

## Itinéraire de la réparation (Chambéry-Métropole)



### Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Savoie

7, rue Ronde  
73024 Chambéry Cedex

[Voir le site internet](#)

Nicolas Chaton

[n.chaton@cma-savoie.fr](mailto:n.chaton@cma-savoie.fr)

Auteur :

[Consulter la fiche sur OPTIGEDE](#)



## CONTEXTE

Les Chambres de Métiers et de l'Artisanat de Rhône-Alpes ont pour objectif commun de travailler sur le thème de la réparation. La Chambre régionale de Métiers et de l'Artisanat a passé une convention avec l'ADEME permettant de financer des actions qui sont portées par les CMA.

La CMA de la Savoie a voulu réaliser une enquête auprès des artisans afin de mieux identifier les réparateurs et de faire émerger leurs attentes en termes de promotion de leur activité.

Par ailleurs, [Chambéry Métropole](#) est engagée dans un programme local de prévention des déchets qui prévoit d'impliquer les artisans dans la réduction des déchets.

## OBJECTIFS ET RESULTATS

### Objectifs généraux

L'itinéraire de la réparation poursuit un double objectif :

- Pour Chambéry Métropole, il s'agit de répondre à un objectif de réduction des déchets, conformément aux prescriptions du PLP.
- Pour la CMA, il s'agit de répondre à la demande des artisans qui souhaitent avoir davantage de visibilité vers le grand public. L'enquête avait montré que les artisans appréciaient le fait que la CMA s'intéresse à eux, d'autant que la plupart d'entre eux ne sont fédérés à aucun syndicat et ne bénéficient d'aucun soutien en termes de communication.
- Pour les deux porteurs de l'action, l'objectif était de changer les habitudes des ménages en les encourageant à faire réparer plutôt qu'à jeter les biens qui seraient hors d'usage ou abîmés.

### Résultats quantitatifs

Pour cette action, les résultats sont mesurés par les indicateurs suivants :

- Évaluation informelle lors des visites chez les réparateurs en direct, le jour de l'événement.
- Retours mitigés des réparateurs quant au nombre de visiteurs dans la mesure où l'action ne portait que sur une seule journée.

### Résultats qualitatifs

#### Facteurs de succès :

- Coopération entre la CMA et Chambéry métropole qui permet de montrer aux artisans que les 2 partenaires agissent dans le même sens avec des objectifs communs et complémentaires.
- Intérêt des artisans à l'égard de toute forme de promotion gratuite leur permettant d'accroître leur visibilité.

### **Facteurs limitants :**

Action réalisée « dans l'urgence » sans véritable travail de communication en amont.

- Solution : impliquer les relais locaux dans la diffusion de l'action (communes, mairies, associations) et préparer un dossier de presse à envoyer aux médias locaux.

Format de l'action (une journée, un samedi) trop court : peu d'impact en termes de visites de la part des clients.

- Solution : passer sur un autre format (une semaine)

### **Valeur ajoutée d'une approche « multi-produits » :**

- La CMA de la Savoie a pris le parti de communiquer sur le geste de faire réparer des objets qui concernent le particulier.
- La campagne s'adresse à tous les artisans réparateurs du centre-ville, ce qui implique de facto une approche «multi-produits ».

### **Valeur ajoutée d'une approche territorialisée :**

- La campagne cible principalement deux quartiers du centre-ville où la concentration d'artisans réparateurs est la plus forte. La démarche de la CMA se veut résolument locale. Le concept du parcours itinérant permet de relier les réparateurs entre eux à pied.
- Le visuel Répar'Acteurs sera utilisé en toile de fond lors de la prochaine SERD (2013). La CMA n'envisage pas d'élargir le périmètre de l'action à l'échelle départementale et mise davantage sur une opération visant le commerce de proximité.

## **MISE EN OEUVRE**

### **Planning**

#### **2011**

- Dans le cadre de la convention passée entre l'ADEME et la chambre régionale, les réunions entre les Chambres de Métiers et de l'Artisanat de Rhône-Alpes font émerger le souhait commun de promouvoir la réparation.

#### **2012**

- La CMA de la Savoie adresse une enquête, par courrier, à certaines catégories d'artisans - sélectionnés sur base de codes NAF ? - afin d'identifier les réparateurs.
- La CMA souhaite valoriser rapidement les résultats de l'enquête à laquelle 104 réparateurs ont réagi.
- Entretemps, Chambéry métropole est informée de l'initiative de la CMA de la Savoie et la sollicite afin d'étudier les possibilités d'action commune dans le cadre de son PLP et de la SERD 2012.
- Chambéry métropole réalise les outils de communication (affichette et dépliant).
- La CMA effectue les visites en face-à-face afin d'engager les réparateurs dans l'action « Itinéraire de la réparation », sur base d'une charte d'engagement.
- Durant la SERD 2012, la journée du samedi 24 novembre prend la forme d'une journée « portes ouvertes » pour les 19 réparateurs engagés dans l'action.

### **Moyens humains**

- 10 à 12 jours de travail à répartir selon une clé 50-50 entre la CMA et Chambéry Métropole.

### **Moyens financiers**

- Aucun pour la CMA de la Savoie.
- Chambéry Métropole s'est chargé de l'impression des outils de communication.

### **Moyens techniques**

- Pour la CMA, aucun.

### **Partenaires mobilisés**

## VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

### Facteurs de réussites

- Action facilement reproductible sur d'autres territoires avec peu de moyens.
- Possibilité d'exploiter le kit de communication développé par la CMAR Aquitaine.

### Difficultés rencontrées

-

### Recommandations éventuelles

- Préparer l'action en y associant les réparateurs
- Aller voir les réparateurs en direct pour les impliquer dans l'action
- Impliquer les associations locales dont les activités offrent une complémentarité intéressante avec les réparateurs, voire des perspectives de partenariat (exemple : opportunité, pour les professionnels, d'acquérir des pièces détachées à des fins de réemploi via les acteurs de l'économie sociale et solidaire).

---

### Mots clés

REEMPLOI | MENAGE | TEXTILE | EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES

### Dernière actualisation

Septembre 2014

Fiche réalisée sur le site [optigede.ademe.fr](http://optigede.ademe.fr)

sous la responsabilité de son auteur

### Contact ADEME

Direction régionale