

Quali Pro ———
————— *Second Hand II*

**Guide et suggestion pour le développement d'un
réseau visant l'utilisation durable des produits**

- Belgique -

Management de projet et la coordination:

Universität Bremen
ITB - Institut Technik und Bildung
Heike Arold
arold@uni-bremen.de
Tel.: +49 (0)421 218 – 66271
Fax: +49 (0)421 218 - 66299
www.itb.uni-bremen.de

Belgique partenaires:

RESSOURCES – ASBL,
Etienne Daloze
Namur
e.daloz@res-sources.be
Tel.: + 32 (0) 8171 1581
Fax: + 32 (0) 8171724
www.res-sources.be

Contenus

- 1. Etat du secteur de la seconde main en Belgique..... 3
- 2. Activités pour l'implémentation durable des produits du projet 5
- 3. Proposition pour la poursuite d'une implémentation durable des produits
du projet..... .6

1. Etat du secteur de la seconde main en Belgique

La description qui suit de l'état de la 2de main en Belgique sera basé sur ce qui avait été écrit dans le projet Leonardo da Vinci project „QualiProSecondHand” phase 1, et sera complété d'une revue de la situation à Bruxelles et en Wallonie.

En Belgique, il existe 2 réseaux importants actifs dans la 2nde main. RESSOURCES et KVK fédèrent les centres (sociaux) de seconde main dans les 3 régions belges. Ces fédérations sont par ailleurs mises en valeurs grâce au réseau RREUSE dont elles font partie. Le réseau garantit l'échange d'information sur les partenariats possibles dans le cadre des pays européens.

RESSOURCES a été constitué en 1999. il regroupe 65 entreprises de l'économie sociale actives dans les activités de la collecte, de la réutilisation et du recyclage. RESSOURCES fédère ses membres sur bases des activités qu'elles mènent, les filières qui les concernent, et leurs organisations géographiques. Au total, les entreprises du réseau emploient plus de 1500 personnes ETP. Il reçoit du support de différentes organisation actives dans l'environnement et l'économie sociale, et reçoit la majeure partie de ses moyens de la part des ministères de l'environnement Wallons et Bruxellois.

En Flandre, le réseau KVK (à présent rebaptisé KOMOSIE par regroupement d'activités) s'est établi en 1994 et fédère maintenant l'ensemble des centres sociaux de réutilisation en Flandre. KVK encourage la mission de ses membres (la réutilisation, l'emploi pour les personnes faiblement qualifiées ou sans emploi depuis longtemps) à travers des collaborations mutuelles pour garantir la réalisation des missions du secteur. KVK défend les intérêts de ses membres et du secteur auprès des autorités locales, le gouvernement et les parties prenantes et encourage ses membres à développer des projets. La consultation des membres, l'échange d'idées et d'informations, le développement d'une vision et d'une stratégie commune sont les moyens par lesquels le réseau KVK agit, et cela résulte en une croissance constante du secteur et de la clientèle, le secteur de la réutilisation étant de plus en plus perçu comme le meilleur exemple d'économie sociale.

Bien que des similarités dans la structure des réseaux peuvent aisément être pointées (objectifs communs, focalisation sur des sujets spécifiques, etc), la différence qui permet de choisir le réseau plutôt que l'autre solution qui consisterait à être simplement membre passif est que la coopération entre les membres est garantie.

Une liberté d'action et des inputs de la part de chaque organisation est la clé du succès du réseau. Comme déjà écrit, ce qui est nécessaire, c'est un bon secrétariat exécutif qui peut collecter, mettre à jour, gérer et disséminer les éléments qui concernent les organisations membres, de manière à créer un ensemble massif d'actions visibles pour le réseau.

Il faut préciser que cette analyse qui précède couvre seulement les deux réseaux principaux de la seconde main, qui sont de plus tous deux basés sur l'aspect « économie sociale ». Cependant, d'autres réseaux existent comme Cash Converter, Troc International, plus tout une constellation de magasins privés, de 10 à 1000m²,

ainsi que initiatives personnelles ou associatives, dans l'ensemble du pays. Il faut également mentionner une initiative sur internet : **www.2ememain.be** ; ce n'est pas un second « e-bay », car l'esprit de la communauté sur ce site est très palpable ; il faut aussi mentionner que les annonces y sont gratuites.

