Organiser un Repair Café en Suisse romande ?

Le kit FRC pour se lancer

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS
LE POUVOIR D'AGIR

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

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

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

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

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

LE KIT, MODE D'EMPLOI

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

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

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

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

AVANT

J-6 MOIS — PREMIÈRES DÉMARCHES

- Contacter la FRC si une collaboration est souhaitée
- Trouver du renfort

J-5 MOIS — BASES

- Se rencontrer et répartir les responsabilités — CHECK-LIST 1
- Choisir le lieu — CHECK-LIST 2
- Délimiter la date — CHECK-LIST 3
- Trouver réparateurs et bénévoles — CHECK-LIST 4
- Définir le financement

J-2 MOIS — PLANIFICATION

- Décider du modèle d'organisation
- Planifier la communication — CHECK-LIST 5
- Coordoner les bénévoles — CHECK-LIST 6
- Organiser la restauration — CHECK-LIST 6
- Prévoir outils et matériel — CHECK-LIST 7

J-2 SEMAINES — VÉRIFICATION

- Revoir les derniers contrôles — CHECK-LIST 8

PENDANT

JOUR J — ÉTAPES

- Assurer un bon déroulement — CHECK-LIST 9

APRÈS

J+3 JOURS — SUIVI

- Remercier — CHECK-LIST 10
- Rédiger un compte rendu de l'événement — CHECK-LIST 10

J+2 SEMAINES — ÉVALUATION

- Débriefer la manifestation — CHECK-LIST 10
- Améliorer les éditions suivantes — CHECK-LIST 10

COLLABORER AVEC LA FRC, C'EST POSSIBLE

La FRC soutient votre démarche et offre les prestations suivantes:

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

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

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

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

NOTA BENE

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

CONSTITUER L'ÉQUIPE D'ORGANISATION

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

RÉUNIR L'ÉQUIPE D'ORGANISATION

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

> CHECK-LIST 1 POINTS À ABORDER

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

> CHECK-LIST 1 RESPONSABILITÉS À RÉPARTIR

CHOISIR LE LIEU

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

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

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

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

> CHECK-LIST 2 ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE POUR LE CHOIX DU LIEU

> ANNEXE 1 MODÈLE DE DEMANDE DE DISPONIBILITÉ D'UN LIEU

CONSEIL

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

DÉFINIR LA DATE

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

> CHECK-LIST 3 CRITÈRES POUR DÉFINIR LA DATE

TROUVER RÉPARATEURS ET BÉNÉVOLES

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

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

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

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

> ANNEXE 2 MODÈLE DE COURRIEL POUR LA RECHERCHE DE RÉPARATEURS

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

DÉFINIR LE FINANCEMENT

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

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

> ANNEXE 4 MODÈLE DE DEMANDE DE SOUTIEN

ATTENTION

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

EXEMPLE DE BUDGET

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

DÉCIDER DU MODÈLE D'ORGANISATION

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

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

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

PLANIFIER LA COMMUNICATION

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

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

PRÉVOIR L'ÉQUIPE ET LE RAVITAILLEMENT

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

> CHECK-LIST 6 COORDINATION DES BÉNÉVOLES ET RESTAURATION

RASSEMBLER LE MATÉRIEL INDISPENSABLE

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

> DOCUMENTS PRÊTS À L'EMPLOI

MODÈLE DE RÈGLEMENT (A3)

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

FEUILLE DE SATISFACTION

> CHECK-LIST 7 PRÉPARATION MILLIMÉTRÉE

TOUT EST PRÊT ?

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

> CHECK-LIST 8 DERNIÈRES VÉRIFICATIONS

ASSURER UN BON DÉROULEMENT

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

> CHECK-LIST 9 À FAIRE LE JOUR MÊME

DÉBRIEFER LE PROJET ET AMÉLIORER LES ÉDITIONS SUIVANTES

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

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

> CHECK-LIST 10 SUIVI DE L'EXPÉRIENCE

Recherche d'un lieu pour organiser son Repair Café

Madame, Monsieur,

Le Repair Café est un mouvement mondial visant à lutter contre le «prêt-à-jeter» et à faire en sorte que la réparation devienne un nouveau réflexe de consommation. Il consiste à rassembler des réparateurs bénévoles qui remettent gratuitement en état les objets des visiteurs tout en leur transmettant leur savoir-faire. C'est aussi un lieu d'échange et de partage, c'est pourquoi une petite restauration (café/pâtisserie) est généralement prévue. Pour plus d'informations sur ce mouvement international, n'hésitez pas à consulter le site **repaircafe.org.**

