



Rapport Annuel 2016

LA MEILLEURE MINE URBAINE DU MONDE ?

1. Intro	2
2. Sensibilisation	4
3. Résultats de collecte	6
4. Réseau de collecte	9
5. Chiffres de recyclage	11
6. Bilan annuel	13
7. Membres et distributeurs	17





1. Intro

4 preuves que Recupel a encore contribué à l'économie circulaire en 2016

Il est crucial que notre société s'engage sur la voie de l'économie circulaire ", a souligné Recupel à l'occasion de son 15e anniversaire, en 2016.

" Vu l'augmentation du volume de déchets et la rareté croissante des matières premières, l'économie circulaire et la mine urbaine ne sont plus de simples options ", a conclu Peter Sabbe, CEO, lors de la célébration du 15e anniversaire de Recupel, en 2016. " Ils sont désormais inévitables. La récupération des matières premières issues des déchets électro épargne la Terre. "

1. LE TYPE DE DÉCHETS DONT LE VOLUME AUGMENTE LE PLUS VITE AU MONDE

La quantité de déchets électroniques croît de 4 à 5 % chaque année. C'est le type de déchets dont le volume augmente le plus vite au monde. Selon le Global e-Waste Monitor des Nations Unies, quelque 46 millions de tonnes de déchets électroniques ont été générées à l'échelle mondiale en 2016, soit environ 6,3 kg par habitant.

2. LES SUBSTANCES DANGEREUSES RESTENT PRÉSENTES

Or de nombreux appareils renferment des substances dangereuses, comme l'a une nouvelle fois rappelé Test-Achats* en 2016 : " Les tuyaux des réfrigérateurs contiennent des gaz extrêmement dangereux. On trouve des PCB toxiques dans certaines machines à laver et des métaux lourds dans les anciens écrans de télévision. Il est essentiel que ces matières soient correctement recueillies*. " L'élimination et le traitement adéquats de ces matières à des fins de recyclage – ce qu'on appelle la " dépollution " – sont essentiels

3. LA PÉNURIE DE MATIÈRES PREMIÈRES

Il est, en outre, de plus en plus crucial pour l'économie " de récupérer le plus possible d'éléments d'appareils électroniques usagés. Les métaux tels que le cobalt et le cadmium sont essentiellement présents dans les mines du Congo et de Zambie, où ils sont extraits dans des conditions plus inquiétantes et sans la moindre prise en compte de l'impact environnemental. Les métaux comme l'or, l'argent et le cuivre sont, eux aussi, de plus en plus difficiles à extraire. Or ils sont facilement accessibles dans de nombreux appareils électroniques ". Cette rareté s'est amplifiée en 2016, ce qui n'a fait qu'accroître l'importance du recyclage des déchets électroniques.

4. LES KILOS INVISIBLES

Les chiffres les plus récents révèlent que les Belges génèrent chacun 22,4 kg de déchets électroniques sur un an. Près de la moitié (environ 10 kg) est correctement collectée via le réseau de Recupel pour être réutilisée ou recyclée. Ces 10,2 kg n'atterrissent donc pas " quelque part en Afrique ou en Asie " où, comme l'explique Test-Achats, " la population tente de récupérer les composants les plus précieux des appareils électroniques de manière très rudimentaire, avec toutes les conséquences que cela implique pour leur santé et pour l'environnement* ". D'où l'importance de mieux localiser ces " kilos actuellement invisibles " pour pouvoir garantir une collecte et un recyclage corrects.

Autant de raisons qui ont poussé Recupel à passer à la vitesse supérieure en 2016 et à collecter plus d'appareils électroniques que jamais. " En associant l'extension du réseau de collecte de Recupel à des campagnes ciblant spécialement les lampes et le petit électro, nous avons une fois de plus inculqué une bonne habitude à bon nombre de Belges ", souligne Peter Sabbe. " On ne jette pas simplement les déchets électroniques, on les rapporte. "

■ En 2016, nous n'avons plus eu le choix :
la mine urbaine est devenu inévitable.



2. Sensibilisation

En 2016, le Belge a plus que jamais pris conscience de l'importance de la mine urbaine

Recupel n'a pas chômé en 2016. Grâce à une action de sensibilisation des étudiants, un nouveau site web, deux grandes campagnes médias, de plus en plus de points de collecte dans les magasins et un volet PR actif, les Belges ont plus que jamais pris conscience de l'importance croissante d'une collecte et d'un traitement corrects des déchets électro.

