



OBSERVATOIRE DES
MÉTIERS DU NÉGOCE
DES MATÉRIAUX DE
CONSTRUCTION

en partenariat avec

AUXILIA
GroupeSOS

Rapport final

Etude sur l'impact de la REP PMCB sur l'emploi
et les compétences pour les entreprises du
négoce des matériaux de construction



Sommaire

Synthèse	<u>3</u>
Introduction : la démarche, les matériaux mobilisés	<u>9</u>
1. Le contexte : rappel des obligations de reprise de déchets attachées à la REP PMCB	<u>15</u>
2. La perception de la REP PMCB par les entreprises de la branche	17
2.1 La perception d'un sujet important, assorti de contraintes lourdes et multifacettes	18
2.2 Une obligation de reprise de déchets que les enseignes s'attachent à convertir en opportunité commerciale	22
3. La préparation des entreprises à leurs obligations de reprise des déchets au titre de la REP PMCB	<u>27</u>
3.1 Les grandes étapes de la préparation des entreprises aux activités de collecte des déchets au titre de la REP PMCB	28
3.2 Les ressources mobilisées par les entreprises pour se préparer à l'activité de reprise de déchets au titre de la REP PMCB	35
3.3 La formation des professionnels pour préparer l'activité de reprise des déchets	40
3.4 Les difficultés rencontrées par les entreprises pour se préparer à l'activité de collecte des déchets	49
4. Le déploiement opérationnel de la reprise de déchets	<u>51</u>
4.1 L'état d'avancement du service de collecte des déchets dans les agences	52
4.2 Le parcours-type des clients apporteurs de déchets	58
4.3 Les difficultés rencontrées par les entreprises pour mettre en œuvre l'activité de collecte des déchets	61
5. Les impacts de la REP PMCB sur les métiers et les besoins en formation	<u>67</u>
5.1 Les métiers, activités et compétences associés à la réception des déchets	68
5.2 Les métiers, activités et compétences associés au pilotage de l'activité de collecte de déchets	77
5.3 Les besoins en formation liés à l'activité de collecte des déchets	83
6. Recommandations	<u>87</u>
Annexes	<u>90</u>

La REP PMCB impose notamment aux distributeurs de matériaux de construction d'offrir un service de reprise sans frais des déchets issus de leurs produits, en particulier pour les sites de plus de 4000 m². Cette obligation a des impacts significatifs pour les négoces de matériaux de construction.

L'étude commandée par la CPNEFP à l'Observatoire des métiers de la branche du Négocio des Matériaux de Construction visait à analyser les impacts de la REP PMCB sur les activités, les métiers, les emplois, ainsi que les besoins en compétences et en formation dans la branche.

Réalisés par le cabinet AMNYOS, en partenariat avec Auxilia, l'étude a combiné analyses documentaires, une trentaine d'entretiens qualitatifs (avec des acteurs "experts", des entreprises et des prestataires de formation), et une enquête quantitative par questionnaire qui a permis de recueillir des réponses auprès de 56 entreprises.

Les investigations se sont déroulées entre juillet 2024 et mai 2025, dans une période marquée par son caractère transitoire puisque l'application de la REP PMCB devait être pleinement effective au premier janvier 2025.

Au moment de l'étude, la REP PMCB était bien connue des entreprises, et son application jugée effective ou presque effective par trois quarts des entreprises interrogées.

Cette REP est perçue comme un sujet important par la plupart des établissements interrogés, qui le plus souvent portent un regard négatif et critique à son égard. Par son ampleur et sa complexité, la REP PMCB est sans commune mesure avec les autres filières REP déjà existantes, et l'activité de collecte des déchets imposée aux négoces de matériaux de construction suscite une appréhension particulière de leur part.

Les entreprises de la branche ont dû s'y préparer en considérant les nombreuses facettes de cette activité nouvelle, qui recouvre des enjeux à la fois techniques et logistiques (gestion des flux de collecte, activité de contrôle des déchets), commerciaux (nouveau service adressé aux clients), RH (organisation du travail, compétences à mobiliser), économiques (coûts directs et indirects).

Fin 2024 - début 2025, un peu plus de la moitié des établissements interrogés avaient intégré la REP PMCB dans leur stratégie commerciale, dans l'optique d'en faire un atout concurrentiel et de convertir le temps de déchargement de déchets en opportunité de vente. La réussite de cette stratégie dépend cependant de la capacité de prise en charge des agences et de facteurs externes sur lesquels elles ont peu de prise, et en premier lieu le volume et la qualité des flux d'apports des professionnels qui demeure incertains.

Or les entreprises partagent le constat que les professionnels du BTP ont encore très inégalement intégré la possibilité et l'intérêt d'apporter leurs déchets. Les volumes et flux de déchets sont ainsi très variables: certaines agences font face à des flux significatifs, parfois difficiles à gérer (saturation, concentration sur certaines plages horaires, gêne pour l'activité de vente), tandis que d'autres ont trop peu de flux (bennes inutilisées, dégradation du contenu faute de rotation suffisante). Il était difficile et prématuré, au moment de l'enquête, de tirer un bilan sur les activités de reprise des déchets

La plupart des entreprises interrogées ont fait le choix de reprendre les déchets sur leur site, principalement ceux pour lesquels ils ont une obligation, mais aussi parfois sur une gamme plus large afin de proposer un service étendu aux clients apporteurs. D'autres négoce de matériaux de construction ont plutôt fait le choix

de ne pas reprendre directement de déchets et de réorienter les clients vers d'autres solutions sur le territoire lorsque celui est bien doté en points de maillage.

Dans le cadre de la stratégie commerciale qu'elles ont retenue, les entreprises ont dû préparer le déploiement opérationnel de l'activité de collecte des déchets, avec plusieurs étapes dont la réalisation a souvent nécessité du temps :

- **La préparation logistique** du site (choix et installation des bennes, implantation, aménagement du site, relations avec l'opérateur chargé des bennes, des points de maillage voisins éventuellement). L'aménagement de l'espace dédié à la collecte implique souvent de réduire les espaces de stockage, avec une incidence sur la gestion logistique.
- **La préparation RH** (identification des collaborateurs concernés, définition du process et ajustement de l'organisation du travail, définition des plages horaires, sensibilisation et réponse aux éventuelles réticences exprimées, formation).
- **La communication** sur le nouveau service mis en place (supports de communication, sensibilisation de toutes les équipes en contact client, réunions d'information...).

Les entreprises de la branche ne se sont pas toutes préparées de la même manière, en fonction du degré de volontarisme de leur stratégie et du type de ressources internes qu'elles pouvaient mobiliser, les grands groupes notamment ayant généralement mis en place des politiques et défini des processus de préparation sur le sujet. Même si certaines enseignes se sont préparées sans appui spécifique, une majorité d'établissements a bénéficié d'un accompagnement d'acteurs externes, le plus souvent de l'éco-organisme ou d'un prestataire mandaté par lui, notamment lorsqu'il s'est agi de former les professionnels pour les préparer à la nouvelle activité de reprise des déchets.

Les formations préparatoires délivrées dans cette optique étaient courtes, essentiellement en présentiel sur le site de l'établissement, très opérationnelles et réalisées en intra. Le contenu des formations couvrait généralement la réglementation de la REP PMCB, la présentation des catégories de déchets et règles de tri, et le processus opérationnel de reprise. Des "bonnes pratiques" de formation ont pu être identifiées concernant l'amont de la formation (présentation aux salariés de la politique de l'entreprise sur la REP PMCB), les options pédagogiques privilégiées (contextualisation, pédagogies actives, visite du lieu de collecte), ou encore la posture du formateur.

La nouvelle activité de reprise des déchets a eu des impacts significatifs sur l'organisation et les activités des entreprises du négoce des matériaux de construction.

(1) Les impacts sur les métiers et les compétences se manifestent principalement au niveau des équipes qui interviennent au titre de la réception des déchets sur site.

L'activité de collecte des déchets est généralement concentrée sur un nombre limité de collaborateurs ou de métiers au sein des établissements qui la proposent, mais elle concerne le plus souvent plusieurs collaborateurs et suppose une forme de polyvalence.

Les métiers les plus fréquemment mobilisés sont ceux de la logistique (magasiniers, vendeurs-magasiniers, vendeurs conseil) mais d'autres fonctions sont également impliquées (chefs d'agences ou chefs de dépôts, voire technico-commerciaux ou chauffeurs livreurs) et sont susceptibles d'intervenir dans le processus de reprise des déchets, de manière davantage occasionnelle.

L'activité de réception des déchets implique de nouvelles activités pour ces professionnels, dont l'étude montre que la REP PMCB contribue au verdissement de leur métier.

- **Accueil des clients apporteurs de déchets** : présenter les modalités pratiques de dépôt sur le site. Cela concerne principalement les vendeurs-conseil et vendeurs-magasinier.
- **Présentation et explication du fonctionnement de la REP PMCB** : expliquer les consignes de tri, le processus de dépôt, les finalités, les avantages pour les professionnels et les changements. Divers métiers sont concernés par cette tâche, y compris la force de vente, la logistique et l'encadrement.
- **Contrôle de la conformité et de la qualité des déchets apportés** : identifier et catégoriser les matériaux apportés (même s'ils ne sont pas ou plus vendus par l'enseigne), vérifier l'absence de matériaux dangereux (avec des enjeux de santé/sécurité) et contrôler la qualité du tri. C'est une activité technique délicate qui mobilise notamment les magasiniers-caristes, vendeurs-magasinier et vendeurs-conseil.

- **Enregistrement du dépôt et émission des documents administratifs** : vérifier la déclaration du client (qui peut avoir des difficultés avec les outils numériques), utiliser les applicatifs des éco-organismes et parfois accompagner le client. Cette tâche incombe souvent aux vendeurs-conseil et vendeurs-magasinier.
- **Gestion de situations délicates avec le client** : faire face à une préparation insuffisante du dépôt par le client, un tri insuffisant, l'absence de benne appropriée, le non-respect des consignes, et gérer les conflits. Cette dimension relationnelle est nouvelle, en particulier pour les métiers de la logistique qui ne sont pas traditionnellement axés sur le contrôle et le refus. En cas de tension, l'encadrement est généralement sollicité.

Les activités spécifiques peuvent varier en fonction de l'intégration de la REP PMCB dans la stratégie commerciale, la typologie des déchets repris, la configuration logistique du site, l'organisation du travail choisie (degré de spécialisation ou polyvalence des équipes) et le degré d'appropriation de la REP par les clients professionnels.

(2) La REP PMCB a eu aussi un impact sur les métiers et les activités associés au pilotage de l'activité de collecte de déchets.

La majorité des établissements a désigné un responsable du déploiement de la REP PMCB en interne. Souvent, la responsabilité repose sur le chef d'agence, mais elle peut être déléguée.

Les activités de pilotage et de suivi de la collecte :

- **Intégration de la REP PMCB dans la politique commerciale** : définir le service, les objectifs commerciaux, le suivi, et déployer la communication auprès des clients. Cela concerne les chefs d'agence, managers commerciaux, et commerciaux.
- **Intégration dans l'organisation logistique et le plan de circulation** : adapter les flux logistiques et les déplacements sur le site. Cela implique les chefs d'agence et managers logistiques.
- **Adaptation de l'organisation du travail des équipes** : définir l'organisation, mobiliser, former, suivre et ajuster le travail des équipes impliquées, et potentiellement actualiser les fiches de poste. Les chefs d'agence et les fonctions RH sont concernés.
- **Pilotage de l'activité de reprise** : mettre en place et gérer les relations avec les partenaires (éco-organismes, opérateurs de collecte), et suivre l'activité (tonnage, déclassements, etc.). Les chefs d'agence, managers logistiques et fonctions supports RSE sont concernés.

- **Application des règles et normes** : maîtriser la réglementation REP PMCB et les aspects de santé-sécurité liés à la manipulation des déchets. Cela concerne les chefs d'agence, managers logistiques et fonctions supports (RH et RSE).

Ces activités de pilotage sont influencées par des paramètres tels que le degré d'autonomie des chefs d'agence, l'organisation de l'agence et son intégration dans un groupe, en plus des facteurs impactant la réception (stratégie commerciale, déchets, logistique, organisation du travail, appropriation client). Dans les groupes le pilotage de la politique liée à la REP PMCB est souvent confié à un responsable REP ou RSE.

L'étude montre que l'activité de reprise de déchets au titre de la REP PMCB a pour le moment une faible influence sur l'emploi. La quasi-totalité des établissements n'a créé aucun poste spécifiquement lié à cette activité, dans un contexte de manque de visibilité sur les volumes de reprise et le modèle économique de la collecte.

Sans aboutir à des créations d'emplois ou à l'apparition de nouveaux métiers, l'obligation de reprise gratuite des déchets instaurée par la REP PMCB fait évoluer le contenu des métiers existants dans le négoce de matériaux, et contribue à leur verdissement.

La REP PMCB génère ainsi de nouveaux besoins en formation et compétences, que l'on peut regrouper en trois catégories principales :

- **Maîtrise de la réglementation REP PMCB** : comprendre la justification de la REP, les principes, les obligations des négoce de matériaux de construction, et le panorama de la filière. Ce besoin concerne prioritairement les responsables du pilotage de la REP PMCB.
- **Gestion de la relation-client attachée à la REP PMCB** : savoir expliquer les principes de la REP PMCB aux clients, expliquer les consignes de tri, et surtout gérer et négocier les situations délicates. Ce besoin concerne tous les collaborateurs en contact avec les clients et répond à une préoccupation majeure des entreprises du négoce des matériaux de construction.
- **Activité de contrôle technique des déchets** : savoir contrôler la conformité des déchets mais aussi savoir **reconnaître les déchets dangereux**, cette seconde dimension n'ayant pas toujours été fortement investie au lancement de la REP PMCB.

Les besoins en formation ont initialement été liés à la mise en place de l'activité. Bien que le niveau des demandes adressées aux organismes de formation a diminué depuis la fin 2024, de nouveaux besoins peuvent être envisagés en lien avec l'évolution de la

réglementation, l'adaptation continue des process et outils liés à l'activité de collecte, un besoin accru de technicité pour le contrôle, notamment pour mieux appréhender les questions posées par l'apport potentiel de déchets dangereux, ou encore répondre au turn-over dans les équipes.

Au moment de l'enquête, un tiers environ des établissements déclarait n'avoir pas formé ou ne pas prévoir de former ses salariés, souvent par manque d'identification des besoins ou en raison de la priorisation à d'autres sujets - davantage qu'en raison du coût de la formation que l'intervention des éco-organismes a globalement permis d'atténuer.

Un peu plus de la moitié des établissements ont d'ailleurs du mal à identifier les formations et prestataires de formation adaptés à leurs besoins, et un besoin d'accompagnement au diagnostic des besoins et à la mobilisation des formations est identifié.

Plus largement, la REP PMCB n'était pas encore pleinement intégrée dans la stratégie RH de la plupart des entreprises. Le levier de la formation a été le plus mobilisé, mais l'intégration dans le dialogue social, la politique santé-sécurité ou la marque-employeur restaient encore à réaliser.



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION

0

Introduction

La démarche
et les matériaux mobilisés



Rappel du contexte et des objectifs de l'étude

Alors que la **REP PMCB** s'applique progressivement depuis le 1^{er} janvier 2023, les entreprises de la branche professionnelle du Négoc de matériaux de construction étaient en 2024 dans **une période de transition**, devant précéder la **généralisation de la reprise sans frais des déchets prévue pour le 1^{er} janvier 2025**. A la demande de la CPNEFP (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et la Formation Professionnelle), l'Observatoire des métiers du Négoc des Matériaux de Construction, hébergé au sein de l'OPCO Constructys, a souhaité conduire une **étude sur les impacts de la REP PMCB**. La conduite de cette étude devait ainsi déboucher sur des préconisations permettant aux entreprises de la branche de répondre à cette nouvelle réglementation en mobilisant au mieux les leviers RH et formation à leur disposition.

La démarche visait à étudier les impacts de la REP PMCB pour les entreprises et les salariés du négoce des matériaux de construction, en se focalisant sur les dimensions sociales et RH (activités, métiers, emploi, besoins en compétences et en formation, etc.). L'étude s'est focalisée sur les obligations et les activités des entreprises au titre de l'obligation de reprise gratuite des déchets instaurée par la REP PMCB.

A ce titre, l'étude avait vocation à documenter par exemple :

- L'organisation et la préparation par les entreprises du négoce des matériaux de construction de leurs activités de reprise des déchets ;
- Les modalités de présentation et d'explication aux clients des services de reprise des déchets ;
- Les modalités de mise en œuvre opérationnelle de la reprise des déchets, du point de vue des activités et du travail des équipes et des salariés concernés, en lien avec les flux d'apports.

Les objectifs de l'étude étaient plus précisément les suivants :

- Analyser l'impact de la REP PMCB sur les activités, les métiers, les emplois ;
- Quantifier les emplois impactés par ces évolutions ;
- Quantifier les besoins en formation qui en découlent ;
- Mesurer le degré d'adaptation des entreprises de la branche et de l'offre de formation à la mise en œuvre de la REP ;
- Amender si nécessaire les référentiels des activités et compétences des fiches métiers de la branche ;
- Formuler des préconisations pour permettre aux entreprises de la branche de répondre à cette nouvelle réglementation en termes de recrutement, de contrats de travail, de formation, de mise en place d'un parcours de GEPP et d'accompagnement des mobilités.

Méthode et calendrier

L'étude a été conduite entre juillet 2024 et mai 2025.

Combinant des méthodologies de nature qualitative et quantitative, elle a reposé sur les investigations suivantes :

- Un **travail d'analyse documentaire** (textes relatifs à la REP PMCB, documentations émanant de l'ADEME et du Ministère de l'Écologie, des éco-organismes et de l'OCAB, de l'INRS, de l'Observatoire de la branche, des entreprises, etc.) ;
- La réalisation de **12 entretiens de cadrage** avec des acteurs interrogés sur leur appréhension des enjeux et problématiques attachées à la REP PMCB et à sa mise en œuvre (Observatoire, représentants de la CPNEFP, FDMC, les 4 éco-organismes : Valobat, Ecomaison, Valdelia, Ecominero), l'ADEME, des représentants des organisations professionnelles situées en aval de la filière : CAPEB, FFB, FNTF).
- Entre décembre 2024 et mars 2025, la réalisation d'un total de **14 entretiens approfondis** avec des interlocuteurs occupant différents niveaux de responsabilités sur le sujet de la REP PMCB (dirigeants, responsables de la REP PMCB ou de la RSE, responsables d'agences, chefs de cour...) dans un **échantillon raisonné de 8 enseignes** de négoce de matériaux de construction, qui a permis d'appréhender un éventail contrasté de situations.
- En mars 2025, une enquête par questionnaire internet, à laquelle **56 entreprises** ont répondu.
- En avril et mai 2025, une analyse des bases de **données de l'OPCO** sur l'offre de formation mobilisée en lien avec la REP PMCB, et de l'offre de formation du Réseau des Carif OREF, ainsi l'interrogation d'un échantillon de **4 organismes de formation** ayant délivré des formations dans le cadre de la REP PMCB, ainsi qu'un entretien complémentaire avec l'un des éco-organismes (Valobat) au titre de son offre de services en matière d'appui à la formation des négoce de matériaux de construction.

Focus sur l'interrogation des entreprises

Les matériaux recueillis auprès des entreprises via 14 entretiens semi-directifs et 56 questionnaires internet document de manière fine la diversité des configurations dans laquelle la REP PMCB est appréhendée et mise en œuvre, des impacts, des difficultés, questions ou attentes qu'elle peut susciter.

L'échantillon d'entreprises interrogées illustre une diversité de configurations : taille, appartenance à un groupe, produits et matériaux commercialisés, territoires d'implantation, maturité et type d'approche de la REP PMCB...

La représentativité statistique des données recueillies est toutefois limitée, et d'un point de vue purement quantitatif, les résultats de l'enquête par questionnaire doivent être appréhendés avec prudence. Pour cette raison le rapport associe systématiquement le nombre de répondants aux proportions de répondants présentées en %.



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION

1

Le contexte

rappel des obligations de
reprise de déchets attachées à
la REP PMCB



Présentation de la REP PMCB

- **Principe général des filières REP** : les entreprises mettant sur le marché les produits visés sont tenues d'en prendre en charge la fin de vie (prévention, collecte, traitement), en assurant un service de reprise sans frais des déchets.
- **Une REP nouvelle, dans un contexte incertain** : la filière REP PMCB, concernant les produits et matériaux de construction et du bâtiment, est pleinement entrée en vigueur récemment, le 1er janvier 2025.
 - La période 2023-2025 a été marquée par la progressivité des obligations, et l'existence de certaines mesures transitoires.
 - En novembre 2024, des possibilités de dérogations assouplissant les obligations de reprise ont été introduites (cf. infra).
 - En mars 2025, la Ministre de la transition écologique a annoncé la refondation de la filière avec la suspension de certaines mesures qui auraient dû prendre effet en 2025 ; pour autant les obligations de reprise gratuite des déchets qui incombent aux distributeurs ne sont pas visées et continuent de s'appliquer.
 - Par ailleurs, des perspectives d'évolution des obligations, avec notamment la nouvelle REP emballages, restent d'actualité.
- **Les produits soumis à la REP PMCB** :
 - La filière concerne les produits et matériaux intégrés de façon permanente dans un bâtiment et sa parcelle (par exemple, les éléments structurels en béton armé, autant que les briques, les portes, les parquets, les enduits, etc.). Ne sont pas concernés en revanche les produits et matériaux utilisés uniquement pour la durée du chantier, les outils et équipements techniques industriels, les terres excavées, les emballages (cartons, palettes, films etc.), les déchets issus des travaux publics.
 - La REP PMCB définit deux catégories de produits, dont la distinction structure l'organisation de la filière et les agréments différenciés des quatre éco-organismes : Ecominero (cat. 1), Ecomaison et Valdelia (cat. 2), Valobat (cat. 1 et 2) ;
 - Produits et matériaux de construction constitués majoritairement en masse de minéraux ne contenant ni verre, ni laines minérales ou plâtre (par exemple, béton, chaux, pierre, terre cuite ou crue, ardoise, mélanges bitumineux, granulats, céramique, etc.) ;
 - Les autres produits et matériaux de construction (ceux constitués majoritairement en masse de métal, bois, plâtre, plastique, laine de verre ou de roche ; les mortiers peintures, enduits, résines, etc. ; les menuiseries comportant du verre, parois vitrées et produits de construction connexes ; les produits d'origine végétale, animale, ou autres).

Les obligations de reprise de déchets attachées à la REP PMCB

Les entreprises soumises à la REP PMCB :

Sont assujetties à l'obligation de reprise sans frais des déchets les distributeurs dont la surface de vente et de stockage de produits soumis à la filière est supérieure à 4 000 m² (4000 magasins environ seraient soumis à cette obligation).

NB. depuis novembre 2024, une dérogation permet aux distributeurs de mutualiser un point de reprise avec d'autres distributeurs ou avec un opérateur privé ou public gestionnaire de déchets, sous réserve que le point de reprise mutualisé soit situé à moins de 5 kilomètres de chacun des lieux de vente et propose la reprise sans frais de tous les matériaux vendus par chacun des distributeurs (y compris les matériaux qui ne seraient vendus que par un seul des distributeurs concernés).

Les distributeurs assujettis à l'obligation de reprise des déchets sont tenus :

- **D'informer les clients** sur les modalités de la reprise sans frais, les consignes de tri et le fonctionnement du point de collecte.
- **De mettre en place une zone de reprise :**
 - Accessible aux clients ;
 - Comportant des contenants adaptés aux différents types de déchets repris ;
 - Aménagée de manière à garantir la sécurité des apporteurs et des salariés et la qualité du tri des déchets
 - Différentes possibilités : point de reprise simple en direct sur l'agence ou renvoi vers un « point de maillage » (ie. obligation de tri à 9 flux de déchets pour les professionnels de la construction (papier/carton, métal, plastique, verre, bois, textile, des déchets de plâtre et de fractions minérales et bio-déchets) et présence d'une zone de réemploi)
- **De délivrer les bordereaux de dépôt** aux professionnels réalisant leurs dépôts

Ce qui suppose pour les entreprises concernées :

- La maîtrise de leurs obligations réglementaires selon qu'elles ont le statut de « distributeur » ou de « metteur sur le marché » ;
- Une démarche d'anticipation et de préparation de l'activité de reprise des déchets ;
- Un investissement significatif en termes de mobilisation d'espace, de ressources humaines et techniques dédiées à la mise en œuvre de l'activité, incluant la mise en place, liens opérationnels avec l'éco-organisme, l'opérateur chargé de la mise à disposition et de l'enlèvement des bennes de déchets, etc.

Les points de maillage

Les éco-organismes doivent proposer un point de maillage tous les 10 à 20 kilomètres d'ici fin décembre 2026. Ce maillage est commun aux quatre éco-organismes qui sont tenus de déployer des plans d'action permettant d'atteindre leurs objectifs de traitement des déchets ainsi que leurs objectifs de maillage.

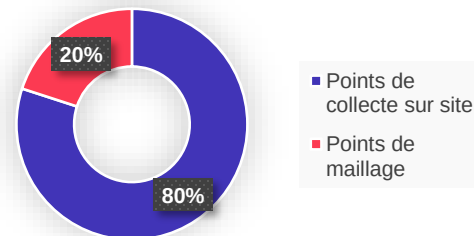


Définition d'un point de maillage : Un point de maillage est un point de collecte proposant la reprise sans frais d'au moins six des sept flux concernés par la REP PMCB, ainsi qu'une zone de réemploi. 50% des points de maillage devront proposer la reprise des déchets dangereux (DDS 2C).

Récapitulatif des solutions de reprises des déchets à la disposition des professionnels du BTP :

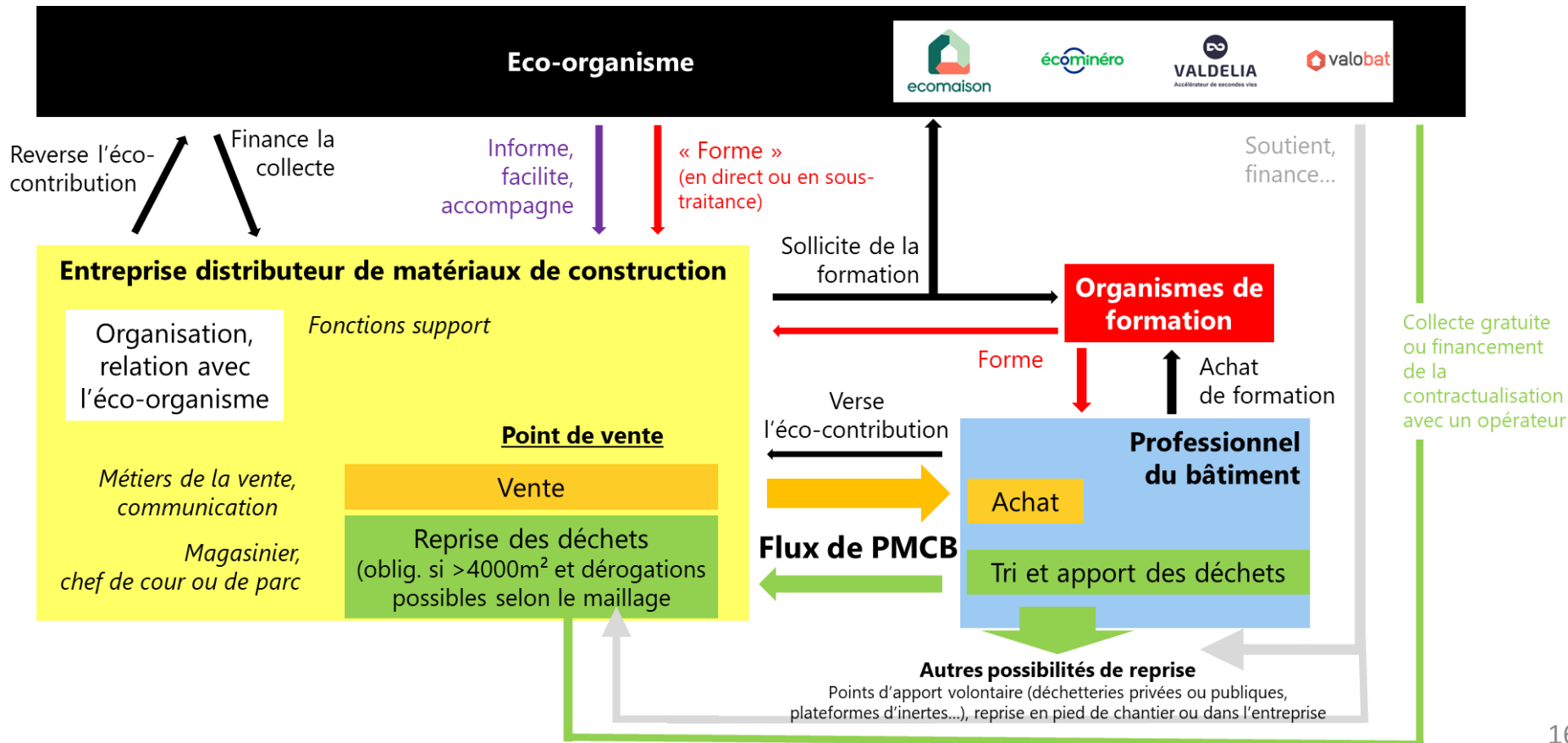
- « **Points de maillage** » mis en place par les éco-organismes respectant les critères ci-dessus :
 - Points de reprise sans frais mis en place par les distributeurs ;
 - Plateformes d'inertes ;
 - Déchetteries professionnelles ;
 - Déchetteries publiques ;
- « **Points de collecte sur site** » mis en place pour les chantiers produisant plus de 50 m³ de déchets, que les éco-organismes sont obligés de proposer. NB. Cette collecte est devenue sans frais au 1er janvier 2025. En 2024, 20% des frais de collecte restaient à charge du chantier (50% en 2023).
- Possibilités de **solutions de collecte négociées** à la carte avec les distributeurs ou les éco-organismes par les entreprises
- **Autres solutions** ne relevant pas des attributions de la responsabilité des distributeurs et des éco-organismes

Répartition constatée des flux collectés au titre de la REP PMCB dans les points de reprise privés



Source : OCAB, septembre 2024

Le système d'acteurs de la REP PMCB





OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION

2

L'appréhension de la REP PMCB par les entreprises de la branche





OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



2.1

**La perception d'un sujet
important, assorti de
contraintes lourdes et
multifacettes**

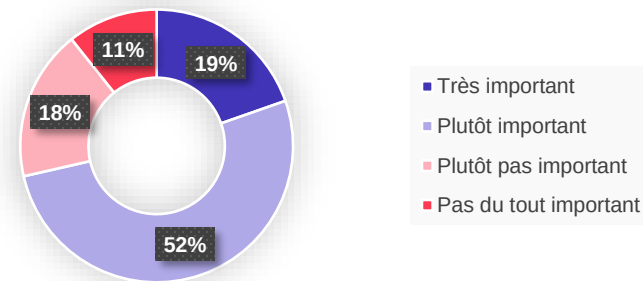
La perception d'un sujet important, synonyme de changements majeurs et porteur de craintes

Plus des deux-tiers (71%) des établissements interrogés au travers de l'enquête par questionnaire **considèrent le sujet de la REP PMCB comme un sujet important.**

Si le sujet de la REP PMCB est considéré comme un sujet important, les entreprises interrogées en entretien portent néanmoins un regard négatif et critique à son égard. La REP PMCB a en effet fait l'objet de **craintes et de critiques nombreuses.**

La perception qu'ont les entreprises de la REP PMCB est celle d'un **changement majeur**. Dans le contexte où les entreprises étaient déjà impliquées dans plusieurs autres filières REP, **la REP PMCB s'est révélée sans commune mesure avec celles qui préexistaient**, tant par ses ambitions et ses objectifs que sur le périmètre des déchets concernés et la complexité de son fonctionnement.

Niveau d'importance accordée par les établissements au sujet de la REP PMCB (en %)



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (Base complète : 56 répondants).

Une activité de collecte des déchets qui suscite une appréhension particulière

Les entreprises focalisent leur attention sur l'activité de collecte de déchets.

Pour elles, cette activité nouvelle est perçue comme :

- Une **activité imposée et subie**, alors qu'elle ne relève ni du métier ni du modèle économique des négoces de matériaux de construction ;
- Une **obligation contestable** pour son manque de pertinence par rapport à la réalité du terrain :
 - Lourdeur et complexité des règles et process
 - Prise en compte insuffisante des contraintes économiques et d'aménagement des distributeurs,
 - Prise en compte insuffisante des pratiques préexistantes en termes d'apport / reprise de déchet et de qualité du tri effectué par les professionnels
 - Couverture inachevée du territoire en termes de points de maillage
 - Inégale qualité du service apporté par les éco-organismes
- Une **source de difficultés en termes de positionnement sur un sujet non mature** : norme mouvante, structuration de la filière incomplète, faiblesse des flux d'apports des professionnels

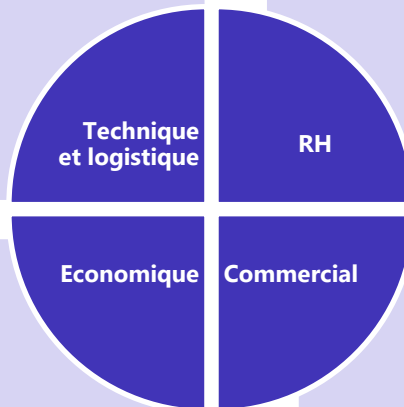


« Fondamentalement, la principale difficulté c'est celle d'avoir pensé que c'était une bonne idée que les négociants sont les meilleurs intermédiaires pour collecter et traiter les déchets » (dirigeant, entreprise B)

« Il y a trop d'inertie et d'impensé dans la REP [PMCB], ce qui nous laisse avec des tas de questions abstraites sur des sujets concrets face aux clients. » (responsable d'agence, entreprise C)

La REP PMCB, la perception de contraintes multifacettes par les entreprises du négoce des matériaux de construction

- Besoin d'adopter une stratégie pour l'activité de collecte, insérée dans le maillage local des points de collecte, avec des incertitudes sur les flux et la rentabilisation du modèle
- Nécessité de mettre en place un process opérationnel de collecte et contrôle de la qualité des déchets collectés, d'édition des documents...
- Contraintes logistiques d'aménagement du lieu de reprise (quai ou simple benne, proximité de l'accueil et parcours usager...)
- Contrainte spécifique liée à l'obligation d'aménagement d'une zone de réemploi pour certains négocios de matériaux de construction



- Nécessite un aménagement des organisations du travail
- Besoin de sensibilisation, mobilisation, formation des équipes ; enjeu de conduite du changement
- Enjeux de santé et sécurité au travail

- Coûts directs : aménagements des espaces de reprise importants pour les distributeurs, mobilisation de main d'œuvre pour la reprise des déchets
- Coûts indirects : renoncement à des espaces d'exposition, de vente et de stockage des PMCB ou de parking

- Expression d'attentes de la part des clients par rapport au service de reprise assuré
- Crainte fréquemment exprimée par les enseignes et leurs salariés que la reprise des déchets soit un point de tension potentiel entre vendeur et client professionnel (en cas de refus de déchets notamment)



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



2.2

Une obligation de reprise de déchets que les enseignes s'attachent à convertir en opportunité commerciale

L'intégration de la REP PMCB dans la stratégie commerciale des entreprises

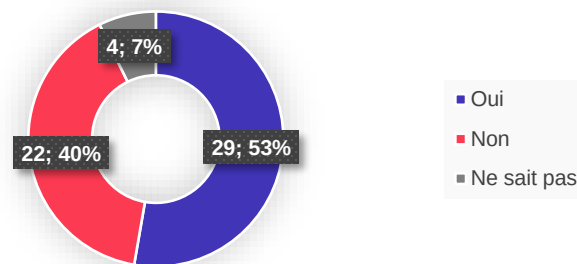
Plus de la moitié des établissements affirment, par la voie de l'enquête par questionnaire, avoir intégré le sujet de la REP PMCB dans leur stratégie commerciale (53%, soit 29 entreprises sur 55).

Leur stratégie commerciale consiste notamment à **faire du service de reprise de déchets un atout concurrentiel** (distinguant les entreprises proposant ce service des autres ne le proposant pas) et à **convertir le temps de déchargement des déchets en une opportunité, pour le client, d'acheter de nouveaux produits et matériaux**.

La réussite de ces stratégies commerciales est toutefois conditionnée :

- Aux **capacités de prise en charge** de déchets des agences (en volume et en ressources humaines dédiées) ;
- A **certain facteurs ne dépendant pas des agences** :
 - La réalité des flux d'apports (volume, qualité du tri assuré par les professionnels)
 - La qualité des process attachés à la rotation des bennes.

Part des établissements ayant intégré le sujet de la REP PMCB dans leur stratégie commerciale



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (55 répondants ; 1 non-répondant).



« Au niveau commercial c'est une opportunité évidemment : 100 % de nos clients ont des déchets ! » (Entreprise H)

Les choix opérés par les agences sur l'étendue des déchets collectés au titre de la REP PMCB

Les deux-tiers des établissements ayant répondu à l'enquête par questionnaire (65%, soit 36 établissements sur 55) reprennent, sur leur site, des déchets au titre de la REP PMCB. L'essentiel de ces établissements ne reprennent **que les déchets pour lesquels ils ont une obligation de reprise** au titre de la REP PMCB. Dans une moindre mesure, d'autres établissements organisent la reprise d'une gamme de déchets plus large que celle pour lesquels ils ont une obligation de reprise.

En outre, **près d'un établissement sur cinq** (18%, soit 10 établissements sur 55) **affirme ne pas reprendre directement de déchets au titre de la REP PMCB et renvoyer les clients apporteurs de déchets vers d'autres solutions présentes sur le territoire**

Stratégie des établissements en matière de dimensionnement de l'activité de collecte de déchets au titre de la REP PMCB



L'ensemble des établissements affirmant ne pas reprendre de déchets et renvoyer leurs clients vers d'autres solutions sont tous implantés dans un territoire dont les solutions alternatives pour la collecte de déchets sont jugées tout à fait ou plutôt satisfaisantes (contre deux-tiers de l'ensemble des établissements répondants).

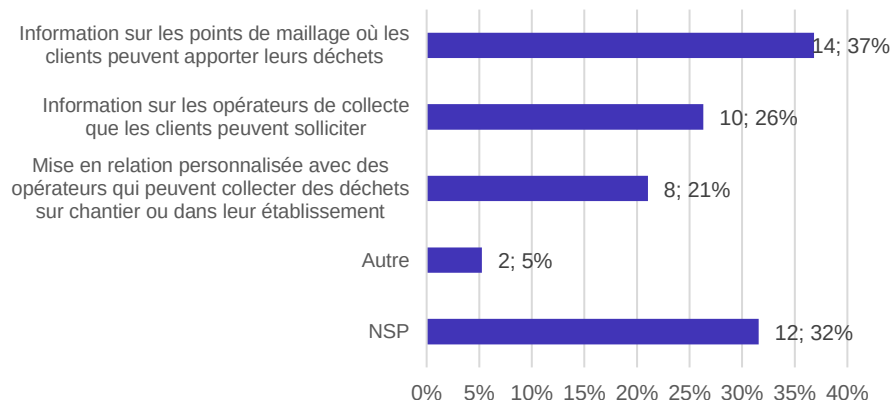
D'autre part, les établissements ne reprenant que les déchets pour lesquels ils ont une obligation de reprise commercialisent plus souvent des produits relevant des deux catégories de produits (13) que des produits relevant uniquement de l'une des deux catégories (7).

Les choix opérés par les agences en matière de réorientation des clients vers d'autres points ou solutions de reprise

Quand les établissements reprennent, sur leur site, des déchets au titre de la REP PMCB, ils sont également nombreux à **délivrer des informations à leurs clients apporteurs de déchets sur les points de maillage** (37%, soit 14 établissements sur 38) et/ou sur les opérateurs de collecte à solliciter (26%, soit 10 établissements sur 38).

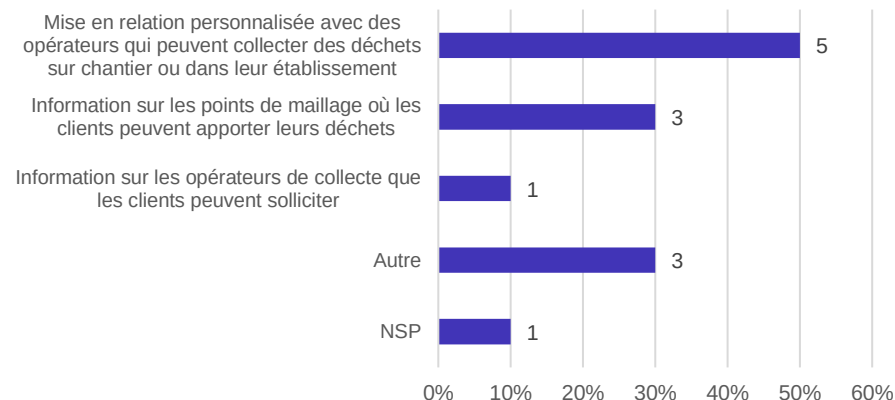
En revanche, quand ils ne reprennent pas directement de déchets, les établissements semblent plus fréquemment contribuer à une mise en relation personnalisée entre les clients et les opérateurs de collecte des déchets sur leur site (5 établissements sur 10).

Solutions proposées par les établissements à leurs clients quand ils collectent des déchets au titre de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (38 répondants ; établissements reprenant des déchets sur leur site au titre de la REP PMCB).

Solutions proposées par les établissements à leurs clients quand ils ne collectent pas de déchets au titre de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (10 répondants ; établissements ne reprenant pas de déchets sur leur site au titre de la REP PMCB).

Des stratégies commerciales difficiles à piloter dans un contexte mouvant et incertain

Les **stratégies commerciales liées à la REP PMCB sont difficiles à définir et à ajuster.**

Le caractère progressif du calendrier d'application de la REP PMCB, conjugué au caractère incertain de certaines dispositions spécifiques (échéances, possibilités de dérogation, etc.) a alimenté des stratégies d'anticipation ou d'attentisme, certains responsables d'entreprises se disant perdus dans les changements.



« Ca s'est mis en place très vite et tous les paramètres n'ont pas été identifiés. Il y a tellement eu de modifications qu'on ne suit plus. C'est un peu le cafouillage. Au bout d'un moment, on ne sait plus. Tout change tout le temps » (Dirigeant, entreprise F)

A la date de conduite des investigations qualitatives (fin d'année 2024 et début d'année 2025), les entreprises qui avaient engagé une stratégie commerciale en lien avec la REP PMCB interrogées dans le cadre de l'étude n'étaient **pas encore parvenues à confirmer leur hypothèse d'un effet levier significatif sur leurs ventes.**



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION

3

La préparation des
entreprises à leurs
obligations de reprise
des déchets au titre de
la REP PMCB





OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



3.1

**Les grandes étapes de la
préparation des entreprises
aux activités de collecte des
déchets au titre de la REP
PMCB**

L'étape préalable des arbitrages stratégiques

Etape 1 - Arbitrage stratégique entre les différentes options envisageables sur le service de collecte proposé aux clients

Les principales options :

- Service minimum : mise en place de bennes sur les seuls flux de produits et matériaux vendus par l'agence
- Service volontariste avec des bennes sur l'intégralité des six flux, couvrant y compris des produits et matériaux non vendus
- Renvoi du service : absence de bennes mais renvoi vers un point de maillage / points de reprise mutualisé à proximité

Choix fréquent d'installation d'une benne de DIB (parfois préexistante) pour avoir une solution par défaut (facturable)

Dans certains cas, **service de mise en relation du client avec l'opérateur de l'éco-organisme pour une reprise sur site ou sur chantier.**



« Très vite se pose la question des contenants. Si on multiplie les contenants pour le poly blanc, noir, le bois, les emballages... nous nous n'avons pas suffisamment d'espace pour ces bennes et le collecteur pas suffisamment de bennes »
(Directeur opérationnel, entreprise D)

Etape 2 - Préparation logistique du site à l'activité de collecte

Etape 3 - Préparation RH de l'activité de collecte

Etape 3bis - Mise en place de la communication sur l'activité de collecte

L'étape intermédiaire de préparation logistique

Etape 1 - Arbitrage stratégique entre les différentes options envisageables sur le service de collecte proposé aux clients

Etape 2 - Préparation logistique du site à l'activité de collecte

- **Choix des bennes** : nombre, caractéristiques techniques (taille, etc.)
- **Choix de l'espace d'implantation des bennes et design du parcours clients**
 - bennes en évidence pour les clients ou en retrait,
 - restriction et contrôle de l'accès, sécurité, etc.) ;
- **Aménagement du site pour la collecte de déchets**, avec des configurations plus ou moins favorables :
 - surface disponible et contraintes de gestion de l'espace ;
 - contraintes d'urbanisme ou attachées aux clauses du bail de location ;
 - opportunité d'articulation à un chantier de rénovation de l'agence, etc. ;
- **Mise en place des relations avec l'opérateur chargé de la mise à disposition et de la rotation des bennes** ;
- **Contractualisation éventuelle avec les points de maillage voisins**, le cas échéant.

Etape 3 - Préparation RH de l'activité de collecte

Etape 3bis - Mise en place de la communication sur l'activité de collecte

La préparation logistique



Exemple de dilemme dans les arbitrages sur l'allocation des espaces dédiés à la reprise des déchets

ENTREPRISE G

- Entreprise indépendante
- Activité généraliste comptant six points de vente situés en territoire périurbain ou rural
- Près de 140 salariés
- Eco-organisme : VALOBAT

Cette entreprise pointe les enjeux en termes d'**organisation de l'espace** au sein des différents points de vente, a fortiori dans les agences les plus petites en termes de surface ou pour celles situées dans espaces urbains ou périurbains : « *La mise en place de l'espace REP, chez nous, ça a supposé de retirer des espaces de stockage ou de vente au bénéfice des bennes. Je sais qu'il y a des confrères qui ont des très grands sites et qui avaient la place, nous dans la majorité de nos agences, on a été obligé de tailler dans le point de vente [...]. Typiquement, là où on a eu le plus de souci, ce sont pour les sites qui sont présents en milieu urbain ou périurbain* ».

Pour l'entreprise, l'aménagement d'un espace dédié à la collecte des déchets (au détriment d'espaces de stockage) n'est pas sans incidence sur la **gestion logistique de certains sites**. En réduisant la capacité de stockage sur les sites, le pilotage des flux d'entrées et de sorties de produits et de matériaux requiert une attention accrue (de la part des **métiers de la famille logistique** et pour les **responsables logistiques** en premier lieu).



La préparation RH de l'activité de collecte

Etape 1 - Arbitrage stratégique entre les différentes options envisageables sur le service de collecte proposé aux clients

Etape 2 - Préparation logistique du site à l'activité de collecte

Etape 3 - Préparation RH de l'activité de collecte

Etape 3bis - Mise en place de la communication sur l'activité de collecte

- **Identification des collaborateurs** concernés par l'accueil des professionnels apportant des déchets ;
- **Détermination du process et de l'organisation du travail** sur l'information des professionnels, l'accueil, le contrôle et la validation de l'apport de déchets, l'émission des bordereaux, et adaptation des outils concernés ;
- **Définition des plages horaires de l'activité de reprise** (possibilité de restreindre les apports de déchets à certaines plages horaires pour limiter la perturbation des activités de vente) ;
- **Sensibilisation et mobilisation des équipes** ;
- **Formation des collaborateurs** pour les préparer à la nouvelle activité.

L'étape finale de mise en place et de promotion du service de reprise et de collecte des déchets

Etape 1 - Arbitrage stratégique entre les différentes options envisageables sur le service de collecte proposé aux clients

Etape 2 - Préparation logistique du site à l'activité de collecte

Etape 3 - Préparation RH de l'activité de collecte

Etape 3bis - Mise en place de la communication sur l'activité de collecte

- **Préparation de supports de communication et d'outils d'information** (outillage corporate, mobilisation de supports mis à disposition par l'éco-organisme, etc.)
- **Sensibilisation, mobilisation, et formation des équipes** susceptibles de jouer un rôle dans l'information des professionnels (au-delà des seuls salariés accueillant les apports de déchets)
- **Organisation parfois de réunions d'information** associant l'éco-organisme ou une organisation professionnelle



« Ça prend du temps de déployer, de mettre en place six bennes ; plusieurs mois... ce n'est pas neutre. Parfois ça prend du temps d'équiper les agences, sans qu'on ait anticipé les délais ; on communique sur la reprise des flux et on voit un peu tard qu'on n'a pas de contenant. Le plus souvent l'agence va reprendre le déchet comme elle peu, mais sera déçue de la qualité du service et du coup ne va pas beaucoup en parler. C'est le serpent qui se mord la queue » (Responsable REP, entreprise A).

Une intégration encore partielle dans la stratégie RH de l'entreprise

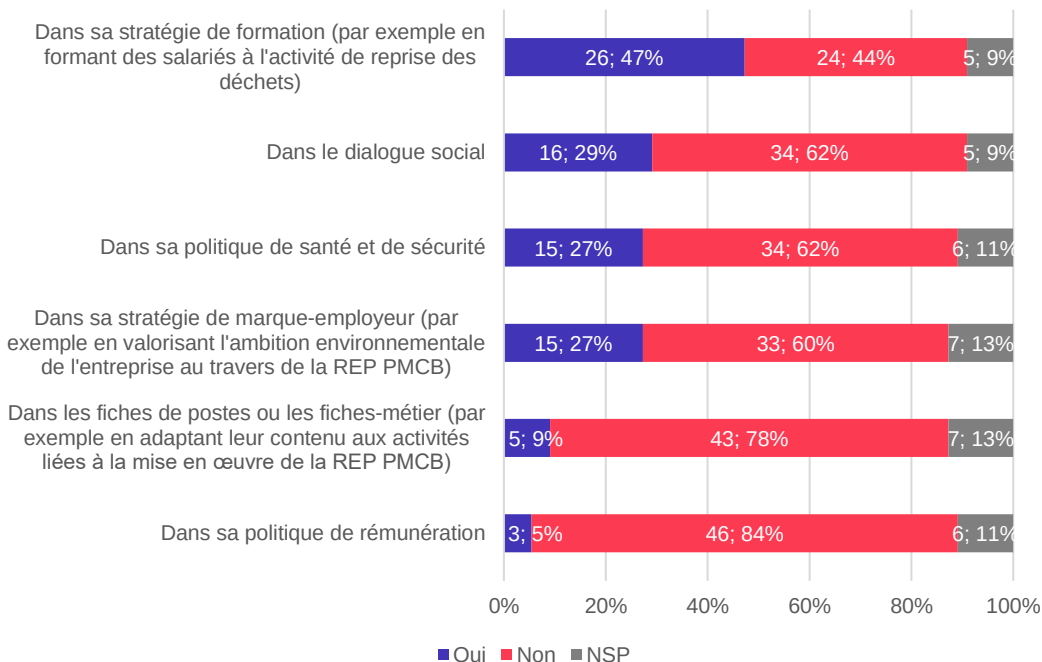
La plupart des entreprises n'a pas encore pleinement intégré la REP PMCB dans sa stratégie RH.

Cette intégration passe d'abord par le levier de la formation. Environ la moitié des établissements répondants ont intégré la REP PMCB dans leur stratégie de formation (47%, soit 26 établissements sur 55).

Dans une moindre mesure, environ un quart des établissements ont intégré le sujet de la REP PMCB dans le dialogue social (29%, soit 16 établissements sur 55), dans leur politique de santé et de sécurité (27%, soit 15 établissements sur 55) et/ou dans leur stratégie de marque-employeur (27% également).

Enfin, rares sont les établissements au sein desquels le sujet de la REP PMCB a conduit à une révision des fiches de postes ou des fiches-métiers (9%, soit 5 établissements sur 55) et/ou de leur politique de rémunération (5%, soit 3 établissements sur 55).

Intégration par les établissements de la REP PMCB ...



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (55 répondants ; établissements au sein desquels l'application de la REP PMCB en est au moins à son démarrage).



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



3.2

**Les ressources mobilisées
par les entreprises pour se
préparer à l'activité de
reprise de déchets au titre
de la REP PMCB**

Trois configurations types dans la préparation des entreprises à la reprise de déchets au titre de la REP PMCB

Les investigations conduites ont permis de distinguer trois façons de se préparer à la REP PMCB :

- Les **entreprises s'étant préparées en autonomie totale** (notamment dans les structures indépendantes), où le dirigeant s'est révélé être un acteur central ;
- Les **entreprises dans lesquelles la préparation découle d'une politique de groupe**, avec l'appui de ressources internes (responsable REP, responsable RSE, services RH, organisme de formation interne, etc.) et suit un plan et des process structurés ;
- Entre ces deux configurations, une **situation hybride** (présente au sein des réseaux d'indépendants) où la préparation à la reprise de déchets s'inscrit dans une stratégie de groupe et bénéficie de l'appui de fonctions-supports, mais restent très décentralisées.

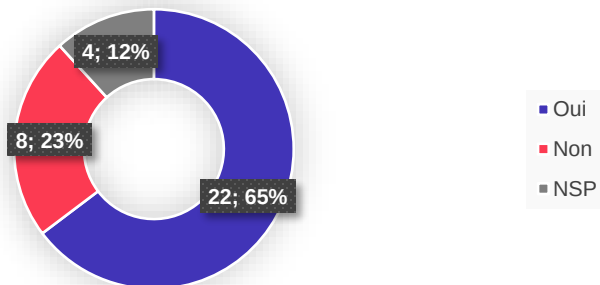
Parmi les **principaux facteurs de différenciation** dans la préparation des entreprises à la mise en place d'une activité de collecte de déchets au titre de la REP PMCB figurent :

- Le **niveau des ressources mobilisables** par les agences (existence d'une fonction interne dédiée, mobilisation du dirigeant / du responsable d'agence sur un temps dédiés, etc.) ;
 - Environ un établissement sur cinq (18%) n'a bénéficié d'aucun accompagnement pour se préparer à la mise en œuvre de la REP PMCB (qu'il soit question d'accompagnements délivrés en interne ou en externe).
- Le **niveau de contrainte économique** et la disponibilité de ressources financières (dans une conjoncture a fortiori plus défavorable qu'elle ne l'a été ces dernières années) ;
- L'**antériorité de l'activité de reprise de déchets** au sein de l'agence (laquelle permet, le cas échéant, de lever certaines appréhensions relatives à l'introduction et à la mise en place de la REP PMCB).

La préparation des établissements appartenant à un groupe

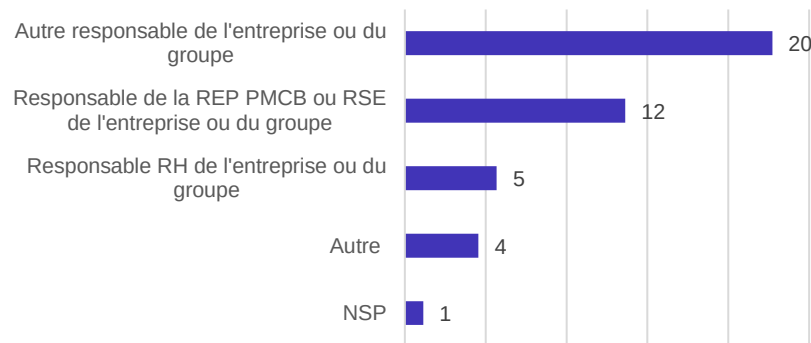
Deux-tiers des établissements (65%, soit 22 établissements sur 34) **appartenant à un groupe affirment avoir été appuyé par le siège dans la préparation au déploiement de la REP PMCB**. Sont notamment intervenus auprès d'eux **différents responsables** (commercial, logistique, etc.) (pour 20 établissements sur 22), notamment les **responsables REP ou RSE** (pour 12 établissements sur 22).

Part des établissements ayant été accompagné par le siège de leur entreprise / leur groupe dans la préparation et l'accompagnement au déploiement de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (34 répondants ; établissements appartenant à un groupe).

Appuis internes des établissements dans la préparation et l'accompagnement au déploiement de la REP PMCB



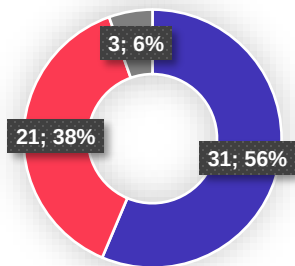
Source : Enquête Amnyos-Auxilia (22 répondants ; établissements appartenant à un groupe et ayant été appuyé par lui dans la préparation au déploiement de la REP PMCB).

L'accompagnement des établissements par des acteurs externes (notamment les éco-organismes)

Une **majorité d'établissements affirme avoir bénéficié d'un accompagnement de la part d'un acteur externe dans la préparation au déploiement de la mise en œuvre de la REP PMCB** (56%, soit 31 établissements sur 55).

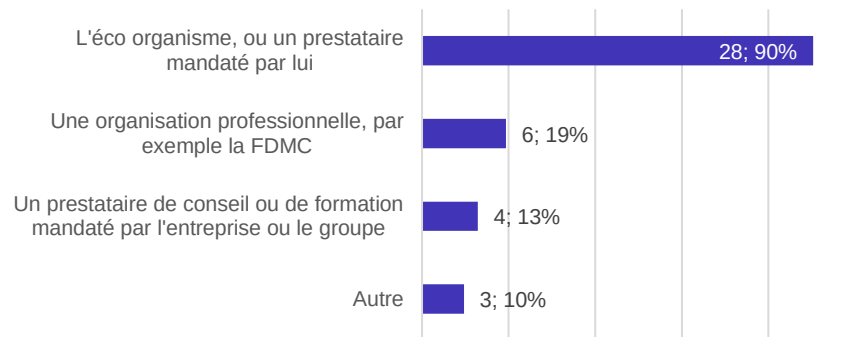
Les appuis externes dont ont bénéficié ces établissements proviennent, en premier lieu, de l'**éco-organisme ou d'un prestataire mandaté par lui** (cf. focus ci-après). Dans une moindre mesure, ces accompagnements ont été délivrés par une organisation professionnelle (FDMC par exemple) et/ou par un prestataire de conseil ou de formation.

Part des établissements ayant été accompagné par un acteur externe à l'entreprise dans la préparation et l'accompagnement au déploiement de la REP PMCB



■ Oui
■ Non
■ NSP

Appuis externes des établissements dans la préparation et l'accompagnement au déploiement de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (55 répondants ; établissements dont la mise en œuvre de la REP PMCB en est au moins à son démarrage).

Source : Enquête Amnyos-Auxilia (31 répondants ; établissement ayant été appuyé par un acteur extérieur dans la préparation au déploiement de la REP PMCB).

Le soutien des éco-organismes



Focus sur le soutien des éco-organismes aux entreprises du négoce des matériaux de construction

Bien que central dans la préparation des entreprises au déploiement de la REP PMCB, **ce soutien est variable selon les éco-organismes**. Parmi les différents registres de soutien des éco-organismes, figurent :

- L'apport d'informations auprès des décideurs et des équipes quant au fonctionnement de la REP PMCB ;
- L'apport de conseil technique et l'accompagnement quant au choix des aménagements à réaliser, à la contractualisation avec les opérateurs chargés de la rotation et de la collecte des bennes ;
- Le soutien financier pour la réalisation des aménagements nécessaires sur site ;
- La délivrance de formations (en propre ou par l'intermédiaire d'un prestataire) ;
- La mise à disposition d'outils (signalétiques, communication, etc.) et de solutions (informatiques, *hotline* juridique, etc.)

Les entreprises bénéficiaires du soutien des éco-organismes font état d'une **satisfaction contrastée**. Si elles évoquent, dans leur ensemble une offre de service satisfaisante, elles expriment un certain nombre de critiques relatives à :

- L'hétérogénéité des pratiques et des règles selon les éco-organismes ;
- Le manque de visibilité de l'écosystème et l'instabilité des points de maillage (points de collecte, opérateurs de collecte, rotation des bennes, etc.) ;
- L'absence d'applicatif en adhérant à certains éco-organismes ;
- Les difficultés d'accès à certains services (études, réponses aux questions posées, etc.).

« Avoir une application par éco-organisme c'est un peu bête. Il pourrait exister une solution qui centralise les points de collecte qu'importe leur éco-organisme » (Responsable de la RSE, entreprise C).





OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



3.3

La formation des professionnels pour préparer l'activité de reprise des déchets

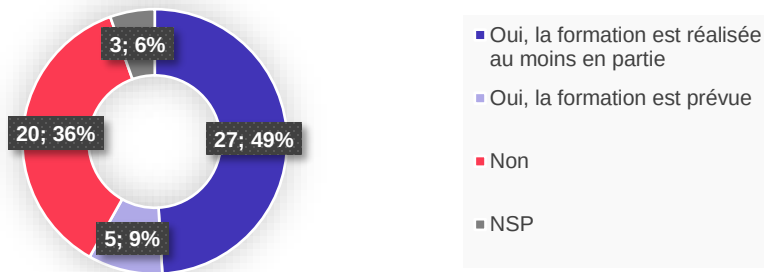
L'essentiel des agences ont formé leurs collaborateurs ou prévoient de le faire – mais pas toutes.

Près de la moitié des établissements ayant répondu à l'enquête par questionnaire déclare avoir formé, au moins en partie, leurs salariés au déploiement de la REP PMCB (49%, soit 27 établissements sur 55). A ces établissements, peuvent s'ajouter près de 10% d'établissements envisageant de former leurs salariés à ce sujet (9%, soit 5 établissements sur 55).

Dans la plupart des cas, ces formations s'adressent à **des salariés exerçant différents métiers** (66%, soit 21 établissements sur 32) ;

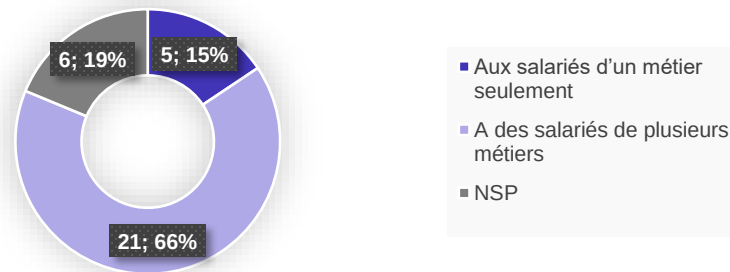
En creux, **environ un tiers des établissements n'a pas formé et n'envisage pas de former ses salariés au déploiement de la REP PMCB** (36%, soit 20 établissements sur 55).

Part des établissements ayant été mis en œuvre ou envisageant de former leurs équipes au déploiement de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (55 répondants ; établissements dont la mise en œuvre de la REP PMCB en est au moins à son démarrage).

Professionnels bénéficiaires des actions de formation relatives au déploiement de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (32 répondants ; établissements ayant formé ou envisageant de former leurs salariés à la reprise de déchets au titre de la REP PMCB).

Le non-recours à la formation



Focus sur le non-recours à la formation pour les professionnels en lien avec l'activité de reprise des déchets

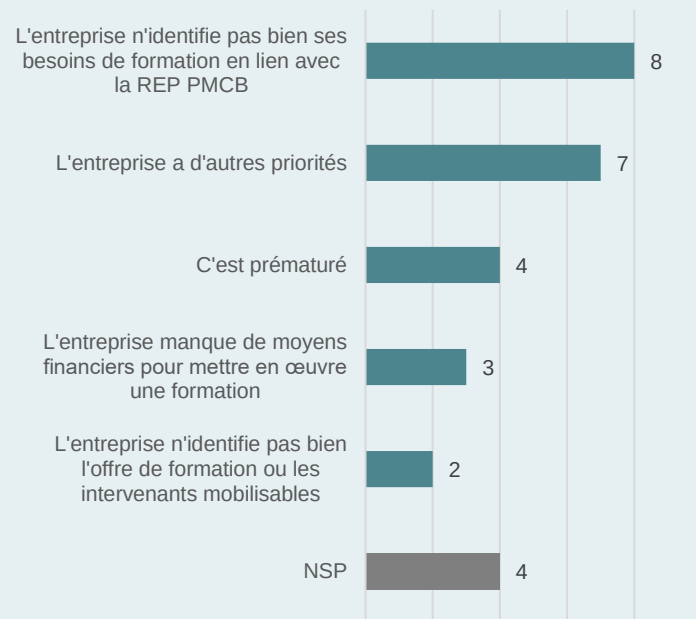
Parmi les établissements qui n'ont pas eu recours à une quelconque offre de formation en lien avec le déploiement de la REP PMCB ou ceux n'envisageant pas d'y recourir, **les raisons de ce non-recours sont multiples**, à commencer par :

- Les difficultés des établissements à identifier leurs besoins en formation sur le sujet de la REP PMCB ;
- Le fait que ces établissements ont d'autres priorités que celles de la REP PMCB.

Le manque de moyens financiers ne semble avoir constitué qu'un frein limité dans la première phase du déploiement de la REP (un point relevé également par les organismes de formation), en lien notamment avec le soutien financier apporté par les éco-organismes.

Source : Enquête Amnyos-Auxilia (20 répondants ; établissements n'ayant pas formé et n'envisageant pas de former leurs salariés à la reprise de déchets au titre de la REP PMCB).

Raisons du non-recours à une formation relative au déploiement de la REP PMCB au bénéfice des équipes au sein des établissements

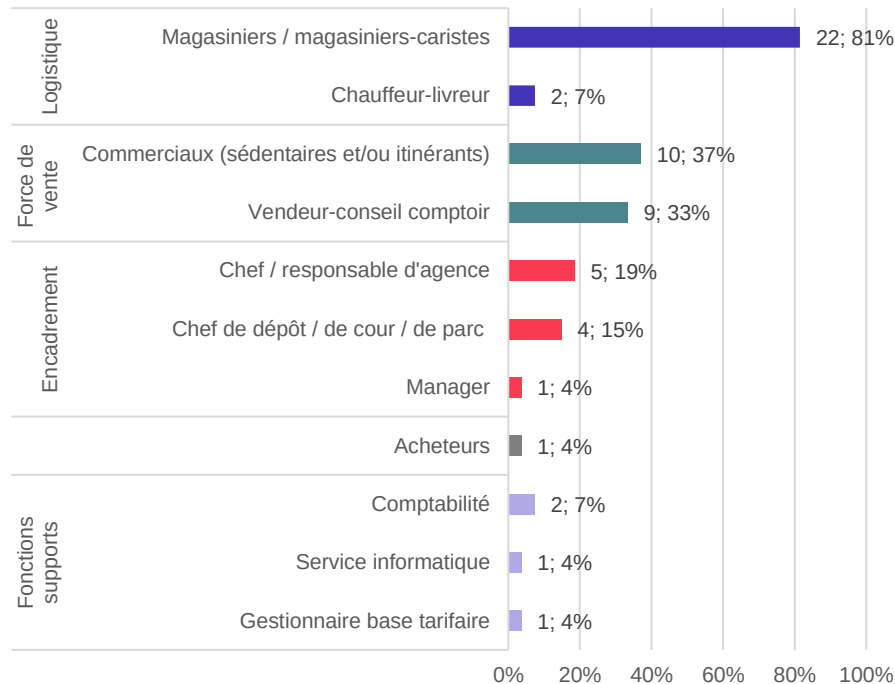


Les formations bénéficient à des collaborateurs relevant de trois familles de métiers

Les formations mises en œuvre pour la préparation des activités de reprise des déchets se sont adressées à **trois types de familles de métiers** :

- Dans la plupart des cas, ces formations se sont adressées aux **professionnels de la logistique** et, plus particulièrement, à ceux exerçant le métier de magasinier ou de magasinier-cariste (81%, soit 22 établissements sur 27) ;
- Dans une moindre mesure, ces formations se sont adressées aux **professionnels de la force de vente** (commerciaux sédentaires, attachés technico-commerciaux, vendeurs-conseil comptoir) ;
- De manière encore plus relative, ces formations se sont également adressées aux **professionnels de l'encadrement** (chefs et responsables d'agence, chefs de dépôt / cour / parc, managers commerciaux, managers logistiques, etc.).

Professionnels bénéficiaires des actions de formations
délivrées ou envisagées par les établissements



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (27 répondants ; établissements ayant formé leurs salariés à la reprise de déchets au titre de la REP PMCB).

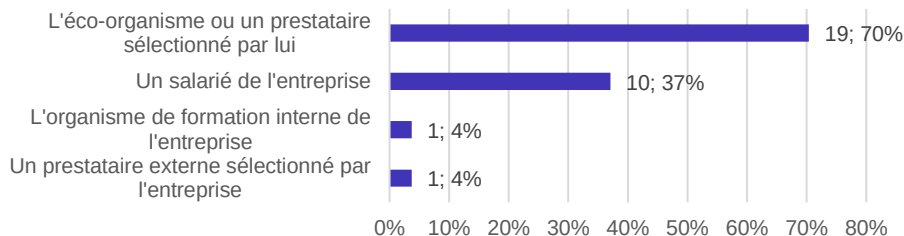
L'essentiel des formations ont été délivrées en passant par les éco-organismes

Dans la plupart des établissements où une formation en lien avec le déploiement de la REP PMCB a été délivrée, celle-ci l'a été par l'éco-organisme ou un prestataire sélectionné par lui (70%, soit 19 établissements sur 27).

Au total, moins d'un tiers des établissements ayant formé ou envisageant de former leurs salariés a recouru ou envisage de recourir à un organisme de formation (31%, soit 10 établissements sur 32).

Une part importante d'établissements n'a toutefois pas recouru à un organisme de formation ou n'envisage pas de le faire (60%, soit 19 établissements sur 32).

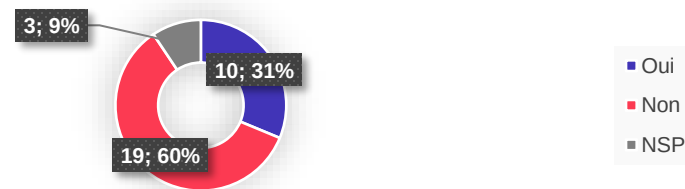
Acteurs ayant délivré les formations au sein des établissements auprès des équipes en lien avec le déploiement de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (27 répondants ; établissements ayant formé leurs salariés à la reprise de déchets au titre de la REP PMCB).

Les éco-organismes ont encouragé et accompagné la formation de leurs collaborateurs par les entreprises du négoce des matériaux de construction, par différents leviers. Si certains éco-organismes ont pu intervenir directement pour informer et former les équipes de certaines enseignes (Ecomaison, Valdelia par exemple), ils ont souvent misé sur un déploiement des formations par les enseignes elles-mêmes lorsqu'elles étaient dotées de formateurs internes, ou sur le recours à des prestataires. Valobat ou Ecomaison, par exemple, ont facilité la mise en relation des négoce de matériaux de construction adhérents avec des organismes de formation, et ont participé à la prise en charge du coût pédagogique de la formation (cf. focus page suivante). Ecominéro a pu dans certains cas recourir à un autre éco-organisme pour accompagner l'entreprise en matière de formation.

Part des établissements ayant recouru ou envisageant de recourir à un organisme de formation pour former leurs équipes au déploiement de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (32 répondants ; établissements ayant formé ou envisageant de former leurs salariés à la reprise de déchets au titre de la REP PMCB).

Le soutien des éco-organismes à la formation des salariés des agences du négoce des matériaux de construction



Focus sur la politique et les interventions d'un éco-organisme en matière de formation des négoces de matériaux de construction

L'un des quatre éco-organismes de la filière a conçu et déployé une offre de services volontariste pour **favoriser la formation des collaborateurs des négoces de matériaux de construction adhérents**.

Son intervention a reposé sur les principes suivants :

- Instauration d'une **obligation contractuelle de former au moins un salarié** pour les entreprises adhérentes.
- Sélection d'un **prestataire certifié Qualiopi mobilisant un réseau de 35 formateurs**, susceptibles d'intervenir en proximité (mis en réseau via l'animation d'une communauté de formateurs réunions deux fois par an).
- Conception avec ce prestataire d'une **ingénierie de formation dédiée à la filière** (avec une partie des contenus adressés également aux déchetteries et plateformes d'inertes), dont **le contenu et le format pédagogiques ont été adaptés spécifiquement aux collaborateurs des négoces de matériaux de construction**, articulant :
 - Un module de e-learning d'1h30 (pouvant être réalisé à plusieurs le cas échéant)
 - Un module en présentiel d'1/2 journée, intégrant différentes séquences (certaines ayant fait l'objet d'une gamification : jeu de carte sur le tri des déchets selon les bennes, jeu de rôle sur la gestion de la relation client...)
 - Possibilité de tutorat post formation pendant 3 semaines.
- Proposition aux adhérents de **rembourser le coût de la formation** sur la base d'un montant forfaitaire de 1000 € (réévalué ultérieurement à 1150 €), quel que soit le nombre de salariés formés (mais pas au-delà de 20), les entreprises ayant la possibilité de solliciter l'OPCO en cas de besoin d'un financement supplémentaire.
- Formation à organiser lorsque la date de dépôt des contenants et de démarrage de l'activité a été validée.
- **Contractualisation de l'entreprise avec le prestataire de formation**, qu'elle choisit sur la base de la liste d'OF référencés que l'éco-organisme met en ligne sur son site internet.



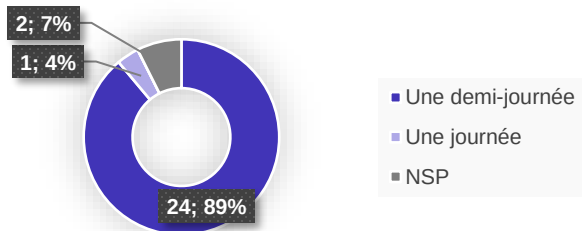
Des formations courtes, en présentiel et en intra

Dans la quasi-totalité des cas (89%, soit dans 24 établissements sur 27), cette formation a été mise en œuvre sur **un format court d'une demi-journée**. Le format est parfois limité à quelques heures, y compris jusqu'à des interventions flash pendant la pause déjeuner, selon des modalités qui s'apparentent alors davantage de l'**information** que de la formation.

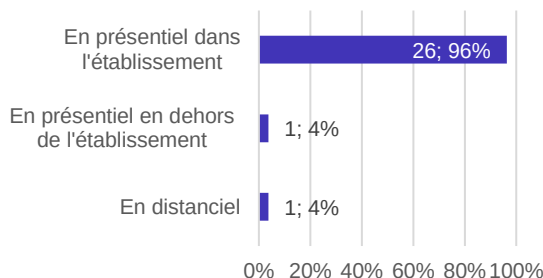
Dans la quasi-totalité des cas (96%, soit dans 26 établissements sur 27), cette formation a été mise en œuvre **en présentiel**, sur le site de l'établissement et **en intra**. La formation en inter, alors que la concurrence est vive entre les enseignes, paraît peu adaptée à tous les acteurs interrogés. Le distanciel est peu mobilisé, mais certains prestataires de formation proposent du e-learning, notamment comme un préalable à la formation en présentiel.

Dans deux-tiers des établissements (69%, soit 18 établissements sur 26 où la formation a été mise en œuvre en présentiel), la formation a été mise en œuvre, **au moins en partie, sur le lieu de collecte des déchets**.

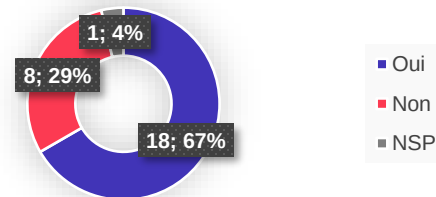
Durée, pour les bénéficiaires, de la formation relative au déploiement de la REP PMCB



Lieux des formations dédiées au déploiement de la REP PMCB



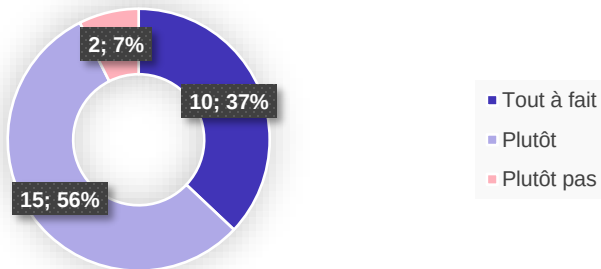
Part des formations dédiées au déploiement de la REP PMCB réalisées, au moins en partie, sur l'espace de reprise des déchets



L'utilité de la formation selon les entreprises

L'essentiel des établissements au sein desquels une formation a été déjà mise en œuvre au bénéfice de leurs salariés affirme que cette formation leur a permis d'assurer les nouvelles activités leur incombant au titre de la REP PMCB (93%, soit 25 établissements sur 27).

Part des établissements estimant que la formation a permis aux salariés d'assurer les nouvelles activités au titre de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (27 répondants ; établissements ayant formé leurs salariés à la reprise de déchets au titre de la REP PMCB).

Le programme de la formation varie selon les entreprises et les intervenants, mais trois volets sont généralement proposés :

- **La réglementation** attachée à la REP PMCB : justification, principes et obligations, panorama général de la filière, etc.
- **La présentation des catégories de déchets et de matériaux et des règles de tri** (pouvant aller jusqu'à la présentation du devenir des déchets collectés), en prenant appui sur le guide de l'OCAB ou sur des outils spécifiques de l'éco-organisme, etc.
- **Le process opérationnel de l'activité de reprise** : modalités pratiques d'accueil du détenteur de déchet, démonstration sur les outils de traçabilité attachés à la REP PMCB, les outils de gestion de la relation avec les opérateurs chargés de l'enlèvement des bennes, etc.

Retour d'expérience sur des « bonnes pratiques » de formation

L'enquête auprès des entreprises bénéficiaires des formations et des organismes qui les dispensent met en évidence certains enseignements sur de « bonnes pratiques » et des facteurs favorables à l'utilité des formations :

- Le fait de former non pas seulement un ou deux salariés de l'agence, mais un collectif de collaborateurs qui représente la **variété des métiers concernés** par la REP PMCB, ce qui conduit à former des groupes à 12 à 15 personnes selon les cas.
- Le fait que la stratégie de l'entreprise sur l'intégration de la REP PMCB, et ses choix opérationnels en matière d'organisation de l'activité de reprise des déchets, ait bien été **présenté aux salariés en amont de la formation**. Par ailleurs, la **présence d'encadrants** le jour de la formation, pour porter les messages sur la stratégie et les choix de l'entreprise, s'avère tout aussi important.
- En matière d'**investissement dans l'ingénierie pédagogique**, certains éléments ressortent comme des facteurs de réussite :
 - La **contextualisation** de l'intervention, au moyen d'un travail préparatoire avec les responsables de l'agence ;
 - Le recours à des **pédagogies actives** (notamment via des quizz ou la **gamification** avec par exemple des jeux et modèles réduits dédiés à la modélisation des flux, des jeux de rôle dédiés à la gestion de conflit avec un client, etc.), pour le présentiel et a fortiori pour le e-learning ;
 - La visite de **l'espace de collecte** déjà opérationnel permettant une projection opérationnelle de chaque participant ;
 - Rare, la **participation de client(s) ou d'opérateurs de collecte** associé(s) au déroulement de la formation pourrait présenter un intérêt pédagogique.
- Le **positionnement du formateur** conditionne largement la valeur ajoutée de ses apports :
 - Le fait qu'il adopte une posture d'**explication de la REP PMCB** et pas de promotion systématique ;
 - Le fait qu'il intègre dans l'animation le **recueil des difficultés et des craintes**, pour rassurer et aider à trouver des solutions contextualisées ;
 - Sa connaissance de **l'offre de services des éco-organismes**, et sa capacité à prendre en compte les **autres points de maillage** dans l'environnement territorial du négoce des matériaux de construction, aident à pondérer les difficultés et trouver des solutions ;
 - La capacité du formateur à **mobiliser des retours d'expérience** d'autres négociés de matériaux de construction.

Point sensible : la capacité du formateur à fournir des repères aux collaborateurs des négociés de matériaux de construction sur les réponses à apporter pour des **déchets non repris** et face au risque présenté par des **apports de matériaux dangereux** (savoir les reconnaître, savoir agir lorsqu'ils sont identifiés ou lorsqu'un risque est repéré)



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



3.4

**Les difficultés rencontrées
par les entreprises pour se
préparer à l'activité de
collecte des déchets**

Les principales difficultés rencontrées par les entreprises pour se préparer à l'activité de collecte des déchets

Les entreprises ont, pour certaines d'entre elles, rencontré des **difficultés importantes et plurielles pour se préparer à la mise en œuvre de l'activité de collecte de déchets** au titre de la REP PMCB. Parmi les difficultés identifiées, figurent :

- **L'appropriation, par les entreprises elles-mêmes, des obligations attachées à la REP PMCB** ; Cet exercice ayant été rendu plus ou moins complexe selon les ressources disponibles et les moyens mobilisables par les entreprises.
- **La définition et l'adoption d'une stratégie en lien avec la REP PMCB**, en tenant compte des évolutions intrinsèques à la REP PMCB (en lien avec les dérogations notamment), des points de maillage existants sur le territoire et de l'inscription des entreprises parmi eux et, indépendamment des entreprises, du volume des apports de déchets et de la qualité du tri réalisé par les clients apporteurs de déchets. De surcroît, les enjeux de définition et d'adoption d'une stratégie a pu se révéler d'autant plus complexe dans un contexte où la REP PMCB et les activités qui en découlent ont pu faire l'objet de critiques et de réticences.
- **La mise en adéquation et la mise en œuvre opérationnelle de la REP PMCB**, par les entreprises, avec leur stratégie commerciale, avec leur politique RH, avec leurs flux logistiques (aménagements du site, sens de circulation, etc.) et dans les « aspects techniques » relatifs à l'activité de collecte en elle-même.
- **Les efforts budgétaires et économiques à consentir pour se conformer aux obligations et enjeux de la REP PMCB**, de surcroît dans un contexte économique défavorable et dégradé. Les aménagements à réaliser (d'un montant estimé à 20.000 euros du retour d'une entreprise) sont autant d'espaces jusqu'alors dédiés à la vente.



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION

4

Le déploiement
opérationnel de la
reprise de déchets





OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



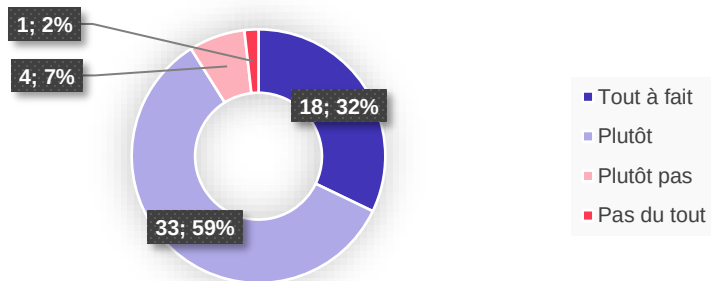
4.1

**L'appropriation de la REP
PMCB et l'état d'avancement
du service de collecte des
déchets dans les agences**

Une REP bien connue des entreprises et (presque totalement) effective dans nombre d'entre-elles

La quasi-totalité des établissements interrogés estime disposer d'une bonne connaissance de leurs obligations relatives à la REP PMCB (91%, soit 51 établissements sur 56).

Niveau de connaissance par les établissements de leurs obligations relatives à la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (base complète : 56 répondants).

La préparation des entreprises semble suivre un **processus incrémental** :

- Adaptation par les entreprises à ce qu'elles perçoivent avant tout comme une **contrainte** (cf. supra) ;
- Adaptation à une **situation qui n'est pas encore à maturité** tant sur la mise en place de tout le système de reprise que sur les pratiques d'apport des clients ;
- Dans un contexte de **fortes incertitudes sur la volumétrie d'activités de reprise, et ses impacts sur l'emploi ou le modèle économique** de l'entreprise (voire sur la pérennité de la REP PMCB, dont le bien-fondé est contesté par certaines organisations professionnelles du BTP).



« La zone REP fonctionne. Ce qu'il reste à organiser avec l'éco-organisme, ce sont les enlèvements de déchets sur chantiers ou directement chez nos clients dans le cadre de la REP. Aujourd'hui, on ne sait pas où on en est sur ce sujet. Ça me dérange un peu, parce que j'ai un panel de professionnels assez différents : des artisans autonomes aux entreprises de 30 bonhommes. L'artisan ramène plus volontairement ses déchets. Les entreprises rechignent à ce que leurs salariés se déplacent jusqu'au dépôt et attendent davantage des enlèvements sur chantier » (Responsable d'agence, entreprise C).

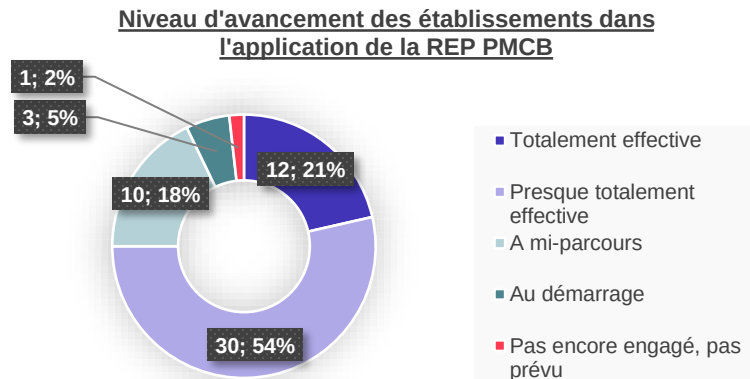
Une REP bien connue des entreprises et (presque totalement) effective dans nombre d'entre-elles

Les investigations conduites dressent le constat d'une préparation inégale des entreprises, avec trois situations types :

- **Certaines entreprises sont prêtes, avec un dispositif de reprise opérationnel** (mi-septembre 2024, l'OCAB dénombrait près de 1.800 points de reprise chez les distributeurs, à rapporter à l'estimation de 4.000 agences concernées) ;
- **D'autres sont au milieu du gué, dans diverses configurations** (aménagements de points de reprise pas totalement terminés, aménagements réalisés mais des équipes pas encore formées, etc.) ;
- **D'autres entreprises enfin ne se sont pas du tout encore lancées.**

En février-mars 2025, **Trois-quarts des établissements** (75%, soit 42 sur 56) **estimaient que l'application de la REP PMCB est totalement ou presque totalement effective**. En creux, pour moins d'un quart des établissements, l'application de la REP PMCB était en cours (18%, soit 10 établissements sur 56), à son démarrage (5%, soit 3 établissements) ou n'était pas encore engagée / pas prévue (2%, soit 1 établissement).

D'autre part, **la quasi-totalité des établissements répondants avait déjà adhéré à un éco-organisme** (95%, soit 52 établissements sur 55 où l'application de la REP PMCB en est au moins au démarrage) ; les autres établissements étant en cours d'adhésion à l'un des quatre éco-organismes.



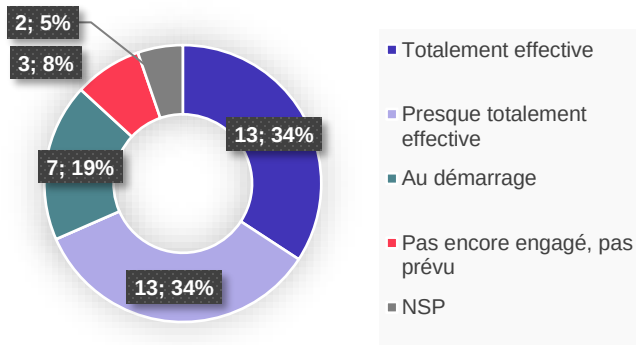
Source : Enquête Amnyos-Auxilia (base complète : 56 répondants).

L'état d'avancement du service de collecte des déchets dans les agences

Parmi les établissements qui collectent des déchets au titre de la REP PMCB, **deux-tiers estiment que cette nouvelle activité est totalement effective ou presque totalement effective** (68%, soit 26 établissements sur 38).

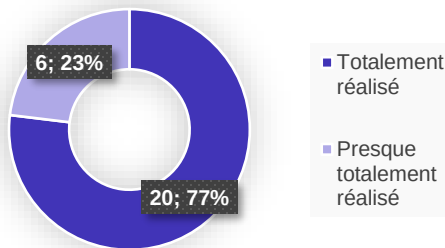
Parmi les établissements dont l'activité de collecte a été initiée, **tous affirment que les aménagements des espaces dédiés à la reprise des déchets, que la mise en place et l'organisation de la rotation des bennes sont totalement ou presque totalement réalisés.**

Avancement l'activité de collecte de déchets au titre de la REP PMCB au sein des établissements proposant une reprise des déchets



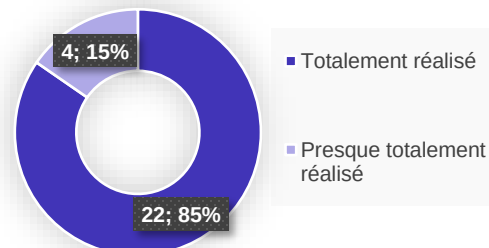
Source : Enquête Amnyos-Auxilia (38 répondants ; établissements reprenant sur leur site des déchets au titre de la REP PMCB).

Avancement des aménagements de l'espace dédié à la reprise de déchets au sein des établissements proposant une reprise des déchets



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (26 répondants ; établissements où l'activité de reprise de déchets au titre de la REP PMCB est totalement ou presque totalement effective).

Avancement de la mise en place des bennes et de l'organisation de leur rotation au sein des établissements proposant une reprise des déchets



Le degré de préparation et de maturité des entreprises



Exemple d'hésitation à opérer la bascule sur la reprise des déchets malgré son anticipation

ENTREPRISE E

- **Entreprise indépendante**
- **Cinquantaine de salariés**
- **Spécialiste des produits et matériaux du gros œuvre et ayant élargi sa gamme vers des produits et matériaux d'isolation, de couverture, de bois et de menuiserie.**
- **Eco-organisme : VALOBAT**

Le dirigeant de l'entreprise, très informé sur la REP PMCB, a prévu le dispositif nécessaire au lancement des activités de reprise des déchets (plan d'implantation réalisé avec l'appui de l'éco-organisme, repérage du fournisseur de bennes, formation des caristes, préparateurs de commande et du responsable exploitation).

Cependant début décembre 2024, il n'avait toujours pas décidé de lancer l'activité de reprise, faisant le constat que sur sa zone de chalandise, il n'y avait pas de besoins car le maillage de déchetteries est suffisant pour répondre aux besoins des clients.



L'état d'avancement du service de collecte des déchets dans les agences

Les entreprises du négoce des matériaux de construction font le constat, de manière partagée, que les professionnels du BTP ont très inégalement intégré la possibilité et l'intérêt d'apporter leurs déchets auprès d'elles. Si certains professionnels rapportent régulièrement des déchets (avec une qualité de tri malgré tout variable mais allant en s'améliorant), de nombreux autres n'ont pas encore fait évoluer leurs pratiques : ils n'ont pas identifié la solution de reprise proposée en agence, ils privilégient d'autres solutions de reprise qu'ils connaissaient et mobilisaient préalablement.

En outre, certaines agences identifient un risque lié à cette nouvelle activité de reprise en termes de **confusion entre leur activité première** (distribution et commercialisation de produits et de matériaux de construction) **et l'activité « nouvelle » de reprise de déchets** (parfois considérée comme hors-champ).

Du retour des entreprises de négoce, **les volumes et flux de déchets peuvent être très variables :**

- Une partie des agences constatent des **flux significatifs** (avec parfois des difficultés pour y faire face au regard du volume ou de leur concentration sur certaines plages horaires critiques pour l'activité de vente) ;
- D'autres au contraire n'ont **pas de flux ou trop peu** (coût des bennes inutilisées et de la dégradation de leur contenu faute de rotation).

Des **disparités géographiques marquées émergent**, selon la densité du territoire en points de maillage et les contraintes de déplacement des professionnels.



« Quand on a plus d'activité, je peux avoir dix ou quinze dépôts dans la journée, donc mes gars ils ne font plus de vente. Vraiment ce n'est pas simple à gérer. C'est de l'activité en plus, ce n'est pas notre métier, ça nous décentre. Pour le travail des équipes la REP c'est un enfer... ça se passe assez bien, l'organisation n'est pas trop mal, mais on a trop de dépôt, ça nous empêche de faire notre métier, les clients ne rechargent pas assez » (Responsable d'agence, entreprise A).

« En Ile de France ça marche bien car il y a un bon maillage. Faire 10 km à Paris, c'est très compliqué donc ça peut nécessiter de collecter au sein du négoce. Mais chez nous les déchetteries sont très accessibles et le maillage très important : on envoie les déchets à huit kilomètres de l'entreprise toutes les semaines donc il n'y a pas de besoin (dans les agences de négoce) » (Dirigeant, entreprise E).



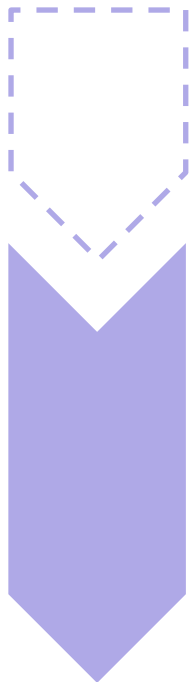
OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



4.2

Le parcours-type des clients apporteurs de déchets

Le parcours-type des clients apporteurs de déchets



En amont de la venue en agence

- Tri et préparation des déchets par le professionnel
- Déclaration : préenregistrement par le professionnel des déchets apportés sur l'interface de l'éco-organisme (appli, site internet) : identification, sélection du point de collecte, identification de la catégorie des déchets apportés et estimation de leur poids, identification du chantier (avec adresse valide et reconnue)
- Selon les cas : information préalable de l'agence de l'apport de déchets

Sur le site de l'agence

- Arrivée du professionnel avec son véhicule
- Présentation au collaborateur de l'agence
 - Vérification par le collaborateur de l'agence
 - De la déclaration (QR Code)
- Des déchets apportés (catégories, qualité du tri)
- Selon les cas
 - Information sur le service de reprise
 - Aide au renseignement de la déclaration
 - Aide au déchargement
- Validation de tout ou partie du dépôt et édition du bordereau
- Eventuellement achat et recharge en produits et matériaux

Les écueils dans le parcours-type des apporteurs de déchets



Focus sur les écueils recensés dans le parcours du client

- **Renseignement de l'adresse du chantier** : certains professionnels parfois ne connaissent pas l'adresse, prennent des déchets de plusieurs chantiers...
- **Estimation du poids / volume** le plus souvent de manière approximative
- **Faible maîtrise de la langue de certains professionnels** qui limite leur capacité à préparer l'enregistrement des déchets et nécessite un accompagnement.
- **Le professionnel apporteur n'a pas de smartphone**
- **Collaborateur de l'agence pas disponible** immédiatement alors que le professionnel est pressé
- **Qualité insuffisante du tri effectué** en amont entraînant un refus
- **Apports de déchets non repris par l'agence** (catégorie non couverte, déchets dangereux, etc.) entraînant un refus
- **Bennes pleines** entraînant un refus





OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



4.3

**Les difficultés rencontrées
par les entreprises pour
mettre en œuvre l'activité de
reprise de déchets**

Des difficultés à mobiliser les moyens requis

Pour la mise en œuvre de l'activité de reprise de déchets au titre de la REP PMCB, les entreprises ont rencontré, pour certaines, des **difficultés relatives à la mobilisation des ressources nécessaires**.

D'une part, les entreprises ont pu rencontré des **difficultés dans la mobilisation de leurs ressources humaines**. Parmi ces difficultés, figure notamment la réticence de certains collaborateurs au regard d'une activité perçue comme étant :

- Eloignée du « cœur de métier », voire le déportant ;
- Exercée de manière subie ;
- Source de tension dans la relation-client (contrôle des déclarations, contrôle des déchets et du tri réalisé, etc.).

D'autre part, les entreprises ont pu rencontré des difficultés dans le fait de **dégager du temps pour la réalisation d'une activité de reprise de déchets**, activité non-lucrative réalisée au détriment d'autres activités (de vente, logistique, etc.), *a fortiori* dans une conjoncture économique difficile. De plus, cette nouvelle activité de reprise de déchets est réalisée à des horaires réduits et/ou de forte activité (début de journée par exemple).



« Ce n'est pas le métier du commerçant de gérer la déchetterie et les poubelles. C'est souvent mal perçu par les équipes. Ça touche souvent les magasiniers, des postes pas simples. On est sur des fonctions qui ont l'habitude de servir, pas de contrôler et de dire non » (Responsable REP, entreprise A).

Une difficulté à mobiliser les moyens requis



Exemple de difficultés rencontrées par rapport à la nouvelle activité de reprise des déchets

ENTREPRISE C

- Entreprise spécialisée dans la distribution de plaques de plâtres et les produits d'isolation
- Entreprise membre d'un groupe, située en milieu rural, employant une centaine de salariés
- Eco-organisme : ECOMAISON

Cette entreprise pointe l'émergence, en interne, de **réticences de la part d'une partie de ses salariés** quant à la mise en œuvre d'une activité de collecte des déchets au titre de la REP PMCB : « *On a eu le discours du "On est négociants de matériaux, on n'est pas collecteurs de déchets"* ».

Pour la levée de ces réticences, les responsables d'agence se sont engagés dans des démarches de **conduite du changement** et d'association du collectif, en argumentant sur l'**aspect réglementaire** de la REP PMCB et sur la **nouvelle offre de service** qu'elle représente vis-à-vis de la clientèle.

A ce jour, plusieurs salariés (essentiellement des magasiniers-caristes) participent à la collecte des déchets. Il n'est pas envisagé que l'activité de collecte des déchets puisse s'autonomiser et être confiée à un unique salarié : « *On commence aujourd'hui à avoir un certain volume, ce n'est pas pénalisant pour l'heure si ça devait se démocratiser et que tout un chacun venait chez nous pour déposer des déchets. Ce serait une activité à temps plein et ça poserait des questions en termes de réorganisation* ».



Des difficultés d'ordre technique et commercial liées à l'activité de contrôle des déchets

Pour la mise en œuvre de l'activité de reprise de déchets au titre de la REP PMCB, les entreprises ont rencontré, pour certaines, des **difficultés relatives à l'expertise des déchets et à la qualité du tri opéré** par le client apporteur de déchets. Il s'agit d'une activité technique qui requiert de nouvelles compétences pour caractériser des déchets de produits et de matériaux dégradés, mélangés, pas toujours commercialisés par l'entreprise (y compris des matériaux qui ne sont plus commercialisés : amiante, etc.).

Par ailleurs, l'activité de reprise de déchets peut également amener les professionnels impliqués à devoir **refuser les apports d'un client** (espaces de collecte saturé / indisponible, déchets inéligibles à la REP PMCB, tri insuffisamment qualitatif, etc.) tout en veillant à conserver une relation-client de qualité. Outre les réticences que peuvent exprimer certains professionnels, refuser les apports d'un client peut nécessiter certaines compétences nouvelles et gérer une relation-client (notamment pour les métiers de la famille logistique).



« C'est compliqué pour un magasinier non-formé à la négociation de refuser la collecte d'un très gros client pour l'agence... Il faut parvenir à ne pas braquer le client » (Directeur opérationnel, entreprise D).

Des difficultés d'ordre technique et commercial liées à l'activité de contrôle des déchets



Exemple de difficultés rencontrées dans la relation-client en lien à la mise en place de la REP

ENTREPRISE D

- Entité membre d'un grand groupe du secteur
- Entreprise située en milieu périurbain, huit points de vente
- Eco-organisme : VALDELIA

Les tensions avec les clients ont pu s'accroître au lancement de la REP PMCB, au regard d'une **méconnaissance** et d'une **mécompréhension** de ses objectifs et de son fonctionnement par une large part de sa clientèle : « *Il faut savoir que l'artisan est toujours pressé ! Tous n'arrivent pas avec leurs déchets parfaitement triés et le fait de prendre un peu de temps pour que le tri soit correctement réalisé et les déchets déposés dans les bonnes bennes, ce n'est pas dans leur culture. C'est anecdotique mais deux fois, on s'est retrouvé avec des artisans qui sont venus déverser leurs déchets au milieu de la cour* ».

Dans ce contexte, les **magasiniers-caristes** qui assurent la première interface avec le client venant déposer ses déchets peuvent être amenés à assurer une activité de **relation-client** et de **gestion des réclamations**, qui ne figurent pas parmi les activités premières du métier.

Dans les situations les plus délicates, la gestion des litiges revient au **responsable d'agence** ; lequel a par ailleurs endossé le rôle d'« **ambassadeur de la REP** » pour diffuser les principes de son fonctionnement vis-à-vis de la clientèle.



Des difficultés liées à la gestion des flux

Les entreprises peuvent enfin se heurter à des **difficultés inhérentes au volume et à la variabilité des flux de déchets rapportés** par les clients. Certains flux de déchets font effectivement l'objet de **faibles apports** (en volume) de déchets, quand d'autres font l'objet d'**apports importants** pouvant générer des phénomènes de saturation des espaces de stockage et de collecte des déchets (bennes, etc.), de surcharge des équipes, de concentration de professionnels en cas d'apports de déchets simultanément.

Enfin, les entreprises peuvent rencontrer des **difficultés quant à l'enlèvement des déchets collectés au titre de la REP PMCB et à la rotation des bennes**, en lien avec leurs relations (voire leur dépendance) aux opérateurs de collecte (ayant leurs propres contraintes).



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION

5

Les impacts de la REP PMCB sur les métiers et les besoins en formation





OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



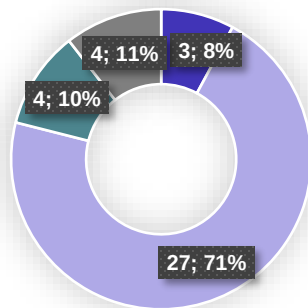
5.1

Les métiers, activités et compétences associés à la réception des déchets

Une activité de reprise de déchets le plus souvent concentrée sur un nombre restreint de métiers et de collaborateurs

L'activité de collecte des déchets au sein des établissements se concentre, dans une large majorité de cas, sur un **petit nombre de collaborateurs ou de métiers** (71%, soit 27 établissements sur 38).

Concentration de l'activité de reprise des déchets au sein des établissements le proposant



- Concentrée sur un seul collaborateur
- Concentrée sur un petit nombre de collaborateurs ou de métiers
- Répartie plus largement, sur un ensemble de collaborateurs ou de métiers
- NSP

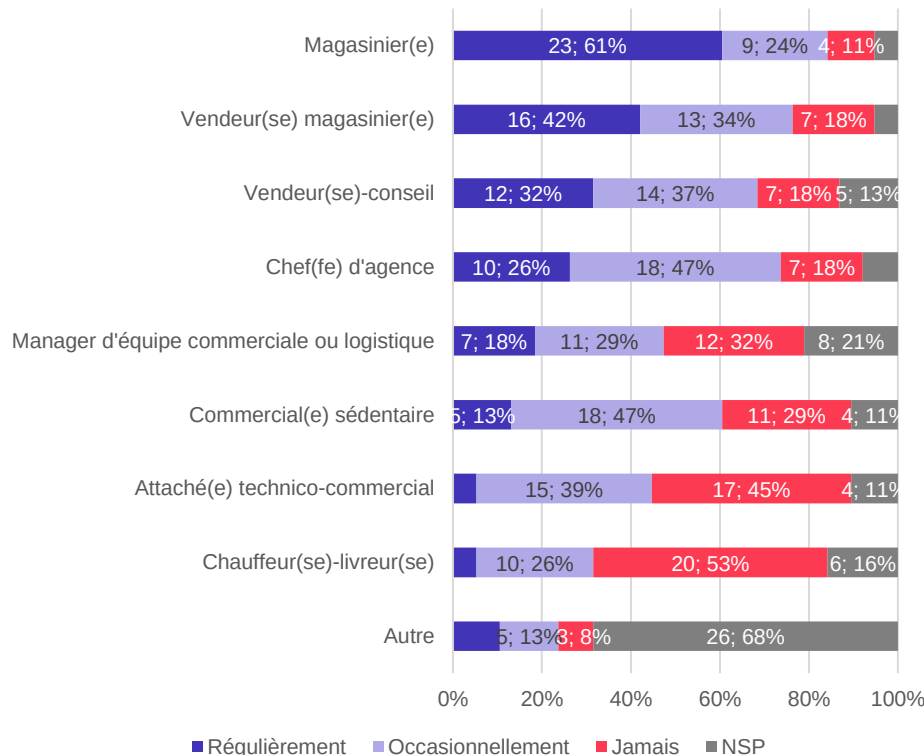
Source : Enquête Amnyos-Auxilia (38 répondants ; établissements reprenant sur leur site des déchets au titre de la REP PMCB).

Une mobilisation fréquente des métiers de la logistique

Parmi les métiers les plus impliqués dans cette activité, figurent :

- Les **métiers de la logistique**, notamment autour des :
 - Magasinier(e)s** qui sont régulièrement mobilisés dans 61% des établissements (soit 23 sur 38) et qui le sont plus occasionnellement dans 24% (soit 9 sur 38) ;
 - Vendeur(se)s-magasinier(e)s** mobilisés régulièrement dans 42% des établissements (soit 16 établissements sur 38) et occasionnellement dans 34% des établissements ;
- Le **métier de vendeur(se)-conseil** (appartenant à la famille de **métiers de la force de vente**) mobilisé régulièrement dans un tiers des établissements (32%, soit 12 établissements sur 38) et occasionnellement dans un second tiers des établissements (37%, soit 14 établissements sur 38) ;
- Les **métiers de l'encadrement et du management**, notamment autour des chef(fe)s d'agence intervenant régulièrement dans l'activité de reprise des déchets de 26% des établissements (soit 10 établissements sur 38) et occasionnellement dans près de la moitié des établissements (47%, soit 18 sur 38).

Fréquence de mobilisation des différents métiers dans l'activité de reprise des déchets au titre de la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (38 répondants ; établissements reprenant sur leur site des déchets au titre de la REP PMCB).

Les métiers et les activités associés à la réception des déchets



Exemple de modèle d'organisation spécialisée de la reprise des déchets, reposant sur les magasiniers

ENTREPRISE F

- Entreprise indépendante / membre d'un groupe
- Entreprise située en milieu rural, employant 70 salariés
- Eco-organisme : VALOBAT

Trois des points de vente de l'entreprise sont équipés chacun de **sept bennes**. L'entreprise a fait le choix, compte tenu du **faible nombre de dépôts** (à peu près quatre dépôts par mois dans l'agence dans laquelle se trouve le siège de l'entreprise et presque pas de dépôts dans les autres agences), de **réserver une matinée par semaine** aux dépôts de déchets.

Dans chaque agence, deux magasiniers accueillent les clients sur la plage horaire définie et les accompagnent au dépôt. L'accès à la zone de dépôt est fermé par une chaîne ouverte par le magasinier à la demande du client : « *Le magasinier décide des déchets qu'il accepte ou pas et indique au client dans quelle benne il faut déposer. C'est le client qui procède lui-même au dépôt, sous surveillance. Globalement les dépôts se passent bien même si parfois, il y a des clients récalcitrants qui ne veulent pas trier car ils pensent qu'ils ont payé l'éco contribution. Cependant, la plupart des clients ont décidé de continuer à aller à la déchetterie. La REP n'a eu aucun impact sur leurs pratiques* ».



Les métiers et les activités associés à la réception des déchets



Exemple de modèle d'organisation polyvalente de la reprise des déchets, reposant sur la globalité des équipes

ENTREPRISE A

- Enseigne intégrée dans un groupe national
- Agence située en milieu urbain, de taille modeste, employant moins d'une dizaine de salariés, avec une surface juste inférieure au seuil de 4000 m². le responsable a choisi de proposer un service de reprise de déchets pour se démarquer de la concurrence
- Eco-organisme : ECOMAISON

« *Au niveau du groupe, nous faisons le pari de la polyvalence, mais chaque agence ajuste son organisation. Sur le point de reprise pilote (pour le réseau), on avait fait le choix de désigner un responsable... et là ça a été un cuisant échec : tous les autres collaborateurs se sont dédouanés de la responsabilité sur lui ... chacun son espace, on n'en parle pas au client... les bennes ne se remplissaient pas. Aujourd'hui : je m'adresse au responsable d'agence, au responsable de parc et au responsable de banque... C'est au responsable d'agence de trouver la bonne organisation en mobilisant ses équipes. Le critère de réussite essentiel, c'est le management et l'implication de tous les collaborateurs dans le développement d'un nouveau service pour les clients et l'environnement. Concrètement, l'idée c'est que plusieurs collaborateurs du parc et de la banque soient impliqués* » (Responsable RSE-REP du groupe).

« *Dans mon agence, on est deux dehors et deux dedans, on n'a pas le choix, il faut que tout le monde soit mobilisé, pour qu'on s'en occupe bien et qu'on ne nous facture pas des bennes mal triées. On se mobilise tous et moi le premier. Dans des agences de 15 personnes c'est peut être une autre organisation ?* » (Responsable d'agence).



Les impacts de l'activité de reprise de déchets sur les métiers (1/2)

Le tableau ci-dessous récapitule les impacts sur les activités des professionnels de la reprise de déchets :

Registre d'activités	Nature des impacts de la REP PMCB sur les activités	Métiers concernés
Accueil des clients apporteurs de déchets	Présentation des modalités pratiques du dépôt sur le site de l'agence.	- Vendeur-conseil ; - Vendeur-magasinier.
Présentation et explication du fonctionnement la REP PMCB aux professionnels clients	- Explication des consignes de tri ; - Explication du process de dépôt ; - Rappel des finalités de la REP PMCB, mise en valeur des avantages pour les professionnels, information sur les changements par rapport à la situation préexistante.	- Vendeur-conseil ; - Commercial sédentaire ; - Attaché technico-commercial ; - Vendeur-magasinier ; - Magasinier-cariste ; - Chef d'agence ; - Manager d'équipe commerciale / logistique.
Contrôle de la conformité et de la qualité des déchets apportés (par un questionnement oral et/ou visuel)	- Caractérisation des matériaux apportés et vérification de leur inscription dans le champ d'application de la REP (NB. suppose de connaître des matériaux qui ne sont pas commercialisés par l'enseigne et ne sont plus nécessairement vendus) ; - Vérification de l'absence de matériaux dangereux (NB. Enjeux de santé / sécurité inégalement prise en compte (risque amiante, lixiviat, produits chimiques, etc.)) ; - Contrôle de la qualité et de la conformité du tri (un point technique délicat dans certains cas).	- Vendeur-conseil ; - Vendeur-magasinier ; - Magasinier-cariste.

Les impacts de l'activité de reprise de déchets sur les métiers (2/2)

Le tableau ci-dessous récapitule les impacts sur les activités des professionnels de la reprise de déchets :

Registre d'activités	Nature des impacts de la REP PMCB sur les activités	Métiers concernés
Enregistrement du dépôt et émission des documents administratifs correspondant à l'acceptation, à la non-acceptation ou au déclassement des déchets	▪ Vérification de l'inscription et de la déclaration par le client apporteur (manque d'anticipation, difficultés avec les outils proposés) ; ▪ Dépend des applicatifs ou du site internet proposés par l'éco-organisme ; ▪ Suppose parfois un accompagnement du client.	▪ Vendeur-conseil ; ▪ Vendeur-magasinier.
Gestion, éventuellement, de situations délicates avec le client	▪ Préparation insuffisante du dépôt (enregistrement, déclaration, etc.) ; ▪ Qualité insuffisante du tri effectué ; ▪ Absence de benne correspondant aux déchets apportés : benne pleine, ou apport de déchets non repris par l'agence ; ▪ Non-respect des consignes au moment de l'apport ; ▪ Désamorcer ou gérer un conflit.	▪ Vendeur-conseil ; ▪ Vendeur-magasinier ; ▪ Magasinier-cariste ; ▪ Chef d'agence ; ▪ Manager d'équipe logistique.

Les métiers et les activités associés à la réception des déchets



Focus sur les principaux paramètres faisant varier les activités des professionnels

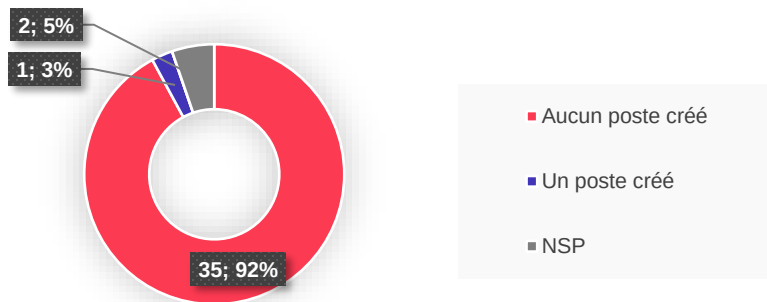
- **Le niveau d'intégration de la reprise des déchets à la stratégie commerciale**
- **La typologie des déchets repris**
 - Variété des produits et matériaux à maîtriser
 - Écarts éventuels avec les produits et matériaux vendus
- **La configuration logistique du site**
 - Plus ou moins favorable à la fluidité des flux
- **Les choix en matière d'organisation du travail pour la reprise des déchets et les process associés**
 - Spécialisation sur les postes de magasiniers et/ou les responsables d'exploitation (entreprises E, F, H)
 - Polyvalence avec la mobilisation de toutes les équipes : magasiniers, vendeurs comptoir, voire responsable (entreprises A, C, D...)
- **Le degré d'appropriation de la REP PMCB par les professionnels du bâtiment**
 - Niveau d'orientation de leurs apports de déchets en agence
 - Niveau de qualité du tri effectué
 - Capacité à s'approprier les process écrits et informatisés qui posent des difficultés à certains professionnels entreprises



Une activité de reprise de déchets qui n'est pas synonyme de besoins en emplois supplémentaires

Esquissé dans le cadre des investigations qualitatives et confirmé par les investigations quantitatives, **l'activité de reprise de déchets mise en œuvre au sein des entreprises au titre de la REP PMCM n'influe que peu sur l'emploi**. La quasi-totalité des établissements ayant répondu à l'enquête par questionnaire n'a créé aucun poste lié à la reprise de déchets (92%, soit 35 établissements sur 38).

Création de poste au sein des établissements pour réaliser les activités de reprise des déchets au titre de la REP PMCB



« Avec le manque de visibilité que l'on a, notamment sur les volumes de reprises, on est dans des métiers où il est compliqué d'embaucher des personnes pour cela »
(Directeur opérationnel, entreprise D).

« L'emploi c'est un sujet orphelin en fait : si on a des flux suffisants et une volumétrie suffisante, on peut payer une personne, mais vu la taille des adhérents et la conjoncture de recul d'activité, ce n'est pas un sujet... »
(Responsable RH, entreprise B).

Source : Enquête Amnyos-Auxilia (38 répondants ; établissements reprenant sur leur site des déchets au titre de la REP PMCB).



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



5.2

**Les métiers, activités et
compétences associés au
pilotage de l'activité de
collecte de déchets**

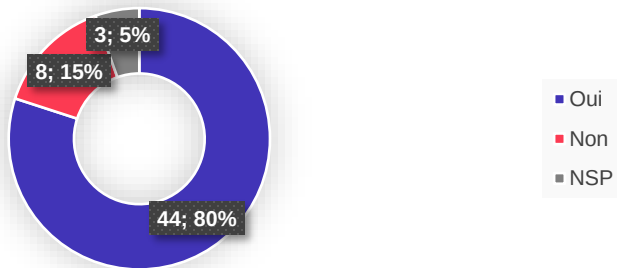
Des activités de pilotage et de suivi de l'activité de reprise des déchets le plus souvent confiées aux chefs d'agence

La plupart des établissements ayant répondu à l'enquête par questionnaire affirme avoir désigné, en interne, une personne pour être responsable du déploiement de la REP PMCB (80%, soit 44 établissements sur 55).

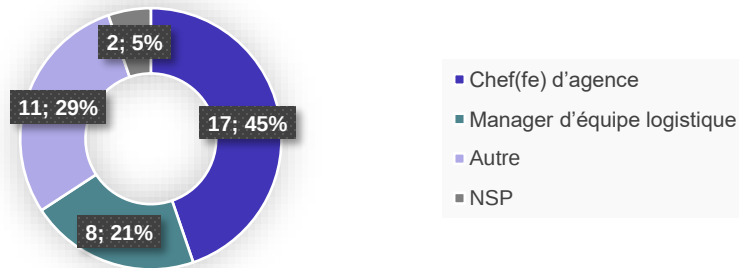
Dans la plupart des établissements dont l'activité de collecte des déchets a été initiée, son pilotage a été confiée à un professionnel exerçant un **métier d'encadrement**, à commencer par le **chef d'agence** (dans 45% des établissements, soit 17 sur 38). Parmi les autres métiers auxquels ont été adossés la fonction de pilotage de l'activité de reprise des déchets, figurent notamment :

- Responsables REP ou RSE ;
- Responsables administratifs ;
- Responsables QHSSE.

Part des établissements ayant désigné un responsable du déploiement de la REP PMCB



Métiers ayant la charge du pilotage de l'activité de reprise des déchets au titre de la REP PMCB



Les métiers et les activités associés au pilotage de l'activité de collecte de déchets



Exemple de réflexions attachées à la mise en place d'une fonction dédiée au pilotage de la REP PMCB

ENTREPRISE C

- Groupe généraliste (dont certains points de vente sont spécialisés)
- Eco-organisme : ECOMAISON

Compte tenu de la taille critique atteinte par le groupe, celui-ci s'interroge sur l'opportunité de **créer un poste et recruter sur une fonction exclusivement dédiée au pilotage de la REP PMCB** pour le compte des différents points de vente. Parmi les activités qui lui seraient dévolues, le groupe identifie :

- Les activités de veille sur les évolutions réglementaires de la REP PMCB ;
- La gestion des relations entre l'éco-organisme et les différents sites (mise à disposition et enlèvement des bennes, etc.) ;
- La mise en relation entre l'éco-organisme et ses clients dans le cadre d'une offre de service de collecte et de retrait des déchets sur le site du client ou sur chantier.

« L'idéal pour nous ce serait de recruter quelqu'un [à l'échelle du réseau], qui pourrait porter la REP auprès des agences et, lorsqu'Ecomaison aura fait aboutir sa réflexion sur l'enlèvement des déchets, d'accompagner et d'aller voir auprès de nos clients pour organiser les récupérations de déchets. C'est quelque chose que les prestataires d'enlèvement ne veulent pas faire parce que ça ne rapporte rien, que l'on ne peut pas faire nous parce qu'on n'a pas le temps. On se dit qu'à plus ou moins longue échéance on pourrait recruter quelqu'un de spécialisé là-dessus ».



Les impacts de l'activité de pilotage et de suivi de la reprise de déchets sur les métiers (1/2)

Le tableau ci-dessous récapitule les impacts sur les activités des professionnels du pilotage de l'activité de collecte des déchets

Registre d'activités	Nature des impacts de la REP PMCB sur les activités	Métiers concernés
Intégration de la REP PMCB dans la politique commerciale de l'agence	▪ Définition du service à délivrer ; ▪ Définition des objectifs et suivi des retombées commerciales ; ▪ Déploiement de la communication via les supports et l'action des personnels (vendeurs-conseil, attachés technico-commerciaux notamment).	▪ Chef d'agence ; ▪ Manager d'équipe commerciale ; ▪ Commercial sédentaire ; ▪ Attaché technico-commercial.
Intégration de l'activité de reprise des déchets dans l'organisation des flux logistiques et du plan de circulation du site	▪ Adaptation de l'organisation des flux logistiques et de personnes.	▪ Chef d'agence ; ▪ Manager d'équipe logistique.
Adaptation de l'organisation du travail des équipes à l'exercice de l'activité de reprise des déchets	▪ (Re)définition de l'organisation du travail ; ▪ Mobilisation des équipes, leur donner les consignes, les préparer (formation) ; ▪ Suivi et ajustement, si besoin, de l'organisation du travail ; ▪ Actualisation des fiches de poste le cas échéant.	▪ Chef d'agence ; ▪ Fonctions supports (RH).

Les impacts de l'activité de pilotage et de suivi de la reprise de déchets sur les métiers (2/2)

Le tableau ci-dessous récapitule les impacts sur les activités des professionnels du pilotage de l'activité de collecte des déchets

Registre d'activités	Nature des impacts de la REP PMCB sur les activités	Métiers concernés
Pilotage de l'activité de reprise des déchets	- Mise en place et gestion de la relation avec les partenaires : Eco-organismes, opérateurs de collecte, prestataires, <i>etc.</i> ; - Mise en place et suivi de l'activité de reprise des déchets (suivi du tonnage, des déclassements, <i>etc.</i>).	- Chef d'agence ; - Manager d'équipe logistique ; - Fonctions supports (RSE).
Application des règles et normes en vigueur	- Règles et processus attachés à la REP PMCB ; - Santé – sécurité.	- Chef d'agence ; - Manager d'équipe logistique ; - Fonctions supports (RH et RSE).

Les métiers et les activités associés au pilotage de l'activité de collecte de déchets



Focus sur les principaux paramètres faisant varier les activités des professionnels

- **Des paramètres spécifiques ...**
 - Degré d'autonomie des chefs d'agence dans la détermination de la stratégie sur la reprise des déchets
 - Organisation de l'agence, taille et inscription dans un groupe (niveau de ressources internes mobilisables, de fonctions supports, etc.)
- **... En plus des paramètres impactant également les activités de reprise :**
 - Le niveau d'intégration de la reprise des déchets à la stratégie commerciale
 - La typologie des déchets repris
 - La configuration logistique du site plus ou moins favorable à la fluidité des flux
 - Les choix en matière d'organisation du travail pour la reprise des déchets et les process associés
 - Le degré d'appropriation de la REP PMCB par les professionnels du bâtiment





OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION



5.3

Les besoins en formation liés à l'activité de collecte des déchets

Trois catégories de besoins en formation

Entre un quart et la moitié des établissements identifie au moins un besoin en formation lié à la REP PMCB et au verdissement des métiers qu'elle occasionne.

Ces besoins relèvent de trois catégories :

1. **La maîtrise de la réglementation attachée à la REP PMCB**, pour 43% des établissements (soit 24 établissements sur 56). Cette première catégorie de besoins concernerait **en priorité les personnes en charge du pilotage et du suivi de l'activité de la REP PMCB** dans les enseignes. Elle pourrait plus facilement donner lieu à des formations en distanciel, voire en interentreprises.

2. **La gestion de la relation-client**, sous différents aspects :

- La gestion et la négociation de situations délicates avec des clients, pour 38% des établissements (soit 21 sur 56) ;
- L'explication des consignes relatives au tri des déchets (notamment auprès des clients), pour 30% des établissements (soit 17 sur 56) ;
- L'explication des grands principes de la REP PMCB (notamment auprès des clients), pour 27% des établissements.

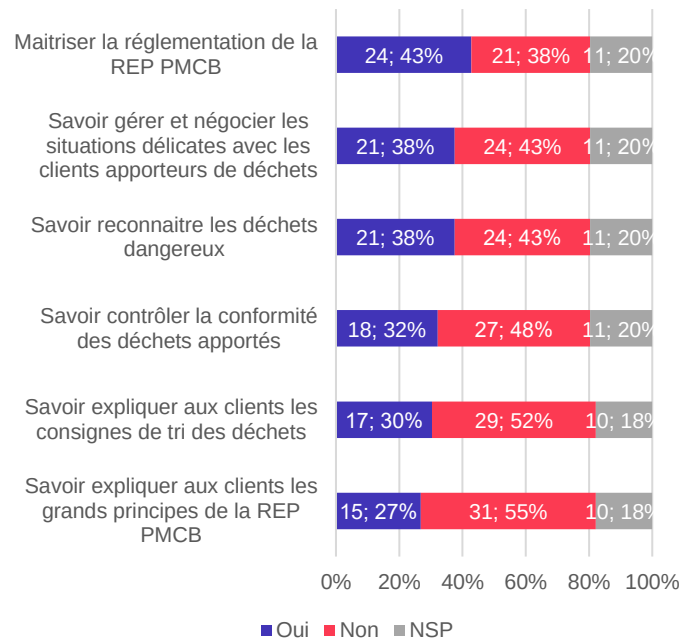
Cette deuxième catégorie de besoins concernerait **tous les collaborateurs au contact des clients**, au moment de l'achat comme de l'apport de déchets.

3. **L'activité de contrôle technique des déchets**, à savoir

- Savoir contrôler la conformité des déchets apportés pour 32 % (18 pour 56)
- Surtout, reconnaître les déchets dangereux pour 38% des établissements (soit 21 sur 56).

Cette troisième catégorie de besoins concernerait uniquement **les collaborateurs chargés du contrôle des déchets apportés**.

Besoins en formation des établissements en lien avec la REP PMCB



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (Base complète : 56 répondants).

L'ampleur et la temporalité des besoins en formation

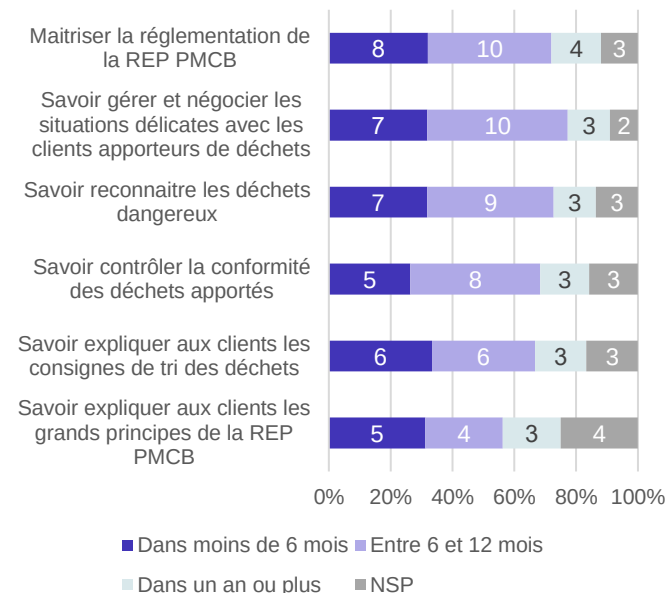
Jusqu'à présent, les besoins en formation ont trouvé leur origine dans la nécessité de **préparer les collaborateurs à la mise en place de la nouvelle activité de collecte des déchets**, lors de son démarrage. Ce besoin ponctuel devient caduc une fois l'activité initiée, et les organismes de formations ont globalement constaté une diminution du nombre de demandes à partir de fin 2024.

Toutefois, tous les négoce de matériaux de construction n'ont pas formé leurs salariés au moment de l'étude, et **une deuxième vague de demandes de formation liées à la mise en place du service de collecte des déchets n'est pas exclue** une fois que les négociations amorcées au printemps 2025 auront abouties, et que le cadre de déploiement de la REP PMCB aura été clarifié.

En complément, des **besoins complémentaires de formation dans les entreprises déjà formées** peuvent émerger au cours de la prochaine année (graphique ci-contre). Ceux-ci seraient liés potentiellement :

- Au besoin de formation de **nouveaux collaborateurs** en lien avec le turn-over des équipes. Jusqu'à présent la tendance est plutôt à la transmission « sur le tas ».
- À une **évolution de la réglementation**, qui fait l'objet de modifications pouvant appeler une **mise à jour des connaissances**, et le cas échéant alimenter des ajustements dans la stratégie des enseignes.
- À une adaptation en continu des compétences à l'**actualisation** des process, des outils de traçabilité et des applications dédiées par les entreprises et surtout les éco-organismes à la gestion de la REP PMCB.
- À un besoin de **technicité** accrue, pour assurer la qualité du contrôle sur les déchets apportés et une prise en charge sécurisée des déchets dangereux.

Echéances des formations sur lesquelles les établissements souhaiteraient s'engager (en effectifs bruts)



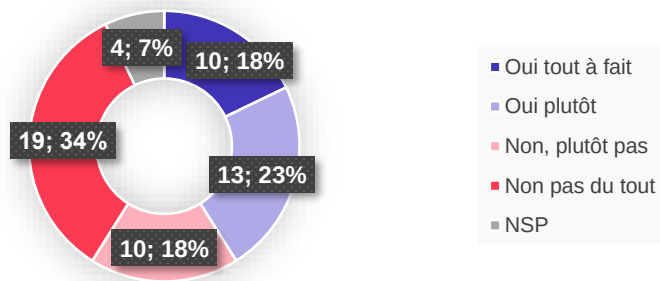
Source : Enquête Amnyos-Auxilia (Entre 12 et 25 répondants).

Le besoin d'appui des entreprises

Un peu plus de la majorité des établissements interrogés estiment ne pas être en mesure d'identifier les formations et prestataires de formation susceptibles de répondre à leurs besoins (52 %, soit 29 sur 56). Seule une infime partie d'entre eux a d'ailleurs déjà eu l'occasion de rechercher une offre de formation ou un prestataire de formation (7%, soit 4 sur 56).

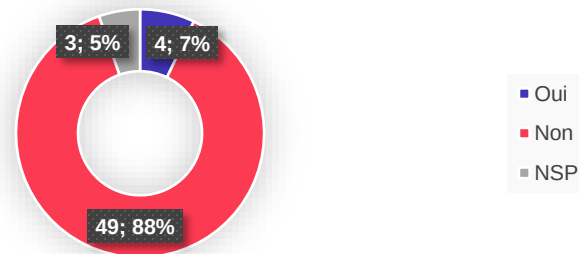
Dans ce contexte, l'appui qui pourrait être apporté aux établissements, non seulement pour les aider à analyser l'évolution de leurs métiers (verdissement), leurs éventuels besoins en formation, mais aussi pour identifier les formations et les prestataires mobilisables, revêt une importance particulière.

Part des établissements en mesure d'identifier les formations et prestataires de formation susceptibles de répondre à leurs besoins



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (Base complète : 56 répondants).

Part des établissements ayant déjà eu l'occasion de rechercher une offre de formation ou un prestataire de formation



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (Base complète : 56 répondants).



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION

6

Recommandations issues de l'étude



1. RECOMMANDATIONS AUX ENTREPRISES

Poursuivre l'intégration de la REP PMCB dans la stratégie commerciale de chaque enseigne :

- **Clarifier**, s'il y a lieu, la stratégie : objectifs visés, retombées commerciales attendues et moyens correspondant au niveau de service de collecte de déchets qui est proposé aux clients apporteurs.
- **Mobiliser** les collaborateurs à impliquer dans la stratégie de valorisation commerciale de la REP PMCB.
- **Repérer les autres points de maillage** à la disposition des professionnels du BTP sur le territoire, pour établir les connexions permettant de réorienter efficacement les apporteurs des déchets non repris, en cohérence avec la stratégie retenue par chaque enseigne.
- **Communiquer** en direction des clients sur le service rendu en matière de reprise des déchets, sur l'importance de la qualité du tri, sa justification, sa valeur ajoutée et sa complémentarité avec les autres solutions existantes en cohérence avec la stratégie commerciale retenue.
- **Mettre en place l'évaluation** de l'activité de collecte et la mesure de ses retombées commerciales.

Poursuivre l'intégration de la REP PMCB dans la politique RH de chaque enseigne :

- Intégrer la REP PMCB et les enjeux de verdissement des métiers dans la **stratégie de développement des compétences** : actualisation des connaissances sur la réglementation, adaptation des compétences à l'évolution des process et outils, montée en compétences sur les dimensions techniques du tri, sur la traçabilité nécessaire, réponse au *turn-over*, recherches de financements liés aux éco-organismes (appels à projets), *etc.*
- Intégrer la REP PMCB dans la politique **santé-sécurité de l'entreprise** et le DUERP : port des EPI, risques liés à la circulation de véhicules sur le site, ergonomie des aménagements de collecte, identification et traitement des matériaux dangereux (amiante, lixiviat, *etc.*)
- Positionner la REP PMCB dans la **marque employeur**, en mettant en avant ce qui peut constituer un atout (« responsabilité environnementale », « recyclage ») et en contenant ce qui pourrait dégrader l'image et la perception du métier (« déchets »)
- **Anticiper** les gisements collectés à partir des retours d'expérience des premiers mois, pour en déduire d'éventuels besoins RH supplémentaires
- Pour les points de maillage avec zone de **réemploi**, monter en compétence sur la valeur ajoutée des gisements collectés et le pricing associé à une revente

2. RECOMMANDATIONS AUX PARTENAIRES SOCIAUX DE LA BRANCHE ET A L'OPCO

- **Pérenniser une observation des besoins, de l'offre et des actions de formation** mobilisées en lien avec la REP PMCB (en lien avec les éco-organismes, l'ADEME, etc.) au moyen de la structuration d'une veille spécifique et d'un point d'étape annuel.
- Continuer à **relayer** auprès des pouvoirs publics et des éco-organismes (notamment via les comités des parties prenantes) les problématiques rencontrées par les entreprises du négoce des matériaux de construction pour l'application de la REP PMCB (complexité des règles, harmonisation des procédures, communication...) et **valoriser les enjeux RH** associés à sa mise en œuvre.
- **Former les conseillers de Constructyts** sur la REP PMCB et ses impacts pour les salariés, les besoins en compétences et en formation.
- **Accompagner les entreprises de la branche sur la REP PMCB :**
 - Continuer à **communiquer** sur la REP PMCB et son actualité ;
 - Diffuser une **synthèse des résultats** de l'étude ;
 - Diffuser la version actualisée des **fiches métiers de la branche** (amendée dans le cadre de l'étude) ;
 - Animer un **dialogue interentreprises** sur la REP PMCB, reposant notamment sur la valorisation et l'échange de pratiques inspirantes.
- **Faciliter une mobilisation collective et interbranches de la filière BTP sur le sujet de la REP PMCB**
 - Poursuivre et étendre la **sensibilisation et la formation des professionnels du BTP** au tri des déchets dans le cadre de la REP PMCB, en ciblant notamment les artisans clients des négoce de matériaux de construction et potentiels apporteurs de déchets ;
 - Diffuser une **synthèse des résultats** de l'étude au-delà de la seule branche du négoce des matériaux de construction ;
 - Valoriser les enseignements de cette étude auprès des **éco-organismes** pour favoriser un renforcement des collaborations sur le sujet de la formation ;
 - Animer des **rencontres interbranches** associant la branche du Négocio des matériaux de construction, celle du Bâtiment, celle des Travaux Publics, voire d'autres branches (Industries des carrières et matériaux de construction relevant du périmètre de l'OPCO 2i) dédiées au partage des problématiques et initiatives en lien avec les enjeux RH soulevés par la REP PMCB.



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
DU NÉGOCE DES MATÉRIAUX
DE CONSTRUCTION

Annexes



Matériau documentaire mobilisé (cadrage)



Etude documentaire

- Décret n° 2021-1941 du 31 décembre 2021 relatif à la responsabilité élargie des producteurs pour les produits et les matériaux de construction du secteur du bâtiment ;
- Arrêté du 10 juin 2022 portant cahier des charges des éco-organismes, des systèmes individuels et des organismes coordonnateurs de la filière REP PMCB (et les différents arrêtés modificatifs)
- ADEME : présentation de la REP PMCB ([Produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment \(PMCB\)](https://www.ademe.fr/fr/produits-et-mat%C3%A9riaux-de-construction-du-secteur-du-b%C3%A2timent-pmcb)) ([ademe.fr](https://www.ademe.fr))
- OCAB : Consignes de tri REP PMCB (Nov 2023)
- Publications des quatre éco-organismes : VALOBAT, ECOMAISON, ECOMINERO, VALDELIA
- Ministère de l'écologie : [23064 feuille-de-route-decarbonation-batiment BATweb.pdf](#) (ecologie.gouv.fr)
- INRS : Prévention des risques professionnels liés à la gestion des déchets du BTP (2024)
- Observatoire des métiers du négoce des matériaux de construction – rapport de branche 2023 réalisé à la demande de la CPNEFP

Enquête qualitative auprès des acteurs « experts » et prestataires de formation



Entretiens de contextualisation et de cadrage auprès d'acteurs « experts »

- Constructys
- Représentants des salariés de la CPNEFP désigné par le Président de la CPNEFP de la branche
- Vice-présidente de la CPNEFP de la branche
- FDMC (responsable juridique en charge de la REP)
- Eco-organismes :
 - Ecominero (cat 1)
 - Ecomaison (cat 2)
 - Valdelia (cat 2)
 - Valobat (cat 1 et 2)
- ADEME
- Responsables en charge de la REP des organisations professionnelles *en aval de la filière* « Construction » :
 - FFB,
 - FNTP,
 - CAPEB.



Entretiens auprès des prestataires de formation

- Recovering (Organisme de formation prestataire d'Ecomaison)
- Rudologia (organisme de formation prestataire de Valobat)
- Ermissé 21 (consultante indépendante)
- Interprofessionnelle de la déconstruction et du réemploi – IDRE

L'enquête qualitative auprès des entreprises



Entretiens qualitatifs auprès de 8 enseignes

- **14 entretiens réalisés en visio ou par téléphone**
 - Essentiellement des enseignes volontaires qui ont manifesté leur intérêt pour l'étude auprès de la FDMC ;
 - Quelques entreprises sollicitées directement sur la base des fichiers de l'OPCO.
- **Calendrier**
 - Entretiens réalisés entre décembre 2024 et mars 2025 ;
 - Dans toutes les entreprises, une dynamique en cours, mais pas encore à maturité ;
 - Quelques semaines avant ou après l'échéance du 1er janvier 2025 ;
 - Un moment d'ajustement (dispositions récentes et pas totalement intégrées sur la dérogation en cas de proximité avec une déchetterie, etc.).
- **Motivations pour répondre à l'enquête**
 - Faire remonter des préoccupations ou des difficultés afin de peser dans le suivi des mesures / le débat ;
 - Quelques refus, des abandons suite à des sollicitations sans réponse.



Le profil des répondants

- **Type d'entreprises**
 - 8 enseignes différentes
 - 5 groupes intégrés ou groupements d'indépendants (SAMSE, SIMC, GEDIMAT, BIGMAT, Point P), 3 indépendants régionaux
 - Essentiellement des généralistes
 - Deux spécialistes (couverture et menuiserie)
 - Pas de toute petite entreprise
- **Personnes interrogées**
 - Dirigeants pour les entreprises régionales
 - Responsables RH et RSE ou REP sur les groupes
 - Responsables d'agences
 - Chefs de cour
- **Territoires d'implantation des agences** : Rural / urbain / périurbain
- **Avancement de la REP**
 - Opérationnel
 - En cours de déploiement
 - Préparé mais pas lancé (1 cas)
 - NB. aucune enseigne qui n'a rien fait (angle mort)
- **Eco-organismes** : pas d'entreprise adhérente à Ecominéro *(mais la part des négociés de matériaux de construction adhérents à Ecominéro semble faible ; ses adhérents sont surtout des industriels premiers metteurs sur le marché ou premiers importateurs)*

L'enquête qualitative auprès des entreprises : échantillon

Enseignes	Taille	Interlocuteur	Type de territoire	Type d'entreprise	Eco-organisme(	Expérience reprise des déchets	Degré d'avancement REP PMCB	Spécificités des produits et matériaux
A	1000 et plus	support siège (RSE)	//	Groupe	ECOMAIISON	NON	en cours (50 %)	Généraliste
	1000 et plus	support siège (RH)	//	Groupe	ECOMAIISON	NON	en cours (partiel)	
	6	Agence (responsable)	Urbain	Groupe	ECOMAIISON	NON (sauf DIB refacturé de manière très occasionnelle)	Opérationnel 100%	
B	1000 et plus	support siège (RH + REP)	//	Groupement d'indépendants	VALOBAT	ND.	en cours (partiel)	Généraliste
	110-120	Agence (responsable)	Urbain	Adhérent	VALOBAT	NON	Opérationnel	Généraliste / un site spécialiste (couverture)
C	+500	Support siège (RSE)	//	Groupe	ECOMAIISON	OUI	Opérationnel (presque 100 %)	Généraliste
	?	Agence (responsable)	Rural	Groupe	ECOMAIISON	NON	Opérationnel	Spécialiste (menuiserie et carrelage)
D	?	support siège (RSE + RH)	//	Groupement d'indépendants	VALDELIA	OUI	en cours (partiel)	Généraliste
	100	Agence (responsable)	Rural	Adhérent	VALDELIA	OUI	opérationnel (presque 100 %)	Généraliste
E	50	Dirigeant	Périurbain	Indépendant – adhérent	VALOBAT	NON	préparé mais pas lancé	Généraliste
F	70	Dirigeant	Rural	Indépendant – adhérent	VALOBAT	OUI	opérationnel	Généraliste
G	130	Assistant de direction	Rural / périurbain	Indépendant	VALOBAT	NON (sauf DIB refacturé de manière très occasionnelle)	Opérationnel	Généraliste
H	1000 et plus	Support direction régionale (RSE)	//	Groupe	VALOBAT		En cours (partiel)	généraliste
	12	Agence (chef de parc)	Urbain	Groupe	VALOBAT		opérationnel	

L'enquête quantitative auprès des entreprises



Enquête par questionnaire auprès des établissements de la branche

■ Enquête par questionnaire auto-administrée

- Diffusée le 4 mars 2025
- Clôturée le 21 mars 2025

■ Diffusion

- Par un mailing Amnyos depuis les bases de contacts de Constructys ;
- Par un mailing de la FDMC auprès de ses adhérents.

■ 56 questionnaires complétés et exploités

- 45% (25) complétés par le dirigeant ;
- 18% (10) complétés par le référent REP ou RSE ;
- 13% (7) complétés par le chef d'agence ;
- 13% (7) complétés par le responsable / directeur RH ;
- 11% (6) complétés par un autre interlocuteur.



Le profil des répondants

■ Taille des établissements

- 80% d'entreprises employant moins de cinquante salariés (44) ;
- 20% d'entreprises employant moins de onze salariés (11) ;

■ Statut des établissements

- 62% d'établissements appartenant à un groupe (34) ;
- 33% d'établissements indépendants (8) ;

■ Implantation géographique des établissements

- 58% d'établissements en territoire rural (32) ;
- 36% d'établissements en territoire urbain (20) ;

■ Eco-organismes d'adhésion des établissements

- 57% d'établissements adhérent à VALOBAT (31) ;
- 22% d'établissements adhérent à ECOMAISON (12) ;
- 17% d'établissements adhérent à VALDELIA (9) ;
- 2% d'établissements adhérent à ECOMINERO (1).

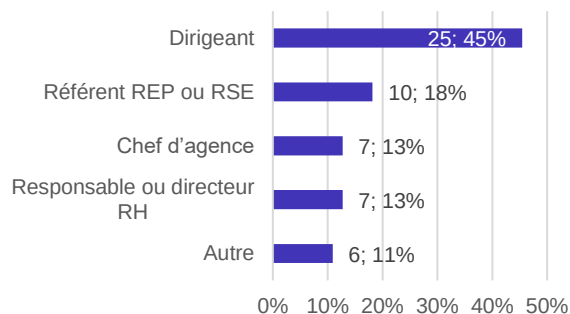
L'enquête quantitative auprès des entreprises : précisions sur l'échantillon de répondants

Près de la moitié des questionnaires renseignés par les établissements l'ont été par l'intermédiaire du **dirigeant** (45%, soit 25 questionnaires sur 55). Dans une moindre mesure, les questionnaires ont été renseignés par des référents REP ou RSE, des chefs d'agence, des responsables ou directeur RH.

80% des établissements répondants emploient moins de cinquante salariés. De plus, 20% des établissements répondants emploient moins de onze salariés. A ce titre, la population de répondants offre une certaine surreprésentation aux établissements de plus de dix salariés et, dans une plus ample mesure, de plus de cinquante salariés (au regard des données disponibles dans le dernier rapport de branche).

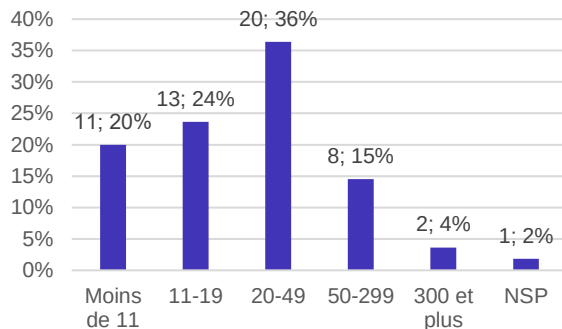
Enfin, **près des deux-tiers des établissements répondants appartiennent à un groupe** (62%, soit 34 établissements sur 56). Aussi, un-tiers des établissements répondants sont des structures indépendantes (33%, soit 18 établissements sur 56).

Fonction des individus répondants



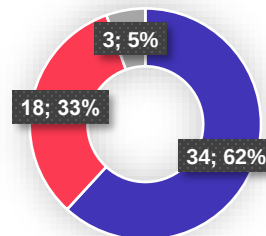
Source : Enquête Amnyos-Auxilia (55 répondants ; 1 non-répondant).

Taille des établissements



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (Base complète : 56 répondants).

Part des établissements appartenant à un groupe



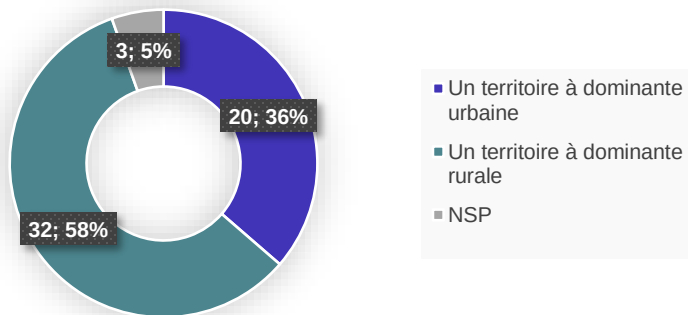
■ Oui
■ Non
■ NSP

L'enquête quantitative auprès des entreprises : précisions sur l'échantillon de répondants

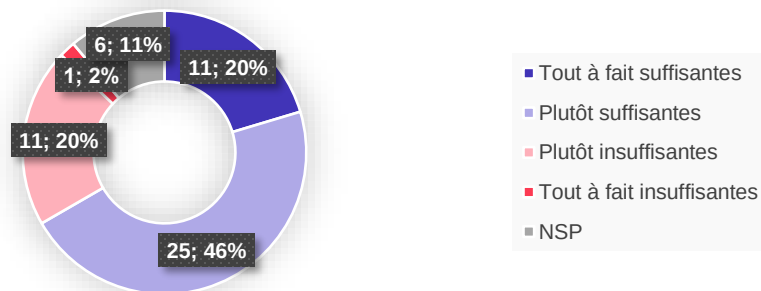
La majorité des établissements répondants est implantée dans un territoire à dominante rurale (58%, soit 32 établissements sur 55). D'autre part, plus du tiers des établissements est implanté dans un territoire à dominante urbaine (36%, soit 20 établissements sur 55).

Hormis l'offre de collecte de déchets qu'ils déploient au titre de la REP PMCB, deux-tiers des établissements estiment que **les solutions alternatives présentes sur le territoire en matière de reprise de déchets au bénéfice de leurs clients sont satisfaisantes** (66%, soit 36 établissements sur 55).

Territoire d'implantation des établissements
répondants



Autres solutions alternatives à la collecte de déchets (hors
services de l'établissement au titre de la REP PMCB) présentes
sur le territoire pour les clients en matière de reprise des déchets



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (55 répondants ; 1 non-répondant).

Source : Enquête Amnyos-Auxilia (Base complète : 56 répondants).

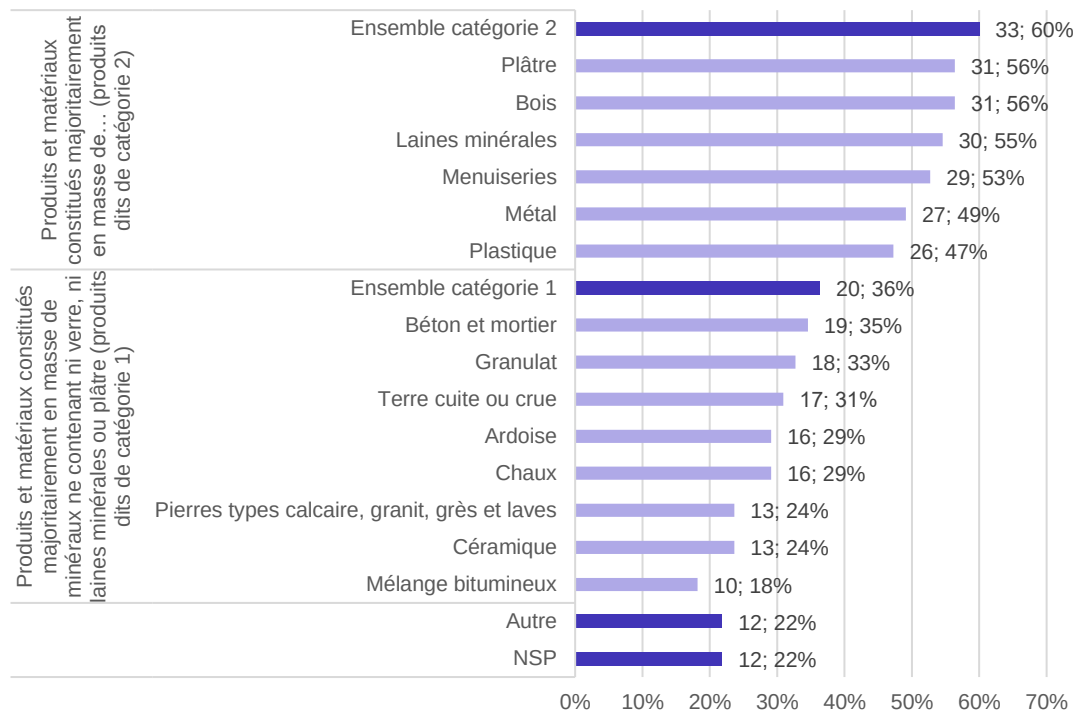
L'enquête quantitative auprès des entreprises : précisions sur l'échantillon de répondants

60% des établissements répondants à l'enquête par questionnaire commercialisent au moins un produit ou matériaux relevant de la catégorie 2 et 36% commercialisent au moins un produit ou matériaux relevant de la catégorie 1.

Par ailleurs, près d'un tiers des établissements commercialise au moins un produit ou matériaux de catégorie 1 et de catégorie 2 (32%).

3% des établissements répondants ne commercialisent que des produits ou matériaux relevant de la catégorie 1 et plus du quart des établissements ne commercialisent que des produits ou matériaux relevant de la catégorie 2.

Produits et matériaux commercialisés par les établissements répondants

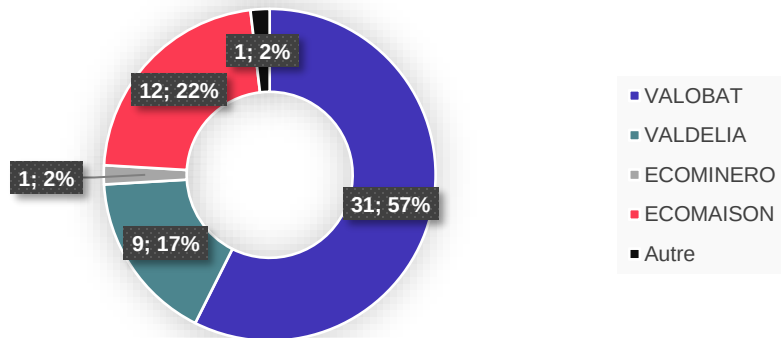


L'enquête quantitative auprès des entreprises : précisions sur l'échantillon de répondants

Lorsqu'ils ont déjà adhéré ou sont en cours d'adhésion à un éco-organisme, **une majorité d'établissements répondants a opté pour VALOBAT** (57%, soit 31 établissements sur 54). **Viennent ensuite les adhésions à ECOMAISON** (22%, soit 12 établissements sur 55), à **VALDELIA** (17%, soit 9 établissements sur 55), **puis à ECOMINERO** (2%, soit 1 établissement sur 55).

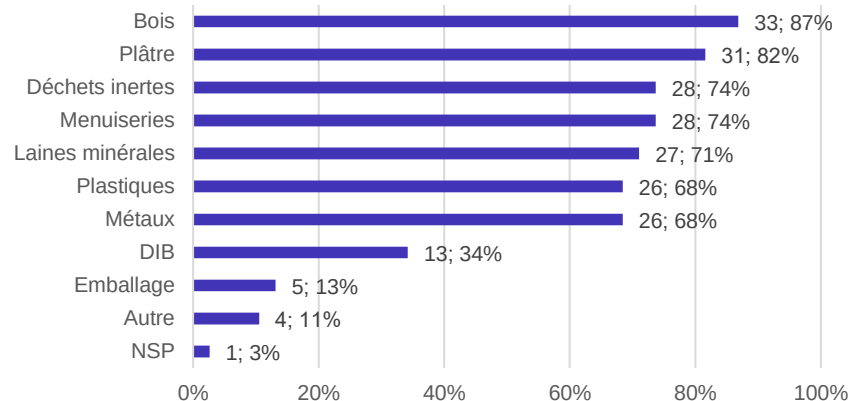
Les déchets repris par les établissements répondants sont pluriels : bois (87%, soit 33 établissements sur 38), plâtre (82%, soit 31 établissements sur 38), déchets inertes et menuiseries (74%, soit 28 établissements sur 38), laines minérales (71%, soit 27 établissements sur 38), plastiques et métaux (68%, soit 26 établissements sur 38).

Eco-organismes auxquels adhèrent les établissements



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (54 répondants ; établissements ayant déjà adhéré à un éco-organisme).

Flux de déchets repris sur le site des établissements



Source : Enquête Amnyos-Auxilia (38 répondants ; établissements reprenant des déchets sur leur site au titre de la REP PMCB).

Les investigations en direction des prestataires de formation



Le profil des répondants

■ Enquête par questionnaire auto-administrée

- Diffusée le 4 mars 2025
- Clôturée le 21 mars 2025

■ Diffusion

- Par un mailing Amnyos depuis les bases de contacts de Constructys ;
- Par un mailing de la FDMC auprès de ses adhérents.

■ 56 questionnaires complétés et exploités

- 45% (25) complétés par le dirigeant ;
- 18% (10) complétés par le référent REP ou RSE ;
- 13% (7) complétés par le chef d'agence ;
- 13% (7) complétés par le responsable / directeur RH ;
- 11% (6) complétés par un autre interlocuteur.

■ Taille des établissements

- 80% d'entreprises employant moins de cinquante salariés (44) ;
- 20% d'entreprises employant moins de onze salariés (11) ;

■ Statut des établissements

- 62% d'établissements appartenant à un groupe (34) ;
- 33% d'établissements indépendants (8) ;

■ Implantation géographique des établissements

- 58% d'établissements en territoire rural (32) ;
- 36% d'établissements en territoire urbain (20) ;

■ Eco-organismes d'adhésion des établissements

- 57% d'établissements adhérent à VALOBAT (31) ;
- 22% d'établissements adhérent à ECOMAISON (12) ;
- 17% d'établissements adhérent à VALDELIA (9) ;
- 2% d'établissements adhérent à ECOMINERO (1).



Les auteurs de l'étude



en partenariat avec



Thomas CAPELIER – thomas.capelier@amnyos.com
Fanny MONTARELLO – fanny.montarello@cgconseil.fr
Landry JARGOT – landry.jargot@amnyos.com

Justine AUPLAT – justine.auplat@auxilia-conseil.com



OBSERVATOIRE DES MÉTIERS DU NÉGOCE
DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION