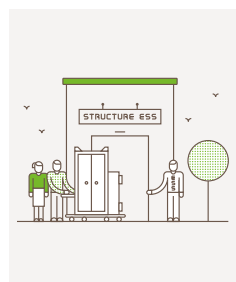
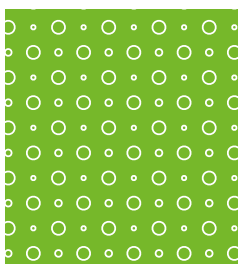


2017

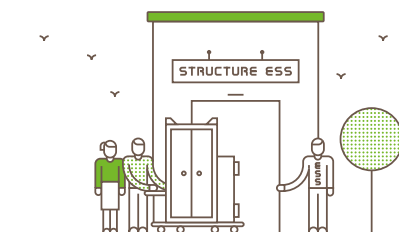
# LES BONNES PRATIQUES DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE



Pour aller plus loin : [eco-mobilier.fr](http://eco-mobilier.fr)



**écomobilier**  
COLLECTER · TRIER · RECYCLER



## EDITO

---

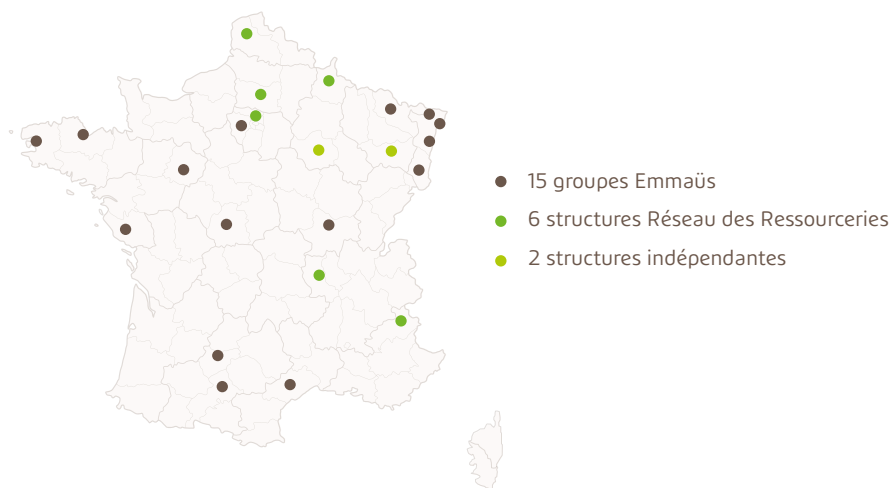
En 2016, une mission a été confiée aux cabinets INDDIGO et CAP3C pour observer et analyser les modalités d'organisation des structures, concernant la collecte et le suivi des données d'entrées et de sorties du mobilier.

Eco-mobilier étant garant de la fiabilité des informations transmises par les structures de l'économie sociale et solidaire (ESS) sous contrat lors des déclarations trimestrielles, il était nécessaire de s'assurer de la robustesse des moyens mis en œuvre dans chacune des structures et proposer d'améliorer les pratiques du quotidien.

Un échantillonnage de 23 structures représentatives (15 groupes Emmaüs, 6 Ressourceries et 2 associations indépendantes) réparties sur le territoire national a fait l'objet de cette mission avec pour objectifs de :

- dresser un état des lieux sur les modalités et méthodologies de traçabilité mis en œuvre par les structures de l'ESS ;
- s'assurer que l'ensemble des éléments sont transmis au cours des déclarations trimestrielles ;
- recenser et diffuser les bonnes pratiques en termes de traçabilité ;
- identifier des axes d'amélioration en vue d'augmenter le taux de réemploi.

Les retours de cette mission globalement appréciée par les structures ont donné lieu à ce guide des bonnes pratiques.



# SOMMAIRE



1

## LA DECLARATION

Modalités et processus de déclaration par Eco-mobilier .....	4
Exhaustivité des déclarations .....	4
Contrôle de cohérence des déclarations .....	4

2

## LA TRAÇABILITE

Outils informatiques de traçabilité .....	5
Acteurs de la traçabilité .....	6
Adaptation des méthodes de traçabilité avec le fonctionnement de votre structure.....	6
Harmonisation des différentes sources d'abaques .....	7
Une seule méthode de traçabilité sur un site (en fonction du type d'apport) .....	7
Règles de soutien d'Eco-mobilier .....	8

3

## LE TAUX DE REEMPLOI ET DE REUTILISATION

Amélioration du réemploi et de la réutilisation à la source .....	9
Management de proximité .....	9
Diminution du taux de refus .....	9
Développement des activités en atelier .....	10
Développement des ventes .....	10
Lexique .....	11

1

# LA DECLARATION

---

## Modalités et processus de déclaration par Eco-mobilier

Il convient de se référer au **mode d'emploi détaillé** expliquant la déclaration des entrées et sorties de mobilier qui est disponible sur l'espace adhérent rubrique « Accueil ». Pour rappel, la déclaration est trimestrielle.