Pour commencer, Recupel s'est penchée sur son positionnement dans le domaine des relations publiques et des affaires publiques afin d'accroître sa notoriété et souligner l'intérêt sociétal de l'organisation. Pour ce faire, Recupel a collaboré avec de nombreuses autres organisations et institutions intéressées par le recyclage, la mine urbaine et l'économie circulaire ou en lien avec ces activités. Une présentation claire de la problématique des déchets d'équipements électriques et électroniques et des activités de Recupel auprès d'un maximum de parties prenantes est, en effet, indispensable pour garantir l'évolution positive des activités de Recupel. Concrètement, cette attention accrue portée aux relations (médias) a entraîné une nette augmentation du nombre d'articles de presse, d'interviews en radio et de reportages télévisés axés sur le rôle clé de Recupel dans le recyclage des appareils électriques et électroniques en Belgique.

Café Recupel

Pour sensibiliser la population estudiantine en particulier, Recupel a lancé, en 2016, le Café Recupel. L'action offre aux étudiants la possibilité de ramener facilement leurs déchets électro. Elle a été déployée en étroite collaboration avec des centres de réutilisation et des intercommunales. Ceux-ci sont mentionnés dans la communication relative à chaque événement et sont présents sur place pour évaluer le potentiel de réutilisation des appareils rapportés. Six cafés ont été organisés en 2016, dans les trois régions du pays. En plus de stimuler la collecte des appareils électro usagés, l'initiative a attiré l'attention des médias.

Le nouveau site web de Recupel

2016 a également vu le lancement du nouveau site web de Recupel. L'objectif était de renforcer le rôle du site web en tant que plateforme de contact entre Recupel et les consommateurs/entreprises. Les canaux propres joueront, du reste, un rôle plus important dans la communication externe ces prochaines années. Les efforts déployés en 2016 dans le domaine de la communication numérique ont été récompensés par un Digital Marketing Award dans la catégorie " Non Profit ". À l'instar de la plupart des organisations, Recupel numérise de plus en plus d'aspects de son fonctionnement. Si cette démarche accroît l'efficacité, elle nécessite aussi une certaine vigilance. En 2016, Recupel a décidé, à cet égard, de réaliser un " piratage éthique " de ses systèmes informatiques. Le test s'est révélé concluant.

Enfin, les chiffres de collecte pour 2016 indiquent que les campagnes médiatiques centrées sur le petit électro et les lampes ont, elles aussi, porté leurs fruits. Les campagnes " Utilisez votre tête " et " femmes-ampoules " ont eu un effet mesurable, que l'augmentation du nombre de Points de Recyclage – des meubles de collecte faciles à reconnaître et installés dans des chaînes de magasins et des commerces de détail – est encore venue renforcer. Concernant le tonnage, nous avons collecté près de 10 % de petit électro et 5 % de lampes en plus que l'année précédente ; les quantités collectées ont respectivement grimpé de 20 % et d'un peu plus de 21 % en 2016.

Les meubles de collecte et les campagnes ont fait grimper de 20 % la quantité de petits appareils électro collectés.



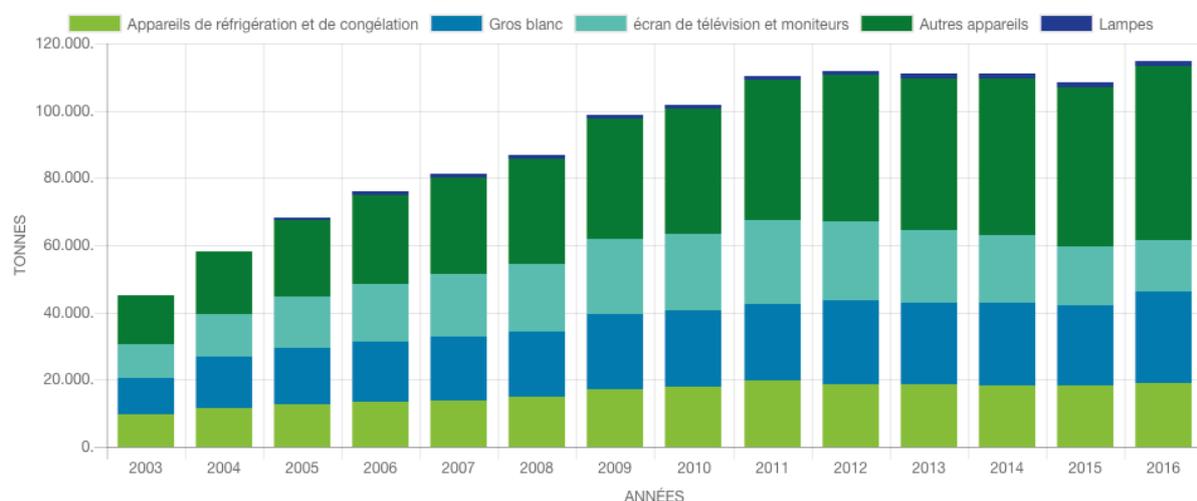
3. Résultats de collecte

32 millions d'appareils mis au rebut ont été réutilisés ou recyclés en 2016

Recupel a collecté plus d'appareils électro que jamais en 2016. Elle reste donc en tête du peloton européen du recyclage des appareils électriques et électroniques. En 2016, Recupel a collecté 10,2 kg d'appareils par habitant, ce qui représente un total de plus de 32 millions d'appareils munis d'un câble ou de piles, soit respectivement 0,53 kg et 5,2 millions d'appareils en plus qu'en 2015.

