Mission Collecte, Tri, Vente
Emmaüs France

Les règles d'or

de l'accueil des dons

EMMAÜS FRANCE
EMMAÜS NE PAS SUBIR TOUJOURS AGIR

COMMUNICATION

En ligne

- Actualiser les horaires et adresse sur le site internet, google, les réseaux sociaux
- Indiquer sur le site quels objets sont acceptés ou refusés : cela permet au donateur de préparer au mieux les dons
- Vérifier que les infos où donner/où acheter sont à jour sur le site d'Emmaüs France. Pour les actualiser : contacter trouddault@emmaus-france.org

La bonne idée :
Proposer une charte des collectes à domicile pour informer les donateurs en amont, et augmenter la qualité des ramasses ! **Découvrir la charte d'Emmaüs Coup de Main**

Sur le site du groupe

- Indiquer le groupe via des panneaux de signalisation depuis les voies communales
- Mettre un panneau avec les informations à l'entrée du site pour visibiliser le groupe depuis la rue, informer sur les horaires, sur les objets acceptés, et aider à situer les différents espaces depuis l'entrée (don ou vente)
- Flécher l'accueil des dons avec des panneaux de signalisation permet d'orienter facilement le donateur, via des panneaux lisibles et visibles de loin
- Privilégier "Accueil des dons" plutôt que "dépôt" qui fait penser à des objets en moins bon état

Sur l'espace d'accueil des dons

- Afficher les objets qui sont acceptés et refusés
- Afficher des informations sur le projet social et sur le réemploi des objets peut être un vrai plus. Il permet de faire comprendre le sens du don aux donateurs et de valoriser leur utilité.
- Mettre une signalétique avec des pictos ou illustrations pour encourager au pré-tri des objets, et que la signalétique soit lisible par tous





ACCUEIL DES DONATEURS

Parking

- Créer un sens de circulation pour les voitures devant l'accueil des dons afin de ne pas encombrer le passage
- Avoir des places de parking à proximité de l'espace d'accueil des dons pour faciliter le transport des objets
- Réserver plusieurs places pour les personnes à mobilité réduite (PMR) clairement identifiées et quelques racks de vélo

Circulation des personnes

- Sécuriser la circulation entre les voitures et les donateurs à pied et prévoir un marquage au sol
- Indiquer par des panneaux quels espaces sont interdits au public
- Si l'espace le permet : mettre en place des quais de déchargement et rampes d'accès

Accueil humain

- Assurer une présence physique afin d'accueillir les donateurs et réceptionner les dons, et pour les aider à réaliser un pré-tri des objets.
- Porter les objets lourds afin d'éviter les accidents
- Remercier systématiquement : à l'oral, en remettant une carte (avec les infos sur les ramasses et les horaires d'ouverture des dons), ou via un affichage sur le site.
- Aider à décharger les voitures, porter les sacs... et prévoir du matériel adapté pour faciliter le travail des personnes à l'accueil des dons (caisses roulantes, chariots...)





ORGANISATION

Pré-tri

- Mettre des bacs roulants de pré-tri pour simplifier le dispatch dans les ateliers (rolls, chariots)
- Simplifier le pré-tri par une signalétique associée
- Afficher des régles de pré-tri dans l'accueil des dons
- Disposer une table afin de permettre le pré-tri des petits objets, notamment les objets fragiles

Matériel

- Fournir des chaussures de sécurité et des gants
- Afficher les gestes et postures sur l'espace
- Disposer de matériel adapté au port de charges importantes : chariots roulants, sangles, diables, chariots élévateurs, gerbeur...

Flux des objets

- Lisser le sol afin de permettre la circulation du matériel roulant
- Afficher le plan de circulation entre l'accueil de dons et les espaces de tri
- Afficher les critères de tri si certains objets sont triés sur l'accueil des dons
- Stocker uniquement les objets nécessaires : stock d'objets qualitatif ou stock tampon pour les ventes
- Etablir des critères de stockage





AMÉNAGEMENT

1ère impression

- Avoir une façade propre avec la signalétique “Accueil des dons” affichée
- Dissimuler les bennes pour que les donateurs ne voient pas leurs dons finir en déchets
- Avoir des bacs pour chaque type de dons en attente d’être triés, afin de garder l’espace organiser et faciliter l’évacuation des bacs vers les espaces de tri
- Couvrir l’espace des dons est fondamental afin de protéger les dons et pouvoir organiser le pré-tri des dons

Décoration

- Les matériaux utilisés dans l’espace des dons permettent de reprendre ceux de l’identité de votre groupe : bois, métal...
- Eclairer l’espace aussi bien pour les visiteurs que pour les personnes travaillant à l’accueil des dons
- Mettre des éléments de décoration : affiches si les murs sont hauts, suspensions, peinture...
- Utiliser les murs bruts pour peindre, par exemple des fresques avec des artistes locaux, écoles de graphisme, art...

La bonne idée
Créer de la signalétique maison comme à Emmaüs Cahors : qui a créé des panneaux spécifiques de pré-tri très Emmaüssiens (photo ci-dessous)



