



Re\_fashion

COMBU  
485

Guide d'utilisation  
du portail POP

# A quoi sert le portail POP ?



Votre espace en ligne pour gérer simplement la collecte des Textiles, Linge et Chaussures

## Comment utiliser ce guide ?

1

### **Premiers pas, pour démarrer** – page 2

- Activer votre compte
- Vous connecter
- Vérifier vos informations
- Découvrir votre espace
- Recevoir vos premiers contenants

2

### **Vos actions quotidiennes** – page 10

- Demander un enlèvement
- Suivre vos demandes
- Consulter les poids collectés
- Déclarer un problème





3

### **Vos actions occasionnelles** – page 19

- Demander des contenants supplémentaires
- Demander le retrait de contenants

# Premiers pas

 En 4 étapes, vous serez prêt à utiliser votre portail

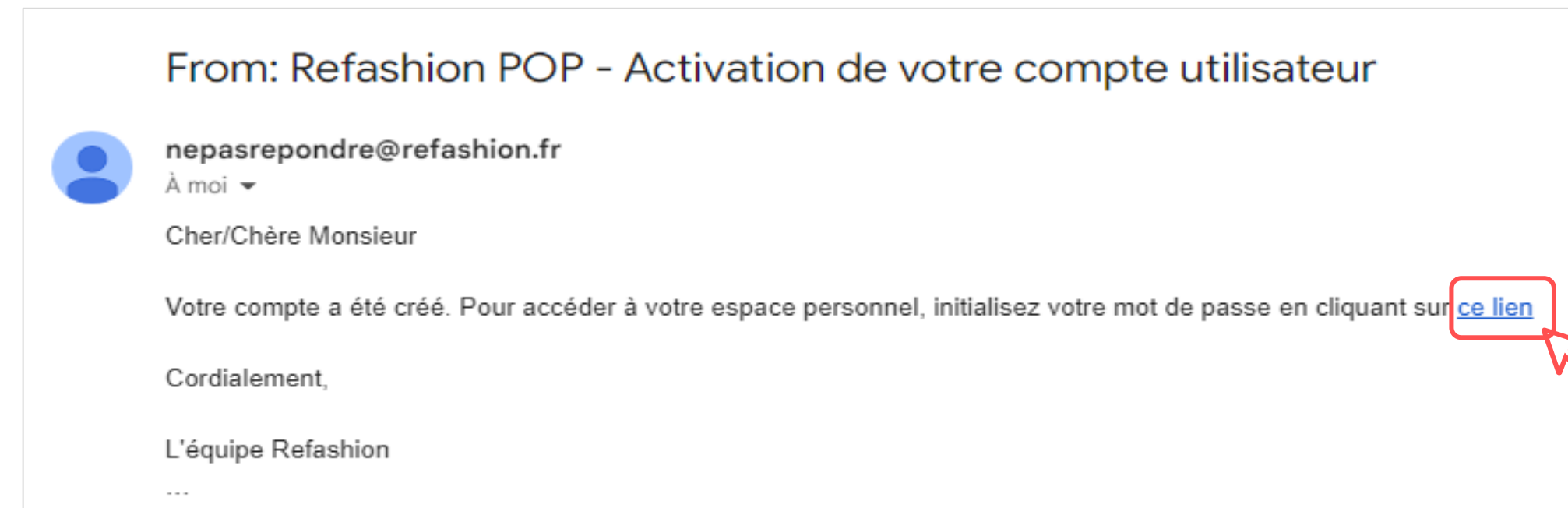
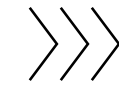
1. **Activer votre compte** : créez votre mot de passe  2 minutes
2. **Se connecter** : accédez à votre espace  30 secondes
3. **Vérifier vos informations** : contrôlez vos sites et contacts  5 minutes
4. **Découvrir votre espace** : familiarisez-vous avec le portail  3 minutes
5. **Recevoir vos contenants/bornes de collecte**

 Vous effectuerez ces étapes UNE SEULE FOIS. Ensuite, une simple connexion suffira !

