

FAQ : réponses aux questions les plus fréquentes

- **Quelle est la taille du carton de collecte ?**

Dimension du carton : 30x30x30 cm, il peut contenir environ 70 mobiles sans les accessoires.

Poids maximum: 12 kg

- **Quel type d'équipement est recyclé ?**

Tous les téléphones mobiles (peu importe le modèle, l'état ou l'opérateur) , les tablettes, accessoires mobiles (câbles, chargeurs, oreillettes....)

- **Qui effectue le recyclage ?**

Les Ateliers du Bocage (ADB) assurent le tri des téléphones et Morphosis s'occupe du recyclage. C'est une entreprise d'insertion professionnelle membre d'Emmaüs.

- **Les données personnelles sont-elles effacées ?**

Oui, avant d'être revendus sur les marchés émergents, les terminaux sont testés, nettoyés et toutes les données personnelles sont effacées. Chaque lot mis en vente est audité par un huissier de justice.

- **Comment sont utilisés les bénéfices ?**

Une partie des recettes sert à rémunérer les Ateliers du Bocage. Le reste permet de financer la collecte des mobiles en France.

- **Est-ce que la collecte est payante ?**

Non, Orange prend en charge l'ensemble des coûts logistiques et de traitement des mobiles (cartons, transport, recyclage)

- **Je m'occupe de plusieurs sites, comment gérer la collecte?**

Nous pouvons créer sur demande un groupement pour vous permettre de visualiser l'ensemble de vos sites enregistrés sur la plateforme. Il vous suffit d'en faire la demande via le formulaire contact ou collecte.moble@orange.com

- **Quels sont les liens qui unissent Orange et les Ateliers du Bocage ? Y a t-il une convention ?**

Les Ateliers du Bocage est un prestataire du Groupe Orange, avec un contrat pour le traitement des mobiles collectés par Orange en France (tous canaux confondus : collectes en boutiques Orange, collectes avec les collectivités locales, collectes en interne auprès des collaborateurs Orange...).

FAQ : réponses aux questions les plus fréquentes

- **les Ateliers du Bocage sont-ils un éco-organisme ?**

Les AdB ne sont pas un éco-organisme, En effet, d'un point de vue juridique, il y a obligation que les DEEE soient confiés à des éco-organismes . Or, en l'occurrence, les téléphones collectés dans les mairies et les autres partenaires de collecte, ont le statut de mobiles usagés, qui est une sorte de statut intermédiaire permettant justement ce genre d'opérations. Quand le téléphone est déposé, ce n'est pas un déchet, mais un mobile usagé.

La qualification de déchets EEE se fait aux Ateliers du Bocage, et c'est à ce moment que les téléphones, devenus déchets, sont transférés à la responsabilité d'Ecosystem,

Notre filière s'intègre parfaitement dans les attentes juridiques du point de vue traitement des déchets et réemploi des téléphones car nous sommes également signataires de la charte de réemploi d'Ecosystem, qui nous engage à respecter les conditions d'Ecosystem en matière de réemploi des mobiles (notamment l'effacement des données),

- **Imaginons que le carton de collecte soit au tiers du remplissage : vaut-il mieux utiliser le carton de collecte ou utiliser Ecosystem ? et si le collecteur contient 10 mobiles ?**

Si la quantité de mobiles est trop faible (inférieure à 10 mobiles), il vaut mieux laisser le carton en place et relancer une communication. Si aucune action de communication n'est menée, inutile de laisser le carton en place car il prendra la poussière, sera rangé puis oublié. Dans ce cas, il vaut mieux renvoyer le carton. Quand on demande l'enlèvement, vous recevez un bon de retour colissimo et les frais sont pris en charge par Orange.

Il est possible de renvoyer les téléphones dans un carton classique, plus petit, et de garder le carton si on souhaite faire durer l'opération dans le temps.

Attention : Orange est responsable du contenu des cartons de collecte lors de leur transport, il faut donc s'assurer que le carton remplisse certaines garanties en termes de sécurité : prendre un carton vierge, bien le sceller, et bien le scotcher.

