



ecomaison

Novembre 2023

Gestion des demandes d'enlèvement des déchets

Support à destination
des partenaires de l'ESS

01

Faire une
demande
d'enlèvement
de benne

02

Faire une
demande
d'enlèvement
de Caisses-
Palettes

03

Faire mes
demandes
d'enlèvement
via QR-Code

04

Annuler une
demande
d'enlèvement

05

Signaler un
dysfonctionnement

1

Faire une demande d'enlèvement de benne



Faire une demande d'enlèvement de benne Ecomaison

4 Cliquez ensuite sur « Nouvelle demande d'enlèvement » en bas de page

Demande(s) d'enlèvement en cours de traitement

Voir les demandes d'enlèvement obsolètes
Voir les demandes d'enlèvement en autosaisie à valider

▲ N° unique	▲ Date	Heure	▲ Auteur	▲ Opération de	▲ Type de déchet/Contenant	▲ Date enlèv. souhaitée	Créneau	▲ Auto saisie	▲ Issu d'un planning	▲ État
703760667	27/07/2023	10H49	Test point ESS 2	Enlèvement	Bois / Benne 30m3	28/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
703755558	25/07/2023	13H44	Test point ESS 2	Enlèvement	Bois / Benne 30m3	27/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
703739213	17/07/2023	11H58	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	18/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702616321	22/09/2021	08H42	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	24/09/2021	13H00 - 20H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702424570	04/06/2021	15H12	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	11/06/2021	04H00 - 13H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702254901	22/02/2021	12H08	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	01/03/2021	08H00 - 09H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702239641	11/02/2021	15H29	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	25/02/2021	08H00 - 09H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702053622	30/09/2020	12H34	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	13/10/2020	08H00 - 09H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
703748225	21/07/2023	08H01	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	24/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Traité
703748224	21/07/2023	08H01	Test point ESS 2	Enlèvement	Bois / Benne 30m3	24/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Traité

1/136

10 par page

(*) Pour trier plusieurs colonnes simultanément, maintenir la touche Shift enfoncée.

Nouvelle demande d'enlèvement

Nouvelle opération

Faire une demande d'enlèvement de benne Ecomaison

The screenshot shows a web form titled "Demande d'enlèvement" with the following sections and fields:

- Demande initiale**
 - Date de la demande: 27/07/2023
 - Heure de la demande: 16:45
 - Etat: Ouvert
 - Point d'enlèvement*: Emmaüs Artois
 - Type de déchet / type de contenant*: -- Sélectionner --
 - Destination*
 - Transport assuré par*
- Enlèvement souhaité**
 - Date d'enlèvement souhaitée*: [calendar icon]
 - Plage d'interventions souhaitée*: Matin (jusqu'à 13h) Après-midi (À partir de 13h)
 - Je souhaite à titre indicatif affiner le créneau souhaité:
- Historique**
 - [Empty text box]
 - Visible par tous
 - Ajouter
- Buttons: Annuler, Enregistrer

Red annotations and arrows highlight the following elements:

- A red circle with the number "5" is positioned above the "Type de déchet / type de contenant*" field.
- A red box highlights the "Type de déchet / type de contenant*" dropdown menu.
- A red box highlights the "Date d'enlèvement souhaitée*" field.
- A red box highlights the "Enregistrer" button.
- A red circle with the number "6" is positioned above the "Enregistrer" button.

5

Remplir les éléments demandés :

Sélectionnez le type de déchet / type de contenant à faire enlever

Indiquez la date et plage d'intervention souhaitées pour l'enlèvement

Si vous souhaitez ajouter une information pour le prestataire, vous pouvez la renseigner sur l'espace prévu à cet effet avant d'enregistrer votre demande. Cliquez sur « Ajouter » puis enregistrer.

6

Et cliquez sur Enregistrer

Voir ma demande d'enlèvement

- 7 Vous retrouvez ensuite la demande créée à l'état « Ouvert ». En cliquant sur la ligne, vous pouvez consulter votre demande et la modifier si nécessaire.

