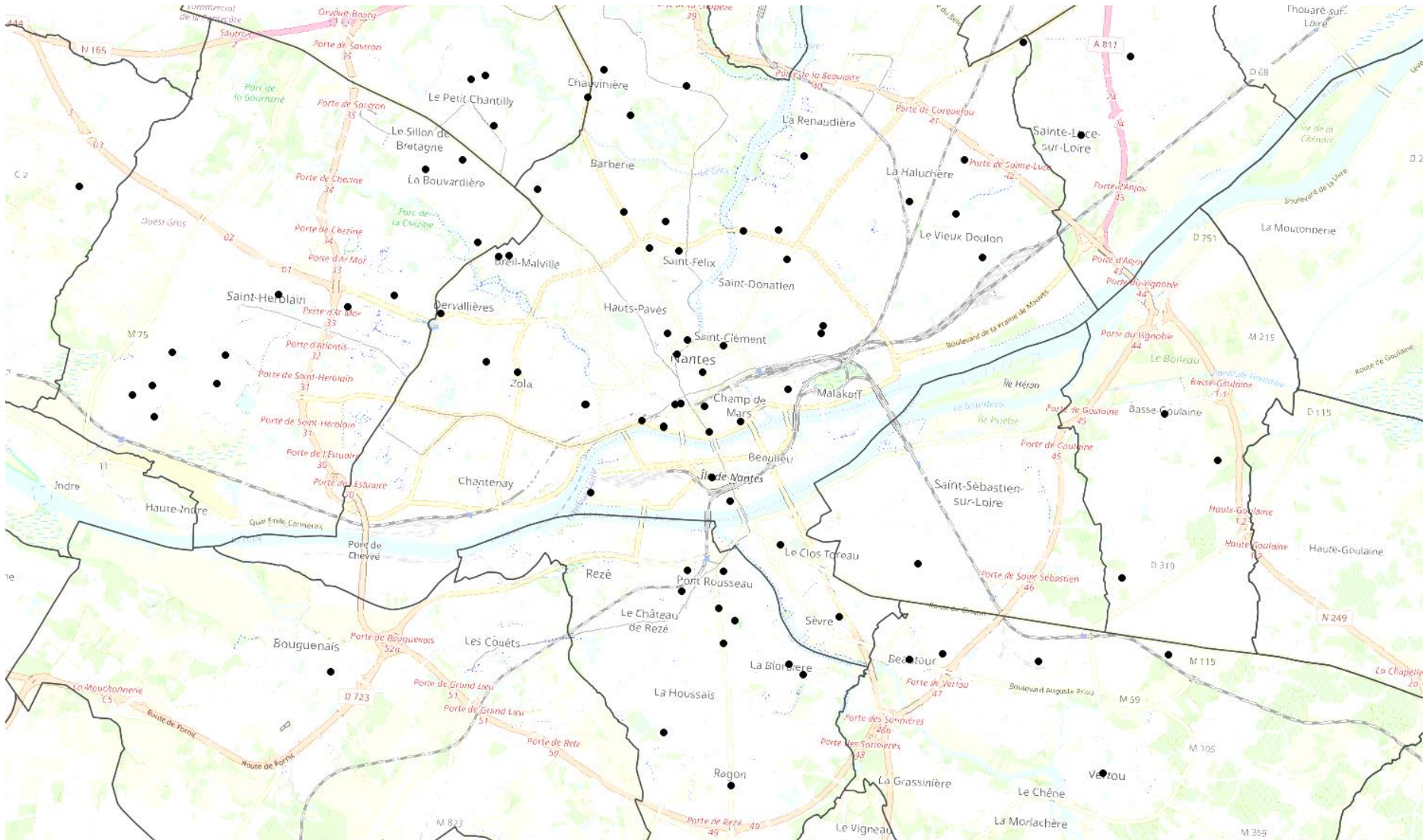
b) Electroménager et multimédias



Ces entreprises sont localisées sur une zone qui couvre tout le territoire de Nantes Métropole. Il n'y a pas une logique de centre-ville dans l'implantation de cette activité. Elles sont également peu présentes sur les villes de la partie ouest de Nantes Métropole.

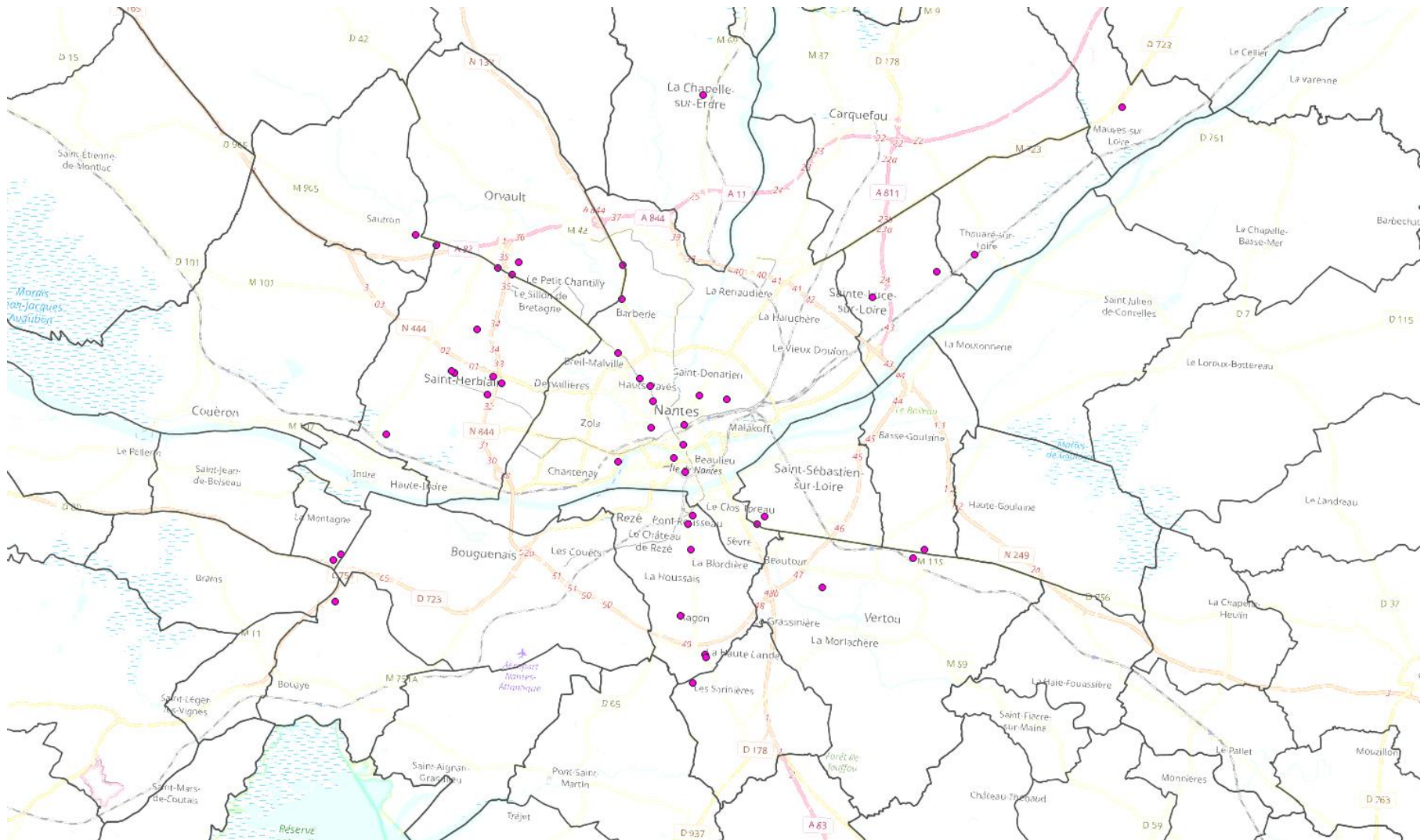
c) Informatique et téléphonie

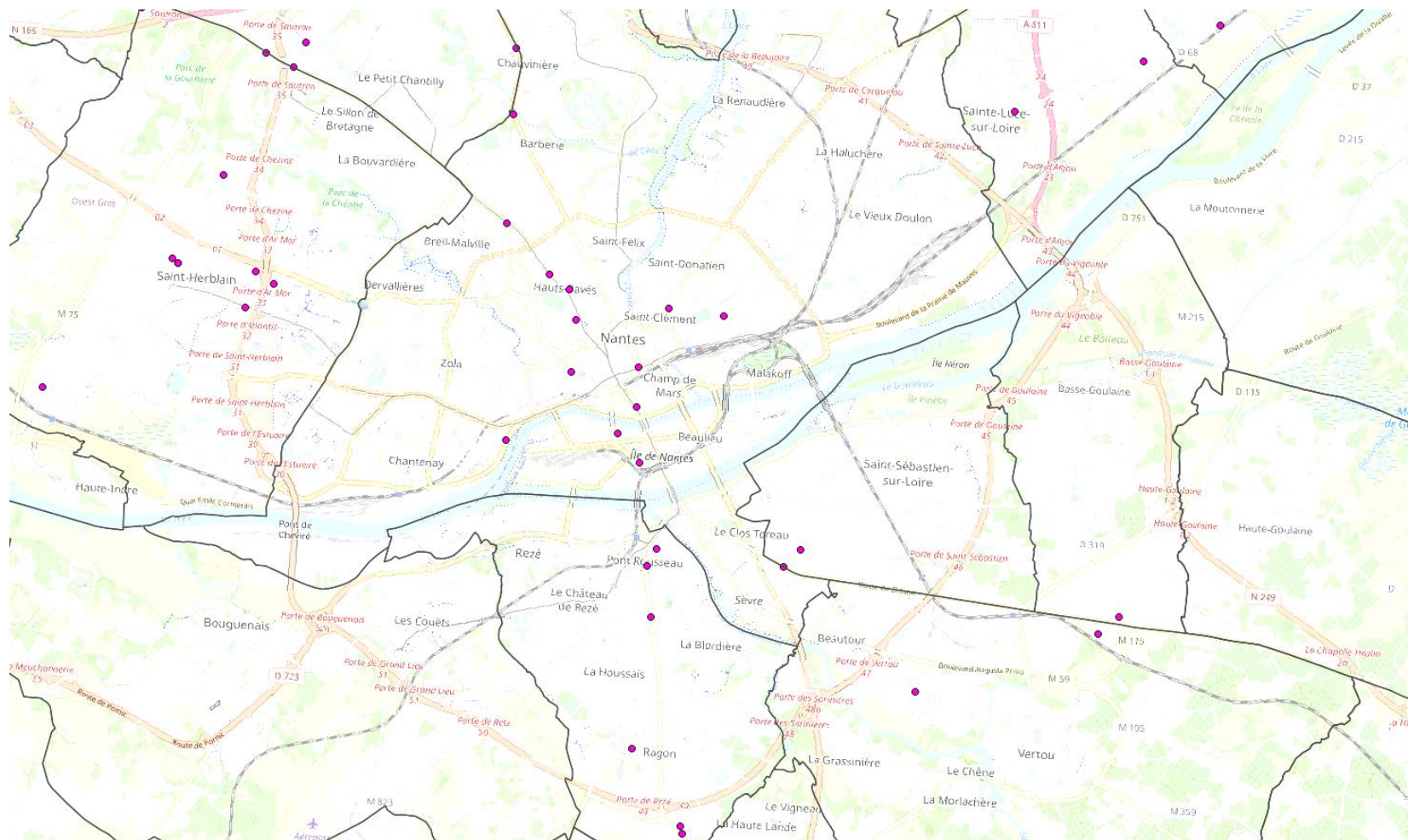




Ces entreprises sont situées dans le cœur de l'agglomération nantaise : centre-ville de Nantes, dans les villes urbaines proches de Nantes et situées au sud Loire (Rezé, Vertou) et dans le quartier du Petit Chantilly (Orvault). La répartition des entreprises est plus homogène sur l'ensemble du territoire.

d) Cycles et motos

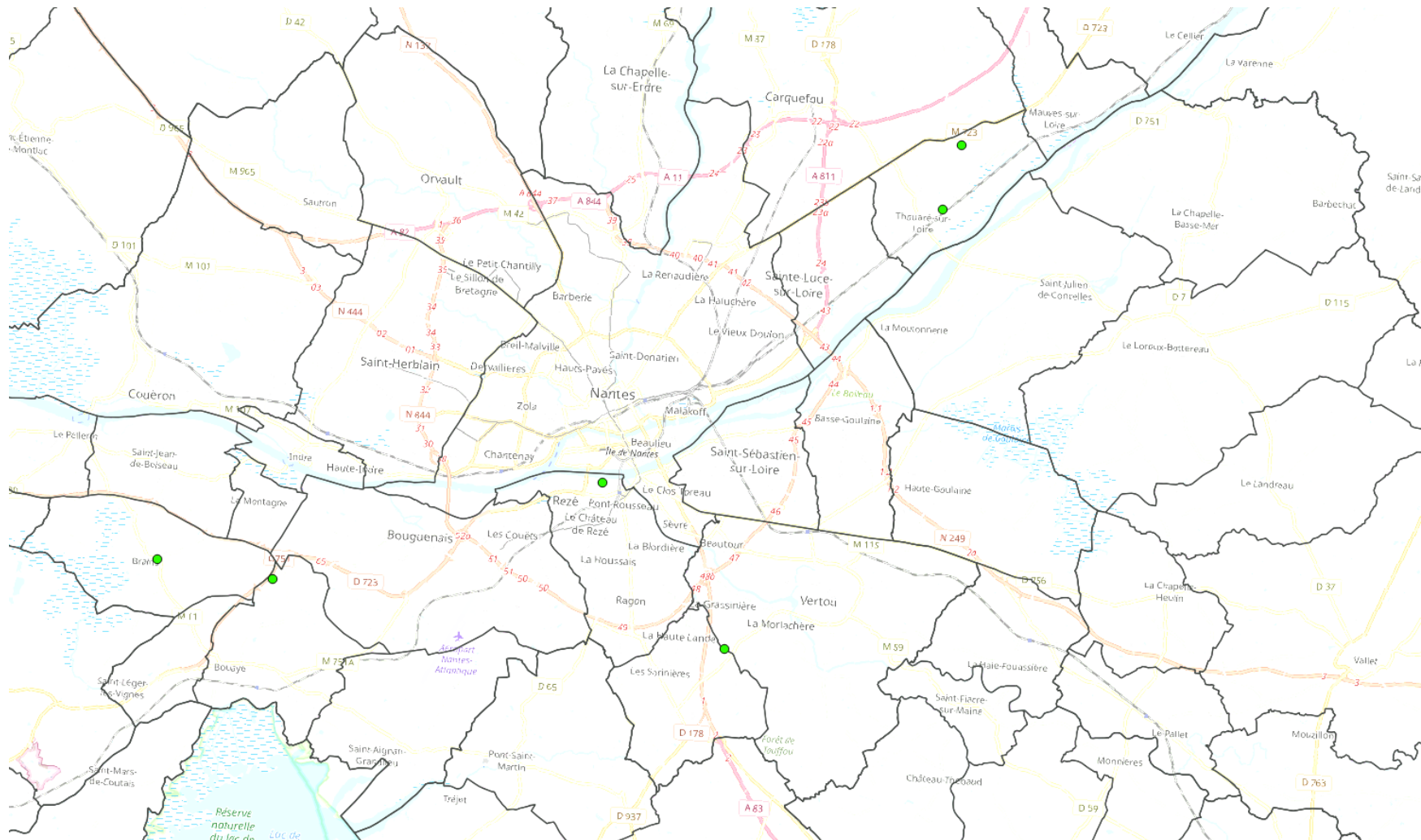




Ces entreprises sont situées le long des principaux axes routiers :

- Rue des Hauts Pavés et route de Vannes,
- Route de Rezé (Pont Rousseau – Les Sorinières).

e) Outillages parc et jardins



Elles sont très peu nombreuses et situées dans les communes périphériques dans des zones moins urbanisées plus favorables à leur activité.

4) ENQUETE ET ENTRETIENS INDIVIDUELS AUPRES DES PROFESSIONNELS

4.1 L'enquête sur les besoins des métiers de la réparation

a) Thématiques abordées

Une enquête a été adressée aux professionnels afin d'identifier les freins à la réparation des équipements des clients particuliers (grand public). Elle permettra aussi de connaître les besoins et les projets des entreprises.

La première partie de l'enquête a pour but de décrire l'activité et la clientèle :

- la décomposition et l'évolution du chiffre d'affaires,
- l'agrément des réparateurs sur les marques,
- les produits les plus réparés et les moins réparés,
- les freins à la réparation,
- la tranche d'âge des clients,
- le coût acceptable d'une réparation.

La seconde partie permet aux dirigeants d'exprimer leurs besoins et leurs projets à court ou moyen terme :

- les projets de recrutement,
- la formation des apprentis,
- les formations pour aider le développement de l'activité,
- le soutien économique à travers des outils financiers et de nouvelles organisations,
- les projets immobiliers,
- les supports de communication et de promotion,
- la participation à un évènement,
- le matériel usagé et la gestion des déchets.

b) Méthodologie

L'enquête a été adressée à l'ensemble des 255 établissements. Le questionnaire a été transmis les 19 et 20 mars 2019 à 155 établissements avec un courrier et une enveloppe T ce qui favorise un taux de retour plus important (voir en annexe 1).

Les 100 autres établissements ont été sollicités par mail le 18 mars et ont pu répondre à cette enquête avec le support « sphynx on line.com ». Deux relances mails ont été réalisées le 25 mars et le 16 avril et des relances téléphoniques ont été effectuées à partir du 28 mars afin de remobiliser les professionnels. Cette enquête a été clôturée le 19 avril.

c) Résultats de l'enquête menée sur Nantes Métropole et comparaison avec l'Etude ADEME (Perception et pratiques des français en matière de réparation des produits – Juillet 2014)

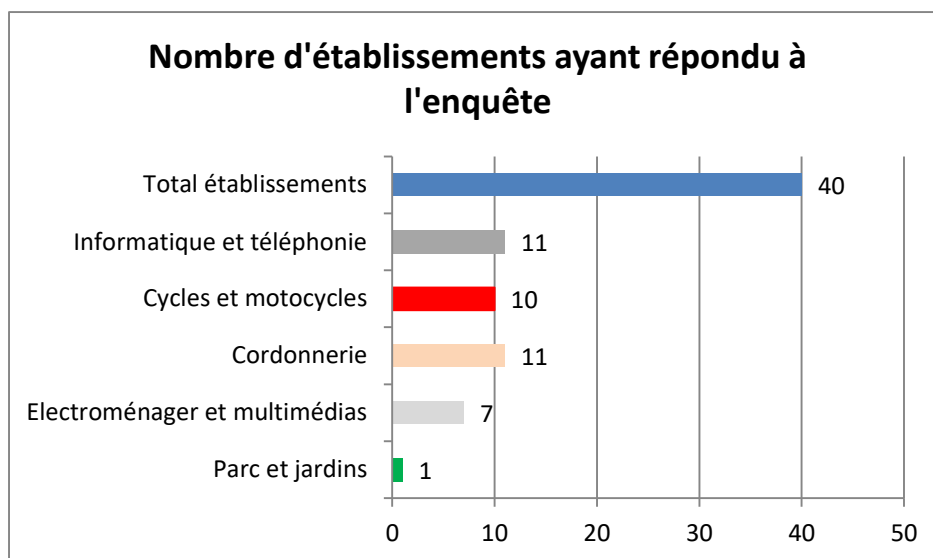
A l'issue des envois et des différentes relances effectuées en avril (courriers, E-mailing et relances téléphoniques), 43 retours nous ont été adressés dont 40 sont exploitables sur 233 établissements.

Le taux de retour exploitable de cette enquête est donc de 17 % après relances.

Le nombre de réponses enregistré ne permet pas d'extrapoler les résultats à l'ensemble de la profession. Néanmoins, il permet de connaître les problématiques précises et recenser les attentes exprimées chez certains professionnels. Ils pourront être contactés pour participer à des actions spécifiques.

Les activités ayant répondu à l'enquête :

Parmi les 40 réponses, les métiers de la cordonnerie, de l'informatique et des cycles-motocycles ont le mieux répondu à cette enquête (75 % des réponses). Suivent les professionnels de l'électroménager-multimédia et des parcs et jardins.

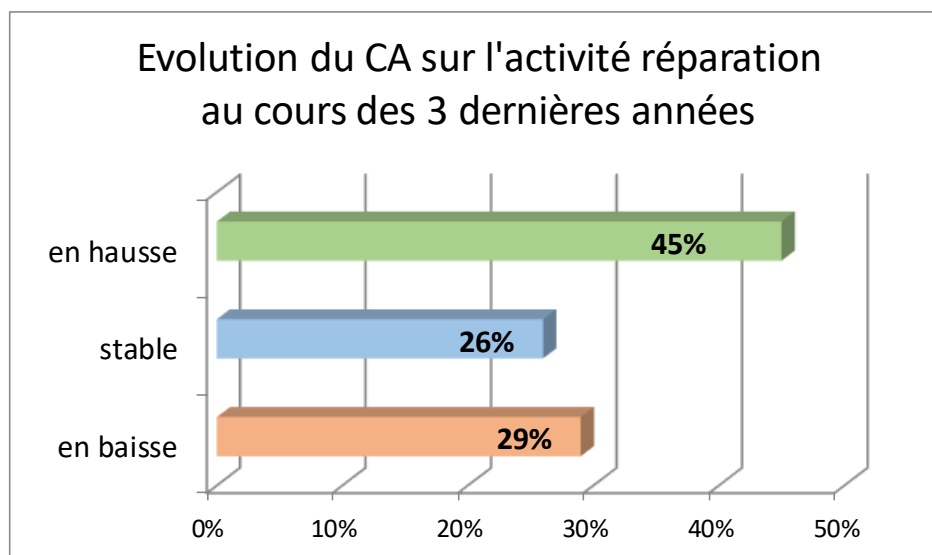


Source : CMA Pays de la Loire avril 2019

La répartition du Chiffre d'Affaires et son évolution au cours des 3 dernières années :

Les professionnels font en moyenne 55 % de leur chiffre d'affaires sur la réparation et le dépannage et les 37 % restants sont consacrés à la vente. En effet, cette activité est complémentaire lorsqu'un appareil ne peut pas être réparé (techniquement et financièrement). Par ailleurs, on note que les professionnels de la réparation sont très attachés à la vente d'appareils, qu'ils connaissent bien et sur lesquels ils sont en mesure d'intervenir, dans la perspective d'un entretien ou d'une réparation éventuelle.

On observe, sur l'activité réparation, un chiffre d'affaires qui évolue à la hausse puisque 45 % estiment qu'il est en augmentation et 26 % d'entre eux le considèrent stable.



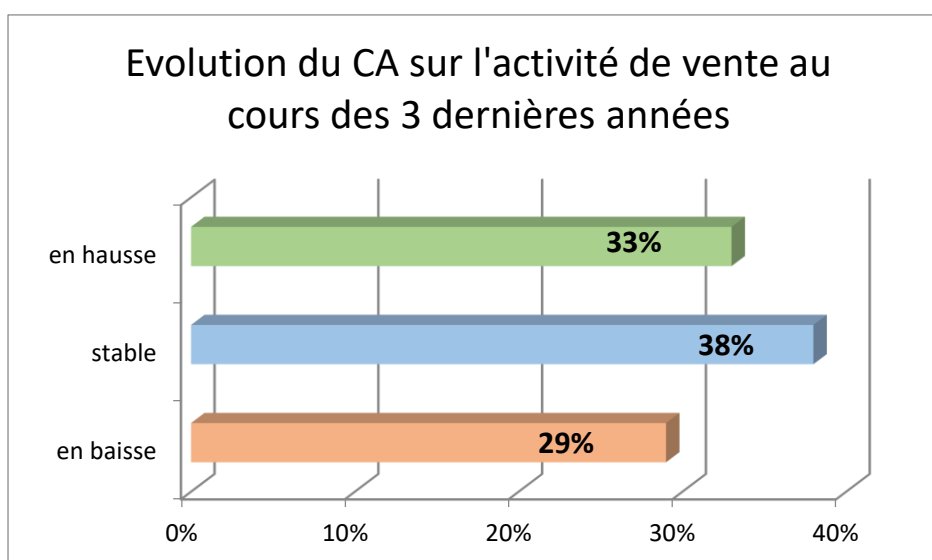
Source : CMA Pays de la Loire avril 2019

Par ailleurs, les données nationales montrent une légère hausse du chiffre d'affaires global des entreprises de la réparation hors automobile depuis 2012 :

- + 6 % pour les réparateurs d'équipements électroménagers, informatiques et multimédias.
- + 8 % pour les autres réparateurs.

(Source : INSEE – Panorama de l'offre de réparation en France, ADEME 2018)

Sur l'activité vente, des professionnels de la réparation, on constate que les données sont disparates : 38 % estiment que le chiffre d'affaires s'est stabilisé sur les trois dernières années et 33 % le considère en hausse. Il est difficile de tirer une tendance compte tenu de la diversité des produits vendus.



Source : CMA Pays de la Loire avril 2019

Les produits les plus réparés :



Chaussures, maroquinerie
Ordinateurs portables
Vélos

Les produits les moins réparés :



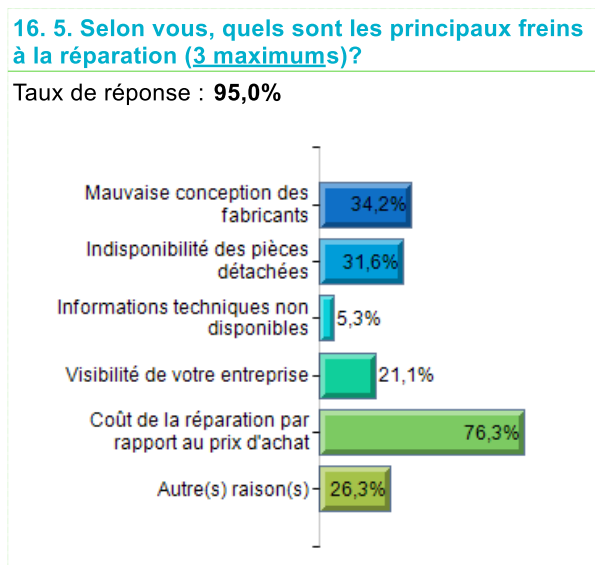
Petit Electroménager en mélange
Matériels Hi-fi, vidéos

Malgré la diversité des réponses, une tendance se dégage : les produits dits hauts de gamme sont le plus souvent réparés (chaussures, maroquinerie) ainsi que le matériel informatique récent (ordinateurs portables) et les vélos.

Par ailleurs, il apparaît que le petit électroménager et les produits Hi-fi sont les moins réparés.

Les freins à la réparation :

Le principal frein à la réparation est le coût par rapport au prix d'achat pour la majorité des réparateurs (76 % soit 29 entreprises sur 38).



Source : CMA Pays de la Loire avril 2019

Ensuite, **la mauvaise conception des fabricants** et **l'indisponibilité des pièces détachées** sont également évoquées. L'obsolescence programmée est ainsi clairement mise en avant par les professionnels de la réparation.

Enfin, au-delà du coût et des aspects techniques, **le manque de visibilité de l'entreprise** pour le client **est également un frein**. En effet, certains réparateurs sont parfois difficilement identifiables par les consommateurs dans certains quartiers à cause d'une implantation à leurs domiciles ou dans des rues non commerçantes. C'est le cas de certains dépanneurs qui n'ont pas d'espaces commerciaux et de salariés chargés d'accueillir et de conseiller les clients pour une bonne prise en charge de la réparation. En dehors des professionnels de l'informatique et de la téléphonie, la faible densité des réparateurs sur le territoire de Nantes Métropole renforce aussi la difficulté d'enclencher un acte de réparation. Par ailleurs, leur offre de service « réparation » n'est pas attractive ou clairement affichée.

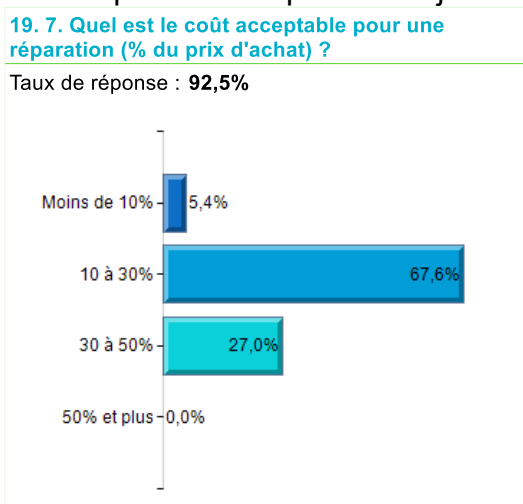
L'étude nationale de l'ADEME confirme également ce résultat puisque le coût de la réparation est cité, en premier lieu, comme étant un frein dans 39 % des cas. **Le coût de la réparation est aussi le critère privilégié de 66 % des français** au moment de choisir de faire réparer ou de remplacer un produit défectueux.

Par ailleurs, **63 % des Français affirment qu'un coût moins élevé des réparations pourrait les inciter à faire réparer** leurs produits tombés en panne.

(Source : Perception et pratiques des français en matière de réparation des produits, ADEME 2018)

Le coût acceptable pour une réparation /

Ce coût se situe **entre 10 et 30 %** du prix d'achat pour la majorité des professionnels (68 %)



Source : CMA Pays de la Loire avril 2019

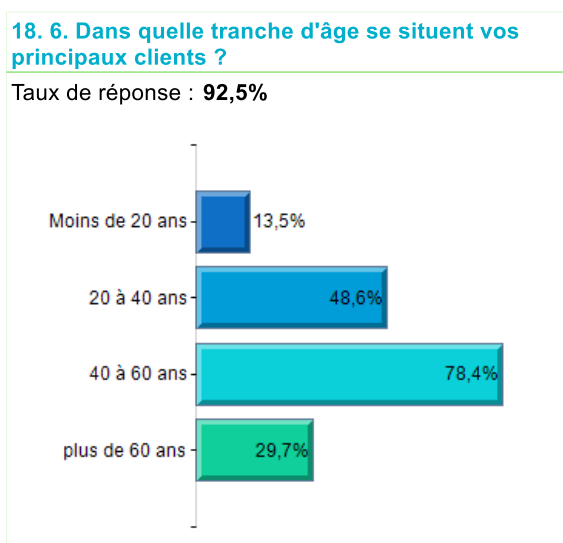
L'étude de l'ADEME menée en juillet 2014 au niveau national apporte des précisions sur la perception du coût de la réparation pour les consommateurs. Il apparaît que, **pour un coût situé au-delà de 50 % du prix de vente du neuf, la réparation ne paraît plus intéressante** pour une majorité de Français (87 %).

Le coût acceptable pour une réparation se situe en moyenne autour de 30 % au regard des disparités liées à la nature et à la valeur du produit :

- 36 % des français considèrent que la réparation est intéressante si le coût se situe entre 10 et 25 % du prix de vente du neuf,
 - 31 % si le coût de la réparation se situe entre 25 et 50 % du prix de vente du neuf,
- (Source : Perception et pratiques des français en matière de réparation des produits, ADEME juillet 2014)

Les principaux clients :

La majorité des professionnels situe l'essentiel de leur clientèle sensible à la réparation dans la tranche d'âge de 40 à 60 ans. La sensibilisation du grand public et des plus jeunes constitue donc un enjeu important pour pérenniser l'acte de réparation.



Source : CMA Pays de la Loire avril 2019

Le besoin de recrutement des salariés dans les 12 prochains mois :

Une majorité de professionnels a répondu négativement à un projet de recrutement (70 %).

Néanmoins, **12 entreprises ont manifesté un intérêt pour un projet de recrutement** dont 5 entreprises sur les activités de cycles et motocycles, 2 en informatique, 3 en électroménager et multimédias et 2 en cordonnerie. Des accompagnements collectifs ou individuels pourraient ainsi être proposés.

Le principal accompagnement demandé **concerne la recherche d'un candidat et la diffusion d'une offre d'emploi**. En effet, les métiers de la réparation sont très fortement en tension avec un déficit de personnel qualifié et employable rapidement.

5 entreprises seraient intéressées par un emploi partagé et pourront être mises en relation si les besoins sont compatibles :

- 2 entreprises du secteur informatique,
- 2 entreprises en cycles et motocycles,
- 1 entreprise du secteur électroménager.

L'apprentissage dans les métiers de la réparation :

75 % des entreprises qui ont répondu ne souhaitent pas former d'apprentis. En effet, les entreprises artisanales n'ont pas toujours une taille suffisamment importante et une structure adaptée pour accueillir, encadrer et former un apprenti. De plus, les jeunes générations trouvent peu attractives ces petites entreprises et sont plutôt attirées par les métiers du design et du numérique. Cette situation est paradoxale car l'investissement dans la formation des jeunes permettrait de fournir un vivier de futurs collaborateurs et dirigeants pour transmettre le savoir-faire et pérenniser ces structures.

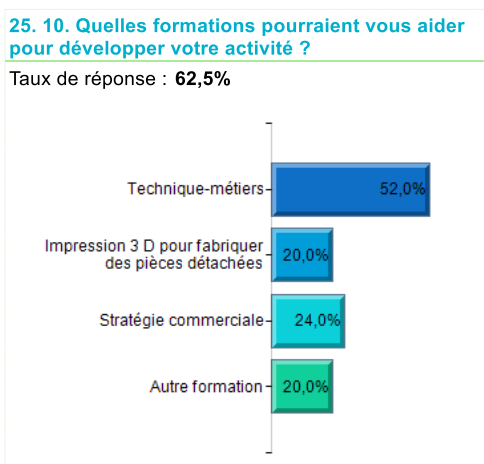
Néanmoins, **10 entreprises seraient intéressées pour trouver un candidat**, principalement sur l'électroménager et les cycles et motocycles. Une mise en relation pourra être réalisée avec les centres de formations identifiés dans cette étude pour répondre aux attentes des entreprises.

Les formations favorables au développement de l'activité :

52 % des réponses concernent des besoins vers des formations techniques-métiers qui leur permettraient de monter en compétence sur leurs métiers.

L'impression 3D pour fabriquer des pièces détachées et **la formation stratégie commerciale** sont également plébiscitées dans une moindre mesure.

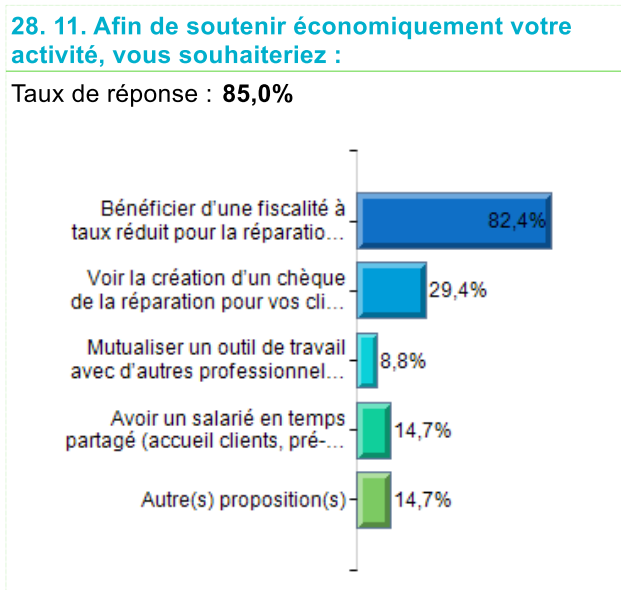
Pour cette seconde formation, une proposition concrète pourra être réalisée très prochainement via l'offre de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat.



Source : CMA Pays de la Loire avril 2019

Le soutien économique à la filière :

82 % des réponses mettent en avant le besoin d'une TVA réduite afin de baisser le coût de la réparation. L'intérêt est porté de manière homogène dans les activités suivantes pour 28 entreprises : cuir, cycles, informatique, Electroménager et multimédias.



Source : CMA Pays de la Loire avril 2019

Néanmoins, cette décision dépend de l'Etat et de l'harmonisation des règles européennes. En effet, adopter une TVA à taux réduit est possible aujourd'hui pour les activités de réparation de chaussures, de vélos et de vêtements. Néanmoins, une directive européenne ne permet pas de l'appliquer pour les autres activités.

Différentes actions ont été menées au niveau national auprès du gouvernement afin de proposer une réduction du taux de TVA en 2017 et 2018 sans succès pour le moment (voir chapitre 2.5).

30 % des réponses concernent la mise en œuvre d'un chèque de la réparation pour les clients. Il s'agirait de prendre en charge une partie des coûts de la réparation pour les consommateurs en créant un fonds qui permettrait de financer ce chèque émis par un tiers.

10 entreprises ont donc répondu favorablement à la création de ce chèque. Par ailleurs, les 28 entreprises qui ont manifesté un intérêt pour une fiscalité réduite pourraient être également intéressées par ce chèque de la réparation, dans l'hypothèse d'une action expérimentale sur le territoire de Nantes Métropole. L'objectif de cette expérimentation consisterait également à réduire le coût de la réparation.

Enfin, très peu d'entreprises ont répondu favorablement à une mutualisation des outils et des locaux pour accueillir les clients. Néanmoins, 4 professionnels ont mentionné un intérêt pour un travail collaboratif dans les métiers de l'informatique, l'électronique grand public et la cordonnerie.

Une demande qui pourra être suivie, avec une attention particulière, car elle est liée au remplacement d'un professionnel qui devrait demander son éviction dans le cadre des travaux de déconstruction et de réhabilitation du « Grand Bellevue ».

Un professionnel (téléphonie et informatique) souhaiterait travailler avec un autre indépendant dans son entreprise.

L'immobilier d'entreprise dans les 12 prochains mois :

La majorité des entreprises qui ont répondu (82 %) **n'ont pas de projets immobiliers.**

Les 7 entreprises qui ont fait part de leurs projets (achats, agrandissements ou location) pourront être mises en relation avec les services de Nantes Métropole chargés de l'animation de l'immobilier d'entreprises. Certains de ces projets pourraient être en adéquation avec les 5 entreprises qui seraient intéressées par la mutualisation d'un outil de travail ou des locaux.

Les supports de communication pour promouvoir la réparation :

Les professionnels ont répondu favorablement à 45 % pour développer des supports de communication. **La majorité d'entre eux souhaite privilégier des outils numériques** : site internet et réseaux sociaux.

Organiser un événement collectif de promotion :

Afin de promouvoir la réparation, **45 % se sont positionnés favorablement pour participer à des événements collectifs.**

La majorité des entreprises souhaite cibler **les jeunes** (collégiens, Lycéens) **lors d'évènements et le grand public** à l'occasion d'animations dans un quartier, braderie ou portes ouvertes.

La gestion des déchets :

Une majorité des entreprises (73 %) ne perçoit pas l'intérêt d'être aidée sur l'élimination de ses déchets.

Les entreprises (9 établissements) qui expriment le besoin d'un appui à la prise en charge des déchets concernent essentiellement **le secteur informatique.**

La reprise des appareils non réparables :

45 % des professionnels (16 entreprises) seraient prêts à accepter les appareils non réparables des clients. Il s'agit essentiellement de **la prise en charge des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques** pour lesquels une éco-participation s'applique déjà et qui fait parfois l'objet d'une prise par le professionnel.

4.2 Entretiens collectifs et individuels auprès des professionnels

a) Réunion collective

Une réunion a été organisée le 7 février 2019 par la Chambres de Métiers et de l'Artisanat de Loire-Atlantique avec plusieurs entreprises des territoires de Nantes Métropole et de la Loire-Atlantique. Cette rencontre était organisée en collaboration avec CMA FRANCE et Nantes Métropole.

Entreprises participantes :

Denis DOUSSIN VERT EVENT – Réparation et vente de cycles St Herblain et Angers

Eric GRISEL – TV GRISEL VIDEOS – Réparation TV et multimédias

Sébastien LEPRESTRE - LINK6 – Réparation informatique et vente de produits reconditionnés Loire Auxence

Cyrille GIORGETTI - GC ELEC INFO – Réparation et vente électroménager Mésanger

De nombreuses problématiques et propositions d'actions ont été confrontées avec les différents professionnels.

1 - Présentation des actions menées auprès du gouvernement par les acteurs au niveau national et la CMAR 44

- Appliquer une fiscalité réduite pour la réparation (amendement pour la loi de finance 2019, lettre ouverte pour appuyer la feuille de route économie-circulaire, le grand débat de l'artisanat au premier trimestre 2019),
- Proposer un fonds de la réparation sur la base d'une éco-contribution en impliquant les éco-organismes et les industriels pour le financement permettant la mise en œuvre d'un chèque de la réparation,
- Une note explicative a été transmise à une députée de Loire-Atlantique le 2 mai 2018 afin d'interpeler les Parlementaires lors de leurs débats. Elle avait pour objet de renforcer l'attractivité de la réparation auprès des consommateurs et renforcer la feuille de route économie circulaire en proposant une fiscalité plus avantageuse ramenée au taux le plus bas. Cette demande, complémentaire aux actions menées par CMA FRANCE en 2018 (Lettre ouverte au gouvernement et amendement au projet de Loi de Finances pour 2019) n'a pas été prise en considération dans cette loi de finances de 2019 et dans la loi sur l'Economie Circulaire.

2 - Lutter contre l'obsolescence et favoriser l'éco-conception

De nombreux produits semblent être programmés, dès leur construction, pour tomber en panne.

Exemples : 50 heures pour une perceuse BOSCH pour les particuliers, et 150 heures pour le même produit en vente professionnelle.

Exemple : une machine à laver à 400 euros. Au bout de 6 ans, usure des roulements (coût des 2 roulements 20 euros environ hors main d'œuvre). Impossibilité technique de les changer en raison de la conception de la cuve et du tambour (coût du changement de la cuve complète 500 euros).

Afin de lutter contre ces pratiques industrielles, une proposition devrait retenir l'attention des parlementaires lors de l'élaboration de la loi économie circulaire via l'élaboration d'un indice de la réparabilité pour informer le consommateur et moduler l'éco-contribution en fonction de la réparabilité du produit.

Un groupe de travail, dans lequel CMA France est impliquée, élabore cet indice et prend en compte les critères suivants :

- le coût de la réparation (20 %),
- le démontage du produit,
- l'utilisation de produits standards,
- la disponibilité des pièces détachées (essentiellement sur le coût),
- le nombre de pièces maitresses,
- le nombre de composants à démonter.

3 - Proposer des pièces détachées génériques et disponibles rapidement

Une offre de services permettant de distribuer des pièces détachées génériques sur les parties les plus réparées permettrait de réduire le coût de réparation qui est un frein actuellement. Il est aujourd'hui difficile de réduire le temps de disponibilité des pièces qui est de 15 jours à un mois au maximum.

Les professionnels gèrent généralement eux-mêmes leurs stocks de pièces détachées qu'ils constituent en fonction des produits qu'ils réparent, de leurs connaissances des marques robustes et de leurs expertises en matière de réparation.

A titre d'exemple, les professionnels du secteur de l'automobile ont créé des centres de dépollution qui gèrent également des pièces détachées (« casses automobiles »). Ce concept mutualisé pourrait être dupliqué aux réparateurs via des structures associatives ou de l'EES afin de réduire les coûts.

4 - Favoriser la vente de produits reconditionnés

Favoriser un service plutôt qu'un acte d'achat. Le groupe de travail marque un réel intérêt pour favoriser le reconditionnement plutôt que la réparation en appliquant un taux de TVA réduit sur la vente de ces produits reconditionnés.

Les professionnels de l'informatique semblent être les plus concernés par cette activité.

5 - Une plate-forme mutualisée de la réparation

Une difficulté est mise en avant par les professionnels : la phase de diagnostic qui est coûteuse et difficile à facturer auprès des clients. Les professionnels proposent de plus en plus un devis pour la prise en charge de ce diagnostic et d'autant plus lors d'un déplacement pour le dépannage d'un produit encombrant et difficilement transportable.

Il est proposé d'étudier l'opportunité de développer une plate-forme pour simplifier le contact entre le client et le réparateur pour réaliser un diagnostic plutôt que de favoriser l'échange par un produit neuf. Le travail en réseau entre les artisans réparateurs, le réseau des ressourceries et les associations pourraient constituer une opportunité pour réaliser une plate-forme.

Une alerte est émise de la part des professionnels sur le taux horaire pour que cela soit équitable entre les entreprises et les partenaires associatifs (45 € - 50 € de l'heure). Deux autres points de vigilance sont identifiés : cette plateforme pourrait amener une modification de la relation client avec la présence d'un intermédiaire entre le professionnel et le client et la bonne compréhension des questions techniques avant d'engager la réparation.

6 - Mettre en valeur la marque Répar'Acteurs

Il est proposé de renforcer ce label en communiquant auprès des acteurs publics (appels d'offres) et en inscrivant dans ce label un engagement plus fort en matière de réparation et pour les professionnels volontaires de favoriser le reconditionnement notamment pour le secteur de l'informatique

Une restitution de ces propositions était envisagée auprès des 15 Parlementaires de Loire-Atlantique **le 19 avril 2019 afin de présenter ces propositions** en parallèle de l'élaboration de la Loi sur l'Economie Circulaire.

Cette réunion a été annulée en raison de l'absence de mobilisation de ces acteurs.

b) Entretiens individuels

Des entretiens ont été conduits individuellement avec des professionnels de la réparation. Afin de mener ces rencontres, une prospection téléphonique a été réalisée sur la base du fichier du Répertoire de Métiers afin de proposer des RDV et recueillir les besoins et les problématiques de ces entreprises entre février et avril 2019.

Métiers	DATE	DIRIGEANT	ENTREPRISE	ADRESSE	TEL
Réparation vélos Vente de vélos, accessoires	11/03/2019	Monsieur LEVALLET Monsieur LETESSIER	L'ATELIER DE LA POULE NOIRE	9, passage de la poule noire 44000 NANTES	06 02 597 197
Réparation vélos Vente de vélos et VAE, accessoires	01/02/2019	Monsieur DEMAUFUON	L'ATELIER POUPOUPIDOU	4, rue des salorges-bât B 44100 NANTES	06 79 35 83 89
Réparation chaussures Clés minutes Vente accessoires, produits d'entretien	27/02/2019	Monsieur SACRE	EURL SACRE	149 Boulevard des Belges 44300 NANTES	02 28 22 75 00
Réparation chaussures Clés minutes	13/03/2019	Monsieur CHARLES	CORDONNERIE CHARL'Y SERVICES	1, rue d'aquitaine 44800 ST HERBLAIN	02 40 46 55 66
Réparation chaussures Clés minutes Vente accessoires, produits d'entretien	14/03/2019	Monsieur GERARD	CORDO GP	1, rue lamoricière 44100 NANTES	02 40 73 63 97
Réparation TV, multimédia Vente d'équipements, TV Installation d'antennes	29/01/2019	Monsieur GRISEL	TV GRISEL VIDEO	16, rue de l'aviation 44340 BOUGUENAIS	06 07 81 20 68
Réparation TV, multimédia, électroménager Vente d'équipements Sonorisation (événements)	25/02/2019	Monsieur FRABOUL	SERVICES 111	111, Boulevard Dalby 44000 NANTES	02 40 74 06 66
Réparation TV, multimédia, électroménager Vente d'équipements	26/03/2019	Monsieur CLENET	JM CLENET PROXI CONFORT	24 Rue des Berlaguts 44320 ST SEBASTIEN SUR LOIRE	02 40 34 85 29
Réparation téléphones mobiles Ventes d'équipements	11/03/2019	Monsieur CHABANE	POINT SERVICES MOBILES	25, rue de Verdun 44000 NANTES	06 50 38 49 34
Réparation téléphones mobiles Ventes d'équipements	03/04/2019	Monsieur FAREHA	CLUB SERVICE MOBILES	45, chaussée de la madeleine 44000 NANTES	09 50 96 67 65
Réparation téléphones mobiles Ventes d'équipements	03/04/2019	Monsieur AQEEL	SMART PHONE CITY	82, Bd Victor Hgo 44200 NANTES	02 53 97 50 39
Réparation et vente Informatique	03/04/2019	Monsieur FRASLIN	L'ATELIER INFORMATIQUE	24, rue de la Hée 44120 VERTOU	02 40 31 24 84 06 27 88 10 74
Réparation et vente Informatique	05/04/2019	Monsieur GALLIBOUR	NOUVELLE TECHNOLOGIE A DOMICILE	85, Bd de l'europe 44220 COUERON	06 33 66 62 43
Réparation motoculture et matériel agricole	12/03/2019	Monsieur ROSSIGNOL	ROSSIGNOL MOTOCULTURE	45-47 La Basse-Hilrière 44770 THOUARE UR LOIRE	02 40 68 04 00

Une synthèse des points forts et des points faibles identifiés ainsi que des propositions sont présentées par métier dans les pages suivantes. Les comptes rendus des visites individuelles sont en annexe de ce bilan.

Métiers	Points forts et points faibles	Besoins exprimés et propositions
Cycles	<p><u>Points forts</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Professionnels qualifiés via le Certificat de Qualification Professionnelle de Technicien cycles pour une majorité de professionnels ▪ Accès à la Déchetterie publique pour éliminer des déchets non dangereux (métal, carton) adapté aux professionnels malgré le règlement qui limite cet accès. <p><u>Points faibles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coûts trop élevés de la réparation (fiscalité) pour le client ▪ Espace de stockage insuffisant pour les déchets ▪ Activités essentiellement tournées vers les clients particuliers 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Points de dépôts de déchets à identifier ou collecte à organiser ▪ Formations relations clients et stratégie commerciale afin de travailler sur la diversification de la typologie des clients <p><u>et</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer l'offre de réparation à destination des clients professionnels afin de consolider et pérenniser l'activité : maintenance de vélos pour les professionnels qui ont un usage professionnel (livraisons, coursiers) ou pour les déplacements domicile-travail, ▪ Evènement autour de la promotion du cycle (semaine de la mobilité). ▪ Recrutements de salariés ou d'apprentis en lien avec le développement de l'activité (fiche de postes, identification de candidats)
Cordonnerie	<p><u>Points forts</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compétences techniques des professionnels ▪ Offre diversifiée qui tend vers le multi-services (clés, impression) ▪ Travail de qualité ▪ Bonne communication et mise en avant du point de vente-atelier satisfaisante <p><u>Points faibles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coût de la réparation difficile à facturer en fonction de la zone de chalandise ▪ Peu de temps à consacrer à la prospection commerciale en dehors de l'entreprise ▪ Recrutement d'un salarié difficile au regard des volumes d'activités insuffisants et peu de jeunes attirés par la profession (apprentissage) ▪ Conciergeries ne permettant pas de massifier l'adhésion des entreprises et points de dépôts chez les professionnels non durables en raison des problématiques de logistiques (distance trop importante, temps de transport et coûts) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Augmenter le volume d'activité sur les périodes de sous-charge et en fonction de la localisation géographique de l'entreprise (relations commerciales B to B) ▪ Mettre en œuvre des relations entre professionnels de proximité afin créer de nouvelles synergies commerciales afin de capter un volume plus important de produits à réparer (Pressing, Vendeurs de chaussures et Cordonnerie) ▪ Promotion et communication auprès des clients ou des jeunes

Métiers	Points forts et points faibles	Besoins et propositions
Informatique et téléphonie	<p><u>Points forts</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestations plus qualitatives quand elles sont effectuées chez des clients ciblés à l'inverse des prestations de réparation en boutique, ▪ L'expérience professionnelle du dirigeant et les compétences techniques acquises sont déterminantes dans la rentabilité de cette activité non soumise à une qualification professionnelle. ▪ Stockage de pièces détachées ▪ Partenariat avec des entreprises de l'informatique afin de proposer une offre de services complémentaires (clients particuliers et clients professionnels) ▪ Bonne communication individuelle des entreprises. <p><u>Points faibles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difficultés relatives à la réparation de certaines marques de produits : coûts des pièces, impossibilité technique pour les réparer, temps passé pour accéder aux notices techniques (barrière de la langue) ▪ Forte concurrence entre professionnels sur le territoire de Nantes Métropole Les activités de réparation en boutique (en particulier sur la téléphonie) dépendent du référencement de l'entreprise auprès des marques et des garanties des constructeurs ▪ Peu de visibilité des entreprises de dépannage exercée au domicile du professionnel ▪ Disparité dans les formations techniques et les spécialités des professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortes attentes sur une fiscalité réduite permettant une baisse du coût de la réparation pour le client ▪ Besoins en matière de promotion afin d'être mieux identifiés par les clients et partenaires publics ou associations (réseau). ▪ Améliorer les conditions de stationnement et d'accès aux parkings situés sur Nantes Métropole pour optimiser les déplacements lors des dépannages chez les clients. ▪ Développer des collaborations ou des partenariats entre professionnels de l'informatique ayant des activités B to C et B to B afin d'avoir une meilleure complémentarité et améliorer la visibilité des activités. ▪ Guide de bonnes pratiques ou consignes d'utilisation ou d'entretiens pour les clients afin de personnaliser la relation client et le suivi en lien avec la prestation réalisée (réparation ou vente). ▪ Gestion des déchets pour les entreprises de centre-ville ayant peu d'espace de stockage

Métiers	Points forts et points faibles	Besoins exprimés et propositions
<p>Electronique grand public et Electroménager</p>	<p><u>Points forts</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solides compétences techniques et bonnes connaissances des équipements robustes et réparables ▪ Constitution de stocks de pièces détachées ▪ Bonne gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) via le référencement avec éco-systèmes ▪ Bonne communication individuelle des entreprises (site internet, réseaux sociaux) ou via les enseignes avec qui ils ont des partenariats (Proxy confort, Pro et Cie) <p><u>Points faibles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evolution des produits vers une obsolescence clairement identifiée par les professionnels ▪ Coûts de la réparation pour le client 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attentes sur une fiscalité réduite permettant une baisse du coût de la réparation pour le client ▪ Besoins en RH (salariés et/ou repreneurs) pour l'activité et pérenniser la profession ▪ Communication et promotion des professionnels (grand public et jeunes) ▪ Formations des techniciens en lien avec l'évolution des produits ▪ Guide de bonnes pratiques ou consignes d'utilisation et d'entretiens pour les clients
<p>Parcs et jardins</p>	<p><u>Points forts</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Partenariat avec des marques présentant des garanties (robustesse, pièces détachées) et produits réparables <p>Peu de concurrence</p> <p><u>Points faibles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difficultés pour trouver une main d'œuvre qualifiée (salariés) ▪ Fidéliser les jeunes formés en interne ou les salariés à cause de la concurrence (industrie, CUMA) ▪ Obsolescence de certains produits (tondeuses) ou produits de mauvaises qualités (roulements en plastique) achetés en GMS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion et communication auprès des établissements scolaires ▪ Recherche de techniciens, mécaniciens en mécanique agricole et motoculture ▪ Formations techniques (robots de coupe autonomes) et vers une gamme de nouveaux produits électroportatifs ayant un seul système de charge

5) PLAN D' ACTIONS EN FAVEUR DE LA FILIERE REPARATION

Ce plan d'actions vise à proposer des mesures pour promouvoir, structurer et développer la filière de la réparation et accompagner ces professionnels dans l'amélioration de l'offre destinée aux consommateurs.

Ces propositions se déclinent en 2 axes complémentaires :

- L'appui au développement économique de la filière : coopération inter-entreprises, montée en compétence et transmission des savoirs,
- La promotion des métiers de la réparation à travers des évènements et la création d'un lieu d'échanges.

Ces actions pourront être réalisées à titre expérimental avec un échantillon d'entreprises notamment en lien avec les besoins exprimés lors de la phase d'enquête. Certaines actions répondront aux problématiques de la filière dans sa globalité et/ou pourront être déclinées par métiers.

1) Appui au développement économique de filière de la réparation

Objectifs	Descriptif de l'action et métiers ciblés	Périodes et acteurs associés à Nantes Métropole et CMA
<p>1.1 Développer l'activité des entreprises en augmentant le flux des objets à réparer via des collaborations et des partenariats inter-entreprises,</p>	<p>Accentuer les relations B to B afin de massifier le volume des objets à réparer. Mise en œuvre de points de dépôts permettant de collecter des objets à réparer entre professionnels notamment sur les zones de chalandises dépourvues de certaines activités.</p> <p>Cible 1 : Accompagner les cordonniers à identifier et proposer des points de dépôts de chaussures à réparer sur les communes périphériques de Nantes Métropole. Cible 2 : Accompagner les entreprises du cycle, afin de les mettre en relation avec des clients professionnels utilisateurs de flottes de cycles, pour leur permettre de diversifier et massier leur offre de services en complément de celle proposée aux particuliers.</p> <p>Créer des coopérations entre deux ou plusieurs entreprises permettant de proposer des activités complémentaires de réparation. Les entreprises partenaires deviendront « apporteurs d'affaires » les unes pour les autres.</p> <p>Cibles : Pressing - cordonnerie, Distributeurs de chaussures - cordonnerie, Multimédia - électroménager, Informatique (activités ciblées professionnelles et particuliers) Cycles et motocultures.</p> <p>Optimiser l'organisation et la productivité Concevoir collectivement des outils améliorant leurs prestations de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les étapes et le délai de la prestation : pré-diag des pannes, devis et intervention - Formation relation clients et stratégie commerciale. - Rédiger un guide des bonnes pratiques à destination des clients pour augmenter la durabilité des équipements (consignes d'utilisation et d'entretien). Ce guide sera intégré dans un kit de communication à destination du grand public (voir actions de promotion). 	<p>A partir de 2019</p> <p>Méthode : ateliers collaboratifs, speed meeting.</p> <p>Interlocuteur identifié : M. SACRE – Cordonnerie SACRE à Nantes Zone identifiée : Pôle commercial du Petit Chantilly à Orvault. M. LAVALLET Stéphane L'atelier de la poule noire Atao Nantes Cibles potentielles de professionnels : Triporteurs Nantais (livraison professionnel de colis en triporteurs), livraison de repas à vélos : Ubereat, Deliveroo (application biker Deliveroo)</p> <p>Mettre en relation des cordonniers et des distributeurs locaux de chaussures Interlocuteur Identifié : M. Mathieu POUZET – CCI 44 Responsable projets commerce</p> <p>Mettre en relation des professionnels ayant une spécialité afin de mutualiser leurs offres commerciales. Exemples : rapprocher des spécialistes du blanc (électroménager) et des spécialistes du brun (multimédias) Rapprocher des professionnels de l'informatique ayant des compétences complémentaires (offre clients particuliers et offre clients professionnels)</p> <p>Méthode : ateliers collaboratifs, speed meeting</p> <p>Mettre en forme ces engagements et la méthodologie dans une charte de la réparation. Formation commerciale : Induction</p>

	<p>Cibles : professionnels du dépannage en électroménager, multimédias, informatique et motoculture.</p> <p>Créer une Plateforme de la réparation à l'échelle d'une ville ou dans un quartier sur le territoire de Nantes Métropole.</p> <p>Il s'agit d'un lieu de travail collectif permettant de mutualiser certaines fonctions : accueil et prise en compte du besoin du client, des équipements de travail et donner une meilleure visibilité pour les consommateurs.</p> <p>Plusieurs secteurs de la réparation peuvent être ciblés en fonction des besoins.</p>	<p>Le quartier Bellevue est une zone identifiée en raison des projets de démolition et de déconstruction des zones d'habitats et des locaux professionnels.</p> <p>Le projet de renouvellement urbain du grand Bellevue (2019-2022) pourrait prévoir un local destiné à accueillir plusieurs activités de réparation en fonction des départs ou évictions qui seront acceptés : cordonnerie, retouche-couture et professionnels de l'informatique et de l'électroménager</p> <p>Eco-points sur Nantes Métropole : communiquer, auprès des usagers qui déposent les déchets, sur l'offre de réparation présente sur Nantes Métropole. Mobiliser un technicien sur ces sites afin de faire un premier pré-diagnostic de l'appareil.</p>
<p>1.2 Réduire les coûts de la réparation et mobiliser les consommateurs</p>	<p>Proposer un éco-chèque de la réparation</p> <p>Mobiliser 20 à 30 professionnels favorables à une expérimentation d'un éco-chèque proposé à leurs clients. Ce chèque pourrait être demandé par le consommateur ou le professionnel.</p> <p>Cette expérimentation pourrait se dérouler sur une période courte (1 à 2 mois) et être lancée à l'occasion d'un évènement (exemple : semaine développement durable ou réduction des déchets).</p>	<p>Semaine de la Réduction des déchets : novembre 2019 ou 2020</p> <p>Partenaires financiers : Nantes Métropole et Banques</p>
<p>1.3 Appuyer le recrutement des salariés pour pérenniser les métiers de la réparation</p>	<p>Conduire des actions de recrutement afin de trouver des collaborateurs. Recherche de salariés, recrutements et formations techniques dans les secteurs où il y a un déficit de main d'œuvre <u>et</u> de compétences techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger les fiches de postes afin de définir les compétences techniques et tâches attendues. - Mettre en œuvre des dispositifs de recrutement, d'intégration et de formation des salariés : <p>Activités ciblées : Electroménager, multimédias et motoculture</p>	<p>2019</p> <p>Pôle Emploi via les dispositifs d'accompagnement et de développement des compétences.</p> <p>Programmes : immersion professionnelle et formation professionnelle préalable à l'embauche.</p> <p>Formations techniques dans les organismes de formation des métiers concernés (voir ci-dessous)</p>

<p>1.4 Mobiliser les jeunes et les adultes vers les métiers de la réparation pour favoriser leur réussite professionnelle</p>	<p>Organiser une ou plusieurs journées de découverte et de promotion des métiers auprès des élèves de collèges situés sur le territoire de Nantes Métropole et en lien avec les professionnels du territoire pour quatre métiers : la cordonnerie, l'électronique, les cycles et la motoculture.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser des stages de découverte dans les entreprises pour les sensibiliser et leur faire découvrir ces métiers (diffusion d'une liste de professionnels volontaires vers les collèges de Nantes Métropole, etc) - Proposer aux professionnels (électroménager, multimédias, informatique) une présence sur un événement destiné aux collégiens (Place Ô gestes – 5000 visiteurs organisé aux Dervallières en octobre 2019) - Visiter les CFA et Lycées (voir ci-contre) - Favoriser la mise en œuvre de contrats d'apprentissage tripartites (2 professionnels et 1 apprenti) et le dispositif du plan local pour l'insertion et l'emploi pour les adultes. 	<p>Public : scolaires au collège 5^e - 4^e - 3^e : Action qui devra être en phase avec le calendrier de l'année scolaire 2019-2020 (ou 2020-2021).</p> <p>Lycée François Arago Section Bac Pro Systèmes Numériques (option audiovisuel, réseau et équipements domestiques) et le GRETA et CFA du réseau Ducretet (CFA Bruz (35) et Lyon) CFA des métiers de la cordonnerie à Joué les Tours, Faculté des Métiers (section cycles) à Saint Malo</p> <p>Public : adultes en reconversion devant suivre une formation professionnelle : Maison de l'Emploi via ses sites de proximité</p>
<p>1.5 Soutenir la mobilité des professionnels pour favoriser la réparation à domicile</p>	<p>Donner accès aux professionnels du dépannage à la vignette « professionnel mobile » et au tarif préférentiel proposés dans les parkings pour favoriser les déplacements chez les clients sur le territoire de Nantes Métropole. Cette mesure est active pour certains métiers : bâtiments, professionnels de l'urgence à domicile.</p> <p>Activités ciblées : Professionnels de la réparation intervenant à domicile dans l'électroménager, les multimédias et l'informatique.</p>	<p>Nantes Gestion Equipements, Ville de Nantes</p>
<p>1.6 Organiser une action expérimentale de valorisation et de prévention des déchets issus de l'activité de réparation</p>	<p>Collecter et orienter les déchets dans les bonnes filières (cadres de vélos, appareils électroménagers, informatique et téléphonie)</p> <p>Seraient concernés les déchets des clients (les objets non réparables) qui pourraient être laissés aux professionnels avec ou sans vente (il s'agirait d'un service supplémentaire proposé par les professionnels)</p> <p>Référencer et identifier les besoins en pièces détachées, faire découvrir et tester l'impression 3 D pour allonger la durée de vie des objets en lien avec des Fablabs.</p> <p>Activités ciblées : professionnels associés aux produits ci-dessus et qui ont peu d'espace dans leurs dépôts pour stocker les déchets ou respecter les seuils de collecte d'Eco-systèmes.</p>	<p>Direction des déchets de Nantes Métropole et les opérateurs</p> <p>Association ou recyclerie (Station Services, etc)</p> <p>Industriel des déchets (exemple : Brangeon, etc), Récupérateurs de métaux implantés sur le territoire de Nantes.</p> <p>Fablab : Plateforme C, Association Ping Gecksys à Ste Luce sur Loire M. Hubert</p>

2) Promotion et valorisation de la filière de la réparation sur Nantes Métropole

Objectifs	Descriptif de l'action et métiers ciblés	Périodes et acteurs associés à Nantes Métropole et CMA
<p>2.1 Valoriser la réparation et la durabilité des objets en faisant la promotion du savoir-faire des professionnels des métiers de la réparation auprès du grand public lors d'évènements</p>	<p>Créer un espace artisans réparateurs lors d'un évènement valorisant l'ensemble des professionnels de la filière réparation : Démonstrations, conseils et ateliers de réparation proposés pendant cette manifestation grand public. Cet espace doit s'inscrire dans un évènement existant afin de bénéficier de sa notoriété et de sensibiliser les participants déjà présents.</p> <p>Cet évènement pourra s'inscrire dans la durée et être reconduit afin de pérenniser la sensibilisation des consommateurs.</p> <p>Cible : tous les professionnels de la réparation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipement de la personne : cordonnerie, (retouche-couture, restauration de meubles), - Equipement de la maison : informatique, électroménager et multimédia, restauration de meubles et d'équipements, - Parc et Jardin : motoculture. 	<p><u>Evènements identifiés</u> :</p> <p>Braderie des Ecosolies au Solilab Mai 2020</p> <p>ou</p> <p>La grande Braderie de Nantes en boutique ou dans la rue 2020 La Semaine du Développement Durable La Semaine de la Réduction des Déchets</p>
	<p>Créer un espace artisans réparateurs lors d'un évènement dédié à un métier de la réparation : réaliser avec les professionnels du cycle des ateliers de la réparation et de sensibilisation à l'entretien, l'installation d'équipements et la sécurisation de la pratique du vélo en milieu urbain des utilisateurs actuels ou à venir.</p> <p>Cible : les métiers du cycle.</p>	<p><u>Evènements identifiés</u> :</p> <p>Semaine de la mobilité : du 16 au 22 septembre 2019</p> <p>Nantes Métropole : service économique et déplacements doux</p>
<p>2.2 Massifier la promotion de la réparation en rendant autonomes les professionnels pour sensibiliser leurs clients et le grand public.</p>	<p>Créer un kit de communication et de sensibilisation à la réparation :</p> <p>Ce kit pourrait être composé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kakémonos ou roll-up valorisant les métiers de la réparation, du recyclage, du réemploi et du traitement des déchets, - Maquettes pour découvrir le fonctionnement des équipements et des produits, - Affiches et guides : informations techniques et conseils sur l'entretien et l'usage des produits. <p>Il pourrait être utilisé par le professionnel dans son entreprise et/ou pour participer à des évènements organisés à l'échelle d'un quartier ou d'une ville par différents acteurs (associations, mairies).</p> <p>Cible : tous les professionnels de la réparation.</p>	<p>Ces supports pourraient être diffusés lors d'évènements ou dans l'entreprise pour les clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation Unacod (Bellevue, quartier de la gare, centre-ville, communes périphériques : Couëron), - Semaine du développement durable organisée dans des quartiers, - Emmaüs (dépôts vente-réparation). <p>Cette action pourrait être en lien avec l'Ademe qui doit lancer une campagne nationale de communication sur la réparation en 2019</p>

Objectifs	Descriptif de l'action et métiers ciblés	Périodes et acteurs associés à Nantes Métropole et CMA
<p>2.3 Sensibiliser et permettre les échanges dans un lieu unique entre le grand public, les professionnels de la réparation, les industriels, les associations et les acteurs publics afin de favoriser l'émergence de produits durables et de comportements responsables en matière de consommation : achat, entretien, réparation, pour retarder les actions de réemploi et de recyclage.</p>	<p>Créer et animer une maison de la durabilité et de la réparation des objets répartie sur 3 pôles afin de mettre en application la démarche d'économie circulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pôle exposition, découverte et formation : présenter des objets éco conçus et durables avec l'appui d'industriels et de designers engagés. Exemple : concepteurs de l'incroyable, groupe SEB, etc. - Pôle conseil et réparation : accompagner les clients à travers l'expertise de professionnels (choix des produits, conseils, entretien, pré diagnostic et réparation) et sensibiliser les consommateurs à la réparation avec l'appui des associations souhaitant impliquer les clients dans l'autoréparation. - Pôle prévention, gestion des déchets et valorisation des produits non réparables : expliquer les modalités de collecte et d'apport volontaire des déchets valorisant les filières de traitement, de recyclage et de réemploi sur le territoire de Nantes Métropole. <p>Acteurs mobilisés : Industriels Professionnels de la réparation Associations soutenant la réparation et le réemploi Grand public (consommateurs, touristes, public jeune)</p>	<p>Perspective à horizon 2021 qui pourrait être envisagée après avoir réalisé des actions d'accompagnement et de sensibilisation-communication.</p>

Identification des principaux évènements et des dates sur le territoire de Nantes Métropole :

- Forum des sciences et technologies, de l'environnement et du développement durable (Fabrique des Dervallières – avril 2019)
- Semaine du Développement Durable : du 30 mai au 5 juin 2019
- Semaine de la mobilité : du 16 au 22 septembre 2019
- Semaine Européenne de la Réduction des déchets : du 16 au 24 novembre 2019
- Mois de l'économie sociale et Solidaire : novembre 2019
- La Grande Braderie de Nantes (29 mars 2019 en boutique et 30 mars dans les rues)
- La Braderie des Ecosolies : dimanche 19 mai 2019 de 09h00 à 18h00 Solilab à Nantes
- Animation Unacod : découverte des métiers en septembre 2019 Place Mendès France (Bellevue)
- Salon Habitat Déco : novembre 2019 Parc expo de la Beaujoire
- Salon des Entrepreneurs : novembre 2019
- Foire Internationale de Nantes (1^{er} trimestre 2020)
- Evènements pour les scolaires et étudiants :
 - . Place Ô gestes organisée en octobre 2019 par entreprise dans la cité – 5000 visiteurs en octobre 2019 (cible : collégiens)
 - . Organisé en partenariat avec la ville de Nantes, Nantes Métropole et les associations de quartier.
 - . Salon de l'étudiant – parc Expo de la Beaujoire (Cible : Lycéens)