- **La manière dont les mobiles sont reconditionnés sont revendus par Orange et autres distributeurs et quel % ? Quelle structure revend les smartphones reconditionnés ?**

Dans le cadre de notre contrat, les Ateliers du Bocage revendent, pour le compte d'Orange, les terminaux reconditionnés pouvant avoir une nouvelle vie (après suppression de toutes les données, nettoyage et réparation) auprès de Brokers spécialisés. A noter qu'il y a (malheureusement) que très peu de terminaux collectés pouvant être reconditionnés : ~5 % du parc total des mobiles collectés (tous canaux de collecte confondus), et même moins à l'échelle des collectes organisées en partenariat avec les collectivités locales. De plus, ces terminaux ne correspondent généralement pas aux attentes du marché français. ~95 % du parc des terminaux collectés sont considérés comme des déchets et recyclés avec Ecosystem, via son partenaire Morphosis.

Un huissier de justice audite chaque lot par échantillonnage afin de garantir la qualité des téléphones et ainsi que l'effacement des données personnelles. Les revenus générés par la filière permettent de payer les prestations des AdB et le reste permet de financer la collecte de mobiles.

FAQ : réponses aux questions les plus fréquentes

- Il est écrit dans la charte que les bénéfices de la revente des smartphones servent à financer la filière solidaire et les opérations de collecte en France. Par quel circuit ? Quelle structure perçoit les bénéfices et les redistribue ?

La revente des terminaux collectés et recyclés (précédemment décrite) finance le dispositif des collectes de mobiles organisées par Orange, notamment avec les collectivités locales (envoi/récupération des boîtes), le site Web <https://collecte-mobile.orange.fr>, et surtout les emplois associés aux Ateliers du Bocage en charge du recyclage. Créée en 1922, l'Association Ateliers du Bocage est devenue une Société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) favorisant notamment l'accompagnement et l'insertion de personnes éloignées de l'emploi pour les former et leur donner confiance en elles afin qu'elles puissent accéder à un emploi durable. L'entreprise adaptée propose à des personnes en situation de handicap des postes qui leur assurent une stabilité et témoignent de la confiance que leur employeur porte en elles. Elle permet à chacun de se [re]construire grâce au travail et à notre projet social.

- Les ADB sont dans un territoire, ont-ils l'intention de se développer, créer de l'activité dans un autre département ? Ecosystem a plusieurs sites.

Ce n'est pas à l'ordre du jour à date. Toutes les activités des ADB (dont les mobiles) sont centralisées dans les [Deux-Sèvres](#).

Ecosystem est un éco-organisme mandaté par l'état pour la fin de vie des équipements : Ateliers du bocage, réseau Envie, Morphosis comme d'autres sont des sous-traitants des éco-organismes. Les ADB ne font pas de recyclage, ils trient, démontent, reconditionnent et revendent les téléphones. Le recyclage des mobiles est assuré par Morphosis, la dépollution des batteries par SCRELEC donc pas les mêmes besoins d'infrastructures que Ecosystem.

- Le recyclage par **Ecosystem** : Quels sont les matières recyclées ? Ou sont-elles territorialement recyclées et par qui ? Quels sont les matières qui partent à l'étranger (s'il y en a ?) et quel traçabilité, engagement, avons-nous de ne pas voir ces matières finir hors recyclage ?

[Ecosystem](#) est un organisme mandaté par les pouvoirs publics pour gérer la fin de vie des équipements électriques et électroniques (D3E).

Orange est affilié à cet éco-organisme pour le recyclage des D3E, dès lors que nous confions nos déchets à cet organisme il ne nous appartient plus => c'est donc de leur responsabilité. Nous n'avons donc pas de traçabilité sur le devenir de ces équipements.

Toutefois en tant que sous-traitant d'Ecosystem, Ateliers du bocage évacue les déchets vers les partenaires d'Ecosystem :

- Pour le recyclage des mobiles [Morphosis](#) à Tourville les ifs.
- pour les batteries [Screlec](#)

L'éco-organisme est soumis à [réglementation](#) européenne donc nos déchets ne finissent donc pas en dehors de l'UE.

FAQ : réponses aux questions les plus fréquentes

- Comment se passe le transport depuis tous ces points de collecte qu'il y a partout en France ? jusqu'au ADB : transporteur dédié ? qui utilise des énergies vertes ?

2 choix possibles en fonction du volume à collecter : soit via colissimo ou via un transporteur (Géodis, Keuhne et Nagel).

Dans le 2ème cas, nous nous calons sur les tournées des transporteurs.