Demande(s) d'enlèvement en cours de traitement

Voir les demandes d'enlèvement obsolètes
Voir les demandes d'enlèvement en autosaisie à valider

▲ N° unique	▲ Date	Heure	▲ Auteur	▲ Opération de	▲ Type de déchet/Contenant	▲ Date enlèv. souhaitée	Créneau	▲ Auto saisie	▲ Issu d'un planning	▲ État
703746380	20/07/2023	10H54	Test point ESS 2	Enlèvement vers un site tiers	Mélange REP EM / Benne 30m3	04/08/2023	04H00 - 13H00	Non	Non	Ouvert

- 8 Une fois que l'opérateur en charge de l'enlèvement a pris en compte votre demande, elle passe alors au statut « Pris en charge par l'opérateur ». Votre demande n'est plus modifiable.

703742729	19/07/2023	10H06	Test point ESS 2	Enlèvement vers un site tiers	Mélange REP EM / Benne 30m3	28/07/2023	04H00 - 13H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
-----------	------------	-------	------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------	---------------	-----	-----	--------------------------------

Rappel : les demandes sont prises en charge par le prestataire sous 48h et sous 24h si la demande est effectuée avant 12h.

2

Faire une demande d'enlèvement de caisses-palettes



Faire une demande d'enlèvement de caisses-palettes

1 Connectez-vous sur votre espace : <https://extranet-reemploi-reutilisation.eco-mobilier.fr/>

2 Cliquez sur l'onglet « Mes demandes d'enlèvement > Mes demandes »

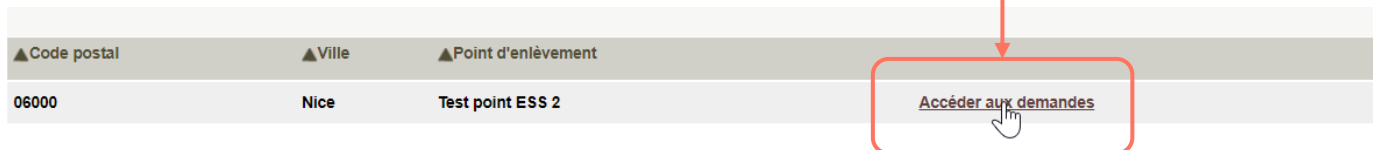


The screenshot shows a navigation bar with the following tabs: Accueil, Mon compte, Mes contractualisations, Mes solutions de collecte, **Mes demandes d'enlèvement**, Mes soutiens, and Documents. The 'Mes demandes d'enlèvement' tab is active and has a dropdown menu open with the following options: Mes demandes, Exporter mes demandes, Demandes d'annulation, and Commandes d'outils. A red box highlights the 'Mes demandes d'enlèvement' tab, and a red arrow points from it to the 'Mes demandes' option in the dropdown menu.

Vos points d'enlèvement

Cliquez sur "Accéder aux demandes" pour un point donné pour faire une demande de ramassage, ou bien visuellement pour un point donné. Les points en attente de validation de la date de dépose de la première benne présentent l'option "Date de 1^{ère} déposition". Merci de confirmer cette date en cliquant sur le lien. Une fois cette date confirmée, vous pourrez faire des demandes d'enlèvement sur votre point.
Attention : la validation d'une date est définitive.

3 En bas de page à droite, cliquez sur « Accéder aux demandes »



The screenshot shows a table with the following columns: Code postal, Ville, and Point d'enlèvement. The table contains one row: 06000, Nice, Test point ESS 2. A red box highlights the 'Accéder aux demandes' button located at the bottom right of the table, and a red arrow points from the text above to this button.

▲ Code postal	▲ Ville	▲ Point d'enlèvement
06000	Nice	Test point ESS 2

[Accéder aux demandes](#)

Faire ma demande d'enlèvement de caisses-palettes

4 La liste de vos points d'enlèvement équipés de contenants déchets Ecomaison s'affiche

Demande(s) d'enlèvement en cours de traitement

Voir les demandes d'enlèvement obsolètes
Voir les demandes d'enlèvement en autosaisie à valider

▲N° unique	▲Date	Heure	▲Auteur	▲Opération de	▲Type de déchet/Contenant	▲Date enlèv. souhaitée	Créneau	▲Auto saisie	▲Issu d'un planning	▲État
703695133	22/06/2023	16H10	Point ESS	Enlèvement CP	Petits objets / Caisses-palettes	10/06/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Ouvert
703695131	22/06/2023	16H10	Point ESS	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	28/06/2023	04H00 - 13H00	Non	Non	Ouvert