Il est possible de faire valider en amont par Eco-mobilier le processus de déclaration en appelant le 0811 69 68 70 (service 0,05 € par appel + prix d'un appel) ou en adressant un email à [support\\_reemploi\\_reutilisation@eco-mobilier.fr](mailto:support_reemploi_reutilisation@eco-mobilier.fr).

EXEMPLE : **LA PETITE OURSE** (contact Mme Sylvie OLLAGNIER)

**Extrait du rapport :**

Une procédure de comptage, mise en place spécifiquement pour répondre à la demande d'Eco-mobilier, avec utilisation des différents abaques d'Eco-mobilier.

## Exhaustivité des déclarations

L'ensemble des **flux de mobilier entrant** doit être réutilisé : prélèvement en déchèterie, apport volontaire, collectes à domicile, collectes auprès des distributeurs. De même pour le **sortant** : vente « solidarité », dons, exports...

## Contrôle de cohérence des déclarations

Réaliser des **contrôles de cohérence** entre les unités de mobilier usagé pesées et les bilans Entrées/Sorties permet de fiabiliser les déclarations et de détecter des sorties exceptionnelles non comptabilisées et ainsi d'éviter des erreurs.

EXEMPLE : **EMMAÛS SCHERWILLER** (contact M. Vincent MULLER)

**Extrait du rapport :**

Il existe un contrôle de cohérence pour chaque déclaration : taux d'erreur entre le tonnage entrant et le tonnage sortant. Cette vérification a permis de détecter lors du 3<sup>e</sup> trimestre 2016 des sorties exceptionnelles non comptabilisées.

## 2

# LA TRAÇABILITE

---

## Outils informatiques de traçabilité

Les outils sont très divers. Chaque structure doit bien les connaître pour bien utiliser l'**ensemble des fonctionnalités des différents outils** disponibles.

**GDR** : Gestion Des Recycleries. Logiciel de traçabilité et de comptage permettant de tracer l'ensemble des flux entrant et sortant de la structure.

**PEL** : Logiciel de traçabilité et de comptage permettant de tracer les flux entrant et sortant, créé et développé par Emmaüs et utilisé exclusivement par les structures appartenant à ce réseau.

### EXEMPLE : EMMAÛS STRASBOURG

(contact M. Sylvain BOUTILLIER)

#### Extrait du rapport :

Forte potentialité du logiciel de pesée destiné aux éléments entrant :

- permet de distinguer les types d'apport (collectes sur demande / apport direct / déchèterie / distributeur);
- permet d'associer à chaque collecte, le véhicule;
- permet de peser chaque meuble « entrant » en distinguant les typologies de meubles (literie/ rangement / siège / table et plan de travail);
- permet de constituer des statistiques et des bilans sur les flux entrant sur une période donnée (dont déclaration trimestrielle);
- permet le suivi d'indicateurs, un pilotage et une gestion pro-active de l'activité.

### EXEMPLE : 2MAINS RESSOURCERIE

(Contact Mme Diane PALOUX)

#### Extrait du rapport :

Utilise le logiciel de traçabilité GDR (organisation des collectes, tournées, plannings des agents, réceptions (entrées), ventes, évacuation dans les filières de recyclage.

Pour la traçabilité des meubles :

- 1 ordinateur à la réception pour la saisie des données de pesées à l'entrée et la saisie des données d'évacuation du DEA dans la benne Eco-mobilier ;
- 1 ordinateur au standard pour la prise de RDV ;
- 2 ordinateurs en caisse pour saisir les données de vente.

## Acteurs de la traçabilité

Le plus efficace est de centraliser et consolider le **suivi avec un salarié permanent** (directeur, encadrant technique, personne en charge du planning) secondé d'un doublon en cas d'absence, si plusieurs acteurs au sein de la structure sont en charge de la traçabilité du mobilier usagé (personnel en charge de l'entrée et de la sortie du mobilier usagé).

EXEMPLE : **EMMAÛS HAGUENAU** (contact M. Jean-Pierre MORITZ)

### Extrait du rapport :

La consolidation de la déclaration et de la traçabilité du mobilier usagé est toujours réalisée par le directeur (Jean-Pierre MORITZ) pour le site d'Haguenau et par le moniteur d'atelier pour le site de Saverne (remplacé en cas d'absence, par le directeur d'Haguenau)

Si la centralisation des données est réalisée par une seule personne, le processus de traçabilité est réalisé par plusieurs personnes :

- entrant « collectes sur appel chez particuliers » / entrant « déchèterie » / entrant « apport de dons » : personnel de réception ;
- sortant « vente » : vendeurs.