Souhaitant nous aussi participer à ce mouvement et inciter les habitants de **[VILLE]** à réparer plutôt qu'à jeter, nous organisons un Repair Café **[AVEC L'APPUI DE LA FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS]** au mois de **[MOIS]** et sommes à la recherche d'un lieu qui pourrait l'accueillir. Votre **[RESTAURANT/BAR/SALLE]** correspondant à nos critères, nous souhaiterions savoir si nous pouvons y installer notre Repair Café ponctuellement le temps d'une journée. Ce type d'événement permet d'attirer un large public. Comme la gratuité est de mise, nous sommes particulièrement intéressés à discuter d'un éventuel partenariat propice aux deux parties.

En cas d'intérêt, nous serions très heureux d'organiser une rencontre afin de discuter des détails de notre collaboration éventuelle.

En restant à votre disposition pour tout complément d'information aux coordonnées ci-dessus et en vous remerciant de l'attention portée à notre demande, nous vous transmettons, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

[SIGNATURE]

Modèle de courriel pour la recherche de réparateurs

Bonjour,

Dans le cadre de l'organisation du Repair Café qui se tiendra le **[DATE, HEURE]** à **[LIEU]**, nous sommes à la recherche de réparateurs bénévoles (professionnels ou privés) prêts à donner un peu de leur temps pour transmettre leur savoir-faire aux visiteurs.

Cet événement a pour but d'inciter tout un chacun à offrir une deuxième vie à ses objets au lieu de les jeter. Ouvert à tous, il offre la possibilité de réparer, d'apprendre à réparer ou simplement de prendre un café pour faire des rencontres. Pour plus d'informations sur ce mouvement international, n'hésitez pas à consulter le site **repaircafe.org.**

Afin d'offrir aux visiteurs un encadrement compétent, nous sommes à la recherche de personnes capables d'effectuer des réparations dans les domaines suivants:

- Couture
- Téléphonie
- Informatique
- Electronique
- Appareils électriques et électroménagers
- Cordonnerie
- Reliure (livres)
- Meubles

(Paragraphe destiné uniquement aux réparateurs professionnels)

Si la réparation est votre gagne-pain, il est légitime que vous craigniez que les Repair Cafés vous fassent concurrence. Or il n'en est rien: ceux-ci permettent au contraire à la population de réaliser que beaucoup d'objets peuvent être réparés et non jetés, ce qui est bénéfique aux réparateurs indépendants. Pour promouvoir votre activité, vous avez d'ailleurs la possibilité de distribuer votre carte de visite ou des flyers à votre table de réparation lors de la manifestation.

Votre engagement est souhaité toute la durée de l'événement mais peut aussi parfaitement se limiter à quelques heures.

Je vous remercie pour l'intérêt que vous accorderez à notre demande et reste à votre disposition pour tout complément d'information.

Avec mes salutations les meilleures,

[SIGNATURE]

ANNONCER SON ÉVÉNEMENT EN LIGNE

temps-libre.ch

loisirs.ch

sorties.lematin.ch

leprogramme.ch

myswitzerland.com

Pages Facebook dédiées aux événements de la région

Agendas des médias régionaux *(voir liste ci-après)*

AGENDAS DES OFFICES DU TOURISME (LISTE NON EXHAUSTIVE)

