

Fiche 2 : GIGA-Services



Des cartouches du teneur!

Organisation :

Giga Services est une SA marchande à finalité sociale active dans la valorisation de consommables informatiques (cartouches, etc).



Personne rencontrée :

Gino Gallo, directeur
Zoning Industriel de Martinrou
Rue du Rabiseau, 6
6220 Fleurus
Tél : 071/37.27.97
Mail : ecotop.giga@skynet.be ; gino.gallo@scarlet.be

Filières ou produits :

Remanufacture de cartouches et reconditionnement d'imprimantes. Créée en 1998, l'entreprise appuie son concept de "VALORISATION" sur une chaîne complète de services depuis la collecte gratuite des cartouches-"vidanges" chez les clients, jusqu'à la distribution de produits "ECOTOP" conformes aux prescriptions d'origine. Entre ces deux extrêmes de la filière : des étapes de nettoyage, tri, inspection des composants, remplacement des pièces usées ou abimées, remplissage de toner en quantité adéquates, remontage, batterie de tests et conditionnement dans un emballage biodégradable, ...permettent à la cartouche de retrouver une seconde vie.



De la collecte à la livraison d'une cartouche remanufacturée "ECOTOP" en passant par le stockage, toutes les opérations sont réalisées avec un contrôle qualité poussé. Cette valorisation complète est la marque de fabrique "ECOTOP" qui s'érige comme une référence dans le traitement des cartouches et d'imprimantes usagées.



Caractéristiques en termes d'emplois :

Personnel :

- 7 temps-plein dont 2 Insertion Professionnelle et 1 APE jeune
- 1 indépendant (directeur)
- 1/2 Bénévole (administrateur)

Caractéristiques en termes de financements :

Chiffre d'affaire : ~535.000 € en 2007

Subventions : ~ 6000€ par trimestre (24000 €/an, soit 4%) exclusivement emplois

Démarche/spécificité

Trois concepts-clefs de la démarche : environnement, emploi, économie.

Articulation forte entre des préoccupations de préservation de l'environnement et d'insertion professionnelle, le tout selon une stratégie de management rapprochée, qui cherche le développement de l'individu par la recherche et le respect de la qualité du travail et du produit.



La démarche générale semble donc articuler une qualité "produit" avec des exigences plus générales de qualité du "service". Ce faisant ces exigences dépassent largement la simple satisfaction du client pour viser l'intérêt général à travers une vraie interpellation sur la préservation de l'environnement.

Rapport au(x) Sud(s)

L'intérêt pour le Sud est présent depuis toujours mais les investissements concrets sont très récents. Ils portent sur le projet de création d'une entreprise équivalente ("un clone") au Rwanda et à moyen terme au Kenya. Une mission de prospection a été récemment réalisée au Rwanda en accompagnement d'une délégation Awex pour identifier les conditions de réalisation d'une telle entreprise dans ce pays.

Cette mission ne sera probablement pas la seule car les premiers repérages font état d'un parc important d'imprimantes laser (plus intéressantes économiquement que les cartouches jet d'encre) dans les administrations et de volontés manifestes coté Rwandais pour développer ce type d'initiatives.

Degré d'interdépendance nord-sud

La société est pour l'instant totalement indépendante du Sud dans la mesure où les activités Sud n'ont pas encore démarré. Le directeur pense cependant que le marché africain pourrait être important dans le futur dans la mesure où de telles entreprises n'existent pas encore où ne sont pas en mesure d'offrir des produits garantis. L'ambition est cependant de conquérir d'autres marchés (Kinshasa, Nairobi,.. par exemple) à partir d'une localisation assez centrale...



Positionnement plus général sur la problématique Nord-Sud et attentes particulières

Avec ce coup de projecteur sur la "cartouche" c'est toute la problématique du développement durable qui est mise en cause : le réemploi et la valorisation comme lutte contre le pillage des ressources naturelles et la surproduction de produits de plus en plus jetables. Plus qu'un questionnement, c'est une véritable



stratégie d'interpellation sur les dérives de nos modes de production/consommation. Cette attitude est étendue aussi au reconditionnement des imprimantes qui font l'objet d'un service particulier de dépannage.

Le parcours de Mr Galloo¹ l'a conduit aussi à un engagement déterminé et volontaire face aux limites des entreprises de l'économie classique. Il recommande et préfère l'intégration des principes de l'économie sociale dans l'économie classique plutôt qu'une stratégie de "réservation" du secteur : "la réservation ne fait que marginaliser le secteur et ses principes au lieu d'encourager à plus de responsabilité. De ce point de vue la réservation des marchés publics pour le secteur de l'économie sociale m'a toujours parue, sauf cas particuliers, une stratégie contre-productive à long terme et donc à minimiser dans le temps. Il n'y a jamais rien à perdre à faire plus pour la terre et les hommes".



Difficultés particulières

Il y a de manière générale des difficultés à se faire reconnaître dans un marché général très concurrentiel et des marchés publics trop colorés par certaines options politiques. Comme le dit DANTE: "*Certains attendent que le temps change, d'autres s'en saisissent avec force et agissent.*"

Au niveau du marché du particulier le réemploi peine à se développer. Le consommateur reste frileux et en dépit des économies réalisées à l'achat des cartouches recyclées, attribue très vite les pannes à des problèmes de qualité. Or, GIGA services suit rigoureusement les normes "STMC de l'ASTM"² de qualité produit ainsi que des composants certifiés³. D'autre part GIGA a pu constater que la plupart des pannes font partie des listes de "troubleshooting" classiques des imprimantes ou des cartouches originales (suivi systématique des pannes et plaintes des clients). Les multinationales de vente d'imprimantes ont beau jeu cependant de se saisir de ces plaintes de clients pour discréditer et parfois saboter le secteur et ses initiatives.



Au niveau des marchés publics, les différentes tentatives pour répondre à des appels d'offre pour l'équipement d'administrations peinent à aboutir (sauf quelques exceptions locales notamment au niveau de la province du Hainaut) en dépit des économies démontrées. Ceci pour des raisons que certaines administrations avouent sans détour être "politiques".

Ceci dans un contexte de marché international occupé par des soi-disant recycleurs qui n'effectuent qu'une valorisation rapide et peu coûteuse de la cartouche (coupent la cartouche au lieu de la démonter) sans garantir les normes d'étanchéité, etc.

¹ Ancien militaire de carrière, ensuite responsable sales manager, directeur et marketing manager dans des grands groupes internationaux (Fountain Europe, NV CSP Belgium)

² American Society Test Method"

³ Normes ISO 9001-2000 et ISO 14001 : 1996 pour les cartouches de toner. ; utilisation exclusive des encres OCP certifiées TÜV

Certaines organisations spécialisées dans la protection de l'environnement commettent parfois en toute bonne volonté, des "maladresses" qui ont des répercussions importantes sur le secteur : lorsqu'elles déclarent par exemple la cartouche "produit dangereux" elles font le jeu des fabricants par le retrait et la destruction des vides au détriment des possibilités de valorisation... ou encore lorsqu'elles ne distinguent pas les cartouches jet d'encre, des encres d'imprimeries (contenant des produits d'imprimerie toxiques) et les toners qui ne contiennent pas de produits toxiques.

Pistes à travailler

- Requête pour trouver des débouchés à certains composants des cartouches en fin de vie : notamment pour les carcasses de plastiques.
- Importance de développer beaucoup plus les articulations entre OES du réemploi d'ordinateurs et la valorisation des consommables de tout genre, papier, cartouches, ...