## Adaptation des méthodes de traçabilité avec le fonctionnement de la structure

Les **outils et la méthode de traçabilité** en fonction des caractéristiques de la structure et de son mode de fonctionnement doivent évoluer pour être de plus en plus fiables et attestables.

Nous recommandons de bien prendre en compte les spécificités du site avant d'investir dans un logiciel de traçabilité pour en exploiter l'ensemble des fonctionnalités, contrairement à ce que nous avons constaté lors de notre audit au sein de l'association l'Abri. En effet, en raison d'une connexion internet déficiente, le logiciel complet de gestion des flux ne peut pas être utilisé.

EXEMPLE : **ASSOCIATION L'ABRI**

### Extrait du rapport :

En parallèle, une pesée est réalisée à la réception de chaque meuble sur le site de Saint-Nabord : reprise manuscrite des données (poids, nombre, commune, n° GDR car il y a un problème de connexion au réseau internet pour l'enregistrement automatique sur le logiciel GDR). La solution actuelle est l'émission d'une étiquette avec code « barre » qui indique la catégorie et le type de produit. A ce jour, les données ne sont pas exploitées.

Nous recommandons, afin d'éviter toute source d'erreur, d'adapter son mode de saisie au logiciel (au fil de l'eau ou en fin de trimestre), contrairement à ce que nous avons constaté lors de notre audit au sein d'Emmaüs Indre.

EXEMPLE : **EMMAÛS INDRE**

### Extrait du rapport :

Il semble qu'il y ait une mauvaise compréhension de la mise à disposition de l'outil par Emmaüs France. Ce logiciel est normalement utilisé pour une saisie au quotidien et non pour une saisie mensuelle ou trimestrielle. Ce qui implique de cliquer 1 par 1 sur les objets autant de fois qu'il y en a, ce qui est source d'erreur.

## Harmonisation des différentes sources d'abaques

Les **sources d'abaques d'Eco-mobilier** sont les seules qui sont agréées dans le logiciel de traçabilité, base commune à tous pour réaliser la déclaration, et non ceux potentiellement intégrés dans les logiciels de comptage. Les abaques sont accessibles en se rendant sur l'espace adhérent rubrique «*Accueil*» (*table de conversion meubles /poids*).

EXEMPLE : **EMMAÜS SCHERWILLER** (*contact M. Vincent MULLER*)

### Extrait du rapport :

Remarque sur les abaques :

Le site de Scherwiller dispose d'un abaque pour le mobilier suite aux campagnes de pesage : il a été comparé à celui du site Emmaüs d'Haguenau qui pèse chaque meuble en entrée : il existe peu de disparité entre les 2 abaques.

En revanche, il existe quelques disparités entre l'abaque Emmaüs et celui d'Eco-mobilier, raison pour laquelle il est recommandé d'utiliser uniquement les abaques d'Eco-mobilier et de reconfigurer le logiciel en ce sens.

## Une seule méthode de traçabilité sur un site (en fonction du type d'apport)

Attention : **une seule méthode de traçabilité** peut être utilisée au sein d'une même structure pour un même type d'apport.

Pesée /comptage : éviter une traçabilité de comptage via sondage (2 semaines /trimestre) qui reste trop approximative.

Nous recommandons une seule méthode de traçabilité afin d'éviter toute source d'erreur, contrairement à ce que nous avons constaté lors de notre audit au sein d'Emmaüs Peltre qui utilise différentes méthodes.

EXEMPLE : **EMMAÜS PELTRE**

### Extrait du rapport :

Entrant :

- Apports volontaires : utilisation du logiciel produit Emmaüs France installé tout récemment avec une volonté d'être opérationnel sur cet outil en janvier 2017 ;
- Collectes sur appel/apport volontaire : édition de la fiche d'enlèvement issue du logiciel (nom, adresse, condition d'accès, liste des objets, volume et poids) avec éventuellement un réajustement si besoin en cas d'écart entre les meubles annoncés lors de l'appel et ceux réellement collectés : remplissage de la fiche de comptage Eco-mobilier (=table de conversion poids / meubles) ;
  - > campagne d'échantillonnage : comptage sur 2 semaines et extrapolation sur un trimestre.
- Prélèvement sur déchèterie : remplissage d'un fichier Excel spécifique (1 onglet par déchèterie) : renseignement d'une quantité à chaque enlèvement qui est convertie en données pondérales via la fiche de conversion d'Eco-mobilier.