fribourgtourisme.ch

neuchateltourisme.ch

juratourisme.ch

juratroislacs.ch

valais.ch

region-du-leman.ch

geneve.com

AUTRES AGENDAS RÉGIONAUX

Genève:
darksite.ch/ladecadanse
gemagenda.ch

decouvrir-geneve.com et tdg.ch

Neuchâtel et Jura: sortir.arcinfo.ch

RÉSEAUX DE BÉNÉVOLAT

Fribourg: benevolat-fr.ch

Genève: genevebenevolat.ch

Jura: benevolat-ju.ch

Neuchâtel: benevolat-ne.ch

Valais: benevoles-vs.ch

Vaud: benevolat-vaud.ch

RÉPERTOIRES DE RÉPARATEURS

Suisse romande: frc.ch/les-alternatives

Genève: ge-repare.ch

Lausanne: lausanne-repare.ch

PRINCIPALES RÉDACTIONS RÉGIONALES POUR L'ENVOI DE VOTRE COMMUNIQUÉ DE PRESSE

FRIBOURG

La Gruyère: redaction@lagruyere.ch

La Liberté: redaction@laliberte.ch

Radio Fribourg: info@radiofr.ch

La Télé: info@latele.ch

GENÈVE

Tribune de Genève: redaction@tdg.ch

Léman Bleu: redaction@lemanbleu.ch

Radio Cité Genève: redaction@radiocite.ch

Yes FM: redaction@yesfm.ch

One FM: info@onefm.ch

JURA

Le Quotidien Jurassien: lqj@lqj.ch

Journal du Jura: redactionjj@journaldujura.ch

Canal Alpha: redaction@canalalpha.ch

RFJ: redaction@rfj.ch

RJB: redaction@rjb.ch

NEUCHÂTEL

L'Express: redaction@lexpress.ch

L'Impartial: redaction@limpartial.ch

Canal Alpha: redaction@canalalpha.ch

RTN: redaction@rtn.ch

VALAIS

Le Nouvelliste: redaction@lenouvelliste.ch

Le Journal de Sierre: redaction@lejds.ch

Rhône FM: redac@rhonefm.ch

Canal 9: journalistes@canal9.ch

VAUD

24 Heures: 24heures@24heures.ch

La Côte: redchef@lacote.ch

La Télé: info@latele.ch

LFM: redaction@lfm

One FM: info@onefm.ch

Radio Chablais: redaction@radiochablais.ch

Recherche de partenaires pour le Repair Café

Madame, Monsieur,

Le Repair Café est un mouvement mondial visant à lutter contre le «prêt-à-jeter» et à faire en sorte que la réparation devienne un nouveau réflexe de consommation. Il consiste à rassembler des réparateurs bénévoles qui remettent gratuitement en état les objets des visiteurs tout en leur transmettant leur savoir-faire. C'est aussi un lieu d'échange et de partage, c'est pourquoi une petite restauration (café/pâtisserie) est généralement prévue. Pour plus d'informations sur ce mouvement international, n'hésitez pas à consulter le site **repaircafe.org**.

Souhaitant nous aussi participer à ce mouvement et inciter les habitants de **[VILLE]** à réparer plutôt qu'à jeter, nous organisons un Repair Café **[AVEC L'APPUI DE LA FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS]** au mois de **[MOIS]**. Dans ce cadre, nous sommes à la recherche de partenaires partageant cette philosophie et à même de nous soutenir, que ce soit au moyen de ressources financières ou d'une garantie de déficit **[ATTENTION: SEULEMENT POUR PARTENAIRES PUBLICS!]**, ou encore de dons en nature (outils, matériel, pâtisseries invendues, etc.).

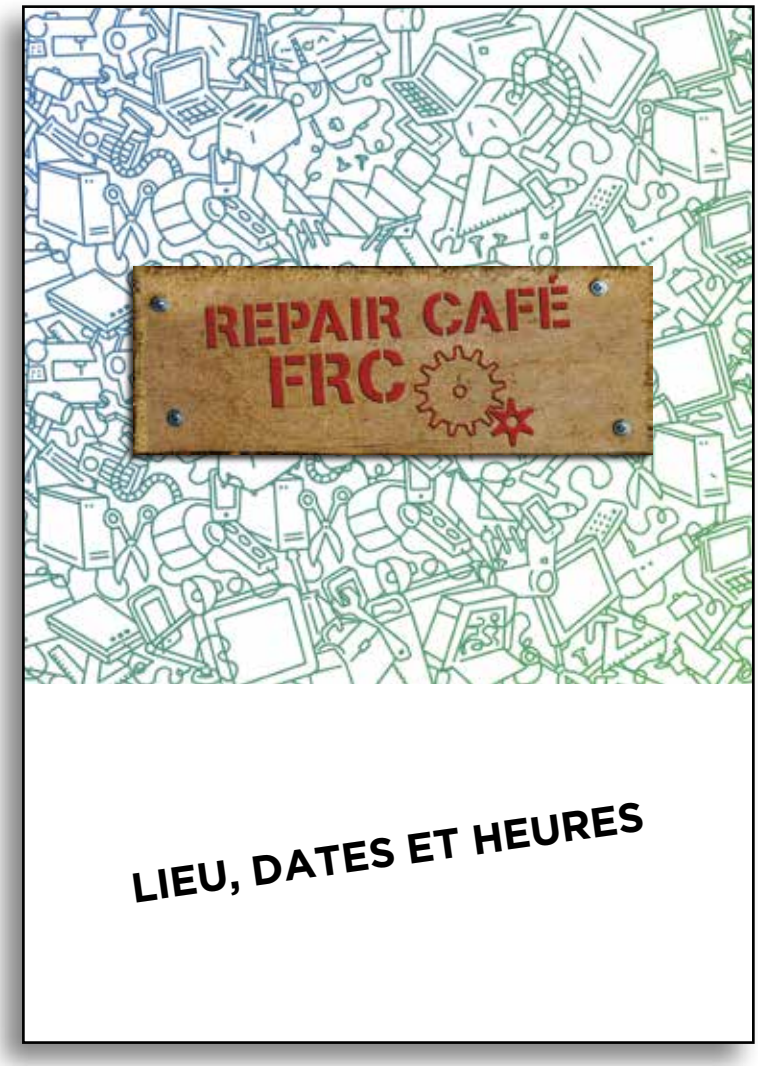
En cas d'intérêt, nous serions très heureux d'organiser une rencontre afin de discuter des détails de notre collaboration éventuelle.