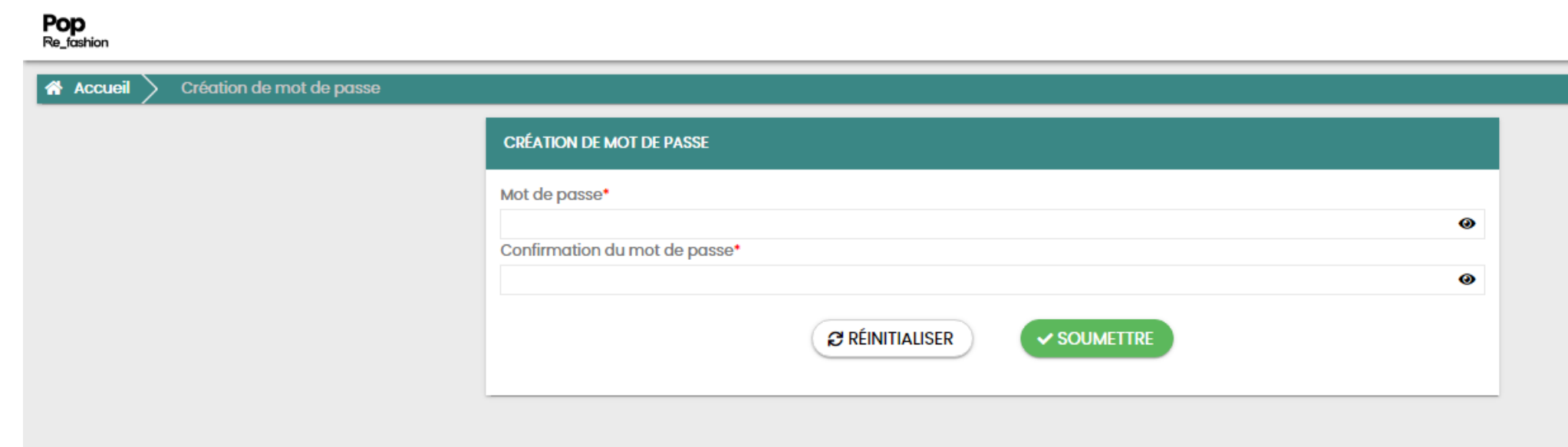
# 1. Activer votre compte

 Votre compte utilisateur est créé par Refashion à partir des informations communiquées dans votre contrat. **Vous devez activer votre compte afin de pouvoir vous connecter.**

**1** Chercher l'email avec pour objet « *Refashion POP – Activation de votre compte utilisateur* »



**2** Créez votre mot de passe, en cliquant sur le lien présent dans le mail



- **Vérifiez vos spams** si vous ne trouvez pas l'email
- L'email d'activation vous est envoyé depuis l'adresse [nepasrepondre@refashion.fr](mailto:nepasrepondre@refashion.fr). Il s'agit d'une adresse "no reply" qui ne donne donc pas la possibilité d'y répondre. **Si besoin, contactez-nous à l'adresse [contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr)**
- Le **lien est valide 2 semaines** à compter de sa réception. Passé ce délai, cliquez sur « mot de passe oublié » sur [la page de connexion POP](#) pour recevoir un nouveau lien

## 2. Se connecter



Accédez à votre espace pour gérer vos collectes et visualisez votre page d'accueil personnalisée.

- 1 Allez sur le portail POP, <https://pop.refashion.fr/>
- 2 Connectez-vous

SE CONNECTER

Email\*

Saisissez votre email pour POP

Mot de passe\*

Saisissez le mot de passe correspondant à votre email

Mot de passe oublié

RÉINITIALISER

SE CONNECTER

1. Renseigner votre email

2. Renseigner votre mot de passe

*En cas de perte de votre mot de passe, vous pouvez en créer un nouveau en cliquant sur « mot de passe oublié » et en renseignant votre email. Vous recevrez alors un email avec un lien de réinitialisation du mot de passe. Ce mail peut arriver au bout de plusieurs minutes, pensez à vérifier vos spams.*

3. Cliquer sur « se connecter »




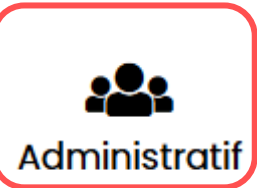
Enregistrez le lien <https://pop.refashion.fr/> dans vos favoris pour y accéder rapidement !

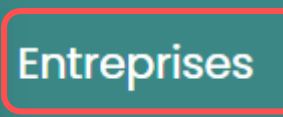
# 3.1 Vérifier vos informations

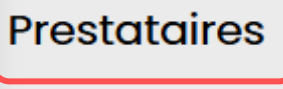
 Vérifiez l'exactitude de vos informations d'entreprise, de sites et d'utilisateurs afin d'éviter tout problème lors des collectes

