



REPAIR CAFÉ
FRC

**Organiser un Repair Café
en Suisse romande ?**

Le kit FRC pour se lancer

frc **FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS**
LE POUVOIR D'AGIR

SOURCES
EXPÉRIENCES DES ANTENNES CANTONALES DE LA FRC,
STIFTUNG FÜR KONSUMENTENSCHUTZ (SKS), FONDATION REPAIR CAFÉ (REPAIRCAFE.ORG)

Vous souhaitez vous lancer dans l'organisation d'un Repair Café ou vous rêvez d'avoir sous la main toutes les check-lists qui vous assureront la réalisation d'une manifestation sereine et sans faux pas? Le kit FRC est fait pour vous rendre la vie facile.

Fruit de l'expérience sur le terrain et basé sur le fonctionnement de plusieurs Repair Cafés existant en Suisse romande, il a été rédigé avec l'aide des bénévoles de la Fédération romande des consommateurs (FRC) qui sont à pied d'œuvre lors de nos événements. Chaque réalité étant différente, adaptez-le à vos besoins et communiquez-nous vos propositions d'amélioration.

Le kit FRC vous accompagne pas à pas dans la planification et les démarches à entreprendre. Chaque étape est pourvue d'une check-list à cocher grâce à laquelle votre travail est grandement facilité.

En tant qu'organisation qui a initié ce mouvement en Suisse romande, la FRC soutient votre projet et se tient à la disposition de toute personne ou organisation qui souhaite bénéficier de son appui. Elle offre en outre des prestations supplémentaires gratuites pour ceux qui souhaitent s'assurer contre d'éventuels problèmes survenus lors du Repair Café (accidents) ou à cause des objets réparés.

