



# GUIDE PRATIQUE

**Gérer, faire collecter et recycler  
les Déchets d'Équipements  
Électriques et Électroniques (DEEE)  
ménagères et professionnels**

Collectivités territoriales





# SOMMAIRE

---

<b>Glossaire</b> .....	<b>4</b>
<b>Engagements d'écosystème</b> .....	<b>5</b>
<b>Tri, conditionnement et stockage</b> .....	<b>6</b>
Tri des DEEE ménagers .....	6
Tri des DEEE professionnels .....	10
Nos solutions de stockage .....	11
<b>Optimiser la gestion des DEEE ménagers et professionnels</b> .....	<b>14</b>
Recommandations pour une prise en charge optimale des DEEE .....	14
Recommandations pour la protection du gisement .....	15
Enlèvements .....	16
Conditions d'accès .....	19
Que faire en cas de... .....	20
<b>Soutiens financiers dédiés aux DEEE ménagers</b> .....	<b>22</b>
Soutiens techniques .....	22
Soutien à la protection du gisement .....	22
Soutien à la vidéoprojection .....	23
Soutien à la zone réemploi .....	23
Soutien à la communication .....	24
Supports de communication mis à disposition .....	24
<b>Que deviennent les DEEE après avoir été collectés ?</b> .....	<b>26</b>

# GLOSSAIRE

---

**DEEE**

Déchet d'Équipement Électrique et Électronique

**PAM**

Petit Appareil (électrique) en Mélange

**VAE**

Véhicule à Assistance Électrique

**REP**

Responsabilité Élargie du Producteur

**ESS**

Économie Sociale et Solidaire

**GEM HF**

Gros Électroménager Hors Froid

**GEM F**

Gros Électroménager Froid

**GEP HF**

Gros Équipement Professionnel Hors Froid

**GEP F**

Gros Équipement Professionnel Froid

**PEP**

Petit Équipement Professionnel



# ENGAGEMENTS D'ECOSYSTEM

**ecosystem** confie la prestation de ramassage des DEEE sur votre point d'enlèvement à un prestataire désigné par appel d'offres. Celui-ci s'engage à respecter les points suivants :



## EFFECTUER UN ENLÈVEMENT

dans les délais impartis, calculés en fonction des quantités demandées, sur le portail ecosystem.



## COLLECTER

au minimum le nombre d'unités saisies dans la demande d'enlèvement du point de collecte.



## PRENDRE EN CHARGE

les volumes stockés au sol dans le cas où la dotation en contenants ne serait pas respectée.



## RESPECTER

les consignes de sécurité et de circulation du point d'enlèvement.



## LIVRER

les contenants nécessaires à la collecte en bon état.

# TRI, CONDITIONNEMENT ET STOCKAGE

**ecosystem** met à votre disposition des contenants dédiés pour collecter les DEEE ménagers et les DEEE professionnels auprès des usagers. Une fois qu'ils sont pleins, ils sont enlevés après votre demande via notre portail partenaire.

## TRI DES DEEE MÉNAGERS

Les DEEE ménagers sont tous les appareils électriques et électroniques usagés fonctionnant avec des piles, batteries ou sur secteur et provenant de l'utilisation des ménages (le grand public).



Sont compris les composants, les sous-ensembles et les produits consommables faisant partie intégrante des équipements au moment de leur mise au rebut.



Les piles, batteries et cartouches d'encre extraites des équipements sont à confier à la filière dédiée.

## Équipements repris par ecosystem

Liste non exhaustive. Rendez-vous sur [www.ecosystem.eco](http://www.ecosystem.eco) pour avoir la liste détaillée.

Les DEEE ménagers pris en charge par **ecosystem**, sont triés selon leur taille et les matières qu'ils contiennent, en grandes familles appelées « flux ».

### 1 Petits Appareils en Mélange (PAM)



Cuisine



Salle de bains



Entretien, nettoyage



Informatique,  
câbles et multiprises  
(hors écrans et  
ordinateurs portables)



Électronique grand public  
(appareils photo,  
GPS, télécommandes,  
chaînes HI-FI, lecteurs DVD...)



Autres appareils  
(cigarettes électroniques,  
produits de vapotage...)

## Point de vigilance avec les familles d'équipements suivants :

Dès lors qu'ils contiennent des piles, une batterie ou un câble électrique, ce sont des DEEE de la catégorie PAM :



Jouets et équipements de loisir électriques et électroniques

⚠ Attention, **ecosystem** reprend uniquement les jouets et articles de loisir électriques et électroniques.\*



Équipements de bricolage et de jardin électriques et électroniques

⚠ Attention, **ecosystem** reprend uniquement les outillages électriques et électroniques.\*

## Ces appareils sont considérés comme atypiques mais restent dans la catégorie PAM :



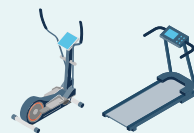
Écrans rétroprojecteurs



Jeux d'arcades



Pianos électriques



Appareils de sport et de musculation (tapis de course, vélos élliptiques...)



Lampes bronzantes



Véhicules à assistance électrique (VAE) (trottinettes électriques, vélos électriques, hoverboards...)

Veiller à retirer les sources lumineuses et à les déposer dans le contenant dédié.

## Ces appareils sont bien des équipements électriques de la catégorie PAM :



Robinetteries automatiques



Appareillages électriques : disjoncteurs, fusibles, prises électriques...



Luminaire

\* Pour les jouets, articles de loisir, de bricolage et de jardin relevant des autres familles de produits, contactez la filiale REP (Responsabilité Élargie du Producteur) spécifiquement agréée pour la gestion des déchets de ces produits.