Recupel a, comme prévu, collecté moins d'écrans à tube cathodique qu'en 2015 – il y a de moins en moins d'anciens téléviseurs et écrans en circulation (-9,2 %). La quantité d'appareils collectés a, par contre, augmenté dans toutes les autres catégories.

Si les catégories " Gros Blanc " et " Réfrigération-Surgélation " sont en nette augmentation, la collecte des lampes et du petit électro s'est avérée particulièrement fructueuse : les quantités collectées ont respectivement augmenté de 21,4 % et de 20,1 %. La catégorie " Autres " (y compris "Petit Électro") a grimpé plus que tous les autres types de déchets d'appareils électriques et électroniques. D'après Recupel, cette tendance devrait se confirmer dans les années à venir. L'organisation continuera donc de se concentrer sur la collecte du petit électro.



Évolution 2003-2016 de la collecte d'électro par Recupel, par fraction

Depuis la création de Recupel il y a 15 ans, 221 417 278 appareils ont été collectés, pour un total de 1,3 million de tonnes. Ce chiffre a été calculé à l'occasion de l'anniversaire de l'organisation, en 2016. Des chiffres que viennent encore renforcer les 32 millions d'appareils collectés en 2016.

Out Of Market / Put On Market



Proportion des appareils récupérés sur le marché par Recupel (OOM) par rapport aux appareils mis sur le marché (POM)

41 % du volume d'appareils électro mis sur le marché (POM pour " Put on Market ") est utilisé à bon escient via le système Recupel (OOM pour " Out of Market ") en Belgique. La Belgique fait ainsi partie des pays les plus efficaces du monde. À l'horizon 2019, tous les États membres de l'Union européenne devront néanmoins collecter 65 % du volume d'appareils électro mis sur le marché pour les réutiliser ou les recycler.

" Recupel continuera donc de promouvoir la collecte ", explique Peter Sabbe, CEO de Recupel. " Nous aimerions également mieux visualiser les flux de déchets électro dans les années à venir, en collaboration avec les autres acteurs sociétaux. Nous savons plus ou moins ce qu'il advient d'une partie des 59 % d'appareils électro qui ne sont actuellement pas récupérés correctement via Recupel : ils sont rapportés dans le cadre de plans individuels, ils sont mélangés à de la ferraille ou ils sont exportés (légalement ou non). Nous n'avons aucune idée de ce qu'il advient des 30 % restants. "

Selon une étude de 2014 réalisée en collaboration avec la United Nations University, chaque Belge génère 22,4 kg de déchets électro par an. Un peu plus de 10 kg sont officiellement collectés et enregistrés. Si 5,1 kg sont documentés, on ne sait rien des 6,8 kg restants. " Avoir une meilleure vue d'ensemble, en collaboration avec les gouvernements, les distributeurs, les producteurs et les recycleurs, restera donc une priorité dans les années à venir ", conclut Peter Sabbe.

Il reste une forte marge de croissance dans le domaine de la collecte des appareils électro usagés, comme l'ont souligné les nombreux messages que Recupel a distillés dans les médias (sociaux) en 2016. Quelques exemples : " un ménage flamand moyen possède 77 appareils électr(on)iques, du réfrigérateur à la ponceuse, en passant par le fer à repasser et la station météo électronique " (Het Nieuwsblad) ou encore " Recupel estime qu'un million d'ordinateurs portables non utilisés prennent la poussière dans les maisons belges " et " une machine à café sur cinq se tourne les pouces dans l'armoire " (Twitter).

■ 41 % du volume d'appareils électro mis sur le marché est collecté par Recupel à des fins de réutilisation ou de recyclage.

4. Réseau de collecte

Le nombre de Points de Recyclage a dépassé le seuil des 2 000 en 2016

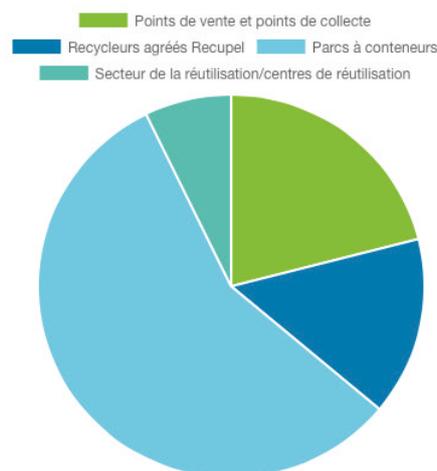
Si les parcs à conteneurs affichaient toujours le plus gros volume parmi tous les canaux de collecte en 2016, les Points de Recyclage – essentiellement ceux installés dans des magasins – ont gagné du terrain, mais heureusement pas au détriment des autres canaux de collecte. Qui plus est, la chaîne a réussi un test indépendant avec brio en 2016.