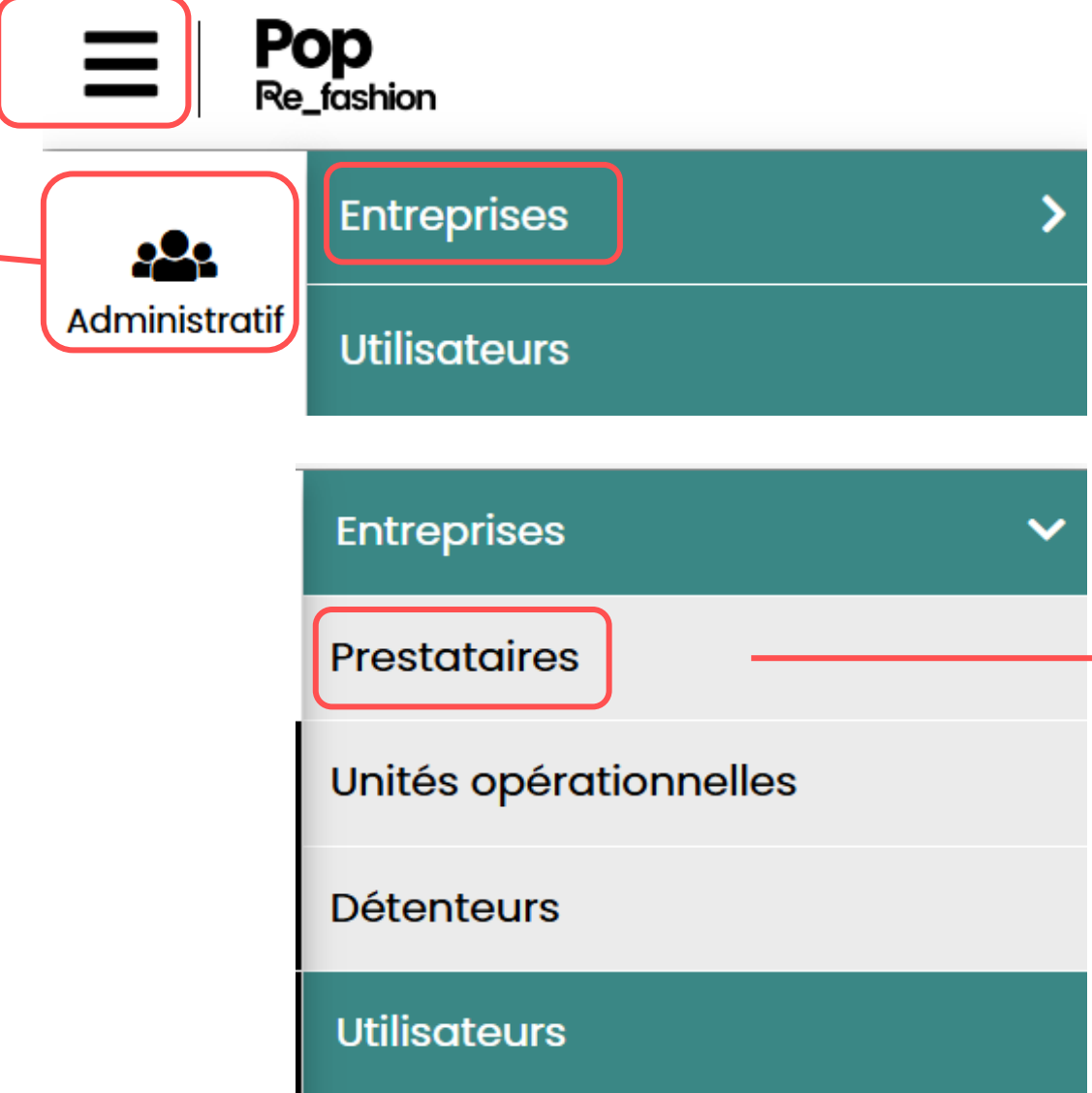
## 1 Vérifier vos **informations d'entreprise**

1. Cliquer sur le **menu** 

2. Puis sur « **Administratif** » 

3. Puis sur « **Entreprises** » 

4. Puis sur « **Prestataires** » et cliquez sur la ligne correspondant à votre organisation 



 Sur POP, un site point de collecte est défini sous le nom d'**unité opérationnelle (UO)**

## 2 Vérifier vos **informations de sites, dans l'onglet « unités opérationnelles ».**

La fiche d'une unité opérationnelle est constituée de 4 onglets :  
INFORMATIONS GÉNÉRALES / PDC / ACCUEIL / DOCUMENTS

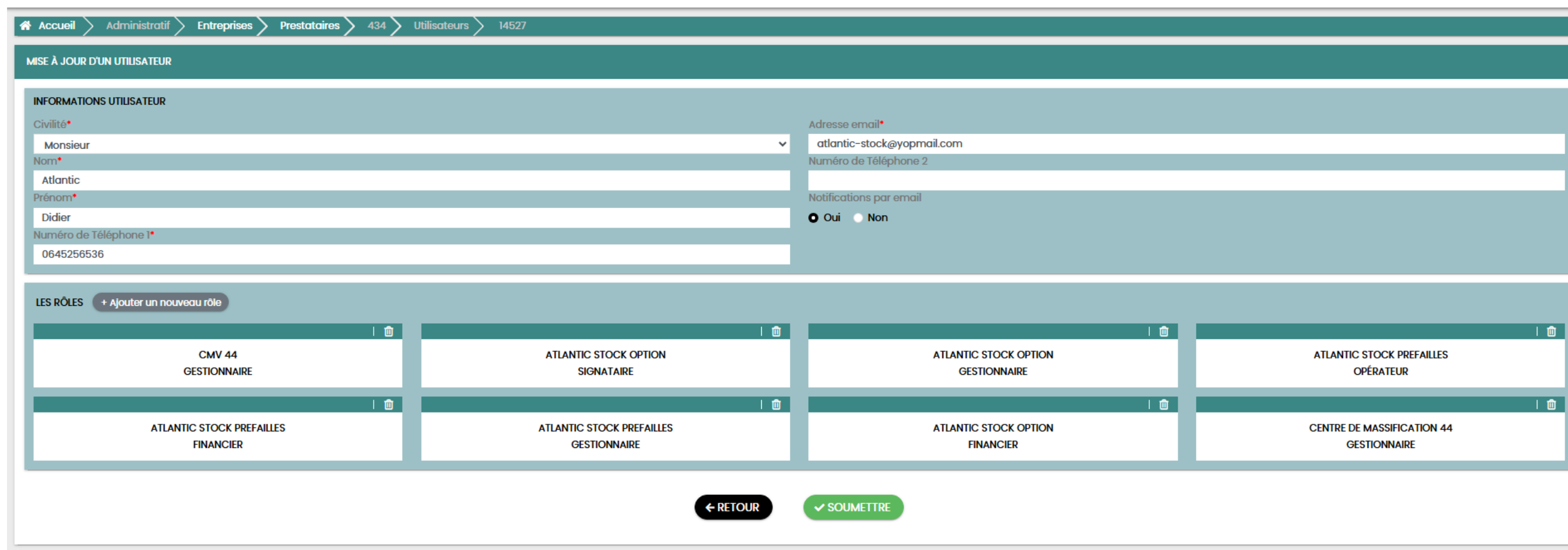
## 3.2 Vérifier vos informations

 Vérifiez l'exactitude de vos informations d'entreprise, de sites et d'utilisateurs afin d'éviter tout problème lors des collectes

- 3 Vérifier vos **informations d'utilisateurs**  
Les membres de votre organisation disposant d'un accès POP apparaissent dans l'onglet « Utilisateurs » de votre fiche entreprise.



1. Cliquez sur l'onglet « utilisateurs »
2. Puis, **cliquez sur le nom d'un des utilisateurs pour accéder à sa fiche** et vérifier ses informations et droits.



The screenshot shows the 'MISE À JOUR D'UN UTILISATEUR' form. The breadcrumb trail is: Accueil > Administratif > Entreprises > Prestataires > 434 > Utilisateurs > 14527. The form is divided into two main sections: 'INFORMATIONS UTILISATEUR' and 'LES RÔLES'.


**INFORMATIONS UTILISATEUR**

Civilité\* : Monsieur  
Nom\* : Atlantic  
Prénom\* : Didier  
Numéro de Téléphone 1\* : 0645256536  
Adresse email\* : atlantic-stock@yopmail.com  
Numéro de Téléphone 2 :  
Notifications par email :  Oui  Non

**LES RÔLES** + Ajouter un nouveau rôle

CMV 44 GESTIONNAIRE	ATLANTIC STOCK OPTION SIGNATAIRE	ATLANTIC STOCK OPTION GESTIONNAIRE	ATLANTIC STOCK PREFAILLES OPÉRATEUR
ATLANTIC STOCK PREFAILLES FINANCIER	ATLANTIC STOCK PREFAILLES GESTIONNAIRE	ATLANTIC STOCK OPTION FINANCIER	CENTRE DE MASSIFICATION 44 GESTIONNAIRE

Buttons: ← RETOUR, ✓ SOUMETTRE

 Les droits d'accès d'un utilisateur peuvent être attribués au niveau de l'entreprise et au niveau des sites. Par exemple, un utilisateur peut être « gestionnaire » sur un site dédié mais n'avoir aucun droit lié à l'entreprise.

## 3.3 Vérifier vos informations



Vérifiez l'exactitude de vos informations d'entreprise, de sites et d'utilisateurs afin d'éviter tout problème lors des collectes

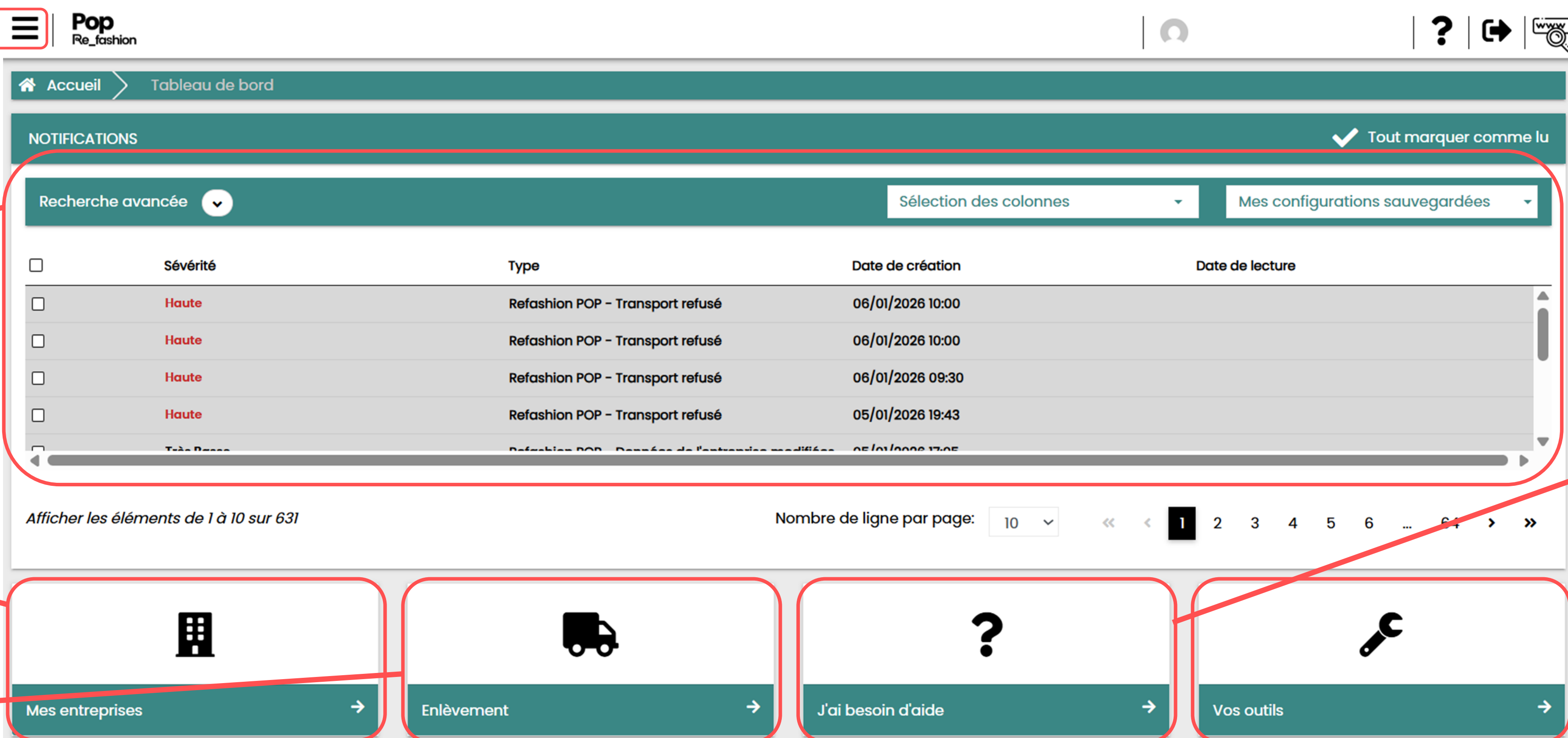
4

Ne modifiez rien directement dans le portail. Pour toute modification d'information sur votre entreprise, vos sites ou vos utilisateurs, merci de contacter Refashion par email : [contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr) ou par téléphone : 06 72 31 10 76

# 4. Découvrir votre espace

 Familiarisez-vous avec l'interface POP.

- 1 Accédez et connectez-vous au portail : <https://pop.refashion.fr>
- 2 Découvrez les fonctionnalités :



The screenshot shows the POP Refashion dashboard interface. At the top left, there is a hamburger menu icon with the text "Pop Re\_fashion" next to it. Below this is a breadcrumb trail: "Accueil > Tableau de bord". A "NOTIFICATIONS" section is visible, with a "Tout marquer comme lu" button. Below the notifications, there is a search bar labeled "Recherche avancée" and a "Sélection des colonnes" dropdown. A table of notifications is displayed with columns for "Sévérité", "Type", "Date de création", and "Date de lecture". The table contains several rows with "Haute" severity and "Refashion POP - Transport refusé" type. At the bottom, there are four main action buttons: "Mes entreprises", "Enlèvement", "J'ai besoin d'aide", and "Vos outils".

**Accéder au menu principal**

**Notifications : suivi de vos demandes** (demande soumise, demande acceptée, demande refusée etc.)

**Consulter vos informations d'entreprise**

**Réaliser vos demandes d'enlèvement**

**Consulter la FAQ (Foire aux questions)**

**Consulter les supports de communication à disposition**

# 5. Recevoir vos contenants de collecte

 Pour recevoir vos premiers contenants/bornes de collecte sur site

Dès lors que la convention est signée, Refashion organise la livraison des bornes de collecte en se basant sur les informations logistiques (horaires d'ouverture, informations d'accès sur site) renseignées dans la convention.





Si les informations renseignées sont insuffisantes, Refashion contactera le gestionnaire du site concerné par email afin de **planifier la livraison de vos premiers contenants** (=bornes de collecte).

 Pensez à informer vos collaborateurs sur site, afin qu'ils puissent répondre à nos équipes pour une installation des contenants dans les meilleurs délais.

 Si vous souhaitez **ajouter des contenants/bornes de collecte supplémentaires sur un de vos sites pour augmenter votre capacité de collecte**, contactez Refashion par mail [contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr) ou par téléphone au **06 72 31 10 76**.


# Vos actions quotidiennes

 Ce que vous serez amené à faire régulièrement

1. **Demander un enlèvement** dès que vos contenants sont pleins  2 minutes
2. **Suivre vos demandes** pendant chaque demande d'enlèvement  1 minute
3. **Consulter les poids collectés** après chaque collecte  2 minutes
4. **Déclarer un problème** lors de la collecte par le prestataire  3 minutes

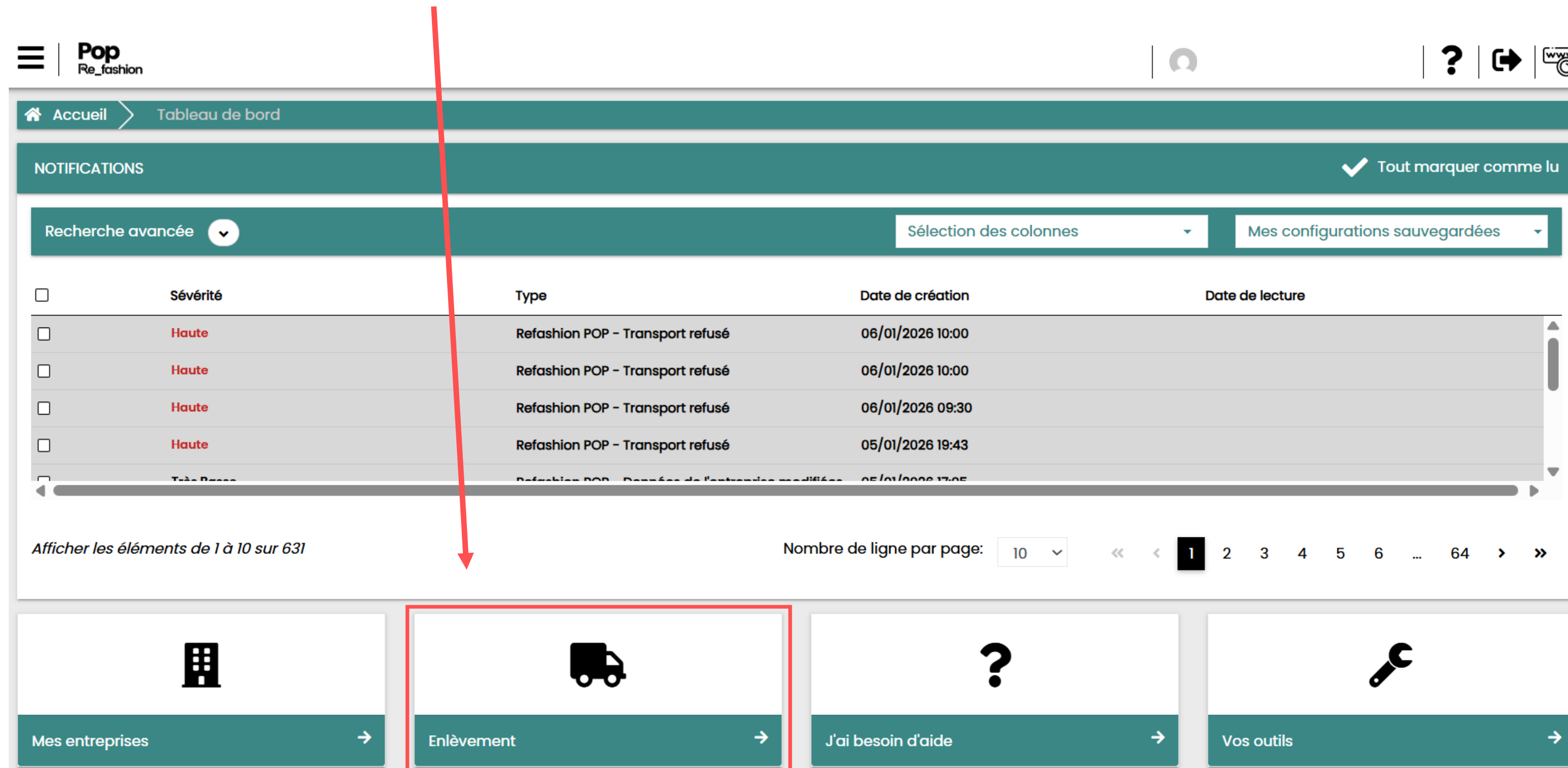
 Ces 3 actions représentent 90% de votre parcours utilisateur !