## 2 Gros Électroménagers Froid (GEM F)



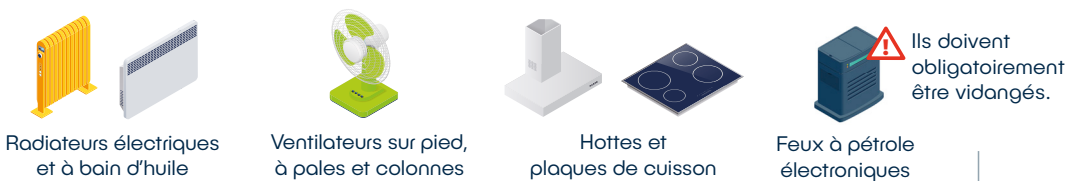
## 3 Gros Électroménagers Hors Froid (GEM HF) et petits Électroménagers Hors Froid (petits GEM HF)



Ces équipements électriques ne vont pas en benne ferraille.



**Gros**



**Petits**

**⚠ Panneaux solaires thermiques**  
ecosystem reprend uniquement les panneaux solaires thermiques (production d'eau chaude). Pour les panneaux solaires photovoltaïques, contactez l'éco-organisme SOREN ([www.soren.eco](http://www.soren.eco))

Pour les petits GEM HF, sélectionner le flux GEM HF lors de la demande d'enlèvement.



Les écrans de gros gabarit qui ne rentrent pas dans les caisses grillagées, sont à déposer au sol. Ils seront collectés directement par le prestataire d'ecosystem.

## 4 Écrans



Téléviseurs cathodiques



Téléviseurs écrans plats



Écrans informatiques



Ordinateurs portables



Tablettes, liseuses (à partir de 7")



Minitels

### Point de vigilance lors du tri des DEEE ménagers :

Ne déposez pas de produits dangereux dans les DEEE ménagers usagés tels que les extincteurs, galets de chlore, aérosols, munitions, bouteilles de gaz, fusées de détresse...



### Zone réemploi :

Si vous disposez d'une zone réemploi, certains appareils peuvent être sélectionnés et stockés dans cette zone pour être confiés à votre partenaire de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Cette zone doit être bien distincte de celle destinée au stockage des déchets pour enlèvement. Veiller à ce que votre partenaire remette bien les flux non réemployables à la filière. Vous pouvez, sous certaines conditions, bénéficier d'un soutien à la zone réemploi (cf. p 23).



## TRI DES DEEE PROFESSIONNELS

Les DEEE professionnels sont tous les appareils électriques et électroniques usagés non ménagers, utilisés à des fins professionnelles. Ils peuvent être détenus par des usagers professionnels, les services des communes ou des EPCI, voire certains particuliers.

ecosystem est agréé pour tous les DEEE professionnels et peut ainsi les prendre en charge à titre gracieux. Ces flux n'entrent pas dans le champ d'application de votre contrat DEEE ménagers et ne donnent pas lieu à un soutien financier.

### Équipements repris par ecosystem

Liste non exhaustive. Rendez-vous sur [www.ecosystem.eco](http://www.ecosystem.eco) pour avoir la liste détaillée.



Les équipements basse tension, inférieurs à 1000 volts en courant alternatif et 1500 volts en courant continu, entrent dans le périmètre ecosystem.



Les équipements à moyenne et haute tension, supérieurs à 1000 et 1500 volts, ne sont pas pris en charge par ecosystem.

## 1 Gros Équipements Professionnels Hors Froid (GEP HF) et Gros Équipements Professionnels Froid (GEP F)



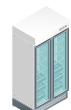
Matériels de nettoyage professionnel



Congélateurs



Réfrigérateurs



Armoires réfrigérées



Armoires froides

GEP HF

GEP F

## 2 Petits Équipements Professionnels (PEP)



Matériels informatiques professionnels



Cabines UV



Gamelles d'éclairage public



Enseignes lumineuses

Pour une première prise en charge, une mise à jour de l'offre de service paramétrée sur votre espace personnel est nécessaire pour vous permettre de demander l'enlèvement des flux concernés. Pour cela, contactez votre Responsable Régional(e) de Collecte ou le service client.

### Service client :

0 809 540 590 Service gratuit + prix appel

Cliquer sur : « Contactez-nous » en haut à droite de votre accès portail

Écrire à : [contacteznous@ecosystem.eco](mailto:contacteznous@ecosystem.eco)

**Important :** il est tout à fait possible de procéder à l'enlèvement simultané de plusieurs types de flux (DEEE ménagers, DEEE professionnels, lampes,...) mais les exigences de traçabilité ne permettent pas de les mélanger dans un même contenant.

## NOS SOLUTIONS DE STOCKAGE

Pour collecter les DEEE auprès de vos usagers, **ecosystem** met à disposition des contenants dédiés à un type de flux, qui seront remplacés par des contenants vides lors de l'enlèvement.

### Pour les DEEE ménagers et les DEEE professionnels

Dans la plupart des cas, le stockage et la logistique d'enlèvement pour les DEEE ménagers et les DEEE professionnels sont les mêmes. Ils peuvent donc être menés conjointement et un transport mutualisé des flux est opéré.

#### Contenants PAM/PEP



##### Contenant PAM/PEP (plastique)

120 x 100 x 117 cm

#### Cas des appareils atypiques :



##### À stocker au sol ou sur palette



Pour les PAM encombrants, signaler en commentaire de votre demande d'enlèvement.



##### À stocker dans le contenant PAM/PEP

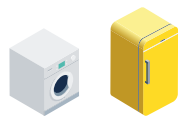


Entre 1 et 3 VAE (hoverboards, trottinettes électriques etc.) : en mélange avec le reste des PAM.

Vélos électriques : au sol.

À partir de 4 VAE : dans un contenant PAM dédié.

#### Reprise au sol pour les GEM F, GEM HF et petits GEM HF



##### Stockage au sol

Seuil de 100 kg, soit 2 GEM

#### Cas des appareils atypiques :



À stocker au sol ou sur palette

Selon la place disponible et l'importance du flux, une caisse grillagée peut vous être proposée pour collecter le petit GEM HF (radiateurs, ventilateurs, hottes et plaques de cuisson).