En 2016, Recupel a encore pu garantir qu'au terme de la chaîne, un appareil électro correctement collecté arrive à bon port. Le fonctionnement de la chaîne a fait l'objet d'un test indépendant réalisé par l'organisation de défense des consommateurs Test-Achats. Comme prévu, Recupel a réussi le test haut la main. En voici un extrait :

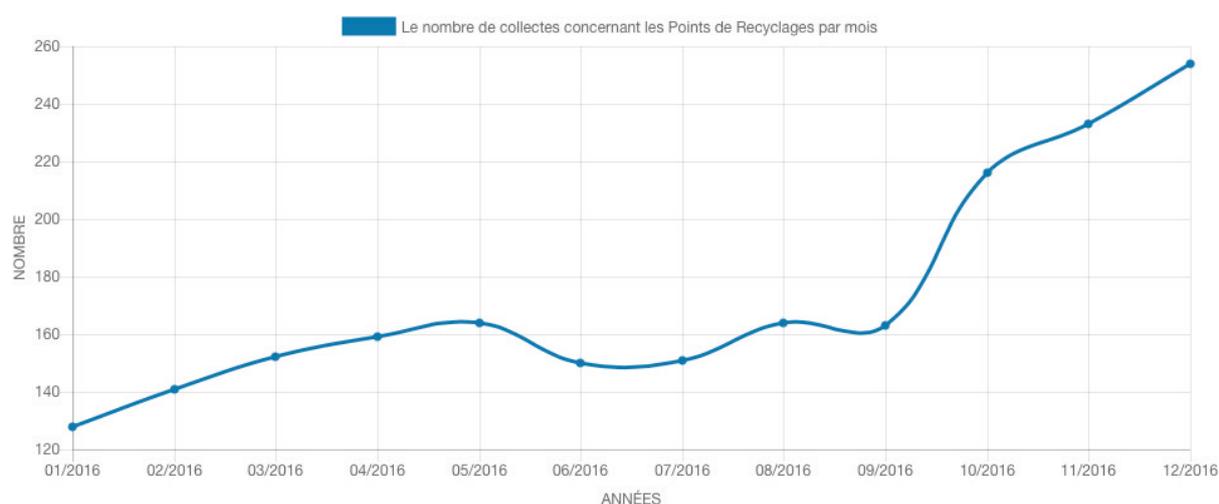
“Nous avons apporté une machine à laver au parc à conteneurs de Forest”, ont expliqué Carine Deschamps et Paul Nies de Test-Achats en octobre 2016. “ Il a à peine fallu six jours pour qu'elle soit transformée en métal et en plastique après un parcours de moins de 50 kilomètres à destination de Belgian Electric and Electronic Recycling, à Willebroek. Quelle efficacité ! Deux des quatre réfrigérateurs ont aussi été démontés rapidement : l'un après cinq jours, l'autre après six jours. Ils avaient parcouru un peu plus de 100 kilomètres. Au départ du parc à conteneurs de Forest, le premier avait été transporté chez Recydel, à Liège. Le deuxième avait été acheminé à Tournai, était resté quelques jours dans un entrepôt de Mouscron, puis avait été transformé par Cornet Sambre à Mons.”

(Source: Carine Deschamps en Paul Nies, Tijd voor grote kuis, in: Test-Aankoop, 1 octobre 2016, p. 22-24.)

Recupel est ravie que l'essor des Points de Recyclage ne se soit pas fait au détriment d'autres canaux de collecte. Cela prouve, en effet, que les Points de Recyclage facilitent la collecte pour le consommateur, mais aussi que le consommateur commence à adopter de nouvelles habitudes intéressantes de mise au rebut, même si les parcs à conteneurs restent le canal de collecte à avoir affiché le plus gros volume en 2016. La fonctionnalité de recherche disponible sur le nouveau site web mis en ligne en 2016 a, par ailleurs, encore accru le confort des consommateurs et des entreprises. Elle permet de trouver très rapidement le point de collecte le plus proche.