## Les règles de soutien d'Eco-mobilier

**Les règles de soutien d'Eco-mobilier dans le cadre de conventionnement rémunéré :**  
subvention / montant forfaitaire / rémunération de la prestation (€/t) / rémunération en fonction d'un temps de mise à disposition de personnel d'insertion (€/h) / avantage en nature

**Règle :** Si la structure a signé un contrat ou une convention de partenariat avec une rémunération en forfait annuel, en euros par an par habitant, une subvention, ou aucune contrepartie financière, vous êtes considéré comme ayant un contrat NON REMUNERE (par votre partenaire) et donc éligible au soutien d'Eco-mobilier. Dans les autres cas, vous serez considéré comme ayant un contrat déjà rémunéré par votre partenaire et donc non pris en charge dans le calcul du soutien d'Eco-mobilier.



# LE TAUX DE REEMPLOI ET DE REUTILISATION

## Amélioration du réemploi et de la réutilisation à la source

Il s'agit ici d'améliorer les moyens de collecte :

- Développer des collectes, **identifier les plus préservantes du mobilier usagé** auprès de différentes sources pour être **plus sélectifs sur les flux entrant** lorsque cela est possible.
- Réduire les **délais de collecte** pour éviter les « fuites » de meubles à plus forte valeur ajoutée pour les collectes sur appel.

## Management de proximité

Il convient de mettre en place un management de proximité avec les équipes terrain afin d'assurer une **gestion optimisée des flux de mobilier à la réception**.

EXEMPLE : **EMMAÛS PELTRE**

**Extrait du rapport :**

« Management de proximité en cours de mise en place pour améliorer la ventilation des meubles entre l'atelier, la vente et la benne des déchets d'éléments d'ameublement (DEA) »

## Diminution du taux de refus

Il convient de **développer un plan d'actions** pour diminuer le taux de refus.

EXEMPLE : **EMMAÛS STRASBOURG** (contact M. Sylvain BOUTILLIER)

**Extrait du rapport :**

Un plan d'actions pour augmenter le taux de réemploi a été mis en place en 2015 afin de :

- adapter les consignes de ramassage (être plus sélectif sur les flux entrant);
- brader les meubles lourds;
- augmenter la surface de vente;
- améliorer le transport de dons (moins de meubles abîmés);
- développer les actions de solidarité...

## Développement des activités en atelier

- Développer des **activités à plus forte valeur ajoutée** pour remettre un meuble en état : **aérogommage** ou **aérosablage**.

## Développement des ventes

- Développer les **ventes en ligne** et **les partenariats avec les magasins en zones commerciales** par exemple.

EXEMPLE : **EMMAÛS HAGUENAU** (*contact M. Jean-Pierre MORITZ*)

### Extrait du rapport :

Le taux de réemploi pour les meubles s'est nettement amélioré dernièrement :

- Avant T4 2015 : ~ 35%
- T4 2015 : ~ 50,2%
- T1 2016 : ~ 52%
- T2 2016 : ~ 54%
- T3 2016 : ~ 56%

L'augmentation du taux de réemploi résulte entre autres de la vente « solidarité ».

# LEXIQUE



## **Abaque**

Poids moyen d'un meuble. Pour les structures non équipées d'un système de pesée, le registre d'Eco-mobilier calculera les tonnes de mobilier via une table de conversion disponible sur l'espace adhérent *rubrique « Accueil »*.

## **Traçabilité**

Méthode consistant à retrouver des informations sur l'activité des structures grâce à une identification pré-enregistrée.

## **Méthode de traçabilité**

- **Méthode 1** : SIMPLIFIÉE (Pesée des entrées en tonnes / Pesée des sorties en tonnes)
- **Méthode 2** : COMPTAGE (Comptage des entrées en quantité / Comptage des sorties en quantité)
- **Méthode 3** : PESÉE (Pesée des entrées en tonnes / Comptage des sorties en quantité)

## **Entrant**

Tout le mobilier ménager qui arrive dans la structure, quelle que soit la provenance :

- Collectes à domicile sur appels téléphoniques ou en collecte porte-à-porte
- Déchèterie
- Apport volontaire
- Distributeur / Fabricant...

## **Sortant**

Tout le mobilier ménager qui sort de la structure :

- Réemploi / réutilisation (ventes, dons...)
- Benne Eco-mobilier

# SAUVÉS DE LA BENNE POUR ÊTRE RÉNOVÉS

Donnez vos anciens meubles à une structure  
de l'Économie Sociale et Solidaire,  
ils bénéficient d'une nouvelle jeunesse.



Pour aller plus loin : [eco-mobilier.fr](http://eco-mobilier.fr)



**écomobilier**  
COLLECTER · TRIER · RECYCLER