#### Contenants Écrans



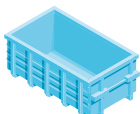
##### Caisse grillagée

80 x 120 x 96 cm

##### Rappel :

Ne pas mélanger les flux dans une même caisse (par exemple : PAM et petit GEM HF, PAM et Écrans).

## Spécificités de stockage pour les DEEE ménagers avec la massification



### Benne 30 m<sup>3</sup>

300 x 620 x 240 cm  
Emprise au sol : 10 m<sup>2</sup>

Votre contrat prévoit la possibilité de massifier un ou deux flux de DEEE ménagers, c'est-à-dire de les collecter et de les transporter en benne dédiée à un seul flux (scénario S2, cf. p 22 «Soutiens financiers»). La benne est alors fournie, à la demande d'**ecosystem**, par un prestataire qui assurera la rotation. Ce scénario, réservé aux sites ayant un gisement annuel de plus de 100 tonnes, doit être mentionné dans votre contrat (par un avenant au besoin) et donne accès à un soutien financier plus important. La massification ne peut s'appliquer qu'aux seuls flux GEM HF et PAM. Pour plus de précisions, consultez votre contrat. Vous pouvez aussi contacter votre Responsable Régional(e) de Collecte.

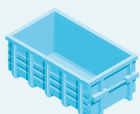
**Le transport en benne du flux PAM est interdit pour les équipements dont l'alimentation principale est à piles ou batterie(s).** La massification du PAM implique donc un sur-tri opéré par le personnel de déchetterie. Pour en savoir plus, un guide sur le sur-tri du PAM est à votre disposition dans la rubrique « Documents » de votre espace client ou sur [www.ecosystem.eco](http://www.ecosystem.eco) sur la page dédiée aux professionnels dans la section « Collectivités locales ».



## Spécificités de stockage pour les DEEE professionnels

Le gabarit et le nombre d'équipements professionnels collectés conduisent parfois **ecosystem** à vous proposer des solutions plus adaptées.

### Exemples de situations particulières :



Un déstockage important d'un même flux pourra éventuellement être transporté en benne (ex. : gamelles d'éclairage municipal suite à une opération de remplacement).



Il pourra vous être demandé de disposer les équipements volumineux sur une palette, qui ne vous sera pas retournée après l'enlèvement (poids compris entre 150 kg et 500 kg).

**ecosystem** reprend également les équipements très volumineux ou hors standards et nécessitant des moyens logistiques spécifiques :

- Dimensions supérieures à 100 x 250 x 200 cm ;
- Poids supérieur à 500 kg pour les équipements sur support de charge (ex. : palettes ou appareils sur roulettes).

En cas de doute, contactez votre Responsable Régional(e) de Collecte ou le service client.

**Service client :**

☎ **0 809 540 590** Service gratuit + prix appel

🌐 Cliquer sur : « **Contactez-nous** » en haut à droite de votre accès portail

✉ Écrire à : [contacteznous@ecosystem.eco](mailto:contacteznous@ecosystem.eco)



# OPTIMISER LA GESTION DES DEEE MÉNAGERS ET PROFESSIONNELS

**ecosystem vous accompagne pour faciliter la collecte et le stockage des DEEE, et optimiser leur prise en charge au moment de l'enlèvement.**

## RECOMMANDATIONS POUR UNE PRISE EN CHARGE OPTIMALE DES DEEE

**Il est important de suivre les recommandations ci-dessous pour assurer une évacuation et un traitement adéquats des DEEE collectés. Si elles ne sont pas respectées, les prestataires d'ecosystem peuvent en effet refuser de les prendre en charge au moment de l'enlèvement.**

- **Respecter l'intégrité des équipements** : ne pas les casser ou les démanteler;
- **Enlever les emballages et les consommables**;
- **S'assurer de l'absence de fluides ou de denrées périssables** dans les équipements. En particulier, la présence d'huile de friture peut représenter un risque d'accident par glissade;
- **Veiller impérativement à séparer les sources lumineuses de leur support ou luminaire**;
- **Privilégier le retrait des batteries et piles** : les batteries et piles seules sont à déposer dans les contenants Corepile ou Screlec;
- **Araser les contenants** : ne pas remplir les contenants au-delà de leurs bords supérieurs afin de pouvoir les couvrir et les superposer. Cela optimise la logistique ainsi que le bilan carbone de l'opération d'enlèvement;
- **Les équipements hors gabarit qui le nécessitent, doivent être fixés sur palette** par vos soins. La taille maximale de la palette ne doit pas dépasser 100 x 120 x 200 cm, elle doit être en bon état et fixée solidement (cerclage, sangles ou film);
- **Veiller à bien respecter les flux à mettre dans chaque type de contenant** : les mélanger dans un même contenant peut entraîner le refus de sa prise en charge par le logisticien car chaque flux est traité avec un process industriel spécifique, dans des lignes de traitement souvent distinctes;
- **Utiliser la signalétique mise à votre disposition** pour faciliter le tri, pour les usagers comme pour le personnel permanent et les renforts saisonniers (cf. p24 rubrique « Supports de communication mis à disposition »);
- **Stocker tous les contenants à l'abri de l'humidité** pour des raisons réglementaires relatives à la sécurité des personnes et au risque environnemental;
- **Déclencher votre demande d'enlèvement dès le seuil atteint ou avant débordement** des contenants;





- Renseigner la demande d'enlèvement conformément aux quantités réelles à enlever, pour vous assurer le remplacement de tous les contenants pleins;
- S'assurer de l'accessibilité au gisement pour le prestataire de collecte (cf. p19 rubrique « Conditions d'accès »);
- Garder le point d'enlèvement propre : le prestataire n'est tenu de nettoyer que les débris et salissures occasionnés par son intervention.