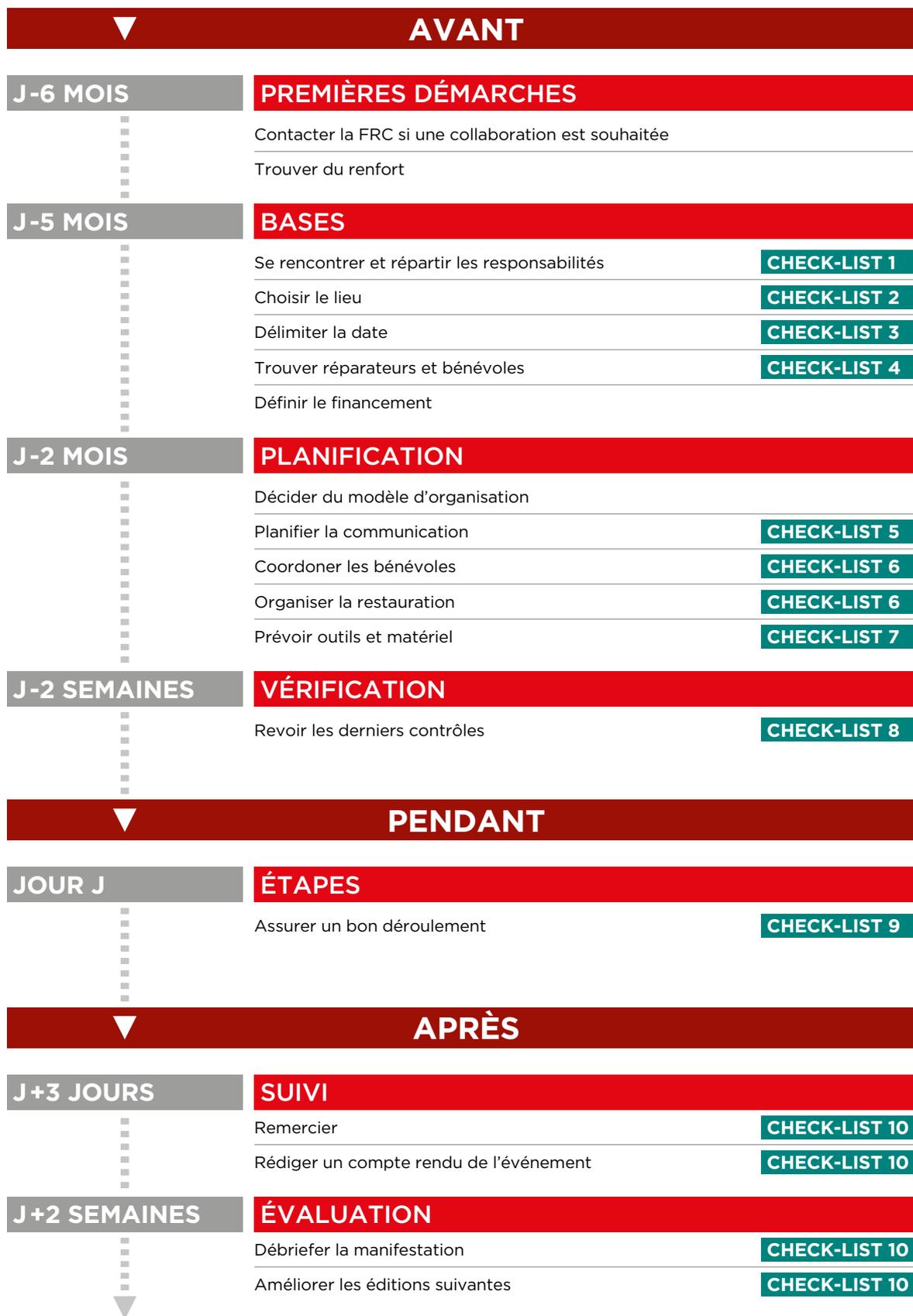
LE KIT, MODE D'EMPLOI

Les premières pages présentent les **bases de l'organisation** d'un Repair Café. Chaque étape est liée à une **check-list** destinée à être imprimée et remplie par l'organisateur. Les documents qu'il est indispensable d'imprimer pour le jour J sont également disponibles séparément en haute résolution.

Les **annexes** regroupent d'autres informations utiles et complémentaires.

En cas de besoin, la Fondation Repair Café – mouvement international néerlandais que la FRC a rejoint en 2014 – fournit également d'autres sources, accessibles gratuitement sur repaircafe.org (contribution bienvenue).

Ce guide a été réalisé grâce au soutien de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV).



COLLABORER AVEC LA FRC, C'EST POSSIBLE

La FRC soutient votre démarche et offre les prestations suivantes:

- Couverture des organisateurs et des visiteurs contre les accidents survenus lors du Repair Café
- Couverture en responsabilité civile des réparateurs et organisateurs en cas d'accident ou de dommage survenus à cause de l'objet réparé
- Soutien pour la promotion de l'événement sur internet et les réseaux sociaux
- Layout et impression d'affiches A3 et de flyers (max. 2000 flyers et 100 affiches par an)
- Soutien dans la recherche de bénévoles et de réparateurs si besoin
- Sous réserve de disponibilité, l'antenne cantonale de la FRC peut, en cas de souhait, contribuer à l'organisation et à la recherche de bénévoles

En contrepartie, vous (les organisateurs du Repair Café) vous engagez à respecter les conditions suivantes:

- Les organisateurs et réparateurs affichent, adhèrent et font respecter le règlement interne du Repair Café (*lire documents prêts à l'emploi*)
- Ils font obligatoirement signer une feuille de décharge au visiteur concerné avant toute réparation d'objet. L'assurance de la FRC ne couvre pas les éventuels dégâts subis par les objets confiés pour réparation. Seule la décharge permet d'éviter toute poursuite.
- Les organisateurs et les réparateurs travaillent bénévolement
- L'entrée et les réparations sont gratuites, les pièces de rechange sont fournies au prix coûtant
- Le Repair Café est indépendant de toute organisation politique ou économique
- Les organisateurs informent la FRC de la tenue de leur manifestation afin de permettre de la référencer sur le site international des Repair Cafés (repaircafe.org) et sur les sites de la FRC et du SKS
- L'événement doit porter le nom de **REPAIR CAFÉ FRC**
- Le soutien de la FRC est affiché clairement via les visuels mis à disposition pour promouvoir la manifestation

Pour avoir accès à ces prestations complémentaires, une convention reprenant ces points doit être signée avec la FRC (document sur demande à repaircafe@frc.ch).

