

« REUSSIR AVEC UN MARKETING RESPONSABLE » - SELECTION 2014

ENTREPRISE / MARQUE

Orange France

INITIATIVE

Orange Reprise

Les bonus Orange reprise

Bénéficiez du bonus Orange reprise allant jusqu'à 50 euros pour la reprise de votre ancien mobile


Comment bénéficier du bonus Orange reprise ?


Vérifiez que votre mobile est éligible sur Orange reprise


- 1 Offrez vous un nouveau mobile**
Sur le site orange.fr, choisissez votre smartphone neuf éligible et, pour les nouveaux clients, souscrivez à l'une des offres compatibles avec la promotion.
- 2 Validez le bonus sur Orange reprise**
À réception de votre nouveau smartphone, saisissez le code promo ou EAN dans le champ « code promotionnel » sur le site Orange reprise.
- 3 Remettez gratuitement votre mobile**
L'envoi de votre ancien mobile est entièrement gratuit et sécurisé. Une enveloppe à bulle préaffranchie vous sera automatiquement envoyée.
- 4 Recevez votre paiement**
À compter de la réception de votre mobile, le règlement de la valeur de rachat sera fait par virement bancaire dans un délai moyen de 5 jours.

Vous avez déjà profité du bonus Orange reprise ?
Vous avez encore quelques jours pour valider votre reprise et envoyer votre ancien mobile

Les offres reprises du 26/06/2016 au 30/08/2016 inclus

 Apple iPhone 5 et 5 Plus

 Apple iPhone 6s et 6s Plus

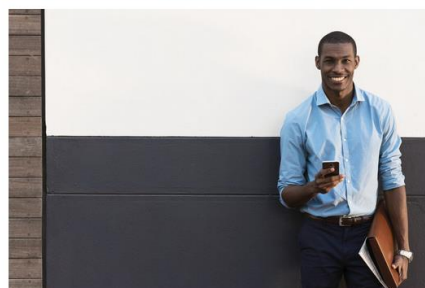
 HTC 10 et One A9



Je recycle mon mobile

Facile pour vous, utile pour tous !

Vos anciens mobiles ont de la valeur ! Profitez de l'offre Orange reprise pour les échanger en boutique contre une remise immédiate ou un bon d'achat.



Vos anciens mobiles ont peut être de la valeur ! Profitez de l'offre Orange reprise^(*) pour les échanger en boutique contre une remise immédiate ou un bon d'achat.

Pour chaque mobile repris, 2 euros sont reversés à Emmaüs International : l'occasion d'allier un bon plan à un geste solidaire.



Trouvez la boutique Orange la plus proche de chez vous [cliquant ici](#). Si votre mobile n'est pas éligible au rachat, il peut encore faire beaucoup pour l'environnement et l'emploi. **Découvrez la deuxième vie de votre mobile...**

Mise en avant de l'offre Orange reprise sur le portail orange.fr

Illustration de l'offre Orange Reprise déclinée sur le portail de la RSE Orange France

Description de l'initiative

Date de lancement

Août 2013

Description synthétique

Nous proposons aux clients de reprendre leur mobile en échange d'une remise immédiate ou d'un bon d'achat grâce à Orange **reprise**. Il s'agit de l'argus le plus large au meilleur prix du marché. Pour chaque reprise, 2 euros sont reversés à Emmaüs international. Si le mobile n'est pas éligible, Orange propose alors de le collecter dans sa filière solidaire de traitement des mobiles usagés, **Orange recycle**.

- Pour **Orange reprise**, les mobiles sont confiés à une société spécialisée qui s'appuie sur des sous-traitants de l'économie classique ou solidaire.
- Pour **Orange recycle**, les mobiles sont confiés à une entreprise d'insertion membre d'Emmaüs International : les Ateliers du Bocage, dans les Deux-Sèvres. Les mobiles sont soit reconditionnés et revendus, soit recyclés. Les bénéfices *Orange Recycle* sont entièrement reversés à Emmaüs International. Plus de 10 emplois ont ainsi été créés en France dans cette entreprise d'insertion.

Avec le financement d'*Orange Reprise* et *Orange Recycle*, Emmaüs International finance la création d'ateliers de collecte de déchets de mobiles en Afrique, qui sont rapatriés en France pour y être recyclés. 5 pays sont équipés à ce jour : le Burkina Faso, le Bénin, le Niger, la Côte d'Ivoire et le Cameroun. En 6 ans, 30 emplois ont été créés sur place et plus de 200 tonnes de déchets de mobiles ont été collectés en Afrique et recyclés en France.

Orange Reprise comme *Orange Recycle* sont valables toute l'année.

Comment a-t-elle été déployée ?

L'offre a été lancée en août 2013 dans toutes les boutiques du réseau propriétaire et partenaire.

Comment a-t-elle été communiquée auprès des consommateurs ?

La communication a été réalisée **en boutique** (affichage discours clients), mise en avant dans la **communication commerciale** (catalogue) et accompagnée d'une **campagne radio**.

En complément, une opération événementielle a été menée : **les Journées Orange Reprise**. Cette opération a consisté à mobiliser les salariés d'Orange qui se sont portés volontaires en boutique pour aller à la rencontre des clients et collecter leur mobile usagé. A cette occasion, une prime de 10 euros minimum a été mise en place quel que soit l'âge ou l'état du mobile.

Depuis, des campagnes d'animation régulières sont menées avec une mise en avant par le marketing direct en PLV et par la mise en place régulière de bonus (en partenariat avec des constructeurs) permettant de mieux valoriser les mobiles repris.

En quoi est-elle innovante ?

Orange Reprise est l'offre la mieux disante du marché tant par la largeur de gamme des mobiles repris que par les montants de reprise.

Par ailleurs, c'est la seule à financer des programmes de collecte et de recyclage en Afrique en partenariat avec Emmaüs International.

Elle est construite selon les 3 axes : business, social, environnemental.

Quelles ont été les difficultés et comment les avez-vous levées ?

La principale difficulté a été de générer l'appropriation de cette offre par les forces de vente et de transformer la reprise en un réflexe pour les vendeurs comme pour les clients. Formation / sensibilisation sont les outils utilisés pour combattre cette difficulté.

Quels sont les prochaines étapes et les prochains objectifs liés à cette initiative ?

Poursuivre les efforts de communication et de sensibilisation des vendeurs comme des clients. Organiser de nouvelles opérations événementielles pour doper les collectes. Ouvrir l'offre aux services clients, pour proposer aux clients renouvelant leur mobile de faire reprendre leur ancien téléphone et en même temps de les sensibiliser au réemploi.

Création de valeur

En quoi cette initiative a-t-elle été / est-elle créatrice de valeur

- **Pour la société (impact environnemental et social) ?**

La reprise des mobiles et leur revente d'occasion contribuent à la prolongation de la durée de vie des mobiles, qui **limite ainsi la mise sur le marché d'équipements neufs**. Le bilan carbone réalisé par Orange France a montré que la mise sur le marché de mobiles neufs pesait de façon sensible sur les émissions de CO₂.

De plus, les 2 euros versés à Emmaüs international pour chaque *Orange reprise* servent à financer des ateliers de collecte de déchets de mobiles en Afrique qui sont ensuite renvoyés en France pour y être recyclés. Même si aucune étude chiffrée n'a pu être réalisée sur le gain environnemental, l'impact global est positif pour l'environnement, notamment quand on sait que les déchets collectés sur place et recyclés France auraient été brûlés ou mis au fossé s'ils étaient restés sur place. Le retour des déchets en France se fait par bateau.

Enfin, depuis cette année, un partenariat a été mis en place avec une jeune PME Havraise, chargée du recyclage des déchets, notamment des cartes électroniques, pour récupérer les métaux qu'ils contiennent. Tous les autres déchets sont confiés aux filières adéquates.

A ce jour, **5 ateliers ont été ouverts** au Burkina Faso, Bénin, Niger, Côte d'Ivoire, Cameroun et plus de 30 emplois créés et 200 tonnes de déchets collectées et rapatriées en France pour y être recyclées. L'objectif est aussi de mener ces ateliers à l'équilibre économique : il s'agit d'un véritable projet de développement.

- **Pour l'entreprise ?**

La réussite de ce programme ancre Orange dans sa posture d'opérateur engagé et est créatrice de valeur, notamment grâce à la fidélisation des clients.

En 2013, pour accompagner le lancement de l'offre, une opération événementielle a été menée durant 3 jours : les Journées Orange Reprise. L'idée était de mobiliser les salariés pour leur demander d'être volontaire en boutique, au lieu de se rendre sur leur lieu de travail habituel, et de promouvoir la collecte des mobiles, la nouvelle offre de reprise et en particulier d'annoncer la prime exceptionnelle mise en place de 10€, quel que soit l'état et l'âge du mobile. Ainsi, même un très vieux mobile cassé pouvait permettre à son propriétaire de bénéficier de 10€ de bon d'achat. Durant ces 3 jours, 514 salariés se sont portés volontaires boutiques, près de 40 000 mobiles ont été collectés. Des opérations de communication dédiées ont été mis en place à cette occasion, page sur orange.fr, emails, sms, réseaux sociaux... 4 salariés participants ont été tirés au sort et ont participé à un voyage solidaire en Côte d'Ivoire pour témoigner de la réalité des ateliers créés là-bas et de l'action déterminante des associations locales. **93% des salariés et 92% des responsables de boutiques se sont dits satisfaits ou très satisfaits de l'opération.**

En comptant les 3 éditions précédentes de collecte des mobiles événementielles, soit en 4 années, 1508 journées de volontariat ont été réalisées, près de 200 000 mobiles collectés, près de **20 millions de contacts clients réalisés**, catalogue, SMS, mailing, insert facture... Des chiffres rares pour un projet qui allie business et développement durable.

Quelles sont selon-vous les clefs de réussite d'un projet de marketing durable?

Pour qu'un projet de marketing durable soit une réussite, il doit tout **d'abord s'inscrire dans un projet d'entreprise, global**, insufflé par le management à son plus haut niveau. Il doit avoir été conçu pour que **toutes les dimensions du développement durable et de la RSE aient été évaluées** et que des solutions concrètes aient été identifiées pour en diminuer l'impact le cas échéant. La **communication qui l'entoure doit être « vraie »**, ne pas sombrer dans le greenwashing. Aujourd'hui chez Orange, chaque chef de produit marketing doit **se poser la question de l'impact RSE dans le processus de lancement de son produit ou de son offre**. Il faut de plus que les « solutions » trouvées aient du sens par rapport à la problématique donnée. Par exemple, pour *Orange reprise* : nous rachetons des mobiles, les revendons d'occasion, notamment dans les pays émergents => nous financerons la récupération de déchets dans ces pays, et n'effectuons pas un reversement dans un programme sans lien avec la problématique.

Pour en savoir plus

Le site Orange Recycle :

<http://bienvivreledigital.orange.fr/environnement/je-recycle-mon-mobile-et-mes-equipements-telecom/je-vends-mon-mobile>

Article sur Orange Reprise:

<http://boutique.orange.fr/mobile/orange-reprise>