En restant à votre disposition pour tout complément d'information aux coordonnées ci-dessus et en vous remerciant de l'attention portée à notre demande, nous vous transmettons, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

[SIGNATURE]

Supports de communication

Exemples de canevas d'affiches A3 et de flyers A5 mis à disposition par la FRC en cas de partenariat.



AFFICHE A3

FLYER A5 RECTO/VERSO

Communiqué de presse avant l'événement

(Exemple de surtitre)
Lutter contre l'obsolescence programmée

(Exemple de titre)
La FRC lance son premier Repair Café

(Exemple de chapeau)
Plutôt que de jeter un appareil défectueux, pourquoi ne pas tenter de lui donner une seconde vie, avec l'aide de spécialistes de la réparation? C'est le principe du Repair Café qui allie transfert de connaissances et prolongation de la durée de vie des produits électroménagers, informatiques ou multimédias: un pied de nez à notre société du prêt-à-jeter. **[ORGANISATION] [AVEC L'APPUI DE LA FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS]** donne rendez-vous aux consommateurs le **[JOUR ET DATE]**, à **[LOCALITÉ]**, de **[HEURE]** à **[HEURE]**. Ce rendez-vous est gratuit, hormis les pièces détachées qu'il pourrait être nécessaire d'acquérir pour mener à bien le travail. La manifestation est **[OUVERTE À TOUS/ RÉSERVÉE À]**.

(Exemple de texte de suite)
Appareil à crêpe, machine à café, micro-ondes, fer à repasser ou grille-pain **[À COMPLÉTER SELON LE PROFIL DES RÉPARATEURS]** seront auscultés et, grâce à l'expertise bénévole des techniciens **[SPÉCIFIER LE NOM DES PARTENAIRES ÉVENTUELS]** et les talents de bricoleur des consommateurs, remis si possible en fonction… *(précision possible: les produits électroniques ne seront pas pris en considération)*. L'ambiance promet d'être colorée et les réparations seront assidues!

(Anticiper les événements à venir)
Pour les intéressés, deux Repair Cafés seront mis sur pied au mois de **[MOIS, ANNÉE, LOCALITÉ]**, sous la houlette de **[ORGANISATION]**.

Le concept vient de Hollande, qui a développé des Repair Cafés sur un modèle similaire. Au centre des préoccupations: donner un nouveau souffle aux objets, rendre au savoir-faire toute sa valeur et partager une expérience ludique et gratifiante de la réparation, qui s'avère souvent très simple.

Informations complémentaires:
[PRÉNOM, NOM, FONCTION, NUMÉRO DE TÉLÉPHONE, URL]

[LIEU], le **[DATE]**

Communiqué de presse après l'événement

(Exemple de surtitre)
Evénement

(Exemple de titre)
Succès pour le premier Repair Café de [ORGANISATION]

(Exemple de chapeau)
[ORGANISATION] [AVEC L'APPUI DE LA FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS] a donné une nouvelle vie aux vieux objets lors de son premier Repair Café qui a accueilli **[NOMBRE]** participants à **[LOCALITÉ]**, le **[JOUR ET DATE]**. Un pied de nez à notre société du prêt-à-jeter puisque **[NOMBRE]** appareils sont à nouveau en état de marche.

[RACONTER L'ÉVÉNEMENT AVEC DES ANECDOTES CHOISIES]
(Exemples de reportages tirés d'événements Repair Cafés FRC:
frc.ch/articles/on-ne-vous-fera-plus-le-coup-de-la-panne
frc.ch/articles/un-petit-rien-pour-une-nouvelle-vie)

(Conclure avec une mise en contexte)
Le concept vient de Hollande, qui a développé des Repair Cafés sur un modèle similaire. Au centre des préoccupations: donner un nouveau souffle aux objets, rendre au savoir-faire toute sa valeur et partager une expérience ludique et gratifiante de la réparation, qui s'avère souvent très simple.