# 1. Demander un enlèvement

 **Anticiper vos demandes d'enlèvement !**  
Dès que vos bornes commencent à être remplies pensez à faire vos demandes.  
Les enlèvements se font généralement sous 10 jours !

 Planifiez la collecte de vos contenants/bornes remplies.

- 1 Accédez et connectez vous au portail POP : <https://pop.refashion.fr>
- 2 Cliquez sur le bouton « enlèvement » sur la page principale



The screenshot shows the POP Refashion portal dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Pop Re\_fashion' and a 'Tableau de bord' breadcrumb. Below this is a 'NOTIFICATIONS' section with a 'Tout marquer comme lu' button. A search bar and filters are present. The main content area displays a table of notifications:

<input type="checkbox"/>	Sévérité	Type	Date de création	Date de lecture
<input type="checkbox"/>	Haute	Refashion POP - Transport refusé	06/01/2026 10:00	
<input type="checkbox"/>	Haute	Refashion POP - Transport refusé	06/01/2026 10:00	
<input type="checkbox"/>	Haute	Refashion POP - Transport refusé	06/01/2026 09:30	
<input type="checkbox"/>	Haute	Refashion POP - Transport refusé	05/01/2026 19:43	
<input type="checkbox"/>	Très Basse	Refashion POP - Transport refusé	05/01/2026 17:05	

At the bottom, there is a navigation bar with four buttons: 'Mes entreprises', 'Enlèvement', 'J'ai besoin d'aide', and 'Vos outils'. The 'Enlèvement' button is highlighted with a red box. A red arrow points from this button to the 'enlèvement' button in the main content area.

# 1. Demander un enlèvement



Planifiez la collecte de vos contenants/bornes remplies.

## 3 Compléter les informations



- Vous devez **réaliser vos demandes d'enlèvement au moins 2 jours ouvrés à l'avance**. Ex : si vous souhaitez un enlèvement le jeudi, vous devez faire la demande avant le mardi.
- Il est **impossible d'annuler une demande directement via POP**, vous devez contacter « [contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr) »

DEMANDE D'ENLÈVEMENT PDC

Point de collecte\*

PDC - Entreprise

Type de prestation\*

Date planifiée\*

JJ/MM/AAAA

Heure\*

HH:MM

Contenant\*

Nombre de contenants\*

0

J'accepte les conditions générales d'utilisation\*

✕ ANNULER

✓ SOUMETTRE

1. **Choisissez le point de collecte concerné** en cliquant sur la ligne correspondante

2. Sélectionnez le **type de prestation souhaitée « Enlèvement de TLC usagés »**

3. **Saisissez la date et l'heure** souhaitée de collecte.  
La date planifiée choisie doit être au moins à + 2 jours ouvrés de la date de demande.  
Attention, il s'agit d'une date souhaitée, celle-ci doit ensuite être soumise pour validation au prestataire.

4. **Indiquez le nombre et le type de contenants** concernés

5. **Acceptez les conditions générales d'utilisation** en cochant la case

6. **Cliquez sur « Soumettre »** pour valider votre demande.

Vous recevrez une notification de confirmation avec la date définitive de collecte.

# 2. Suivre vos demandes

💡 Consultez vos notifications régulièrement. Vérifiez la veille de la collecte que tout est OK

🎯 Connaître l'état d'avancement de vos collectes en temps réel. Vous pouvez suivre quelles collectes sont planifiées, en cours ou terminées.