Cash Converter: Cash Converter est la filiale belge d'une entreprise australienne fondée en 1984 qui a pour philosophie : « apportez ce que vous voulez, on paie cash, et nous allons le revendre ». Ils ont des filiales en Australie, en Angleterre, en Afrique du Sud, en France, en Suisse, et bien entendu en Belgique. Cash Converter ne vend pas de vêtements, ni de gros électroménager. Leur catalogue se compose principalement de montre/bijou, appareils de chauffage, petit électro, gsm, appareil HiFi, jouets, ordinateurs, musique, jeux vidéo, outillage, appareils photo & vidéo, matériel de sport, TV... Il existe 21 magasins en Belgique, qui sont tous sur le même modèle et fonctionnent sur le régime de la franchise.

Troc International: est une entreprise pan-européenne qui stocke les produits que quelqu'un a à vendre, les vend, et donne un pourcentage sur le prix de vente au déposant. Au total, il y a 190 magasins en France, Espagne, Allemagne, Suisse et Belgique.

Ces deux initiatives n'ont rien de « social », malgré le fait qu'elles proclament « nous vous vendons des objets à prix abordable ». En réalité, elles surfent sur le « besoin » de consommation, (une personne a « besoin » d'argent pour acheter d'autres choses, pour remplir son logement avec des produits commerciaux...) ; par ailleurs, ils ne remettent rien en état, ils agissent comme simple revendeurs.

En Belgique francophone, RESSOURCES asbl est le seul réseau d'entreprises sociale de 2^{de} main. La qualification des travailleurs est encouragée via des programmes d'amélioration de la qualité comme:

- **Managens:** un programme focalisé sur la gestion environnementale, dédié aux très petites entreprises et associations, avec du personnel peu qualifié (certains des entreprises participant au programme ont été enregistrées EMAS ou certifiées ISO 14001)
- **ElectroREV:** un système qui se concentre sur la garantie des DEEE réparés : pour assurer cette garantie, les stagiaires doivent suivre des règles et des procédures, de sorte ils sont entraînés à travailler avec qualité.
- **Rec'UP:** un label qui certifie que l'ensemble du flux des produits de 2^{de} main respecte une liste de critères (120 critères, allant de collecte jusqu'au service après-vente, en passant par l'efficacité du tri et la présentation en magasin). À nouveau, pas de programme de formation standard, mais une augmentation des compétences parmi les stagiaires et les travailleurs des associations et entreprises qui se conforment aux règles de Rec'Up.

Plus un certain nombre de subsides dédiés à l'amélioration de la qualité que certaines associations peuvent utiliser dans le développement de leurs programmes d'apprentissage.

2. Activités pour l'implémentation durable des produits du projet

Dans la mesure où le projet est limité dans le temps, il est apparu nécessaire d'imaginer des façons de faire pour le rendre viable au-delà de la période de subvention. De la sorte, le projet et ses produits sont disséminés:

- sur internet, via notre site **www.res-sources.be** ; un nom de domaine a été créé : **www.valoriste.eu**, où le mot valoriste se réfère à la fonction du professionnel de la mise en valeur et de l'amélioration de la 2^{de} main. Cette présence sur le web est importante et a deux cibles : les membres du réseau des entreprises d'économie sociale, et le visiteur, qu'il soit une personne privée qui découvre que la qualité est gérée aussi en termes de formation des travailleurs, ou qu'il soit une autorité publique qui sera rassurée sur le fait que les fonds qu'elle injecte dans les entreprises sociales sont aussi utilisés pour améliorer la qualité du service et la qualité de la formation des personnes en insertion. Les retours sont pour l'heure encore modestes en nombres, mais encourageants en qualité.
- Parmi les membres du réseau RESSOURCES, en préparant :
 - des articles dans la newsletter;
 - des meetings,
 - des visites,
 - et l'implémentation de parties de modules dans leurs propres programmes de formation.