NOTA BENE

La collaboration avec la FRC n'est pas obligatoire. Cette documentation est à votre disposition. En cas de question, écrivez-nous à repaircafe@frc.ch.

CONSTITUER L'ÉQUIPE D'ORGANISATION

Faites part de votre projet à votre entourage aussi tôt que possible pour rassembler une équipe autour de vous. Famille, amis, collègues ou voisins: expliquez-leur pourquoi l'organisation de cet événement dédié aux réparations est importante et a du sens pour votre région, montrez-leur tous les avantages et fédérez-les autour de cette idée. Vous trouverez très rapidement des personnes disposées à vous prêter main-forte et constituerez ainsi un noyau dur de bénévoles intéressés à vous aider.

RÉUNIR L'ÉQUIPE D'ORGANISATION

Une première séance d'équipe s'impose pour discuter de l'organisation et du partage des responsabilités.

> CHECK-LIST 1 POINTS À ABORDER

Répartissez-vous les responsabilités en fonction des affinités et des compétences de chacun. Une seule personne peut bien entendu assumer plusieurs rôles.

> CHECK-LIST 1 RESPONSABILITÉS À RÉPARTIR

CHOISIR LE LIEU

Idéalement, le Repair Café se tient à l'intérieur, mais il est aussi possible de monter un stand extérieur dans le cadre d'une manifestation. Dans ce cas, prévoyez un couvert: il est important de s'assurer que les réparations se déroulent au sec.

Les salles communales, écoles et locaux d'associations se prêtent généralement bien aux Repair Cafés. Bars et restaurants sont souvent aussi adaptés et permettent parfois de mettre en place un partenariat favorable aux deux parties, l'événement amenant des clients supplémentaires ou différents.

La pièce où se déroule le Repair Café doit être assez grande pour contenir plusieurs tables, afin que les réparateurs et les visiteurs puissent effectuer les travaux en étant assis et qu'ils puissent circuler. Le lieu idéal offre la possibilité de préparer du thé ou du café pour les bénévoles et les participants; il est complété par un espace permettant de se restaurer assis, tout en discutant et en se rencontrant entre participants. Si l'idée est de renouveler l'expérience, il est préférable d'opter pour un endroit qui pourra être utilisé à plusieurs reprises.

Faites appel à vos connaissances de la région et des acteurs sociaux pour dénicher la perle rare. Si vous avez de la chance, cette recherche vous permettra non seulement de trouver un lieu, mais aussi une association, une coopérative ou un propriétaire de restaurant tellement enthousiasmé par l'idée du Repair Café qu'il vous mettra son espace gratuitement à disposition.

- > **CHECK-LIST 2** ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE POUR LE CHOIX DU LIEU
- > **ANNEXE 1** MODÈLE DE DEMANDE DE DISPONIBILITÉ D'UN LIEU

CONSEIL

Si un restaurant/bar est intéressé à devenir partenaire, veillez à ce que les conditions soient favorables aux deux parties, par exemple en offrant les pâtisseries préparées par les bénévoles alors que les boissons s'achètent à l'établissement.

DÉFINIR LA DATE

La disponibilité du lieu déterminera sans doute la date de votre premier Repair Café. Si c'est ainsi que vous envisagez votre projet dans son ensemble, fixez déjà une, voire deux dates supplémentaires pour pérenniser le rendez-vous.

> CHECK-LIST 3 CRITÈRES POUR DÉFINIR LA DATE

TROUVER RÉPARATEURS ET BÉNÉVOLES

Trouver des réparateurs est crucial, puisque c'est ce qui définit les catégories d'objets que vous pourrez réparer. Prévoyez temps et persévérance pour les dénicher, comme pour recruter les bénévoles qui donneront un coup de main à l'accueil ou au stand de pâtisseries. En cas de partenariat avec la FRC, elle peut vous aider dans votre recherche en publiant des appels à bénévoles via l'antenne cantonale concernée, de même que sur les réseaux sociaux.