5 Cliquez sur « Nouvelle demande d'enlèvement CP » en bas à droite sur cette page



Faire ma demande d'enlèvement de caisses-palettes

The screenshot shows a web form titled 'Demande d'enlèvement CP'. It is divided into three main sections: 'Demande initiale', 'Enlèvement souhaité', and 'Historique'. The 'Demande initiale' section contains fields for 'Date de la demande' (06/07/2023), 'Heure de la demande' (14:30), 'Etat' (Ouvert), 'Point d'enlèvement*' (EMMAUS BEAUVAIS), 'Type de déchet / type de contenant*' (Petits objets / Caissets Palettes), 'Destination*' (Véolia - Bailleul-sur-Thérain (60)), and 'Transport assuré par*' (Véolia - Bailleul-sur-Thérain (60)). The 'Enlèvement souhaité' section includes 'Date d'enlèvement souhaitée*' (01/07/2023), 'Plage d'interventions souhaitée*' (radio buttons for 'Matin (jusqu'à 13h)' and 'Après-midi (A partir de 13h)'), 'Je souhaite à titre indicatif affiner le créneau souhaité' (checkbox), and 'Quantité*' (input field with '2'). The 'Historique' section has an empty text area and an 'Ajouter' button. At the bottom, there are 'Annuler' and 'Enregistrer' buttons. Red annotations include a circled '6' at the top right, arrows pointing to the 'Point d'enlèvement' and 'Type de déchet' fields, a circled '7' pointing to the 'Enregistrer' button, and a circled exclamation mark pointing to the 'Quantité' field.

6

Vérifiez et complétez les informations demandées :

Point d'enlèvement concerné

Type de déchet / type de contenant à faire enlever

Indiquez la date et l'heure d'enlèvement souhaité

Vous devez obligatoirement indiquer « 2 » en quantité

7

✓ Puis cliquez sur « Enregistrer »

Voir mes demandes d'enlèvement de caisses-palettes en cours

Une fois votre demande d'enlèvement enregistrée, **l'opérateur reçoit un e-mail récapitulant toutes les informations nécessaires :**

Point d'enlèvement

Point d'enlèvement: EMMAUS BEAUVAIS
Code postal: 60000
Ville: BEAUVAIS
N° unique: 2277503

Contact opérationnel du point d'enlèvement

Contact: Leslie Wagnon
Téléphone: +33601010101
Email: sicol-recette+11165@eco-mobilier.fr

Contact opérationnel

Site de destination: Véolia - Bailleul-sur-Thérain (60)
Contact: Logistique CONTACT
Téléphone: +33601010101
Email: sicol-recette+15723@eco-mobilier.fr

Et l'opération passe au statut « **Ouvert** »

Demande(s) d'enlèvement en cours de traitement

Voir les demandes d'enlèvement obsolètes
Voir les demandes d'enlèvement en autosaisie à valider

N° unique	Date	Heure	Auteur	Opération de	Type de déchet/Contenant	Date enlèv. souhaitée	Créneau	Auto saisie	Issu d'un planning	État
703695049	06/07/2023	14h30	EMMAUS BEAUVAIS / Leslie WAGNON	Enlèvement CP	Petits objets / Caisses Palettes	01/07/2023	04H00 - 13H00	-	Non	Ouvert

3

Faire mes demandes d'enlèvement via un QR-Code



Utiliser la fonctionnalité d'enlèvement via QR-Code, c'est :

- ✓ Une demande d'enlèvement simplifié
- ✓ Gain de temps
- ✓ Flexibilité
- ✓ Possibilité de faire la demande en étant sur le « terrain »
- ✓ Un QR-Code généré par déchet et par point
- ✓ Sans application à télécharger

Télécharger votre QR-Code

- 1 Connectez-vous sur votre espace : <https://extranet-reemploi-reutilisation.eco-mobilier.fr/>
- 2 Cliquez sur l'onglet « Mes demandes d'enlèvement > Mes demandes »



Télécharger votre QR-Code

- 3 Cochez la ou les cases en face du point d'enlèvement pour lesquels vous souhaitez télécharger le QR-Code. Un QR-Code par adresse et par point.

Date de 1 ^{ère} dotation validée	Accéder aux demandes	<input type="checkbox"/>
Date de 1 ^{ère} dotation validée	Accéder aux demandes	<input type="checkbox"/>
Date de 1 ^{ère} dotation validée	Accéder aux demandes	<input type="checkbox"/>

- 4 Puis cliquez sur « Générer les QR-Codes »

Générer les QR codes

Le QR-Code intègre les informations suivantes :

Point d'enlèvement: Communauté Emmaüs de Strasbourg

Type de déchet: Mélange REP EM

Type de contenant: Benne ampliroll 30 m3



Actif du 01/02/2020 au 31/12/2023

Prestation : Enlèvement vers un site tiers

Destination : Sardi - Strasbourg (67)

Exécutant : Sardi Schroll Logistique - Strasbourg (67)

1

Identification :

- du point d'enlèvement
- du type de contenant et de déchets à enlever

2

QR-Code à scanner : nous vous recommandons de l'imprimer et de l'afficher à côté du contenant qui fera l'objet des enlèvements

3

Date de validité : au-delà, un nouveau QR-Code sera à télécharger

Collecteur et destination

Si le collecteur (exécutant) ou le centre de tri (destination) change, un nouveau QR-Code sera à télécharger

Réaliser ma demande d'enlèvement en scannant mon QR-Code

1 Scannez votre QR-Code

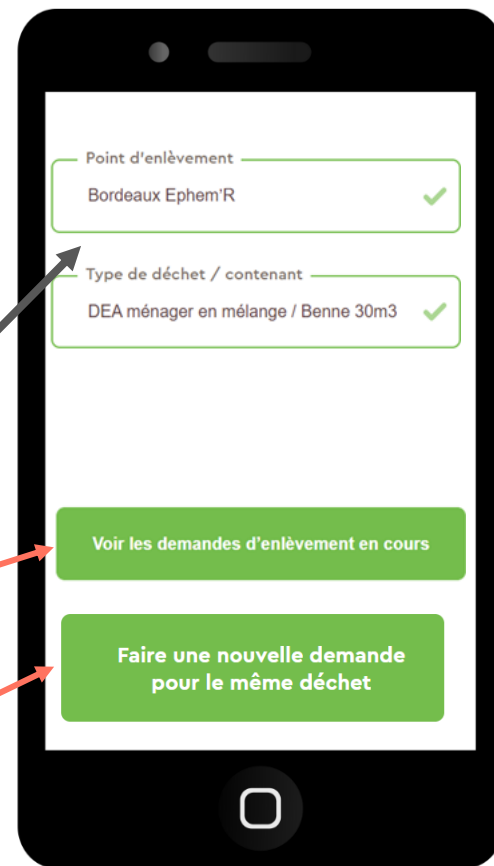
2 Renseignez vos identifiants : nom d'utilisateur et mot de passe.

Ce sont les mêmes que ceux avec lesquels vous accédez à votre compte sur notre extranet. Vous pouvez les enregistrer pour les prochaines fois.

Le point d'enlèvement et le type de déchet et de contenant sont automatiquement remplis.

3 Vous pouvez alors :

- Cliquer pour voir les demandes d'enlèvement en cours
- Cliquer pour faire une nouvelle demande



Planifier ma demande d'enlèvement

6 Renseignez :

- La date souhaitée
- La plage horaire souhaitée

Il est possible d'indiquer votre souhait de pouvoir préciser un créneau à titre indicatif en cochant la case

7 Puis cliquez sur « Enregistrer » :

la demande est alors transmise à l'opérateur et enregistrée dans l'extranet Ecomaison.

The image shows a smartphone screen with a form titled "Enlèvement souhaité". The form contains the following elements:

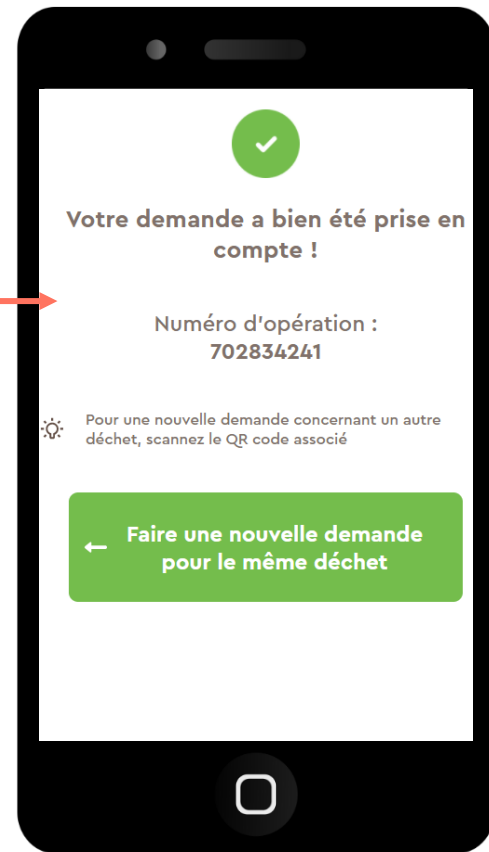
- A date input field labeled "Date d'enlèvement souhaitée*" with a calendar icon and the placeholder "jj/mm/aaaa". A red arrow points from the text "La date souhaitée" to this field.
- A time slot dropdown menu labeled "Plage d'enlèvement souhaitée*" with the selected option "Matin (jusqu'à 13h)". A red arrow points from the text "La plage horaire souhaitée" to this dropdown.
- A checkbox labeled "Je souhaite à titre indicatif affiner le créneau souhaité". A grey arrow points from the text "Il est possible d'indiquer votre souhait de pouvoir préciser un créneau à titre indicatif en cochant la case" to this checkbox.
- A text input field labeled "Commentaire" with the placeholder "Laisser un commentaire...".
- At the bottom, there are two buttons: a grey "Annuler" button and a green "Enregistrer" button. A red arrow points from the text "Puis cliquez sur « Enregistrer »" to the "Enregistrer" button.

Confirmation de la demande d'enlèvement

8 Un message confirme que la demande a été prise en compte et indique le numéro de l'opération.

L'opération sera visible dans l'extranet dans le menu « Mes demandes d'enlèvement » en cliquant sur le point concerné.

! Pour une demande d'enlèvement concernant un autre point et/ou un autre type de contenant/déchet, vous devez scanner le QR-Code associé.

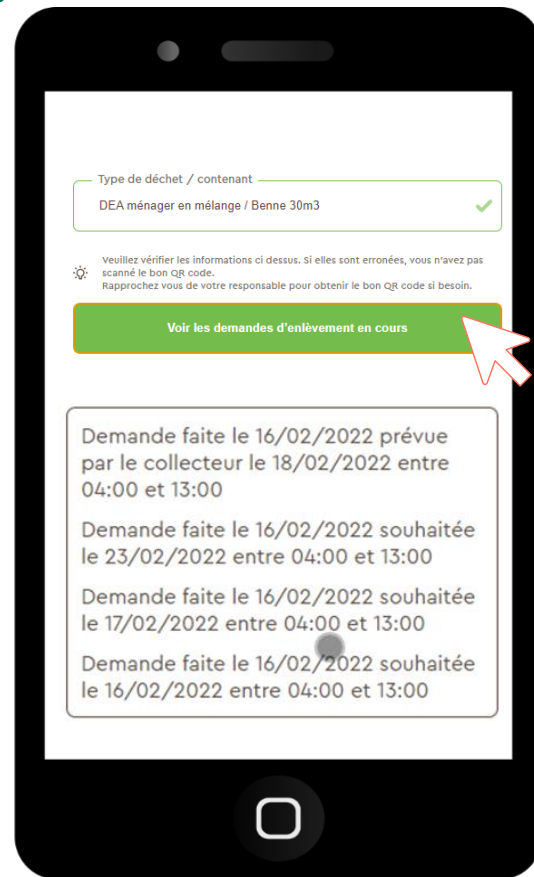


Consulter les demandes d'enlèvement en cours

1 En cliquant sur le bouton « Voir les demandes d'enlèvement en cours », vous accédez à vos demandes pas encore traitées.

2 Pour chaque demande, il est précisé :

- La date de la demande
- La date et créneaux souhaités (si elle est à l'état « Ouvert »)
- Ou La date et créneaux prévus (si elle a été « Prise en charge par l'opérateur »)



4 Annuler une demande d'enlèvement



Annuler une demande d'enlèvement de benne Ecomaison

1 Connectez-vous sur votre espace : <https://extranet-reemploi-reutilisation.eco-mobilier.fr/>

2 Cliquez sur l'onglet « Mes demandes d'enlèvement » puis sur « Mes demandes »

Accueil Mon compte Mes contractualisations Mes solutions de collecte **Mes demandes d'enlèvement** Mes soutiens Documents

Vos points d'enlèvement

Cliquez sur "Accéder aux demandes" pour un point donné pour faire une demande de ramassage, ou bien visu
Les points en attente de validation de la date de dépose de la première benne présentent l'option 'Date de 1^{ère} dotation'. Merci de confirmer cette date en cliquant sur le lien. Une fois cette date confirm
Ecomaison, vous pourrez faire des demandes d'enlèvement sur votre point.
Attention : la validation d'une date est définitive.

3 En bas de page à droite, cliquez sur « Accéder aux demandes »

▲ Code postal	▲ Ville	▲ Point d'enlèvement
06000	Nice	Test point ESS 2

[Accéder aux demandes](#)

Annuler une demande d'enlèvement de benne Ecomaison

4 Cliquez ensuite sur la ligne de la demande d'enlèvement concernée

Demande(s) d'enlèvement en cours de traitement

Voir les demandes d'enlèvement obsolètes
Voir les demandes d'enlèvement en autosaisie à valider

▲ N° unique	▲ Date	Heure	▲ Auteur	▲ Opération de	▲ Type de déchet/Contenant	▲ Date enlèv. souhaitée	Créneau	▲ Auto saisie	▲ Issu d'un planning	▲ Etat
703746380	20/07/2023	10H54	Test point ESS 2	Enlèvement vers un site tiers	Mélange REP EM / Benne 30m3	04/08/2023	04H00 - 13H00	Non	Non	Ouvert
703760667	27/07/2023	10H49	Test point ESS 2	Enlèvement	Bois / Benne 30m3	28/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
703758588	25/07/2023	13H44	Test point ESS 2	Enlèvement	Bois / Benne 30m3	27/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
703739213	17/07/2023	11H58	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	18/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702616321	22/09/2021	08H42	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	24/09/2021	13H00 - 20H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702424570	04/06/2021	15H12	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	11/06/2021	04H00 - 13H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702254901	22/02/2021	12H08	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	01/03/2021	08H00 - 09H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702239641	11/02/2021	15H29	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	25/02/2021	08H00 - 09H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
702053622	30/09/2020	12H34	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	13/10/2020	08H00 - 09H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
703748225	21/07/2023	08H01	Test point ESS 2	Enlèvement	Mélange REP EM / Benne 30m3	24/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Traité
703748224	21/07/2023	08H01	Test point ESS 2	Enlèvement	Bois / Benne 30m3	24/07/2023	13H00 - 20H00	Non	Non	Traité

Annuler une demande d'enlèvement de benne Ecomaison

Demande d'enlèvement vers un site tiers

Opération Signaler un dysfonctionnement

Demande initiale

Numéro unique de l'opération: 703742790
Date de la demande: 19/07/2023
Heure de la demande: 10:19
Etat: Ouvert
Point d'enlèvement: Communauté Emmaüs de Strasbourg
Type de déchet / type de contenant: Mélange REP EM / Benne 30m3
Destination: Sardi - Strasbourg (87)
Transport assuré par: Sardi Schrolli Logistique - Strasbourg

Enlèvement souhaité

Date d'enlèvement souhaitée: 21/07/2023
Plage d'interventions souhaitée: Matin (jusqu'à 13h) Après-midi (A partir de 13h)
Je souhaite à titre indicatif affiner le créneau souhaité:
Précision: Heure d'enlèvement souhaitée entre: 00:00 et 11:00

Date de livraison souhaitée: 21/07/2023
Plage d'interventions souhaitée: Matin (jusqu'à 13h) Après-midi (A partir de 13h)
Je souhaite à titre indicatif affiner le créneau souhaité:
Précision: Heure de livraison souhaitée entre: 00:00 et 11:00

Historique

Ajouter

Annuler Enregistrer **Annuler l'opération**

Rattache au compte principal: EMMAÜS France
N° de compa: 0954316

Utilitaires Documents Back Office

Voici les demandes d'enlèvement obsolètes pour les demandes d'enlèvement en attente à valider

Statut	Statut	Statut
Non	Non	Ouvert
Non	Non	Ouvert
Non	Non	Ouvert
Non	Non	Ouvert
Non	Non	Ouvert
Non	Non	Ouvert
Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
Non	Non	Pris en charge par l'opérateur
Non	Non	Pris en charge par l'opérateur

Dans la fenêtre qui s'affiche, cliquer sur le bouton « Annuler l'opération »

5

Justifier la demande d'annulation

6 Il est obligatoire de sélectionner l'un des motifs d'annulation proposés :

7 Puis de saisir un commentaire pour accompagner la demande d'annulation

8 Et cliquer sur « Enregistrer »

The screenshot shows a web form titled "Annulation de l'opération". It contains a dropdown menu labeled "Sélectionnez un motif*" with a list of options: "-- Sélectionner --", "-- Sélectionner --", "Autre motif", and "Doublon". Below the dropdown is a text input field labeled "Commentaire*". At the bottom right of the form is a green button labeled "Enregistrer". A red box highlights the "Enregistrer" button. Three red arrows point from the text instructions on the left to the dropdown menu, the "Commentaire*" field, and the "Enregistrer" button.

Suivre une demande d'annulation

La demande d'annulation est transmise au tiers exécutant. Il doit alors accepter ou refuser l'annulation. Vous pouvez suivre l'état de votre demande sur votre espace :

Demande initiale

Numéro unique de l'opération: 702105941

Date de la demande: 04/11/2020

Heure de la demande: 11 H 15

Etat: Pris en charge par l'opérateur **Annulation en cours**

Type de déchet / type de contenant: DEA ménager en mélange / Benne 30m

Destination: Paprec - Saint-Priest (69)

Transport assuré par: Paprec - Saint-Priest (69)

1 La demande d'annulation est enregistrée mais pas encore acceptée par l'opérateur.

Mes demandes d'enlèvement

Mes demandes

Exporter mes demandes

Demandes d'annulation

Commandes d'outils

Date	Auteur	Objet	Opération	Motif	Traité le	État
25/11/2020 10:39	Emmanuelle ALATORRE	Enlèvement	702098614	Autre motif		Annulé
19/11/2020 10:06	Evelyne Pallet	Enlèvement	702101034	Opération non effectuée	19/11/2020 10:14	Traité
19/11/2020 10:02	Evelyne Pallet	Enlèvement	702102369	Opération non effectuée	19/11/2020 10:17	Refusé
19/11/2020 09:59	Evelyne Pallet	Enlèvement	702090209	Opération non effectuée		À confirmer
18/11/2020 16:27	Emmanuelle ALATORRE	Enlèvement	702105941	Doublet	18/11/2020 16:31	Traité

2 La demande d'annulation est acceptée par l'opérateur, l'opération passe à l'état « Annulé ».

5 Signaler un dysfonctionnement



Signaler un dysfonctionnement : les motifs

Lorsque l'un des motifs ci-dessous est constaté, vous devez signaler le dysfonctionnement rencontré :

- Enlèvement anticipé par rapport au créneau prévu
- Enlèvement en retard par rapport au créneau prévu
- Enlèvement non effectué
- Demande non prise en charge
- Refus de collecte non justifié
- Type de benne ne permettant pas un remplissage optimisé (ouvert/fermé)
- Enlèvement effectué la veille d'un jour à circulation réglementée
- Benne en mauvais état, sale ou non vide
- Absence de benne vide lors de la rotation
- Absence des documents de transport
- Dégradation du point de collecte
- Non-respect des consignes de sécurité du chauffeur

Signaler un dysfonctionnement

1 Connectez-vous sur votre espace : <https://extranet-reemploi-reutilisation.eco-mobilier.fr/>

2 Cliquez sur l'onglet « Mes demandes d'enlèvement » puis sur « Mes demandes »

The screenshot shows a navigation menu with the following items: Accueil, Mon compte, Mes contractualisations, Mes solutions de collecte, **Mes demandes d'enlèvement**, Mes soutiens, and Documents. The 'Mes demandes d'enlèvement' menu is open, showing a sub-menu with the following options: Mes demandes, Exporter mes demandes, Demandes d'annulation, and Commandes d'outils. A red box highlights the 'Mes demandes d'enlèvement' menu item and its sub-menu.

Vos points d'enlèvement

Cliquez sur "Accéder aux demandes" pour un point donné pour faire une demande de ramassage, ou bien visu
Les points en attente de validation de la date de dépose de la première benne présentent l'option 'Date de 1^{ère} dotation'. Merci de confirmer cette date en cliquant sur le lien. Une fois cette date confirm
Ecomaison, vous pourrez faire des demandes d'enlèvement sur votre point.
Attention : la validation d'une date est définitive.

3 En bas de page à droite, cliquez sur « Accéder aux demandes »

The screenshot shows a table with the following columns: Code postal, Ville, and Point d'enlèvement. The first row contains the values: 06000, Nice, and Test point ESS 2. A red box highlights the 'Accéder aux demandes' button located at the bottom right of the table.

▲ Code postal	▲ Ville	▲ Point d'enlèvement
06000	Nice	Test point ESS 2

Signaler un dysfonctionnement

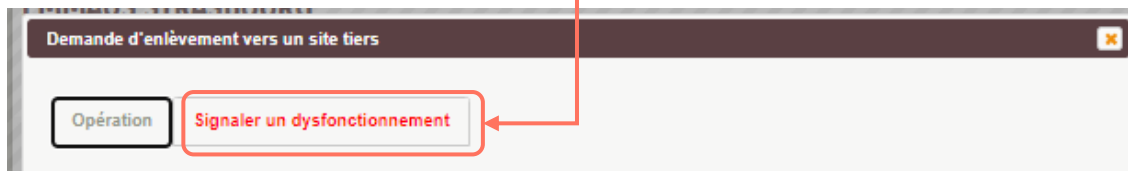
4 Cliquez sur la ligne de la demande d'enlèvement concernée :

Demande(s) d'enlèvement en cours de traitement

Voir les demandes d'enlèvement obsolètes
Voir les demandes d'enlèvement en autosaisie à valider

▲ N° unique	▲ Date	Heure	▲ Auteur	▲ Opération de	▲ Type de déchet/Contenant	▲ Date enlèv. souhaitée	Créneau	▲ Auto saisie	▲ Issu d'un planning	▲ État
703746380	20/07/2023	10H54	Test point ESS 2	Enlèvement vers un site tiers	Mélange REP EM / Benne 30m3	04/08/2023	04H00 - 13H00	Non	Non	Pris en charge par l'opérateur

5 Cliquez sur l'onglet « Signaler un dysfonctionnement »



Signaler un dysfonctionnement

Demande d'enlèvement vers un site tiers

Opération **Signaler un dysfonctionnement**

Date de signalement 31/07/2023

Emetteur du signalement EMMAÛS STRASBOURG / EMMAÛS Frat

Mis en cause Sardi Schroll Logistique - Strasbourg ()

Date du constat

Motif* -- sélectionner --

Description

- En tant qu'exécutant
- Enlèvement anticipé par rapport au créneau prévu
- Enlèvement en retard par rapport au créneau prévu
- Enlèvement non effectué
- Demande non prise en charge
- Refus de collecte non justifié
- Type de benne ne permettant pas un remplissage optimisé (ouvert / fermé)
- Enlèvement effectué la veille d'un jour à circulation réglementée
- Benne en mauvais état, sale ou non vide
- Absence de benne vide lors de la rotation
- Absence des documents de transport
- Dégradation du point de collecte
- Non respect des consignes de sécurité du chauffeur

Si cela est pertinent, merci d'ajouter 5 photos maximum avec un plan large.

Photos Sélectionner un fichier

Importer le fichier

Annuler **Enregistrer**

6

Complétez les menus déroulants :

- **Opérateur** mis en cause
- **La date du constat**
- **Le motif de dysfonctionnement**

Vous pouvez ajouter des photos si cela est pertinent.

7

Cliquez sur « Enregistrer »

Traitement d'un dysfonctionnement

- ▶ **Un mail est ensuite transmis automatiquement au prestataire mis en cause**
- ▶ Il est possible de communiquer via les cases commentaires
- ▶ Le traitement des dysfonctionnements est ensuite effectué par les équipes Ecomaison afin de mettre en place des plans d'action
- ▶ Une grande partie des dysfonctionnements est traitée de façon automatique en s'appuyant sur les éléments factuels ainsi saisis
- ▶ **Dans le cas où vous souhaitez contester un dysfonctionnement pour lequel vous êtes mis en cause, nous vous invitons à saisir un commentaire**
- ▶ Dans ce cas, le dysfonctionnement sera traité manuellement et vos remarques pourront être prises en compte



Pour en savoir plus

Découvrez tous les documents utiles
sur [l'Extranet](#) dans l'onglet
« Documents »

Suivez nos actualités
sur notre site web et
nos réseaux sociaux

Ecomaison.com



Besoin d'aide ?



Appelez-nous
au **0811 69 68 70**
(Service 0,05€/appel + prix d'un appel local)



Ecrivez-nous à
contact@ecomaison.com