Ces actions ont pour but de faire prendre conscience aux membres du réseau de la richesse qui existe dans le réseau lui-même : beaucoup de membres d'une fédération sociale sont habitués à travailler « à leur façon » et en solitaire., en essayant de ré-inventer la roue parfois... A partir de ce constat, un effort spécial a été mis sur la communication vers le réseau, pour rendre clair que des outils adaptés et des compétences existent en interne pour développer le savoir-faire et les compétences des travailleurs de la seconde-main. Les membres apprécient qu'ils puissent compter sur un matériel didactique qui a de la valeur, et sont décidés à s'approprier au moins une partie des modules. Cependant, ils ne sont pas désireux d'adopter la structure complète des modules, et préfèrent l'adapter à leurs besoins spécifiques.

- Auprès du FOREM, l'acteur le plus important dans la formation professionnelle en Wallonie (97,925 personnes ont reçu une formation du FOREM en 2009, pour un total de 9,135,698 heures de formation!). Des négociations ont été entreprises afin d'utiliser des modules (ou des parties de ceux-ci) dans les programmes du département « opérations & environnement ». Ici, la cible est clairement l'autorité publique de formation professionnelle qui est suffisamment solide pour intégrer, enseigner, et développer les outils qui ont été créés dans le programme Leonardo Da Vinci « QualiProSecondHand II ». Son propre public, principalement composé de personnes cherchant des formations professionnelles courtes pour augmenter leurs chances de trouver un job, est le public idéal pour les modules développés dans ce projet. Au moment d'écrire ce rapport, il y a un grand intérêt de la part du Directeur « opérations & environnement », qui va discuter avec ses collègues

pour adapter et intégrer des parties de ces modules dans leurs propres formations de « valoriseurs de déchets ».

3. Proposition pour la poursuite d'une implémentation durable des produits du projet

Jusqu'à présent, le projet a été focalisé (en Belgique tout au moins) sur le domaine du textile. Parce que c'est une filière historique du secteur de la seconde main, c'est une première nécessité. Et donc, une bonne expertise existe déjà dans ce domaine, et le projet QualiProSH a l'immense bénéfice de formaliser cette expertise, et de la mettre dans une forme qui peut aisément être partagée. La vision que nous avons pour le développement et le déploiement des produits du projet est la « traduction » dans d'autres domaines d'activités, tels que l'électro et le mobilier.

Cette proposition porte différents avantages:

- capitalisation du travail déjà réalisé
- diversité des flux, et donc diversité des domaines d'activités, et donc maximisation des possibilités d'emploi pour les stagiaires, dans le domaine qui leur convient le mieux.
- Répandre le contenu dans d'autres domaines invitera d'autres organisations à considérer l'intégration des modules dans leur programmes de formation.

Bien entendu, cela nécessitera un important effort de « traduction », et une véritable adaptation aux besoins des entreprises existantes, ainsi que des organisations émergentes.

En ce sens, il serait également utile de construire des modules pour différents niveaux de public. En Belgique, la formation professionnelle peut être grossièrement stratifiée en :

- pré-qualification, où l'objectif principal est d'aider les gens à acquérir des habitudes de travail « fonctionnelles » (tel que se lever et arriver à l'heure au travail, accepter des instructions de la part d'un instructeur, être fier de son propre travail...) : c'est le niveau de la majorité de nos association active dans le 2de main.
- qualification ou formation professionnelle, où les gens peuvent réellement apprendre un métier
- spécialisation ou expertise
- diversification via un changement de niveau : transformer un bon artisan en manager.

Pour ce faire, un changement doit être opérer dans le management du projet, en ce sens que les acteurs majeurs de la formation professionnelle doivent devenir des acteurs de première ligne, de manière à ce que la méthode puisse être déployée sur les différentes niveaux. (pour le moment, le programme a été développé et testé dans le premier niveau, celui de la pré-qualification). Ainsi, la « masse critique » sera atteinte et le projet et ses produits seront entièrement auto-porteurs.