Vous pouvez recruter des réparateurs privés comme professionnels. En effet, les Repair Cafés ne leur font pas concurrence, au contraire: ils permettent à la population de réaliser que beaucoup d'objets peuvent être réparés au lieu d'être jetés, ce qui est bénéfique aux réparateurs indépendants. Ceux-ci ont d'ailleurs la possibilité de distribuer leur carte de visite ou leurs flyers pendant le Repair Café lorsqu'ils y participent en tant que réparateurs bénévoles.

> CHECK-LIST 4 DOMAINES DE RÉPARATION ET PROFIL DES RÉPARATEURS

> CHECK-LIST 4 ACTIONS À MENER POUR TROUVER DES RÉPARATEURS

> ANNEXE 2 MODÈLE DE COURRIEL POUR LA RECHERCHE DE RÉPARATEURS

> ANNEXE 3 CONTACTS UTILES ET LIENS: ADRESSES DES RÉSEAUX DE BÉNÉVOLAT

DÉFINIR LE FINANCEMENT

Pas de panique: il faut très peu d'argent pour organiser un Repair Café puisque les participants sont bénévoles. Installer **une caissette pour les dons** est normalement suffisant pour couvrir les quelques frais occasionnés. Vous pouvez a priori compter sur une moyenne de 3 francs par personne si votre caissette est bien visible et que l'information a été largement diffusée.

Contactez les **instances publiques et associations locales** peut toutefois permettre d'obtenir la gratuité de la salle ou une garantie de déficit. Ici, pensez en particulier aux services de l'environnement ou du développement durable de votre ville ou du canton. D'autres entreprises peuvent en outre être intéressées à vous soutenir par des dons en nature (p.ex. invendus pour la restauration).

> ANNEXE 4 MODÈLE DE DEMANDE DE SOUTIEN

ATTENTION

Ne pas accepter de financement d'un sponsor privé mais uniquement des dons pour rester indépendant et pouvoir bénéficier du soutien de la FRC

EXEMPLE DE BUDGET

OBJET	MONTANT	REMARQUES
LOCATION DE LA SALLE	0.- ou 150.-	Eventuellement offerte par un sponsor
PETIT MATÉRIEL DE RÉPARATION (colle, fil de couture, stylos, etc.)	20.-	En partie amené par réparateurs et bénévoles
RESTAURATION POUR LES BÉNÉVOLES	70.-	Sandwiches et boissons
RESTAURATION POUR LES VISITEURS	0.- ou 15.-	Boissons à financer mais gâteaux amenés par les bénévoles (évent. invendus offerts par un sponsor)
IMPRESSION DU MATÉRIEL PUBLICITAIRE (affiches A3 et flyers A5 recto-verso)	0.- ou 230.-	2000 flyers et 100 affiches payés par la FRC par an et par organisateur en cas de collaboration
ÉQUIPEMENT POUR LA SALLE (impressions et plastifiage des documents nécessaires)	30.-	Coût unique
TOTAL POUR LE PREMIER REPAIR CAFÉ	entre 120.- et 515.-	

DÉCIDER DU MODÈLE D'ORGANISATION

Le nombre de réparateurs trouvés et de domaines couverts doit vous servir de boussole pour choisir comment organiser votre manifestation.

- **Inscription obligatoire:** Si vous avez peu de réparateurs à disposition, demandez aux visiteurs de s'inscrire à l'avance pour ne pas faire de déçus. Gérez les inscriptions en fonction du nombre de réparations que chacun pense effectuer et confirmez leur inscription aux participants.
- **Sans inscription:** Beaucoup de réparateurs et une forte affluence rendent les inscriptions inutiles. Donner des numéros aux visiteurs et les appeler (ou afficher) lorsque leur tour est arrivé est en revanche fortement conseillé.

D'autres modèles sont bien sûr possibles. Comme de limiter le nombre de réparations par personne en cas de forte affluence. A vous de trouver celui qui vous convient le mieux selon le nombre de réparateurs, de participants et le lieu choisi.

PLANIFIER LA COMMUNICATION

Prévoyez deux mois pour produire, diffuser et distribuer le matériel de communication. Utiliser les réseaux sociaux est aussi très efficace et permet de diffuser facilement l'information auprès d'un large public.

- > **CHECK-LIST 5** **CANAUX DE COMMUNICATION**
- > **ANNEXE 5** **EXEMPLES DE FLYERS ET D'AFFICHES**
- > **ANNEXE 6** **MODÈLE DE COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

PRÉVOIR L'ÉQUIPE ET LE RAVITAILLEMENT

Si le noyau d'organisation peut comprendre un petit nombre de personnes, il est utile d'étoffer son équipe pour le jour J. Outre l'accueil et l'organisation des réparations, il vous faudra des forces vives pour la restauration, la mise en place et le rangement de la salle ou encore pour prendre des photos. La communication avec les bénévoles est également essentielle pour que tout se passe bien le moment venu. A ne pas oublier: l'organisation du ravitaillement!

> CHECK-LIST 6 COORDINATION DES BÉNÉVOLES ET RESTAURATION

RASSEMBLER LE MATÉRIEL INDISPENSABLE

Pour permettre une organisation sans stress, commencez à rassembler outils, documents et matériel deux mois à l'avance. Il est essentiel d'imprimer le règlement, ainsi que les fiches de décharge et de réparation. Faire remplir ces documents aux visiteurs prémunit l'organisateur contre toute poursuite en cas de dégât subi sur l'objet durant la réparation. Les organisateurs qui collaborent avec la FRC, seront couverts contre les accidents survenus sur place, ainsi que les litiges faisant suite à la réparation d'un objet.

> DOCUMENTS PRÊTS À L'EMPLOI

MODÈLE DE RÈGLEMENT (A3)

FEUILLE DE DÉCHARGE (RECTO)
ET FEUILLE DE RÉPARATION (VERSO)

FEUILLE DE SATISFACTION

> CHECK-LIST 7 PRÉPARATION MILLIMÉTRÉE

TOUT EST PRÊT?

Deux semaines avant le jour J, vérifiez que chacun a bien effectué toutes ses tâches et que l'équipe est au complet.

> CHECK-LIST 8 DERNIÈRES VÉRIFICATIONS

ASSURER UN BON DÉROULEMENT

- **Accueil:** Les visiteurs sont accueillis par un ou deux bénévoles et invités à lire le règlement et la clause de décharge. Une fois celle-ci remplie et signée, l'appareil à réparer est indiqué au verso. Si la manifestation n'est pas organisée sur inscription, les bénévoles de l'accueil inscrivent sur la feuille le chiffre qui détermine l'ordre dans lequel les réparations ont lieu. Pour faciliter l'organisation, il est judicieux de numéroter les réparations par catégories en ajoutant une lettre avant le chiffre pour les différencier (p.ex. E pour électronique). Quand un réparateur a terminé son travail, le prochain numéro est appelé puis barré sur la liste laissée à l'accueil.
- **Attente:** Les visiteurs peuvent patienter dans le coin restauration.
- **Réparation:** Lorsque leur numéro est appelé, les visiteurs sont amenés par un bénévole vers le réparateur et lui remettent la feuille de réparation. Les visiteurs participent ensuite au travail, car toute la philosophie du Repair Café repose sur l'objectif de transmettre un savoir-faire. Bien entendu, les réparateurs peuvent refuser les réparations trop délicates.
- **Fin de la réparation:** Le réparateur indique sur la feuille de réparation s'il a pu réparer l'objet ou si des pièces détachées doivent être commandées pour finaliser le travail. Le visiteur la dépose à l'accueil en partant. Avant de quitter le Repair Café, les visiteurs sont rendus attentifs à la caissette pour y déposer un don et au formulaire de satisfaction.

> CHECK-LIST 9 À FAIRE LE JOUR MÊME



DÉBRIEFER LE PROJET ET AMÉLIORER LES ÉDITIONS SUIVANTES

Immédiatement après l'événement, un mail de remerciement à toutes les forces vives est toujours très apprécié et permet de fidéliser les bénévoles. Il est également utile de prévoir un compte rendu sur les réseaux sociaux.

Pour que le projet soit durable, se revoir pour discuter des améliorations; analyser les résultats des fiches de réparations et de suggestions est indispensable. Cela permet aussi de remercier tous les bénévoles de vive voix et de s'assurer de leur satisfaction.

> CHECK-LIST 10 SUIVI DE L'EXPÉRIENCE