

## Plan collecte en magasins Foire Aux Questions (FAQ)

Pour rappel, **le plan collecte concerne tout notre réseau de magasins**, tant commerce équitable que seconde main.

Il a démarré en septembre 2022 et a pour but de constituer un stock de vêtements de qualité à la centrale. Ce stock alimentera ensuite les magasins de seconde main qui manquent de dons de vêtements.

Pour info, certains magasins de seconde main collectent des livres, des jouets ou encore de la petite brocante car ils ont développé cette activité et s'engagent à les trier au niveau local et à les vendre directement dans leur magasin. **Ce n'est pas l'objet du plan collecte.**

### A. COMMUNICATION VERS LA CLIENTELE :

#### 1. Que collectons-nous dans le cadre du plan collecte ?

- Toutes les catégories de vêtements Homme/Femme/Enfant/Bébé de toutes saisons.
- Des chaussures
- Des accessoires de mode (ceintures, sacs, chapeaux, bijoux, etc.)
- Du linge de maison (draps, tentures, essuies, etc.)

**ATTENTION :** dans le cadre du plan collecte, nous ne reprenons pas les livres, la brocante, les ordinateurs, etc.

Si vous acceptez par erreur de tels dons, il sera à charge pour votre équipe de les éliminer au parc à containers. Nous ne les reprendrons pas via les tournées camion.

Merci de bien le préciser à votre clientèle.

#### 2. Que deviennent les bénéfices générés par la vente de seconde main :

Tout d'abord, sur la vente d'un vêtement, il faut directement déduire les coûts liés au magasin et à l'activité de l'organisation (coûts logistiques, administratifs, etc.)

Les bénéfices ainsi dégagés permettent de soutenir nos partenaires producteurs/trices de commerce équitable, ainsi que les projets d'Oxfam-magasins du monde.

#### 3. Que dire à un donateur/trice en général ?

- « Merci d'avoir pensé à Oxfam-Magasins du monde pour votre don.
- Savez-vous quels types de don nous reprenons ?
- Voici un flyer d'informations sur les dons chez Oxfam-Magasins du monde, n'hésitez pas à le consulter pour savoir ce que vous pouvez nous apporter »  
(Flyers 82067 « donnez-nous vos vêtements » disponibles sur commande)



#### **4. Que faire si un donateur/trice apporte un don que nous ne collectons pas ?**

Il faut refuser poliment le don en :

- Expliquant ce qu'on collecte.
- Donnant l'adresse d'un magasin qui collecte ce type de dons. Voir liste des magasins Oxfam Solidarité dans la Farde Info Magasin (onglet Mouvement – Contacts).

#### **5. Devons-nous vérifier la qualité du don au moment où il est déposé en magasin ?**

Nous ne demandons pas aux bénévoles de vérifier systématiquement la qualité des dons.

- ⇒ **Mais s'assurer que les dons correspondent aux catégories que l'on collecte.**
- ⇒ Et de communiquer sur la qualité du don, en distribuant le flyer ou encore en questionnant les donateurs/trices quand ils font leurs dons : « *avez-vous été informé.e.s sur ce qu'est un don de qualité chez Oxfam-Magasins du monde ?* »

#### **6. Qu'est-ce qu'un don de qualité chez Oxfam-Magasins du monde ?**

- Un don qui correspond aux catégories collectées
- Des vêtements, accessoires, linges, etc. propres et lavés.
- En très bon état et actuel : ni troué/taché/bouloché/déformé/décoloré/sans accros. Avec tous les boutons, tirettes, clips, etc. fonctionnels. En conclusion, « *une pièce que vous achèteriez* ».

#### **7. Oxfam recycle-t-il les vêtements ?**

**Nous ne recyclons pas les vêtements.** Nous voudrions bien mais c'est très difficile, voire impossible en Belgique.

Pourquoi ? Bien souvent le mélange de fibres dans un même tissu est trop important que pour permettre le recyclage.

Ne nous donnez pas des vêtements abimés en vous disant que nous allons les recycler. Une fois récoltés, en tant que collecteur agréé par la RW, nous avons l'obligation de les incinérer et cela nous coûte de l'argent.

Donc, si vous avez des vêtements sales, déchirés, troués à vous de les réparer, de les customiser, de dévier leur usage (fabriquer des loques, éponges, etc) pour votre usage personnel. Au bout du compte c'est dans votre poubelle qu'ils doivent aller malheureusement...

#### **8. Que deviennent les vêtements qui ne correspondent pas aux critères de tri ?**

- Les vêtements avec un petit défaut (que le donateur n'aurait pas repéré) sont revendus à l'ASBL Terre qui les valorise de son côté.
- Les vêtements non valorisables (déchirés, trop sales, trop tachés) sont envoyés à l'incinération. Nous payons tant le transport que l'incinération en tant que telle.
- Nous ne lessivons pas les vêtements : trop énergivore, trop de risque que les taches ne partent pas au lavage... C'est le donateur qui doit le faire.
- Nous ne recyclons pas les vêtements abimés, comme expliqué plus haut au point 5. Il est donc primordial de communiquer sur nos critères de collecte : vêtements propres, en bon état, sans trous/taches/accros, etc.

- ⇒ N'hésitez pas à offrir un flyer explicatif (82067) à vos donateurs/trices.



### 9. Que dire à un donateur/trice quand on n'a plus de place en réserve ?

- Toujours commencer par remercier : *Merci d'avoir pensé à Oxfam-Magasins du monde pour votre don !*
  - Expliquer : *Malheureusement, notre magasin est petit, notre réserve déborde et le camion ne passera que dans X jours....*
  - Chercher une solution avec la personne :  
Demander s'il lui est possible de repasser dans X jours et de conserver son don d'ici là ?  
Lui proposer de regarder si son don correspond bien à ce que nous reprenons.  
Accepter exceptionnellement le don en lui demandant la prochaine fois de l'apporter le jour X du passage du camion.
  - Noter ici la règle que se donne l'équipe :
- 
- 
- 

- Voir aussi au point B.4.

### 10. Que dire à une personne qui téléphone afin d'avoir des informations pour déposer un don ?

- *Merci d'avoir pensé à Oxfam-Magasins du monde !*
- *Quel type de dons souhaitez-vous faire ?*
- *Nous acceptons les dons de vêtements/chaussures/accessoires de mode/linge de maison, actuels, propres et en bon état (ni troués, boulochés, décolorés, déformés, etc.).*
- *Quel est le volume de votre don ?*  
⇒ En fonction du volume du don et de votre réserve soit :  
*Merci de passer aux heures d'ouvertures du magasin : XXXX*  
*Merci de passer tel jour dans cette fourchette d'heure, juste avant le passage de notre camion. Cela facilitera le stockage de votre don.*

**ATTENTION** : Oxfam-Magasins du monde n'a pas de service de ramassage à domicile. Ne renvoyez pas la personne auprès d'Oxfam-Solidarité, ils ne le font plus.

### 11. Quelle différence entre notre boîte à collecte et les bulles Oxfam en rue ?



**Les bulles vertes que vous apercevez en rue appartiennent à Oxfam Solidarité**, ASBL sœur d'Oxfam Magasins du monde. Les vêtements collectés via ces bulles sont gérés par Oxfam Solidarité et sont vendus uniquement dans leurs magasins. Les bénéfices collectés soutiendront leurs projets de développement et d'aide d'urgence dans les pays du sud.



Les vêtements collectés via nos boîtes à collectes dans notre réseau de magasins Oxfam-Magasins du monde sont gérés via notre filière textile et vendus dans nos magasins. Les bénéfices générés permettent de soutenir les partenaires producteurs d'artisanat et d'épicerie ainsi que les projets d'Oxfam-magasins du monde.

Les deux projets sont importants, et finalement les donateurs choisissent souvent l'option qui leur convient le mieux d'un point de vue pratico-pratique au moment où ils

souhaitent faire leur don (soit déposer les vêtements dans la bulle qui se trouve sur leur chemin, soit déposer leurs dons dans votre magasins en passant acheter leur café). Toutes les associations actives dans le secteur de la récupération offrent simplement une grande variété de possibilités pour déposer un don de vêtements, sans se concurrencer. Et c'est super !

## **12. La fédération Ressources :**

Nous faisons partie de la fédération Ressources qui rassemble tous les opérateurs de l'économie sociale actifs dans le secteur de la récupération.

Y sont également représentés : Les Ressourceries, Terre, Les Petits Riens, Oxfam-Solidarité, etc.



Tous les opérateurs du secteur textile de la fédération Ressources ont le label Solid'R , sont représentés dans les instances de Ressources, y participent à des groupes de travail et collaborent à des projets communs.

Nous ne devons absolument pas craindre de faire de la concurrence aux autres opérateurs de la seconde main. Il y a de la place pour tout le monde tant au niveau de la collecte que de la vente.

<https://www.res-sources.be/fr/a-propos/>

## **B. GESTION DES DONS EN INTERNE :**

### **13. Que faire de la boîte à collecte ?**

- La boîte à collecte est principalement un outil de communication sur notre activité de collecte de dons de vêtements (que collectons-nous, où vont les bénéfiques, etc). Elle rend visible le fait que vous êtes un point de collecte.
- Notre objectif avec cette boîte à collecte dans tous les magasins est de toucher de nouveaux donateurs.
- Idéalement elle peut être mise près du comptoir, près de l'entrée du magasin, à l'extérieur quand il fait beau.
- Servez-vous-en comme d'un outil de communication en la mettant en évidence lors de moments clés (le mois de la seconde main, fête de la récup, changement de saison, etc), en la changeant de place de temps à autre ou encore en tournant régulièrement la face avant.

### **14. Que faire des dons collectés ?**

Vous avez plusieurs options pour gérer les dons collectés en fonction de votre magasin et de votre projet :

- **Vous êtes un magasin de commerce équitable :**  
Vous renvoyez les dons collectés à la centrale.  
Ou, en accord avec la cellule seconde main, vous pouvez renvoyer les dons dans un magasin de seconde main Oxfam-magasins du monde qui manquerait de dons.
- **Vous êtes un magasin de seconde main :**  
Vous pouvez garder les dons collectés pour votre magasin et les trier sur place afin de les vendre.  
Ou, vous pouvez renvoyer les dons, en tout ou en partie, à la centrale (par exemple si vous avez beaucoup de dons sur place ou encore si vous ne vendez pas une catégorie de vêtements collectés).

### **15. Comment renvoyer les dons à la centrale ?**

- Les sacs de dons peuvent être mis tels quels **dans les caisses 90007 fournies**, sans être ouverts.
- **En les conditionnant correctement :**  
**Utiliser uniquement les caisses 90007** ou à défaut **des caisses à bananes fermées**. Aucun autre type de caisses ne doit être utilisé.
  - ⇒ **Pourquoi ?**
    - 1° Car nous avons la chance de collecter énormément de vêtements ! A la centrale, tout est stocké sur palettes et en hauteur, et le service logistique doit pouvoir optimiser ces palettes en utilisant toujours le même format de caisses.
    - 2° Car les grosses caisses sont trop lourdes à manipuler, tant pour les bénévoles que pour les chauffeurs et le personnel du service logistique.
- **En étiquetant correctement les caisses :**  
En utilisant la pochette plastifiée adéquate à coller sur la face la plus étroite de la caisse. En glissant dans cette pochette, une étiquette fuchsia, à compléter au gros marqueur.
  - ⇒ **Pourquoi ?**  
Cela permet aux chauffeurs et magasiniers d'identifier rapidement les caisses de dons et de les stocker au bon endroit.
- **En fermant correctement les caisses :**  
Scotcher le fond en croix, et fermer le haut aussi avec du scotch.
  - ⇒ **Pourquoi ?**
    - 1° Car, si **le fond** n'est pas scotché, les caisses s'ouvrent et se vident quand on les transporte. 03
    - 2° Car, si **le haut** n'est pas scotché, les vêtements collectés vont prendre la poussière lors du stockage avant tri. Ces vêtements seront probablement perdus.

### **16. Qui va trier ces dons de vêtements ?**

- Une équipe de bénévoles spécialisés dans le tri a été créée à la centrale.
- Ces bénévoles trient les dons du plan collecte sur base de critères de qualité fixés par Oxfam-Magasins du monde (ni troués, ni tachés, ni décolorés, ni boulochés, ni déformés, etc.).  
Ensuite, ces bénévoles classent les vêtements par saison (Eté/Hiver) et par catégorie (Homme/Femme/Enfant/Bébé/Chaussures, etc.)

### **17. Que deviennent les vêtements de qualité qui ont été triés par les bénévoles à la centrale ?**

- Les vêtements triés par l'équipe de bénévoles de la centrale serviront à alimenter nos magasins de seconde main, qui manquent de dons de vêtements.  
Les magasins de seconde main commandent directement à la centrale en fonction de leurs besoins.
- Cela nous permet d'avoir un réseau de magasins de seconde main bien garnis et attractifs, tout au long de l'année.

### **18. La réserve de votre magasin est petite ! Que faire ?**

- Vous pouvez choisir de réceptionner les dons de vêtements uniquement la veille du passage du camion.  
ATTENTION : communiquez l'information à la clientèle et aux donateurs/trices, et affichez l'info à un endroit visible (vitrine, comptoir, page FB, etc.).

## **19. Hygiène**

Nous ne vendons pas de produits d'épicerie en vrac, tous nos produits sont emballés. Ils peuvent sans problème côtoyer des vêtements de seconde main. Nous sommes régulièrement contrôlés par l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA). Le certificat est affiché en magasin.