## RECOMMANDATIONS POUR LA PROTECTION DU GISEMENT

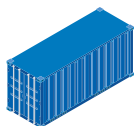
**Les DEEE peuvent faire l'objet de convoitise de la part d'individus ou groupes qui recherchent la valorisation de certains composants (métaux) sans se préoccuper des substances et matières polluantes, risquant ainsi leur dispersion dans l'environnement.**



Pour évaluer l'impact réel des vols, **ecosystem** vous recommande de compter les DEEE de la catégorie GEM lors de chaque ouverture et fermeture de votre déchetterie (vous pouvez vous rapprocher de votre Responsable Régional(e) de Collecte pour obtenir un modèle de fiche de comptage). C'est un moyen simple d'évaluer le niveau de vols qui est parfois largement sous-estimé.

### Pour limiter les risques

- Marquer l'intégralité des GEM F et HF. **ecosystem** met gratuitement à votre disposition des pochoirs, qui facilitent le travail des forces de l'ordre;
- Adapter les fréquences d'enlèvements des DEEE pour limiter le stock. Il peut être recommandé de choisir le scénario S0 (cf. p16) pour permettre l'abaissement des seuils d'enlèvement et l'augmentation de la fréquence d'enlèvement;
- Mettre en place un conteneur maritime à fermeture sécurisée pour stocker les DEEE. Si votre déchetterie est éligible, **ecosystem** vous accompagne dans sa mise en place et vous aide à financer cet investissement.



### Comment réaliser un marquage efficace ?

- Privilégier les bombes de couleurs vives;
- Marquer au moins 2 parois fixes des GEM F et HF;
- Marquer tous les compresseurs des GEM F;
- Votre collectivité peut créer des pochoirs personnalisés, pour identifier plus facilement le point de collecte ayant été volé ou pillé.

**Le marquage constitue une preuve de vol et de recel, le cas échéant.**  
Cette technique permet l'intervention des forces de l'ordre. Des condamnations sont possibles : jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.



## ENLÈVEMENTS



Chaque collectivité désigne au moins un contact référent auquel **ecosystem** attribue un login et un mot de passe à personnaliser pour se connecter à un compte dédié. Vous pouvez gérer vos demandes et vos enlèvements, être accompagné par le service client en cas de besoin, et accéder à des tutoriels pour faciliter vos démarches.

Rendez-vous sur le site [www.ecosystem.eco](http://www.ecosystem.eco) pour accéder à votre « Espace » en haut à droite de la page.


Vous pouvez aussi vous rendre directement sur : <https://portail.ecosystem.eco/fr/login>  
Ceci vous permettra de déclencher une demande d'enlèvement et de bénéficier d'autres fonctionnalités utiles.


Des tutoriels sont disponibles dans votre « Espace » pour vous guider dans vos démarches. Pour les retrouver, rendez-vous dans « Documents » puis « Documentations ». Vous pourrez ainsi cliquer sur le tutoriel qui vous intéresse.


### Référent(e) et identifiants :

Si vous ne connaissez pas votre référent(e) ou si vous êtes référent(e) mais avez perdu vos identifiants, deux solutions s'offrent à vous :

- Cliquer sur « Mot de passe oublié » si vous disposez de votre numéro d'identifiant.
- Contacter le service client :

 **0 809 540 590** Service gratuit + prix appel

 Cliquer sur « Contactez-nous » en haut à droite de votre accès portail

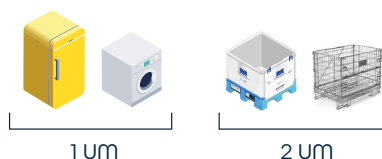
 Écrire à [contacteznous@ecosystem.eco](mailto:contacteznous@ecosystem.eco)

### Demande d'un enlèvement

Pour la gestion des DEEE ménagers, votre contrat type prévoit pour chaque point d'enlèvement un scénario adapté à vos contraintes :

- **Scénario S0** : seuil minimum d'enlèvement à 8 UM\* ;
- **Scénario S1** : seuil minimum d'enlèvement à 24 UM\* ;
- **Scénario S2** : seuil minimum d'enlèvement à 8 UM\* pour les flux non massifiés.

\* Valeur de l'UM (Unité de Manutention) :  
1 GEM F = 1 GEM HF = 1 UM  
1 box PAM = 1 box Écrans = 2 UM



### Demandes automatiques

Pour les DEEE ménagers, il est fréquent qu'une demande automatique soit paramétrée de manière à assurer une évacuation régulière des stocks. Ces demandes automatiques sont au minimum d'une par semaine et sont généralement établies en fonction d'un besoin récurrent observé. Elles tiennent compte du scénario choisi pour vos déchetteries. Compte tenu de la saisonnalité de la fréquentation des sites et de l'évolution de la consommation, il se peut que ces demandes s'avèrent insuffisantes :

- Si la fréquence de ramassage est ponctuellement insuffisante, il vous suffit de créer une ou plusieurs demandes supplémentaires ;
- Si la fréquence de ramassage est systématiquement insuffisante, vous pouvez contacter votre Responsable Régional(e) de Collecte.

Vous pouvez consulter le planning des demandes programmées dans votre « Espace » dans l'onglet « Mon compte ». Un tutoriel est disponible dans la rubrique « Documentations ».