Images libres de droit à télécharger sur **[LIEN]**

Informations complémentaires:
[PRÉNOM, NOM, FONCTION, NUMÉRO DE TÉLÉPHONE, URL]

[LIEU], le **[DATE]**

OBJECTIFS

- [ ] Vision de l'événement
- [ ] Fréquence: s'agit-il d'un événement unique ou est-ce le premier d'une série?

ORGANISATION DE L'ÉQUIPE

- [ ] Dropbox ou autres outils de partage pour les documents
- [ ] Mode de communication (Whatsapp, e-mail, etc.)
- [ ] Définition du nombre de réunions

RESPONSABILITÉS À RÉPARTIR

- [ ] **Coordinateur:** chapeauter le projet et s'assurer que les étapes sont suivies et effectuées dans les temps
- [ ] **Contact avec les bénévoles:** recruter et contacter les autres bénévoles de l'événement (réparateurs, bénévoles accueil, etc.)
- [ ] **Contact FRC:** être la personne de contact avec la Fédération romande des consommateurs
- [ ] **Relations publiques:** être la personne de contact pour la presse et rédiger le communiqué de presse
- [ ] **E-mail:** créer et gérer une adresse dédiée à l'événement
- [ ] **Web:** créer et actualiser fréquemment une page web/Facebook ou un blog, de même que publier des tweets
- [ ] **Matériel:** rassembler le matériel nécessaire pour le jour J
- [ ] **Restauration:** coordonner les pâtisseries et les boissons
- [ ] **Salle:** être responsable des contacts avec le propriétaire du lieu (réservation, etc.)

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE POUR LE CHOIX DU LIEU

- **Taille:** idéalement 100 m² avec un espace pour installer un coin lecture pour les visiteurs en attente et de jeux pour les enfants, ainsi qu'un autre pour la petite restauration
- **Conditions de location:** coût limité ou arrangement possible avec le propriétaire, possibilité de reconduire la location, conditions en cas d'annulation
- **Disponibilité:** un lieu trop prisé et déjà réservé des mois/années à l'avance laisse présager la difficulté de trouver une date pour la tenue de Repair Cafés récurrents
- **Accessibilité:** transports publics, places de parking et accès handicapés sont essentiels pour permettre la venue de suffisamment de visiteurs
- **Mobilier:** environ 10 tables (réparation, accueil et restauration) et 50 chaises sont nécessaires
- **Etat:** si l'équipement et le sol sont neufs, prenez garde à les protéger et prévoyez éventuellement un état des lieux; n'oubliez pas de prévoir des bénévoles pour le nettoyage
- **Electricité:** enrouleurs, rallonges avec multiprises en suffisance, possibilité de brancher plusieurs appareils en même temps et disjoncteur en cas de courts-circuits (disjoncteur FI) sont indispensables, sauf si vous n'envisagez pas de réparer d'appareils électriques
- **Restauration:** possibilité de préparer du thé, du café pour les participants et d'installer une table pour des en-cas gratuits
- **Commodités:** raccordement à l'eau et WC à disposition

CRITÈRES POUR DÉFINIR LA DATE

- [ ] Hors des périodes de vacances scolaires et des jours fériés
- [ ] Prendre en compte l'éventuelle concurrence d'autres événements concomitants
- [ ] Choisir de préférence un samedi ou un dimanche (jours les plus propices à l'affluence)
- [ ] Prévoir la date bien à l'avance pour se laisser suffisamment de temps pour organiser l'événement: trois mois est le strict minimum; cinq s'il s'agit de votre premier Repair Café
- [ ] Planifier plusieurs dates est recommandé

DOMAINES DE RÉPARATION ET PROFIL DES RÉPARATEURS

(Les deux premiers sont indispensables)

- ☐ **Petit électroménager:** foehns, aspirateurs, mixeurs, brosses à dents, radios, etc.
  > Electriciens, électroniciens, ingénieurs, polymécaniciens, automaticiens
- ☐ **Textile:** vêtements, sacs, maroquinerie, etc.
  > Couturiers, spécialistes du cuir
- ☐ **Electronique/informatique:** smartphones, appareils photo, lecteurs MP3, PC portables, etc.
  > Electroniciens, mécaniciens de précision, informaticiens
- ☐ **Livres**
  > Relieurs
- ☐ **Meubles:** tables de nuit, chaises, jouets, etc.
  > Menuisiers
- ☐ **Coin bricolage:** pour les petites choses ou les enfants
  > Bricoleurs généralistes

