

NOUS AVONS ENQUÊTÉ.



Informations aux médias sur le suivi
des retours de Digitec Galaxus

GREENPEACE

SITUATION DE DÉPART ET RÉSULTATS

Suite à une discussion avec un membre du personnel de Digitec Galaxus, Greenpeace Suisse a appris que les appareils électroménagers ou électroniques d'une valeur inférieure à 50 francs ne sont généralement pas contrôlés et donc pas revendus. Afin de vérifier cette information et de documenter la manière dont Digitec Galaxus gère les retours, les militants·es Greenpeace ont commandé 25 produits dont le prix était inférieur à 120 francs. Ces produits ont été équipés de traceurs disponibles dans le commerce et renvoyés. Six des produits retournés ont été détruits après leur retour. Nous supposons que Digitec Galaxus n'a pas essayé de les revendre ou de les donner à une organisation externe pour qu'ils soient réutilisés.

10 des 25 produits avaient une valeur supérieure à CHF 50. Ils sont tous retournés au centre logistique, ce qui signifie que Digitec Galaxus a probablement revendu les produits retournés.

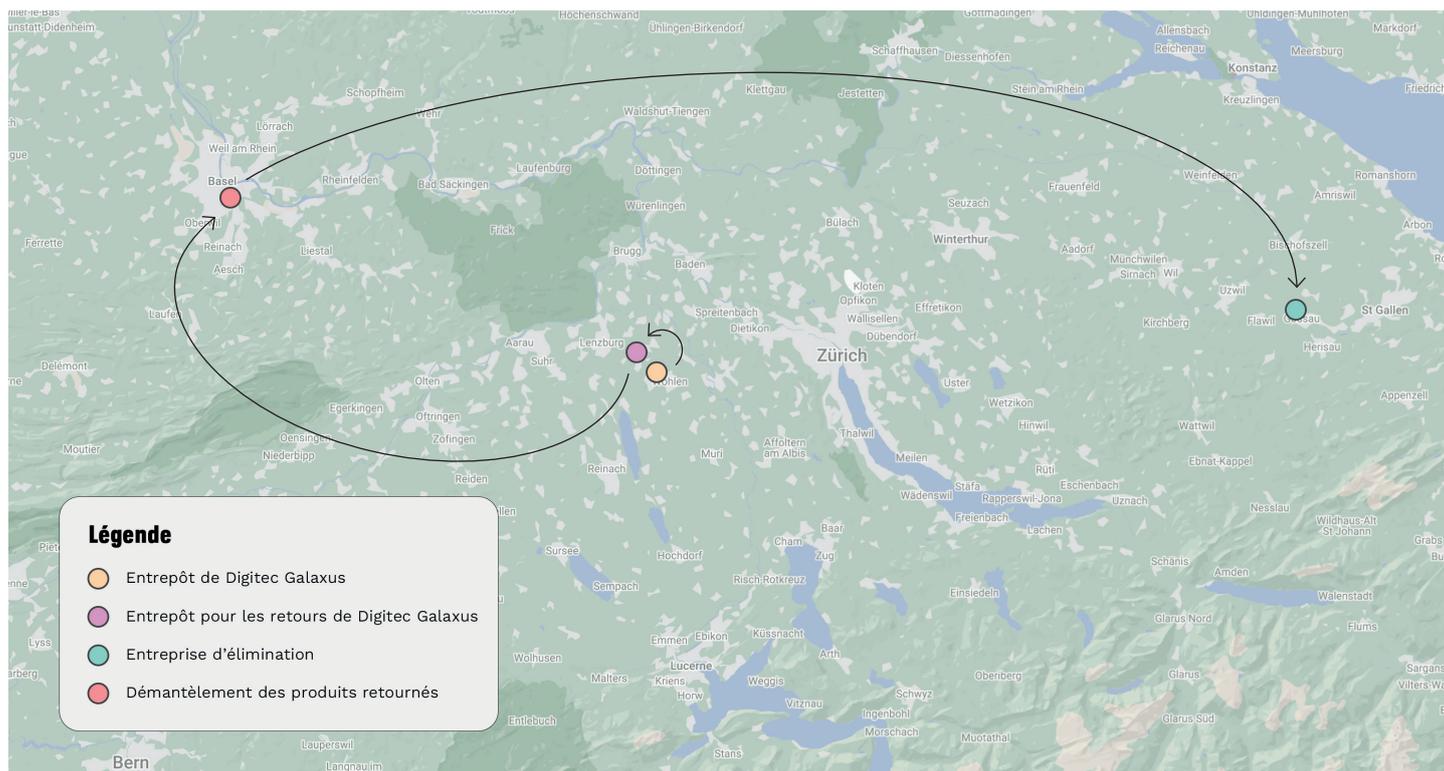
15 produits avaient une valeur inférieure à CHF 50

- 6 produits ont été détruits : une radio, un clavier avec souris, deux grille-pain différents et deux caméra de surveillance identiques
- 2 produits identiques ont été renvoyés à un centre logistique en Allemagne: d'autres claviers avec souris
- 2 produits sont encore chez Digitec Galaxus : une bouilloire et une imprimante
- 4 produits ont probablement été revendus ou donnés : une caméra de surveillance, un mixeur, une imprimante, un cuiseur à riz
- pour 1 produit, on ignore ce qu'il est devenu : une radio, dont la dernière position traçable se trouvait dans l'entrepôt des retours de Digitec Galaxus.

Les produits à éliminer ont été envoyés par Digitec Galaxus de l'entrepôt des retours à un centre de démantèlement. De là, les produits sont envoyés à une entreprise de recyclage de matériel électrique et électronique.

Le seuil de 50 francs est apparemment un critère pour décider si un produit doit être éliminé ou non. Nous ne connaissons cependant pas la systématique exacte. C'est ce que montre l'exemple de la caméra de surveillance que les militants·es ont commandée trois fois pour reproduire les résultats. Par deux fois, elle a été jetée, mais remise une fois dans le circuit logistique en amont. Nous attendons de Digitec Galaxus de la transparence à ce sujet.

Les produits neufs invendus sont détruits en quantité.



Vous trouverez des informations détaillées sur les produits ci-dessous.

Objectif

Avec le suivi des produits, nous voulions confirmer les informations de notre enquête et documenter à l'aide d'exemples concrets la manière dont Digitec Galaxus gère les retours.

Méthode

Les produits ont été commandés et équipés de traceurs. Nous avons veillé à ne pas compromettre le fonctionnement et la sécurité des produits. Les produits ont ensuite été renvoyés à l'adresse de retour et leur position a été régulièrement vérifiée et documentée. Nous avons ensuite visité les principaux sites (par exemple, les entreprises de recyclage) sur place pour vérifier les informations disponibles en ligne.

Dès qu'il était clair que les produits retournaient aux consommateurs finaux, nous avons cessé de suivre leur position.

Période

Le suivi a été initié en janvier – février, en juillet et en octobre 2023.

Informations détaillées sur le suivi

Bouilloire	
Valeur	CHF 41.-
Parcours	
19.10.23	Dépôt à la poste pour renvoi
23.10.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
27.10.23	Entrepôt de Digitec Galaxus

Clavier avec souris	
Valeur	CHF 30.-
Parcours	
19.10.23	Dépôt à la poste pour renvoi
23.10.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
26.10.23	Entreprise de démantèlement

Radio n°1	
Valeur	CHF 39.-
Parcours	
19.10.23	Dépôt à la poste pour renvoi
23.10.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
26.10.23	Entreprise de démantèlement

Caméra de surveillance n°1	
Valeur	CHF 37.-
Parcours	
20.10.23	Dépôt à la poste pour renvoi
26.10.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
27.10.23	Entrepôt de Digitec Galaxus
1.11.23	Distribution

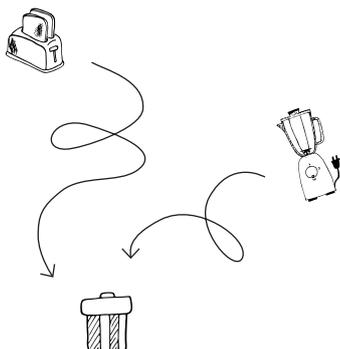
Imprimante n°1	
Valeur	CHF 44.-
Parcours	
20.10.23	Dépôt à la poste pour renvoi
24.10.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
27.10.23	Entrepôt de Digitec Galaxus

Grille-pain n°1	
Valeur	CHF 41.-
Parcours	
20.10.23	Dépôt à la poste pour renvoi
24.10.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
30.10.23	Entreprise de démantèlement

Caméra de surveillance n°2	
Valeur	CHF 37.-
Parcours	
15.2.23	Dépôt à la poste pour renvoi
16.2.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
23.2.23	Entreprise de démantèlement

Radio n°2	
Valeur	CHF 13.-
Parcours	
15.2.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
20.9.23	Dernière position indiquée à l'entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus

Cuiseur à riz	
Valeur	CHF 38.-
Parcours	
15.2.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
17.2.23	Entrepôt de Digitec Galaxus
20.2.23	Distribution



Grille-pain n°2	
Valeur	CHF 45.-
Parcours	
27.3.23	Dépôt à la poste pour renvoi
29.3.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
30.3.23	Entreprise de démantèlement

Mixeur	
Valeur	CHF 41.-
Valeur	
15.2.23	Dépôt à la poste pour renvoi
16.2.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
23.2.23	Entrepôt de Digitec Galaxus
7.3.23	Distribution

Clavier avec souris (2 commandes)	
Valeur	CHF 14.-
Parcours	
15.2.23	Dépôt à la poste pour renvoi
17.2.23	Entrepôt Conrad Wädenswil
17.3.23	Entrepôt d'une entreprise tierce en Allemagne

Imprimante n°2	
Valeur	CHF 49.-
Parcours	
15.2.23	Dépôt à la poste pour renvoi
17.2.23	Entrepôt pour les retours de Digitec Galaxus
21.2.23	Entrepôt de Digitec Galaxus
9.3.23	Distribution

Caméra de surveillance n°3	
Valeur	CHF 37.-
Parcours	
27.7.23	Dépôt à la poste pour renvoi
29.7.23	Entreprise de démantèlement