## Déclenchement d'un enlèvement

Dès l'approche du seuil défini par le scénario ou à partir de 100 kg pour un enlèvement dédié aux flux professionnels, vous pouvez déclencher une demande d'enlèvement. Pour les flux non massifiés, le délai maximal d'intervention du prestataire est calculé sur la base des quantités à enlever indiquées dans votre demande :



### Délais d'enlèvement pour les flux ménagers et professionnels

Type de logistique	Poids estimé de la demande*	Délais de réalisation		1 <sup>er</sup> jour dispo
		Si demande avant 14h	Si demande après 14h	
Enlèvement standard	100 - 199 kg	10 jours ouvrables**	11 jours ouvrables	J+1
Enlèvement standard	200 - 299 kg	7 jours ouvrables	8 jours ouvrables	J+1
Enlèvement standard	300 - 399 kg	5 jours ouvrables	6 jours ouvrables	J+1
Enlèvement standard	400 - 999 kg	3 jours ouvrables	4 jours ouvrables	J+1
Enlèvement standard	> 1 000 kg	2 jours ouvrables	3 jours ouvrables	J+1
Enlèvement massifié	> 1 000 kg	24 h/72 h	24 h/72 h	J+1

\* Tous flux confondus

\*\* Jours ouvrables = du lundi au samedi

Flux / contenant	Poids moyen
GEM HF / GEP HF (unité)	50 kg
GEM F / GEP F (unité)	50 kg
PAM / PEP / Écrans*	173 kg
Caisse grillagée petits GEM HF	186 kg

\* Contenants PAM / PEP (plastique) et caisse grillagée.

L'enlèvement d'une benne (flux massifiés) est soumis à un délai de 2 jours ouvrables.

### À noter :

- Lors de la réalisation de votre demande, vous devez choisir un nombre de jours de disponibilité correspondant au délai maximum calculé : il est important d'indiquer uniquement les jours disponibles pour la collecte (signalés en vert). Il convient par exemple de décocher les jours de fermeture si vous ne pouvez y garantir un accès au prestataire ;
- Une fois votre demande confirmée, le prestataire planifiera son passage en choisissant l'un de vos jours de disponibilité ;
- Si votre stock est supérieur à ce qu'indique votre demande, le prestataire peut, selon ses capacités, prendre en charge tout ou partie du surplus. Dans ce cas, les données enregistrées correspondront bien aux quantités réellement enlevées.

## Suivi d'un enlèvement

**ecosystem** vous garantit une traçabilité des flux confiés à son prestataire.

### Au moment de l'enlèvement

- Le chauffeur doit proposer au personnel de la déchetterie de signer le **Bordereau de Suivi de Déchets (BSD)**, s'il intervient durant les horaires d'ouverture. Ce BSD, libellé au nom d'**ecosystem**, ne peut pas être remis au personnel. Il sera disponible fin 2023 sur la plateforme Trackdéchets ;
- Le cas échéant, le chauffeur doit signer le **journal des enlèvements** que vous mettez à sa disposition ;
- Les **documents de suivi** doivent mentionner les quantités réellement évacuées.

### Après l'enlèvement

Le prestataire d'**ecosystem** est tenu d'effectuer une pesée par flux pour chaque enlèvement et de saisir ces données dans le système informatique d'**ecosystem**. Votre accès réservé vous permet de disposer d'outils de suivi adaptés et disponibles quelques jours après un enlèvement.

Des **indicateurs téléchargeables** vous sont proposés sous format pdf ou excel : évolution du poids collecté ou liste des enlèvements sur une période pouvant remonter à plusieurs années. Pour utiliser cette fonctionnalité, rendez-vous dans la rubrique « **indicateurs** » de votre « **Espace** ».



*Consulter le tutorial « Consulter et télécharger les indicateurs de collecte ».*

Dans le menu de recherche des demandes, il vous est possible de télécharger une « **Attestation de remise à la filière** » pour toute demande en statut « **Terminé** ». Cette attestation mentionne les quantités de déchets par flux, le nom du prestataire ayant procédé à l'enlèvement ainsi que la destination de chaque flux.



*Consulter le tutorial « Télécharger une attestation de remise à la filière ».*

**En cas de problème**, vous devez déclarer votre dysfonctionnement dans votre « **Espace** » afin que nous puissions traiter votre demande (cf. p 20 rubrique « **Problème(s) lors de l'enlèvement** »).

## CONDITIONS D'ACCÈS

Afin de permettre au prestataire d'écosystème de procéder à l'enlèvement et au remplacement de vos contenants pleins, il est nécessaire que votre zone de stockage réponde aux critères suivants :



### Accessibilité du véhicule de collecte

- Prévoir une aire de parking pour le camion de collecte à proximité de l'aire de stockage;
- Veiller à ce que l'espace de manœuvre pour le véhicule soit suffisant : limitation de toute marche arrière supérieure à 25 m ;
- Éviter le stationnement sur une aire de circulation : un enlèvement peut durer jusqu'à 30 min.



### Accessibilité des bacs de collecte

- La distance à parcourir entre la zone de stockage et le véhicule de collecte ne doit pas excéder 15 m ;
- La zone de chargement ou de stationnement ne doit pas présenter de danger pour les opérateurs de collecte ;
- En cas de stockage dans un local, la porte d'accès à la zone de stockage doit avoir une largeur minimale de 1,50 m ;
- Pas de marche, de trottoir ni d'escalier : lorsque le stockage s'effectue dans un local ou un container au plancher surélevé (ex. : container maritime), une rampe d'accès doit être mise à disposition. La rampe doit pouvoir supporter un poids global de 700 kg (rampe métallique, en béton, en fibre de verre...);
- Toute pente d'accès doit présenter les mêmes caractéristiques techniques que les accès des personnes à mobilité réduite (PMR) ;
- L'accès et le stockage des contenants doivent se faire sur une surface stabilisée et roulante (bétonnée ou goudronnée) permettant l'utilisation de diables et de transpalettes, y compris électriques, par les opérateurs de collecte. Les accès en terre battue, gravillonnée, en zone enherbée ou avec des aspérités importantes, sont proscrits. En cas d'impossibilité majeure, les déchets à enlever doivent être acheminés par vos soins vers le camion.





## QUE FAIRE EN CAS DE...

### Vol(s) de DEEE ?

#### Conseils et aides à la sécurisation

La Prévention Technique de la Malveillance vous accompagne sur demande pour vous aider à lutter contre le vol. Ses recommandations sont d'augmenter le temps, la distance et la difficulté d'accès aux voleurs et pilleurs pour atteindre les DEEE stockés et leurs contenants.

L'accompagnement par un avocat spécialisé et les frais associés, sont pris en charge par la filière.

#### Constat de vol(s)

- Contacter votre Responsable Régional(e) de Collecte pour prendre connaissance de la procédure et établir le montant du préjudice ;
- Déposer une plainte après chaque vol de DEEE ;
- Refuser la main courante et exiger toujours le dépôt de plainte pénale ;
- Transmettre à **ecosystem** l'avis à victime dès réception ;
- Être attentif au contenu de la plainte : donner tous les éléments d'identification du ou des auteurs du vol (vidéosurveillance, plaque d'immatriculation...) et toute autre information pouvant aider les forces de l'ordre.

Si, pour le stockage de vos DEEE, vous souhaitez acquérir un conteneur sécurisé ou sécuriser la fermeture d'un conteneur existant, contactez votre Responsable Régional(e) de Collecte. Un dispositif d'aide à l'acquisition et à la sécurisation peut vous être proposé.

### Vol(s) de contenants ?

#### Signaler un vol de contenant

Vous êtes responsable du contenant mis à votre disposition. Vous devez déclarer le sinistre à votre assureur, puis contacter **ecosystem** :

- Cliquer sur « **Contactez-nous** » dans votre espace client ;
- Ou écrire à [contacteznous@ecosystem.eco](mailto:contacteznous@ecosystem.eco).

Il est important de signaler tout vol de contenant(s) réutilisable(s) et de porter plainte tout en nous contactant dès que possible.

### Problème(s) lors de l'enlèvement ?

#### Déclarer un dysfonctionnement

Si vous avez rencontré un dysfonctionnement relatif à la prestation d'enlèvement (retard, réclamation...), il est important de nous le signaler en vous connectant à votre espace.

Tout dysfonctionnement doit être associé à une demande d'enlèvement existante dans le système. Soyez le plus précis possible pour que nous puissions résoudre votre problème au plus vite. À la suite de cette saisie, le prestataire réceptionnera votre réclamation et vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.



• Consulter le tutoriel « Déclarer un dysfonctionnement ». •

## Nombre de contenants insuffisant ?

### Ajuster le nombre de contenants à votre activité

Votre espace sur le portail **ecosystem** vous permet de nous transmettre tout besoin de contenant(s) supplémentaire(s) dans les situations suivantes :

- **Dotation habituelle non respectée** lors du dernier enlèvement (demande pour rétablir une dotation cible) ;
- **Dotation insuffisante** pour les besoins (demande pour dépassement d'une dotation cible de type « pérenne ») ;
- **Besoin de contenants supplémentaires** consécutif à des apports exceptionnels (demande pour dépassement d'une dotation cible de type « ponctuelle »).

Les demandes de dépose pour dépassement d'une dotation cible sont soumises à validation par **ecosystem** avant transmission au prestataire qui se chargera de la livraison dans les plus brefs délais.



Consulter le *tutoriel « Demander un contenant supplémentaire »*.


## Changement de situation ?

### Signaler vos changements de situation et coordonnées

Veillez nous signaler tout changement de situation (déménagement, changement de raison sociale ou de SIRET, fermeture d'un point de collecte etc.). Vos données sont essentielles à la traçabilité des appareils usagés collectés.

Pour ce faire, connectez-vous sur votre compte Territeo.

Pour toute autre situation, vous pouvez joindre votre Responsable Régional(e) de Collecte ou notre service client :

 **0 809 540 590** Service gratuit + prix appel

 Cliquer sur « **Contactez-nous** » en haut à droite de votre accès portail

 Écrire à [contacteznous@ecosystem.eco](mailto:contacteznous@ecosystem.eco)



# SOUTIENS FINANCIERS DÉDIÉS AUX DEEE MÉNAGERS



Votre collectivité bénéficie de soutiens financiers pour mettre en place la collecte des DEEE ménagers et réaliser des actions de communication et de sensibilisation dédiées aux DEEE sur votre territoire.

## SOUTIENS TECHNIQUES

### Soutien forfaitaire

Chaque point d'enlèvement éligible dispose d'un soutien forfaitaire. Pour cela, votre site doit réaliser un seuil de tonnage minimum par trimestre :

- 6 tonnes par trimestre en milieux rural et semi-urbain ;
- 10 tonnes par trimestre en milieu urbain.

Les points d'enlèvement éligibles sont évalués au trimestre, et disposent de 500 €/trimestre.

### Soutien variable

Le soutien variable de chaque point d'enlèvement dépend du scénario choisi dans votre contrat :

- Scénario S0 : 24 €/tonne ;
- Scénario S1 : 47 €/tonne (60 €/tonne pour une collectivité en milieu urbain) ;
- Scénario S2 :
  - 110 €/tonne pour le GEM HF massifié ;
  - 130 €/tonne pour le PAM massifié.

## SOUTIEN À LA PROTECTION DU GISEMENT

Ce soutien vient en complément du soutien variable pour aider votre collectivité à sécuriser le gisement de DEEE et à lutter contre le vol et le pillage dans vos déchetteries. Pour toucher ce soutien complémentaire, vous devez remplir ces critères :

- Marquage du GEM F et HF ;
- Réalisation du diagnostic « protection gisement » et validation de l'arbre décisionnel sur l'outil de l'OCAD3E tous les 2 ans ;

Rendez-vous sur l'outil de l'OCAD3E pour réaliser vos démarches :

<https://outil-protectiongisement.ocad3e.fr/login>

En cas de perte des identifiants, vous pouvez contacter :

[ecosystem@productlife-group.com](mailto:ecosystem@productlife-group.com)

- Le taux de GEM HF collecté par trimestre sur la déchetterie doit être supérieur ou égal à 28 %. Ce seuil a été fixé pour toute la durée du contrat 2022-2027 ;
- Le tonnage de DEEE collecté sur la déchetterie doit être supérieur ou égal à la moyenne nationale de l'année précédente. Les critères sont ré-évalués chaque année.