ACTIONS À MENER POUR TROUVER DES RÉPARATEURS

- ☐ **Mettre une annonce** sur le réseau bénévolat de votre canton *(adresses dans l'annexe 3 du guide)* et dans les lieux publics (supermarchés, bibliothèques, etc.)
- ☐ **Contacter des réparateurs professionnels**
  (répertoire dans l'annexe 3 du guide)
- ☐ **Contacter des écoles professionnelles** susceptibles de vous fournir des réparateurs
- ☐ **Contacter d'autres Repair Café** (**cf. frc.ch/repaircafe**) ou associations
- ☐ **Contacter le Fablab** (pour *fabrication laboratory*) de sa région s'il y en a un
- ☐ **Solliciter son réseau**
- ☐ **Poster des appels à bénévoles** sur les réseaux sociaux

CANAUX DE COMMUNICATION

- **Flyers et affiches:** planifiez leur production (J-2 mois) et leur distribution/affichage (J-2 semaines). Informations indispensables: date, heure, lieu et gratuité de l'événement, logos du Repair Café et des partenaires, catégories d'objets réparés, e-mail de contact et nécessité ou non de s'inscrire. Pour l'affichage, contactez votre commune qui a généralement des espaces gratuits
- **FRC:** en cas de partenariat avec la FRC, communiquez toutes les informations utiles 2 mois à l'avance pour permettre de planifier la promotion et de produire les supports (flyers, affiches)
- **Liste d'intéressés:** prévoir un mailing aux personnes et associations potentiellement intéressées
- **Agendas gratuits:** inscrivez l'événement dans les agendas en ligne *(lire liste en annexe)* et contactez les médias locaux pour qu'ils fassent de même dans leur page événement
- **Page web/Facebook ou blog**
- **Réseaux sociaux:** créez un événement Facebook et partagez-le dans des groupes potentiellement intéressés 1 mois avant le Repair Café (p. ex. groupe zéro déchet).
- **Communiqué de presse:** envoyez-le 2 semaines avant aux principaux médias du canton *(modèle dans l'annexe 6 du guide).*

À CHACUN SA RESPONSABILITÉ

- **Etoffer l'équipe pour le jour J:** un minimum de cinq personnes est nécessaire en plus des réparateurs (deux pour l'accueil, une pour le café, une pour gérer l'accès aux tables des réparateurs, une de plus pour aider à la préparation et au rangement de la salle). Les rôles doivent être clairement répartis. Une de ces personnes peut aussi avoir la responsabilité de prendre des photos
- **Communication interne:** assurez-vous que tous les bénévoles, y compris les réparateurs, reçoivent les informations pratiques pour le jour J au moins une semaine à l'avance (heure de rendez-vous, durée de travail, rôles de chacun)
- **Fixer la date du débriefing:** trouvez une date au moins un mois avant le Repair Café pour vous assurer de la présence de tous les bénévoles. Un débriefing est aussi l'occasion de remercier toute l'équipe et se revoir dans une ambiance plus calme

PAS SANS RAVITAILLEMENT

- **Lieu:** s'assurer que l'espace choisi permet d'offrir de la nourriture
- **Logistique:** trouver un responsable chargé de définir les bénévoles apportant des pâtisseries
- **Penser aux troupes:** choisir qui apporte quoi et prévoir de quoi nourrir et désaltérer les réparateurs et les bénévoles

PRÉPARATION MILLIMÉTRÉE

- **Outils et pièces pour les réparations:** les réparateurs qui s'inscrivent savent quels outils prendre avec eux et de quelles pièces ils auront besoin. Demandez-leur de s'équiper
- **Connexion internet:** beaucoup de manuels de réparation et d'informations sur les appareils disponibles sur internet peuvent faciliter les réparations. Si le local n'est pas équipé, utilisez un smartphone disposant d'un abonnement illimité comme borne wifi
- **Petit matériel:** colle, scotch, stylos, papier, attache-câbles, ficelle, rallonges et multiprises électriques (en concertation avec les réparateurs), film de protection pour les tables, trousse de premiers secours, lunettes de protection, poubelles et sacs poubelles
- **Décharge/feuille de réparation:** le document doit être disponible à l'accueil. Sur le recto figure la décharge qui **doit être remplie et signée par chaque visiteur** pour protéger les bénévoles de toute poursuite éventuelle. Le verso permet le suivi de la réparation et l'évaluation à la fin de l'événement
- **Règlement:** imprimé sur une feuille A3 et affiché à proximité de l'accueil
- **Descriptifs des tables:** munir chaque table d'une feuille A4 sur laquelle est inscrite la catégorie de réparation concernée (textile ou électronique p. ex.)
- **Caissette pour les dons:** l'objet est à mettre en bonne place pour permettre de couvrir les frais
- **Badges:** ils permettent à tout un chacun d'identifier les réparateurs et les organisateurs
- **Appareil photo:** prévoyez de faire un compte rendu illustré (presse locale, newsletter, *post* sur les réseaux sociaux, envoi à d'éventuels donateurs) et de garder des photos pour vous souvenir de l'aménagement du lieu
- **Feuilles d'inscription à la newsletter**
- **Formulaire de satisfaction ou boîte à suggestions:** les impressions des visiteurs sont importantes pour améliorer l'événement

> DOCUMENTS PRÊTS À L'EMPLOI

MODÈLE DE RÈGLEMENT (A3)

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

FEUILLE DE SATISFACTION

DERNIÈRES VÉRIFICATIONS

- [ ] **Communiqué de presse:** l'envoi a-t-il été effectué?
- [ ] **Réseaux sociaux et site internet:** il est temps d'intensifier la présence sur Facebook
- [ ] **Flyers et affiches:** la distribution et l'affichage sont-ils en cours?
- [ ] **Bénévoles/réparateurs:** l'équipe est-elle au complet? Faut-il relancer un appel via les réseaux sociaux? Les rôles de chacun sont-ils clairs? Les informations pour l'organisation le jour J ont-elles été transmises?
- [ ] **Lieu:** tous les détails sont-ils réglés avec le responsable de la salle?
- [ ] **Matériel:** manque-t-il quelque chose?

À FAIRE LE JOUR MÊME

- [ ] **Poster les dernières brèves** sur Twitter et Facebook
- [ ] **Aménager la salle** au moins trois heures à l'avance: regrouper les réparateurs par domaines, les placer selon leurs besoins (lumière, électricité), assurer la sécurité et la circulation entre les tables. Selon l'heure à laquelle débute l'événement, faire un repérage des lieux à l'avance permet de réduire passablement le temps de préparation de la salle (comptez une heure dans tous les cas)
- [ ] **Faire les courses** pour la restauration des bénévoles et des visiteurs. A faire la veille si votre événement débute tôt
- [ ] **Disposer tout le matériel** (règlement, caissette pour les dons, etc.)
- [ ] **Prendre des photos:** assurez-vous que les personnes prises en photo ont donné leur accord à la publication, soyez particulièrement attentif à la présence des enfants et n'hésitez pas à adapter le cadrage pour mettre les gens à l'aise (gros plan, profil ou en contre-plongée); au besoin, prenez prénom, nom et coordonnées pour pouvoir les recontacter ultérieurement

SUIVI DE L'EXPÉRIENCE

- **Remerciements:** envoyez un mail de remerciement à tous les bénévoles, réparateurs, partenaires et au propriétaire de la salle le plus rapidement possible
- **Bilan et compte rendu:** analysez les fiches de réparation et de satisfaction et publiez des photos, le nombre de réparations effectuées, voire quelques anecdotes sur les réseaux sociaux pour rendre compte de l'événement. Profitez d'annoncer la date du prochain Repair Café si elle est déjà fixée
- **Séance de débriefing:** convoquez votre équipe rapidement pour un débriefing – tant que les souvenirs sont frais – pour évaluer l'événement et tirer les leçons de ce qui a bien ou moins bien fonctionné. Ainsi, vous apporterez les améliorations nécessaires la fois suivante

DOCUMENTS PRÊTS À L'EMPLOI

Les documents ci-après sont destinés à être imprimés tels quels et affichés ou utilisés le jour du Repair Café. Sans partenariat avec la FRC, l'organisateur est toutefois prié de s'en inspirer uniquement (ne pas utiliser le logo de la FRC sans son accord).