Cette partie est gérée par Ateliers du Bocage, Orange n'a pas de contrat directement avec ces prestataires logistiques.

- Est-ce que le transporteur a des obligations environnementales spécifiques (véhicules électriques, bateau-cargo, ...) ?

Non

- Est-il possible de réaliser des visites aux Ateliers du Bocage ? possible de les contacter directement ?

ADB réalise des visites groupées toutefois, ces visites ne doivent pas perturber l'activité du prestataire.

Il faut prendre contact avec DCOF ou DRCLG pour réaliser des visites groupées.

=> Suggestion des DRCL : voir si possible pour les ADB de créer une visite virtuelle

Voir : Lien à consulter : <https://www.youtube.com/watch?v=7xotoCHuQp4> :

+ voir vidéo sur le Finistère <https://youtu.be/kAM5kTJzUI8>

⇒ des films qui permettent de rassurer les administrés sur la protection des données.

- A quoi correspondent les retours commerciaux ?

C'est le flux interne non vendu par rapport aux saisons, par rapport aux gammes pour éviter de garder le stock – reprend les invendus

- Est-il prévu des collecteurs robustes dans les déchetteries ?

Les déchetteries semblent mener des opérations en parallèle : ont-elles été démarchées par d'autres pour mener ce type d'actions ?

Pas de collecteurs robustes de prévu dans les déchetteries.

Pas de démarches spécifiques engagées auprès des déchetteries. L'animation des partenaires de collecte est du ressort des directions responsables de ces flux. Possibilité en revanche pour les Délégués locaux Orange d'entamer des discussions avec des déchetteries pour mettre en place une collecte de mobiles.

FAQ : réponses aux questions les plus fréquentes

- En introduction, il est présenté une baisse du volume collecté entre 2022 et 2023, et on s'aperçoit que les boutiques contribuent beaucoup à ce que les clients fassent passer les mobiles dans le circuit des boutiques parce qu'ils arrivent à le valoriser : avez-vous des éléments plus concrets ? expliquer la différence entre ces 2 actions ?
- Quelle est la proportion de ces mobiles récupérés en boutique et que l'on valorise qui au final se retrouve dans le circuit des ADB parce qu'on n'a rien pu en faire ?

Si la question porte sur le réemploi des mobiles en provenance des boutiques.

Taux de réemploi en 2023 était de 0,8%

Le client a 2 possibilités en boutique : soit la reprise si son mobile a de la valeur sinon le recyclage via la collecte citoyenne.

Donc logiquement la majorité des mobiles collectés en boutiques ne sont pas réemployés mais ils sont recyclés.

- Quelle est votre recommandation pour la durée des collectes ?

Ne faut-il pas imposer aux CL un délai, une période (en dehors des challenges) de façon à ne pas laisser "dormir" autant de boîtes collectrices ?

Pas de délai imposé, chacun fait comme il le souhaite, mais nous conseillons des durées d'opérations comprises entre 3 et 6 mois maximum. Nous conseillons d'établir des durées d'opération avant le lancement de ces collectes.

Le risque d'une opération trop longue: risque de voir les mobiles volatilisés, essoufflement de l'action, et donc les cartons finissent par être rangés dans les stocks, sans être renvoyés. Le taux de retour de nos cartons est un élément suivi en interne et qui est important pour mesurer l'efficacité et la qualité des opérations de collectes.

- A votre avis, vaut-il mieux que les collecteurs soient renvoyés aux ADB ou vaut-il mieux qu'ils restent dans les Collectivités ?

Préconisez-vous que les collecteurs ne soient pas renvoyés si la collectivité souhaite renouveler l'opération sur le long terme !

Nous conseillons de renvoyer les cartons qui répondent aux attentes sur la sécurité des contenus lors du transport, le chargement et le déchargement (**Article R543-206-4 du Code de l'Environnement**).

Si la commune souhaite poursuivre l'opération, il suffit de commander un nouveau carton.

FAQ : réponses aux questions les plus fréquentes

Est-il prévu des antennes des Ateliers du Bocage dans d'autres départements/territoires ?

Sinon pourquoi ne le prévoit-il pas ?

Il n'y a pas de besoin spécifique à se déployer sur le territoire puisque toutes les collectes de mobiles sont centralisées dans les Deux-Sèvres et ce site est suffisant pour répondre à leurs besoins.

Pourquoi réaliser les collectes avec Orange et les ADB ?

Conformément à la réglementation, la collecte des équipements usagés est confiée aux éco-organismes mandatés par l'Etat.

Orange est affiliée à ECOSYSTEM et Ateliers du bocage est un sous-traitant de cet éco-organisme.

La collecte des mobiles d'Orange est effectuée selon la charte de traitement des mobiles d'ECOSYSTEM par conséquent elle doit être réalisée par un sous-traitant d'ECOSYSTEM.

Orange a fait le choix des Ateliers du bocage pour son expertise de pointe sur le traitement des mobiles et son engagement pour l'insertion professionnelle.

Ainsi, à travers son action, Orange crée des emplois pour les personnes en réinsertion et contribue à l'économie circulaire.

Pourquoi ne pas les réaliser directement les opérations de collecte avec Ecosystem ?

Notre action vient compléter l'action d'ECOSYSTEM, elle nous permet d'atteindre ses objectifs stratégiques et de répondre aux attentes de ses parties prenantes.

Nous menons des actions conjointes avec ECOSYSTEM : Re salariés, recyclage des mobiles pour les particuliers [bienvivreledigital](#) et [orange.fr](#)

Quel est notre lien avec Ecosystem ? Ils font aussi de la collecte ...

Est-il possible de décrire les forces et faiblesses ?

Ecosystem est un éco-organisme de DEEE. Ils sont responsables de la collecte et du recyclage des D3E sur le territoire français.

Notre offre de collecte inclut l'accès à un site de collecte qui permet le pilotage et la traçabilité des collectes.

Notre collecte est proposée à toutes structures, pas de limite de poids minimum pour la collecte et tous les coûts sont pris en charge par Orange.

Pour en savoir plus sur la solution: <https://pro.ecosystem.eco/trouver-une-solution/>

Par ailleurs, nous ne sommes pas en concurrence avec les éco-organismes mais nous complétons leurs actions.

FAQ : réponses aux questions les plus fréquentes

Au-delà de la collecte, a-t-on quelques données chiffrées plus précises sur les éléments recyclés (ex : poids de composants récupérés et/ou réinjectés dans les circuits de production). Une question récurrente des élus : que deviennent réellement les objets collectés, tout est-il recyclé

Une fois que le mobile est classé comme déchet, la responsabilité de son recyclage est confiée à l'éco-organisme.

Nous n'avons donc pas de visibilité sur le recyclage des matières des mobiles.

Tous les mobiles HS sont massifiés et sont recyclés chez Morphosis (environ 95% du flux total)

Faut-il signer absolument une convention : la préfecture envoie ses mobiles sans convention, la gendarmerie, les hôtels de police, SDIS idem ?

Non ce n'est pas obligatoire, il n'y a d'ailleurs pas de convention mais une charte de mise à disposition.

Toutefois, la signature de charte permet :

=> renforcer la visibilité positive...faire savoir. C'est bien pour nous

Il serait souhaitable d'être notifié dès qu'un de ces organismes du département par ex s'inscrit

Je comprends que le DRCL joue le rôle de chef de projet Orange sur ces opérations. quelle est la charge de travail estimée sur la durée de la campagne ?

Il est recommandé de travailler en équipe avec l'attachée de presse et la/le DET, en mode projet interne et externe pour une opération importante.

La charge de travail de travail estimée pour l'équipe projet :

- temps de présentation kit de com + transmettre modèle de communication (EDL) à la CL (voir boîte à outils) pour lancement de l'opération dans les communes
- temps de préparation pour la convention type (modèle dans la boîte à outil) + et signature
- temps de préparation création Groupement
- temps partage équipe Com/Presse/DET : conf presse/article presse... + RS
- soutien à l'inscription des communes : solliciter Clément Morisset ou Yvette Mbala si difficulté ET demander à la CL de réaliser un fichier de suivi
- proposition d'organiser une réunion d'animation avec les communes avec l'AM ou CD ou ComCom : ce qui permet de répondre aux questions et transmettre quelques conseils
- veiller au bon déroulement de la distribution ou réception des collecteurs
- point Tél ou physique 1x / mois avec le correspondant CL
- mail de relance à la CL (AM/CD/ComCom...) pour renvoi des collecteurs : important que toutes les communes renvoient leur collecteur
- communication sur la fin de l'opération / remise prix / bilan opération