Pour les points d'enlèvements qui répondent à ces critères, les soutiens financiers sont bonifiés de 20 €/tonne de flux PAM, GEM HF et GEM F.

### Seuils 2023

- Scénario S0 : 13 tonnes ;
- Scénario S1 : 23 tonnes ;
- Scénario S2 : 52 tonnes.

## SOUTIEN À LA VIDÉOPROTECTION

### Installation

Si vous projetez d'équiper une ou plusieurs déchetterie(s), vous pouvez répondre à « l'appel à manifestation d'intérêts » (critères définis dans l'annexe 7 de votre contrat DEEE) et signer l'offre de concours.

Pour en savoir plus, vous pouvez poser vos questions à : [videoprotection@optae.fr](mailto:videoprotection@optae.fr) ou contacter votre Responsable Régional(e) de Collecte.

Le soutien peut atteindre 70 % de la facture relative à l'aire DEEE, plafonné à 3 500 €.

### Maintenance

Si vous disposez déjà d'un système de vidéoprotection installé et fonctionnel, il suffit de remplir les conditions suivantes pour percevoir un soutien trimestriel de 75 € par site équipé :

- Diagnostic « protection gisement » avec arbre décisionnel validé de moins de 2 ans ;
- Équipement de vidéoprotection avec enregistrement ou intervention déclaré dans le diagnostic ;
- Zone de couverture de la vidéoprotection incluant l'aire DEEE.

## SOUTIEN À LA ZONE RÉEMPLOI

Le soutien à la zone réemploi est accordé uniquement pour les déchetteries remplissant les conditions suivantes :

- Présence d'une zone réemploi permanente ou ponctuelle (une opération par trimestre minimum), accueillant les équipements électriques et électroniques ménagers ;
- Convention avec une structure ESS référencée par un éco-organisme de la filière.

Le montant forfaitaire s'élève alors à :

- 200 € / trimestre pour une zone réemploi permanente ;
- 75 € / trimestre pour une zone réemploi ponctuelle.



## SOUTIEN À LA COMMUNICATION

Votre collectivité dispose d'un soutien à la communication pour réaliser des actions de communication dédiées aux DEEE ménagers sur votre territoire.

### Quels sont les montants alloués ?

Le montant du soutien à la communication est un forfait annuel calculé selon deux critères : le milieu de votre collectivité et sa population. Ce soutien fonctionne par année civile et son montant total varie entre 1050 € et 10 510 € par collectivité sous contrat.

Votre collectivité peut financer :

- Campagne d'affichage : forfait compris entre 210 € et 1260 €/an ;
- Guide de consignes de tri, page d'information sur votre site internet, campagnes digitales : forfait compris entre 420 € et 1580 €/an ;
- Panneaux signalétiques pour vos déchetteries : forfait compris entre 630 € et 2100 €/an ;
- Collecte exceptionnelle de DEEE ménagers hors déchetterie associée à une sensibilisation : vous débloquentez l'intégralité de votre soutien communication.

### Comment toucher le soutien communication ?

- Compléter le formulaire en annexe 3 de votre contrat DEEE ménagers ;
- Joindre les preuves : photos, factures, retombées presse, PDF... ;
- Envoyer les éléments à : [ecosystem@productlife-group.com](mailto:ecosystem@productlife-group.com)

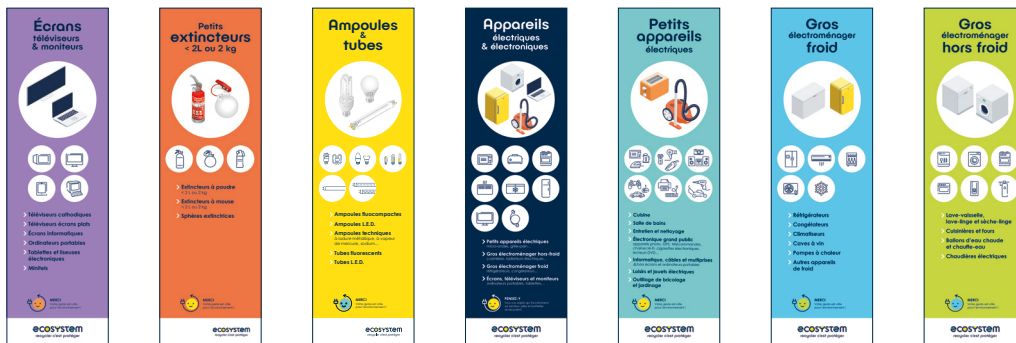
### Supports de communication mis à disposition

ecosystem met gratuitement à la disposition de ses collectivités partenaires, de nombreux supports de communication personnalisables pour :

- Former votre personnel afin de faciliter le tri et le stockage : guides pratiques, panneaux de signalétique ;
- Sensibiliser le grand public sur tout le territoire et optimiser l'expérience-usagers : supports pédagogiques (dépliants, *Le Défi ecosystem...*), collectes événementielles, vidéos...



## Panneaux de signalétique



Formats disponibles : du A0 au A4 et 200 x 60 cm.

## Affiches et dépliants d'information

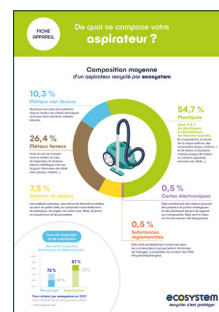


## Affiches et totems de sensibilisation

### Infographie



Pour tout savoir sur le recyclage des téléphones : <https://telephone-portable.ecosystem.eco/>



## Vidéos et programme pédagogique



Bibliothèque Youtube pour trouver des vidéos éducatives et de sensibilisation à relayer sur vos réseaux sociaux, site etc. : [www.youtube.com/ecosystem\\_eco](http://www.youtube.com/ecosystem_eco)



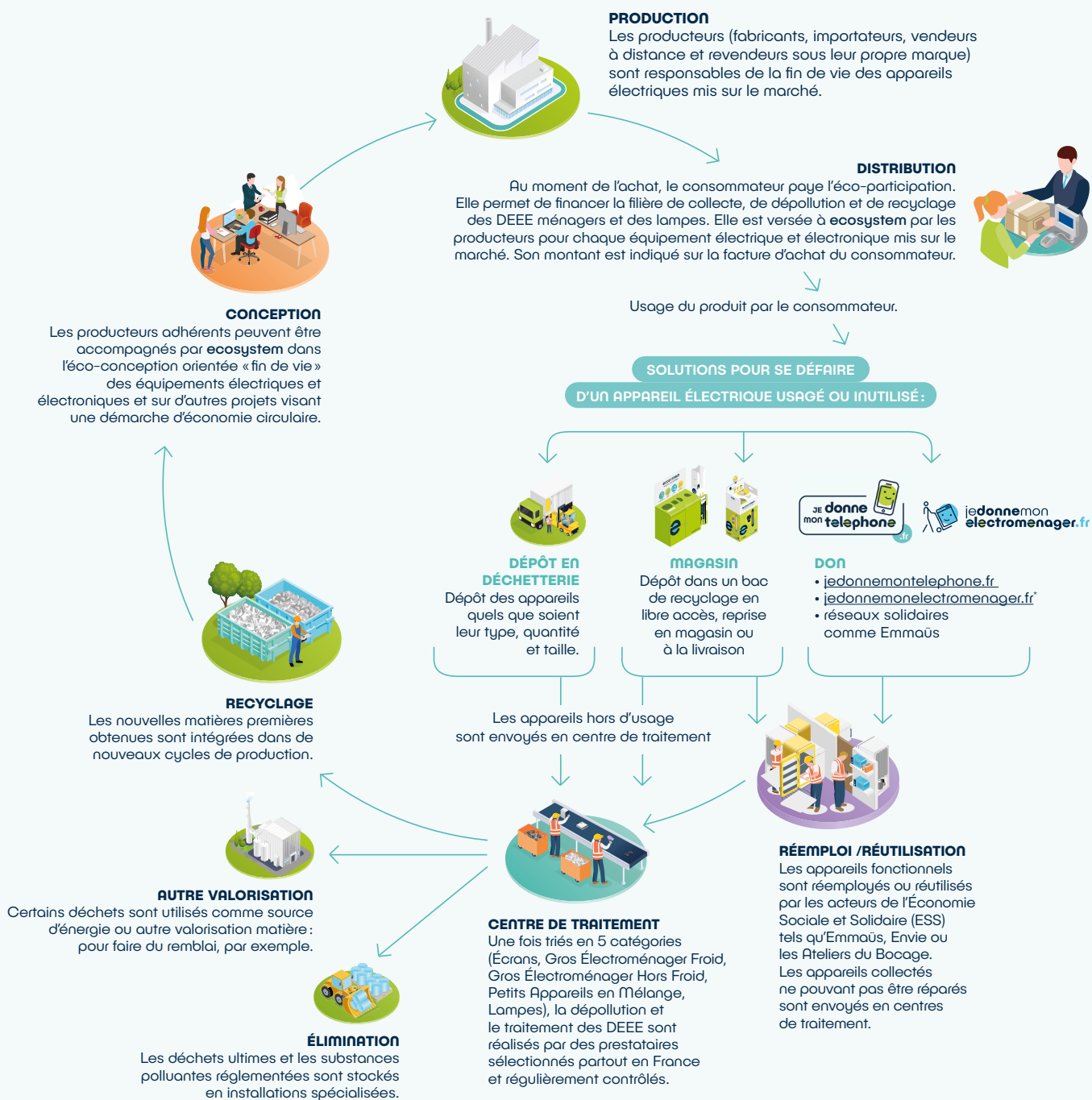
**Vous pouvez télécharger ces supports gratuitement sur [www.ecosystem.eco](http://www.ecosystem.eco) sur la page dédiée aux professionnels (section réservée aux collectivités locales).**

Vous pouvez aussi les faire imprimer en utilisant votre soutien financier de communication (cf. p 24). Pour toute autre demande, contactez le service communication : [Laura.Chech@ecosystem.eco](mailto:Laura.Chech@ecosystem.eco)

Programme pédagogique **Le Défi ecosystem** à proposer aux établissements scolaires et périscolaires de votre territoire : [www.ledefi.eco/](http://www.ledefi.eco/)



# QUE DEVIENNENT LES DEEE APRÈS AVOIR ÉTÉ COLLECTÉS ?



\* Service de reprise à domicile du gros électroménager. Opération pilote en 2021 dans le département des Hauts-de-Seine (92) : Boulogne-Billancourt, Chaville, Issy-les-Moulineaux, Meudon, Sèvres, Vanves, Ville-d'Avray, Neuilly-sur-Seine, Suresnes, Bois-Colombes puis déploiement progressif dans le reste de la France entre 2022 et 2024.





# ecosystem

recycler c'est protéger

**Pour toute demande, contactez votre Chargé(e) de Mission  
ou Responsable Régional(e) de Collecte.**

Service client

**0 809 540 590** Service gratuit  
+ prix appel

[contacteznous@ecosystem.eco](mailto:contacteznous@ecosystem.eco)

[www.ecosystem.eco](http://www.ecosystem.eco)