Le nombre de Points de Recyclage a dépassé le seuil des 2 000 en 2016 : on a dénombré 2 004 Points de Recyclage actifs sur le territoire belge. Qui plus est, ils ont été utilisés plus intensément. Selon une étude, 40 % des consommateurs estiment que les Points de Recyclage complètent parfaitement le parc à conteneurs. L'extension du réseau de Points de Recyclage a entraîné une augmentation du nombre de collectes mensuelles. Les chiffres récents révèlent, en outre, que les Points de Recyclage ont fait grimper de plusieurs milliers de tonnes la quantité de petits appareils électro collectés en 2016 par rapport à 2015. Les Points de Recyclage ont été créés en 2014 ; fin 2015, on en dénombrait déjà plus de 1 500 dans tout le pays et le seuil des 2 000 a donc été dépassé en 2016. Conclusion : la Belgique a aussi de quoi briguer le titre de " meilleure mine urbaine du monde " en termes de réseau de collecte.



En matière de réseau de collecte aussi, la Belgique a de quoi briguer le titre de " meilleure urban mine du monde ".





5. Chiffres de recyclage

Les appareils électro recyclés ont généré 82 000 tonnes de matières premières

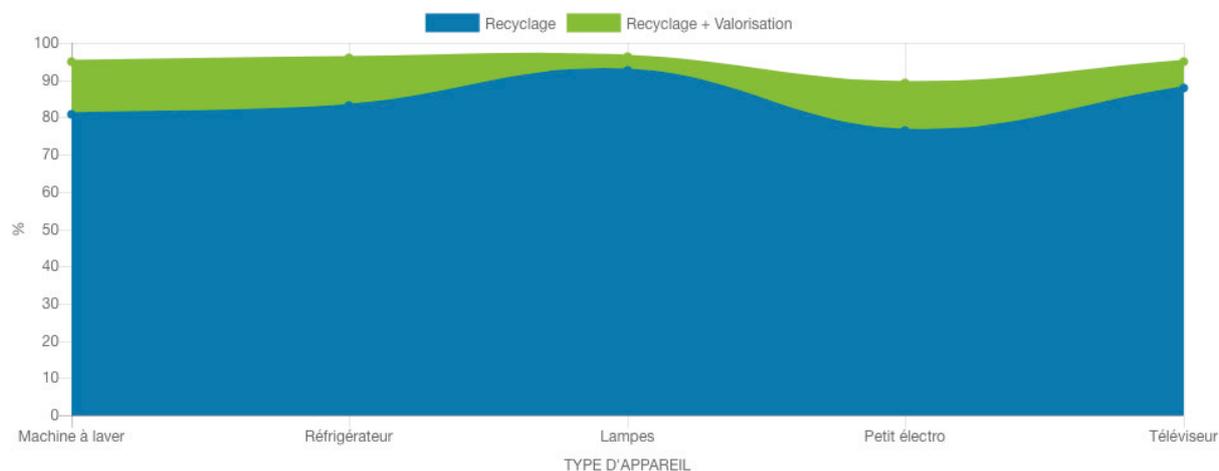
Dans le domaine des appareils électro usagés, Recupel a plus d'une raison de se considérer comme le spécialiste belge 2016 de la mine urbaine. Non seulement sur le plan de la collecte, mais aussi en ce qui concerne la transformation des déchets électro en nouvelles matières premières.

Les appareils collectés par les recycleurs agréés Recupel sont d'abord dépollués et débarrassés de leurs substances nocives avant d'être transformés en nouvelles matières premières. Ce processus est un maillon important de l'économie circulaire.

En moyenne, 80 à 90 % des pièces d'un appareil électro sont recyclées en nouvelles matières premières. Plus de 82 000 tonnes de matières premières ont ainsi pu être utilisées pour produire de nouveaux appareils en 2016. Des matières premières qui ne doivent donc plus être extraites de la terre de manière classique. Parmi ces nouvelles matières premières, on trouve 46 259 tonnes de matériaux ferreux et 12 880 tonnes de plastique recyclé.

En 2016, la dépollution manuelle – dans le cadre de laquelle l'économie sociale joue un rôle clé – a permis d'éviter que 12 500 tonnes de substances dangereuses, comme du mercure, du CFC et des poudres fluo, atterrissent dans la nature.

Sans compter que 1 410 000 appareils collectés n'ont pas eu besoin d'être décomposés, car ils ont pu rejoindre le circuit de réutilisation – les Ressourceries. Il s'agit là d'une forte augmentation par rapport à 2015. Elle s'explique par la généralisation de la réutilisation des petits appareils électro ; une évolution bénéfique pour la durabilité de notre société.



À propos: ces excellents chiffres de recyclage cachent une belle création d'emplois dans le secteur du recyclage. La fédération sectorielle Go4Circle parle d'une croissance notable de l'emploi. Pour la période 2011-2016, la commission paritaire 142 – qui peut être considérée comme un échantillon représentatif du secteur du recyclage – fait état d'une hausse de l'emploi de l'ordre de 11,7 %, dont 6 % en 2016.

Et " la croissance est la plus forte dans la catégorie des matériaux divers : le recyclage du plastique, des pneus, du verre, etc. s'adjuge 38 % des emplois créés. Ce sont principalement les ouvriers peu qualifiés qui se voient offrir des opportunités dans ce secteur ; un groupe qui trouve de moins en moins facilement du travail dans d'autres secteurs ", précise Go4Circle.

■ 1 410 000 appareils collectés n'ont pas eu besoin d'être décomposés, car ils pouvaient être réutilisés.

6. Bilan annuel

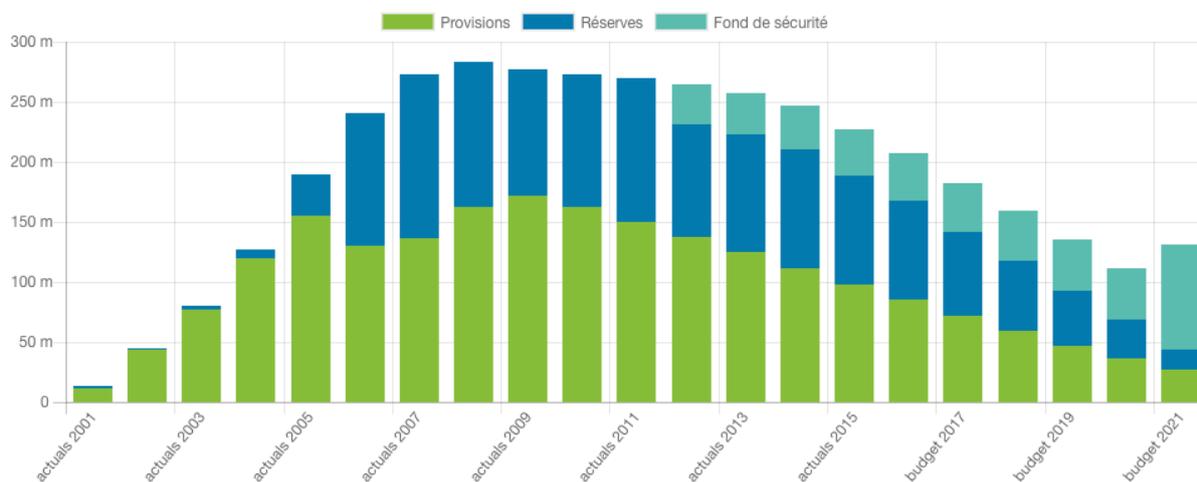
Recupel a poursuivi la réduction des réserves en 2016

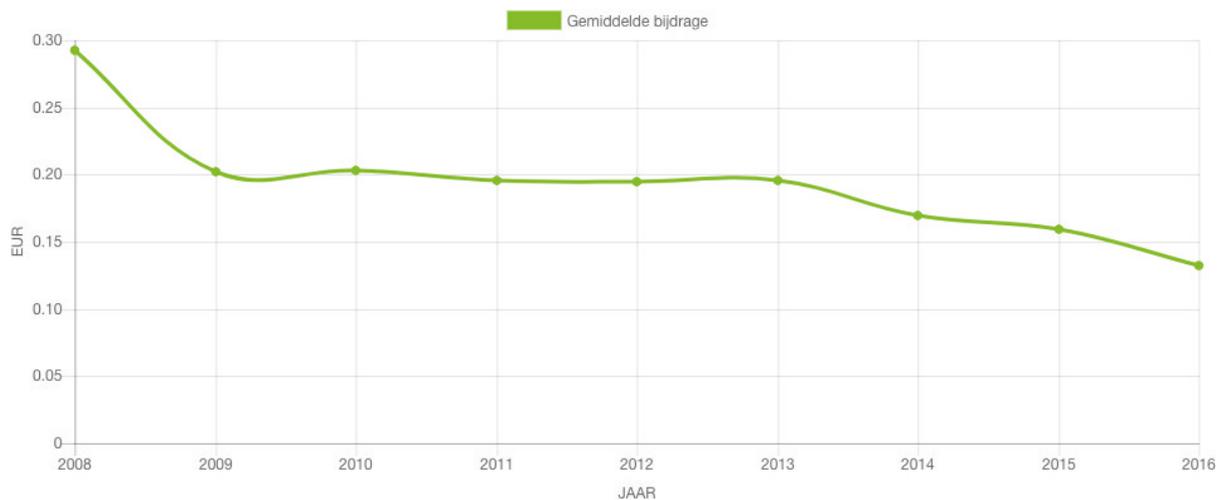
Recupel a perçu environ 17 millions € de cotisations en 2016. Les frais de fonctionnement totaux se sont élevés à 42 millions €. La plupart des frais ont encore pu être financés grâce aux réserves.

La totalité des réserves financières (provisions et réserves) construite grâce à des contributions initiales prudentes, continue à décroître de façon structurée. L'objectif est d'atteindre un système " pay-as-you-go ", par lequel la contribution Recupel liée à un appareil couvrirait complètement les coûts de collecte, de transport et de recyclage de celui-ci.

Un fonds de sécurité doit garantir la continuité de Recupel en cas de détérioration des conditions du marché (fluctuation défavorable des prix des matières premières, baisse des chiffres de vente ou autres facteurs externes).

Il est important de noter que le graphique ci-dessous rassemble les données des 7 différents organismes de gestion Recupel, qui représentent chacun un secteur. Ces capitaux propres ne sont pas liés, et la taille des réserves est différente pour chaque organisme de gestion. Les proportions entre les différents moyens financiers varient aussi fortement entre les différents secteurs.





Bilan financier Recupel

Actif	2016	2015
Immobilisations incorporelles	2.165,14	3.876,82
Immobilisations corporelles	2.670.244,12	1.990.073,51
Immobilisations financières	140,00	
Immobilisations	2.672.549,26	1.993.950,33
Créances à moins d'un an	8.379.385,39	4.986.282,42
Trésorerie	1.609.729,52	3.998.274,99
Comptes de régularisation	105.594,30	89.429,36
Actif circulant	10.094.709,21	9.073.986,77
TOTAL ACTIF	12.767.258,47	11.067.937,10
Passif	2016	2015
Provisions pour risques et charges	0,00	292.000,00
Provisions	0,00	292.000,00
Dettes à moins d'un an	12.767.285,47	10.775.937,10
Dettes	12.767.258,47	10.775.937,10
TOTAL PASSIF	12.767.258,47	11.067.937,10
Resultat de l'année	2016	2015
Chiffre d'affaires	43.526.438,98	42.062.807,09
Produits d'exploitation	43.526.438,98	42.062.807,09
Services et biens divers	-40.291.580,24	-38.411.964,68
Rémunérations, charges sociales et pensions	-2.587.993,19	-2.505.204,03
Amortissements et réductions de valeur	-946.577,19	-955.690,05
Provisions pour risques et charges	292.000,00	-192.000,00
Autres charges d'exploitation	-48.528,47	-40.958,46
Frais d'exploitation	-43.582.679,09	-42.105.817,22
BENEFICE (PERTE) D'EXPLOITATION	-56.240,11	-43.010,13
Produits financiers	84.574,11	33.476,48
Charges financières	-51.657,39	-31.047,00
Résultats financiers	32.916,72	2.429,48
Résultats exceptionnels	23.323,39	40.580,65
Résultats reportés	0,00	0,00

	BW-REC	RECUPEL AV	RECUPEL SDA	RECUPEL ICT	RECUPEL ET&G	LightRec	MeLaRec
Actif							
Créances à un an au plus	2.902.630,26	1.970.287,53	1.812.140,37	1.926.400,38	1.043.604,13	2.963.126,26	872.069,50
Liquidités et placements	73.851.609,76	26.786.321,42	20.831.349,62	17.001.828,73	13.857.712,98	43.697.011,96	6.308.794,29
Comptes de régularisation	5.739,42	2.535,38	2.064,85	2.173,90	2.615,60	4.834,42	477,62
ACTIF CIRCULANT	76.759.979,44	28.759.144,33	22.645.554,84	18.930.403,01	14.903.932,71	46.664.972,64	7.181.341,41
TOTAL ACTIF	76.759.979,44	28.759.144,33	22.645.554,84	18.930.403,01	14.903.932,71	46.664.972,64	7.181.341,41
Passif							
Fonds affectés	10.492.115,07	9.164.763,00	4.822.844,00	5.516.992,43	2.311.097,00	6.278.061,00	1.055.835,00
Bénéfice reporté	1.087.083,64	14.045.772,54	16.461.084,80	12.202.345,49	11.074.687,59	22.712.528,30	5.589.573,49
CAPITAUX PROPRES	11.579.198,71	23.210.535,54	21.283.928,80	17.719.337,92	13.385.784,59	28.990.589,30	6.645.408,49
Provisions pour risques et charges	62.603.856,35	4.587.206,08	313.830,83	0,00	1.014.372,08	16.053.580,93	24.933,29
PROVISIONS	62.603.856,35	4.587.206,08	313.830,83	0,00	1.014.372,08	16.053.580,93	24.933,29
Dettes à un an au plus	2.576.924,23	961.402,56	1.047.795,06	1.211.064,94	503.775,54	1.620.802,26	510.999,48
Comptes de régularisation	0,15	0,15	0,15	0,15	0,50	0,15	0,15
DETTES	2.576.924,38	961.402,71	1.047.795,21	1.211.065,09	503.776,04	1.620.802,41	510.999,63
TOTAL PASSIF	76.759.979,44	28.759.144,33	22.645.554,84	18.930.403,01	14.903.932,71	46.664.972,64	7.181.341,41
Compte de résultat (au 31 décembre 2016)							

Chiffre d'affaires	8.069.342,65	1.204.763,87	811.382,24	1.790.188,01	456.418,54	3.188.042,07	1.170.575,21
Autres produits d'exploitation	130.513,89	838.409,97	769.693,05	671.324,19	458.196,09	1.082.100,34	232.539,03
Produits d'exploitation	8.199.856,54	2.043.173,84	1.581.075,29	2.461.512,20	914.614,63	4.270.142,41	1.403.114,24
Achats	-12.451.772,37	-5.935.419,82	-1.740.253,37	-2.886.221,60	-802.208,92	-2.600.562,00	-592.989,24
Services et divers	-1.412.672,35	-1.294.880,31	-1.600.783,02	-1.616.629,89	-1.299.092,75	-3.082.597,85	-1.353.629,37
Réductions de valeur	55.918,54	940,11	10.086,49	138.772,89	5.915,15	-111,28	6.091,70
Provisions pour risques et charges	7.218.256,88	3.290.531,84	497.932,15	23.062,90	436.636,75	1.923.857,66	35.260,11
Autres charges d'exploitation	-123.359,77	-495.945,83	-463.663,98	-395.982,55	-278.044,58	-535.714,95	-138.804,22
CHARGES D'EXPLOITATION	-6.713.629,07	-4.434.774,01	-3.296.681,73	-4.736.998,25	-1.936.794,35	-4.295.128,42	-2.044.071,02
BÉNÉFICES/PERTES D'EXPLOITATION	1.486.227,47	-2.391.600,17	-1.715.606,44	-2.275.486,05	-1.022.179,72	-24.986,01	-640.956,78
Produits financiers	115.052,61	53.137,86	37.691,49	37.724,00	27.884,53	69.281,26	9.273,83
Charges financières	-125,38	-122,07	-197,79	-78,60	-322,25	-570,91	-109,98
Résultats financiers	114.927,23	53.015,79	37.493,70	37.645,40	27.562,28	68.710,35	9.163,85
Produits exceptionnels		118.348,82	0,00	594.183,97			
Résultats exceptionnels	0,00	118.348,82	0,00	594.183,97	0,00	0,00	0,00
Bénéfice/perte à reporter	1.601.154,70	-2.220.235,56	-1.678.112,74	-1.643.656,68	-994.617,44	43.724,34	-631.792,93



7. Membres et distributeurs

L'attention accordée au service a encore porté ses fruits en 2016

La relation avec les membres et les distributeurs a également été passée au crible en 2016. D'après les réponses au questionnaire, la volonté constante de Recupel d'offrir un service optimal continue de porter ses fruits. Les enquêtes sont malgré tout utilisées comme une base efficace pour définir des points d'action et garantir une amélioration continue du système.

L'enquête révèle notamment que les numéros 0800 et le formulaire de contact électronique gagnent en popularité auprès des membres de Recupel. Les numéros gratuits permettant de contacter les services de Recupel sont de plus en plus connus (+68 %) et de plus en plus utilisés (+42 %). Le formulaire de contact électronique affiche, lui aussi, un très beau score.

Les membres privilégient de plus en plus le site web pour vérifier la cotisation Recupel applicable à un appareil précis (78 %, contre 72 % en 2015.) Par ailleurs, plus de 90 % des membres qui ont utilisé le site web y ont trouvé les informations qu'ils cherchaient. Comme l'an dernier, deux tiers des membres sont satisfaits à très satisfaits de l'application de déclaration disponible en ligne et de la facturation proprement dite. La procédure de contrôle recueille aussi une évaluation positive : les membres ont été informés à temps et ont eu l'occasion de formuler des remarques, qui, de surcroît, ont fait l'objet d'un suivi correct.

D'après l'enquête menée auprès des distributeurs, ceux-ci connaissent pratiquement tous Recupel. Leurs clients sont neutres à favorables vis-à-vis de la cotisation. Seuls quelques distributeurs sont confrontés à des questions de clients quant à la cotisation Recupel.

L'étude révèle, du reste, que les distributeurs sont étonnamment peu (33 %) à utiliser le site web de Recupel. Ce chiffre sera un point d'attention majeur dans les années à venir, d'autant que 9 distributeurs sur 10 trouvent ce qu'ils cherchent quand ils visitent le site web. Nous investirons également dans une transmission optimale des informations aux distributeurs, via nos propres canaux (site web et e-mailings) et via ceux de nos partenaires.

Enfin, l'étude s'est penchée sur les distributeurs qui collaborent activement avec Recupel en tant que points de collecte. Elle fait état d'une satisfaction élevée au sein de ce groupe : 9 points de collecte sur 10 sont satisfaits à très satisfaits de la collaboration avec Recupel. Ils lui attribuent un score moyen de 8/10.