- > MODÈLE DE RÈGLEMENT (A3)
- > FEUILLE DE DÉCHARGE (RECTO) ET FEUILLE DE RÉPARATION (VERSO)
- > FEUILLE DE SATISFACTION

RÈGLEMENT

- Les réparations et activités au Repair Café sont effectuées gratuitement par des bénévoles.
- Les visiteurs effectuent autant que possible eux-mêmes les réparations, si nécessaire avec l'aide des experts en réparation présents.
- Comme les travaux sont faits par des bénévoles, les garanties et la responsabilité civile sont proportionnellement limitées. Ni les organisateurs du Repair Café, ni les réparateurs ne peuvent être tenus pour responsables de dommages éventuels suite aux conseils ou aux instructions de réparation donnés. De même, ni les organisateurs du Repair Café ni les réparateurs ne peuvent être tenus pour responsables de dégâts sur des objets présentés, ou de dommages consécutifs, ou encore de tout autre dommage découlant des activités au Repair Café.
- Une contribution librement choisie est particulièrement appréciée.
- Le matériel neuf utilisé, tel que fils électriques, fiches, fusibles, pièces, fermetures éclair, etc., doit être payé séparément. Toutes les pièces de rechange sont vendues en l'état et sans garantie.
- Les visiteurs apportant des objets à réparer le font à leurs risques.
- Les réparateurs ne donnent aucune garantie sur les réparations effectuées avec leur aide et ne sont pas responsables d'un éventuel mauvais fonctionnement après leur intervention sur les objets.
- Les réparateurs se réservent le droit de ne pas réparer certains objets.
- Les réparateurs n'ont pas l'obligation de remonter les appareils démontés qui ne peuvent pas être réparés.
- Les visiteurs du Repair Café sont responsables de l'élimination appropriée des objets cassés irréparables.
- Pour éviter une attente trop longue, un seul objet par personne sera examiné en cas d'affluence. Les visiteurs feront à nouveau la queue pour un second objet.

frc FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS
LE POUVOIR D'AGIR

FORMULAIRE DE DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ

Par la signature du présent formulaire, le participant au Repair Café FRC déclare dégager de toute responsabilité en cas d'accident de quelque nature que ce soit ou de dommage, sans aucune exception ni aucune réserve, la Fédération romande des consommateurs ainsi que toutes les personnes bénévoles œuvrant dans le cadre du Repair Café.

Le participant renonce ainsi à faire valoir toute prétention à l'encontre de la Fédération romande des consommateurs, de ses Comité directeur, Secrétariat général, antennes régionales, membres et bénévoles.

Par sa signature, le participant atteste également avoir pris connaissance du Règlement interne du Repair Café et en accepter la teneur.

Le refus de signer le présent formulaire réserve le droit à la Fédération romande des consommateurs d'exclure le participant à l'événement.

Nom, prénom:

_____

Adresse:

_____

NPA/Localité:

_____

Tél.:

_____

Lieu et date:

_____

Signature:

_____

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS
LE POUVOIR D'AGIR

FICHE DE RÉPARATION

À REMPLIR PAR L'ACCUEIL

❑ ÉLECTROMÉNAGER
❑ INFORMATIQUE / ÉLECTRONIQUE
❑ TEXTILE
❑ AUTRE:
❑ LIVRES
❑ MEUBLES
❑ DIVERS

NUMÉRO

DATE: LIEU:

NOM:

TRANCHE D'ÂGE ❑ 0-20 ❑ 21-40 ❑ 41-60 ❑ 60+

❑ JE SOUHAITE RESTER INFORMÉ(E) DES PROCHAINS REPAIR CAFÉS PAR MAIL:

J'AI ENTENDU PARLER DES REPAIR CAFÉS PAR:
❑ JOURNAL ❑ NEWSLETTER ❑ INTERNET ❑ PROCHES ❑ AFFICHES
❑ TV ❑ AUTRE:

OBJET À RÉPARER **(UN SEUL OBJET PAR FEUILLE ET PAR NUMÉRO)**

PROBLÈME:
(DESCRIPTION AUSSI PRÉCISE QUE POSSIBLE, CELA NOUS PERMETTRA DE VOUS ADRESSER AU BON RÉPARATEUR)

MARQUE, MODÈLE, ANNÉE DE FABRICATION, NO DE SÉRIE:
(PEUT ÊTRE REMPLI PAR LE RÉPARATEUR)

LA RÉPARATION A-T-ELLE PU ÊTRE EFFECTUÉE?
❑ OUI ❑ PARTIELLEMENT
❑ PIÈCES DÉTACHÉES VENDUES POUR FR.:

❑ NON

RAISON:

NOM DU RÉPARATEUR:

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS
LE POUVOIR D'AGIR

FEUILLE DE SATISFACTION

Merci d'être venu à notre Repair Café! Afin de nous permettre de faire encore mieux à l'avenir, n'hésitez pas à partager votre expérience et vos propositions d'amélioration. Merci d'avance de votre contribution!

L'équipe du Repair Café

Ce que j'ai apprécié:

Mes propositions d'amélioration pour une prochaine fois:

Ce qui a manqué: