Optimisation de la commercialisation du compost

Cadre de restitution : Contrat d'objectif territorial

CARTE D'IDENTITÉ DE L'ACTEUR ET SON TERRITOIRE

Syndicat Intercommunal de Collecte et de Valorisation des Dé
6, Allée de la Voivre
www.sicovad.fr

LAMBOTTE
Valérie
Grand Est
valerie.lambotte@ademe.fr

Mots-clés: Espace privé MENAGE, GUIDE, DECHETS VERTS, CONTENEUR

CONTEXTE

Description du contexte de l'action:

Depuis 2008, le SICOVAD exploite avec ses propres moyens humains et techniques une plate-forme de compostage de déchets verts située à Epinal (propriété du SICOVAD, ouverte en 1999 et gérée par un ESAT jusqu'alors), si la vente des composts et des sous-produits ne connaît pas jusqu'à présent de difficulté majeure, le SICOVAD a souhaité en 2010 que celle-ci soit optimisée en touchant une clientèle plus élargie et en la fidélisant. Il s'agissait de conforter et de développer l'approche aval actuelle qui part d'une logique de traitement des déchets verts pour arriver à une approche « produits ».

Trois possibilités s'offraient au SICOVAD pour répondre à ce besoin :

- Recourir au service d'un bureau d'études,
- Confier ce travail à un agent du SICOVAD,
- Faire de cette problématique un sujet de stage.

C'est cette dernière option qui a été retenue car la structure n'avait pas budgétisé la réalisation d'une étude et n'identifiait pas au sein de son personnel d'agent disponible sur une durée bloquée afin de réaliser le travail.

Ainsi un stage intitulé « optimisation de la commercialisation des composts et des sous-produits issus de la plate-forme de compostage de déchets verts du SICOVAD à EPINAL (diagnostic, stratégie et outils) » a été proposé à l'IUT d'EPINAL fin 2010.

Ce stage comprenait les phases suivantes :

- Le diagnostic de la situation existante (pour les composts et sous-produits il s'agissait d'apporter des réponses aux questions suivantes : qui, quand, depuis quand, quoi, pourquoi, combien, où, comment

?,…),

- L’analyse des contraintes et opportunités de tout ordre (organisationnelles, techniques, administratives, géographiques,….) tant internes qu’externes en matière de commercialisation des composts et sous-produits,

L’élaboration de scenarii liés à l’optimisation de la commercialisation des composts et sous-produits,

- La mise en œuvre de l’une des actions prioritaires identifiées par le SICOVAD (cela pourrait être la rédaction de fiches « produit ») et de l’une des actions proposées par l’étudiant (au choix du SICOVAD).

Suite au contact établi avec l’IUT, 7 étudiants se sont manifestés par l’envoi d’une lettre de candidature et d’un CV. Ils ont été reçu en groupe sur la plate-forme de compostage pour une visite commentée des lieux et une présentation du stage, 6 d’entre eux (suite à un désistement) ont été reçu à un entretien individuel d’une durée de 30 minutes et à l’issue, une étudiante s’est distinguée par son approche, son parcours et ses motivations.

Elle a intégré le SICOVAD pour 4 mois entre février et juin 2011.

Lors du stage elle a progressé dans son travail selon les phases prévisionnelles exposées ci-dessus et elle a notamment :

- Lors du diagnostic :

o Crée des synoptiques simplifiés et détaillés du procédé de compostage de déchets verts mis en œuvre au SICOVAD et des fiches de suivi d’andains,

o Conçu un diaporama de présentation de la plate-forme de compostage,

o Réalisé une enquête de satisfaction auprès des particuliers,

o Analysé les ventes des composts et sous-produits auprès des particuliers et des professionnels,

o Rédigé un descriptif de la « concurrence » sur le nord-est de la France,

o Rendu visite à des clients et à des prospects,

o Vendu du compost,

- Lors de l’élaboration de scenarii :

o Conçu (sous forme de projets plus ou moins élaborés) une carte de fidélisation, des affiches, un guide « compost », une signalétique sur site, des fiches et une cartographie des clients professionnels, une démarche de labélisation des produits,…

Le guide « compost » étant jugé pertinent vis-à-vis de la clientèle des particuliers et des certains professionnels, il a été décidé d’en confier la rédaction à un professionnel en l’occurrence un agroconsultant. C’est ainsi qu’une brochure intitulée « fertilité naturelle de votre jardin – Comment obtenir les meilleurs résultats des composts ? – Petit manuel pratique » a été imprimé puis diffusé à partir d’octobre 2011.

OBJECTIFS ET RÉSULTATS

Objectifs généraux:

Pour les clients : bénéficier sur la plate-forme de compostage d'un environnement plus adapté à la vente de compost et de sous-produits (signalétique, ….), disposer de conseils (guide « compost ») et d'avantages (carte de fidélisation)

Pour le SICOVAD : disposer d'outils et de supports à usage interne et externe lui permettant de mieux appréhender la clientèle actuelle et potentielle et de répondre aux besoins exprimés, en vue de diversifier les voies de commercialisation du compost et des sous-produits.

Résultats quantitatifs:

1 guide compost édité et remis aux clients particuliers de la plate-forme depuis octobre 2011,

1 projet de signalétique du site à mettre en œuvre (envisagé en 2012),

Des fiches internes de suivi d'andains et de clients professionnels utilisées

Résultats qualitatifs :

Le guide compost est apprécié de la clientèle et a dû faire l'objet d'un nouveau tirage (avec changement de maquette afin de le rendre encore plus attrayant).

L'impact en termes d'optimisation de commercialisation du compost et des sous-produits ne pourra se mesurer que sur le long terme une fois toutes les pistes ébauchées lors du stage mises en œuvre.

MISE EN OEUVRE

Planning:

Préparation du stage (définition du thème et de l'organisation interne, recrutement,…) : décembre 2010-janvier 2011

Réalisation du stage : février à juin 2011

Valorisation du stage : en continu à partir de juillet 2011

Année principale de réalisation:

2010

Moyens humains :

Mme Emilie WALCH - Conseillère en tri sélectif - Equipe communication – Conception du livret compost (1ère édition),

M Ludovic VARNIER – Responsable communication - Conception du livret compost (2ème édition)

M Xavier FLAMENT – Chargé de mission COT – Co-conception de l'opération et communication associée, coencadrement du stagiaire,

M Gérard CORNU – Responsable des équipements - Co-conception de l'opération et communication associée, coencadrement du stagiaire,

Melle Johane DUMONT – Licence PIDDI (licence professionnelle « production industrielle – développement de la démarche d'innovation ») – IUT d'Epinal - Stagiaire,

M Marc MIQUEL – Agroconsultant - Rédaction du livret compost,

M Alain ROUSSEY – Directeur.

Moyens financiers :

Dépenses :

- gratification du stagiaire : 1.502 € ttc,
- prestations de l'agroconsultant (rédaction livret) : 1.435 € ttc
- impression du livret : 1.346 € ttc (2 éditions)

Recettes :

Aides financières : ADEME (50 % du coût d'élaboration et d'impression) du guide « compost », financement de l'opération sur fonds propres.

Moyens techniques :

Voir moyens humains et financiers

Précisions :

L'équipe communication du SICOVAD a été dotée courant 2009 du logiciel Adobe illustrator et photoshop, de manière à pouvoir concevoir en interne différents supports de communication, dont ceux de cette opération, avec une qualité professionnelle et selon une réactivité plus importante qu'en sous-traitance.

Partenaires moblisés :

Voir moyens

VALORISATION

Facteurs de réussite :

Points « forts » :

- La définition précise du thème de stage et de l'organisation interne sur le sujet (« qui fait quoi ») qui a conduit à mettre en place un double encadrement :

- Technique et opérationnel de la part de Monsieur Gérard CORNU – Responsable des équipements au SICOVAD (dont la plate- forme de compostage), que la stagiaire a côtoyé journellement sur le site d'Epinal Razimont,

- Administratif et méthodologique de la part de Monsieur Xavier FLAMENT – Chargé de mission au sein du SICOVAD, avec lequel un point hebdomadaire (auquel participe M CORNU) était réalisé, moment d'échanges complété par des contacts par téléphone ou par messagerie électronique plus rapprochés.

- Le processus de recrutement du stagiaire particulièrement sélectif qui a conduit à retenir une candidate de valeur, dont le potentiel a su s'exprimer au cours du stage.

Points « faibles » :

- La concrétisation à retardement de certaines actions issues du stage (signalétique) faute de temps des agents en place accaparés par le fonctionnement courant et des priorités opérationnelles.

Difficultés rencontrées :

Voir reproductibilité

Recommandations éventuelles:

Voir reproductibilité

DÉCOUVRIR L'ACTEUR SUR SINOE ®

Découvrir

Dernière actualisation de la fiche : **octobre 2019**
Fiche action réalisée sur le site : www.optigede.ademe.fr
Les actions de cette fiche ont été établies sous la responsabilité de son auteur.