## Méthode 1: via les notifications (le plus rapide)

The screenshot shows the Pop Re\_fashion dashboard. At the top, there is a navigation bar with the logo, user email (test7aout@refashion.fr), and utility icons. Below is a breadcrumb trail: Accueil > Tableau de bord. The main section is titled 'NOTIFICATIONS' and includes a 'Tout marquer comme lu' button. A search bar and filters are present. A table lists notifications with columns: Sévérité, Type, Date de création, and Date de lecture. Two notifications are shown, with a red box highlighting the details of the second one. At the bottom, there are buttons for 'Mes entreprises' and 'J'ai besoin d'aide'. The footer contains copyright information and a version number.

	Sévérité	Type	Date de création	Date de lecture
<input type="checkbox"/>	Moyenne	Refashion POP - Votre demande de prise en charge est refusée	07/08/2023 10:53	07/08/2023 10:53
<input type="checkbox"/>	Moyenne	Refashion POP - Demande de prise en charge	07/08/2023 10:28	07/08/2023 10:29

➔ Consulter les notifications liées à vos demandes

# 2. Suivre vos demandes

💡 Consultez vos notifications régulièrement. Vérifiez la veille de la collecte que tout est OK

🎯 Connaître l'état d'avancement de vos collectes en temps réel. Vous pouvez suivre quelles collectes sont planifiées, en cours ou terminées.

## Méthode 2: via le menu « Opération »

1. Cliquer sur le **menu**



2. Puis sur « **Opération** »

3. Puis sur « **Demandes d'enlèvement des Unités Opérationnelles** »

4. Pour accéder aux détails d'une demande, cliquez sur la ligne de la demande à visualiser

<input type="checkbox"/>	▼ Identifia...	Statut	Numéros d...	Date de cr...	Raison soc...	Origine: no...	Classe de ...	Date de d...	Code Postal	Familles d...	Type de pr...	Créée par ...	Créée par ...	Vue	Attention
<input type="checkbox"/>	4239	Réalisée	H84Y9S8Q	20/01/2026...	REFASHION	Refashion	TLC	21/01/2026	75008	Non Classé	Enlèvemen...	Maiwen	Bocage	oui	non
<input type="checkbox"/>	3231	Réalisée	QIY5PSTR	24/11/2025 ...	REFASHION	Refashion	TLC	27/11/2025	75008	Non Classé	Enlèvemen...	Colombe	Kervio	non	non
<input type="checkbox"/>	2866	Réalisée	JH6WYD2N	04/11/2025 ...	REFASHION	Refashion	TLC	06/11/2025	75008	Non Classé	Enlèvemen...	Colombe	Kervio	non	non
<input type="checkbox"/>	2119	Réalisée	UZ4SONSA	17/09/2025...	REFASHION	Refashion	TLC	23/09/2025	75008	Non Classé	Enlèvemen...	Colombe	Kervio	non	non

# 2. Suivre vos demandes

💡 Consultez vos notifications régulièrement. Vérifiez la veille de la collecte que tout est OK

🎯 Connaître l'état d'avancement de vos collectes en temps réel. Vous pouvez suivre quelles collectes sont planifiées, en cours ou terminées.

## Méthode 2: via le menu « Opération »

The screenshot shows the 'Demandes d'enlèvement Unités Opérationnelles' page with the 'TRANSPORT' tab selected. The page displays a table of requests with the following columns: Id, Origine: nom UO, Arrivée: nom UO, Acteur: nom UO, Date planifiée, Type de transport, Sous-Type de transact..., and Etat du transport. The first row is highlighted with a red box, showing Id 7484, Origine Ville - Ecole 2, Arrivée TRANSPORT IDF - Centr..., Acteur TRANSPORT IDF - Trans..., Date planifiée 06/02/2026 12:00, Type de transport Entre 50kg et 100kg exc..., Sous-Type de transact... Enlèvement TLC Usagés, and Etat du transport Planifié.

5. Le détail est accessible dans l'onglet « Transport »

6. Cliquer sur la ligne souhaitée pour obtenir le détail du suivi

## 💡 Que signifie les différents statuts ?

- Créé** La demande a été créée
- Annulée** La demande a été annulée et/ou refusée. Pour toute précision, s'adresser à [contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr)
- Planifié** La demande est validée et programmée avec le transporteur
- En cours** Le collecteur passe aujourd'hui ou est déjà passé
- Réalisée** La demande a été effectuée

The 'Historique' section shows a list of actions performed on a request. The actions are: 'Créer' (05/01/2026 16:53), 'Planifier' (05/01/2026 16:53), 'Modifier' (05/01/2026 16:53), and 'Accepter' (05/01/2026 19:23). The 'Accepter' action is performed by RICORDEL FRANCK.

# 3. Consulter les poids collectés

Chaque fin d'année, vous recevrez un rapport consolidé par email de l'ensemble des tonnages collectés sur vos sites

Suivre les volumes que vous avez collecté par point de collecte et par enlèvement.

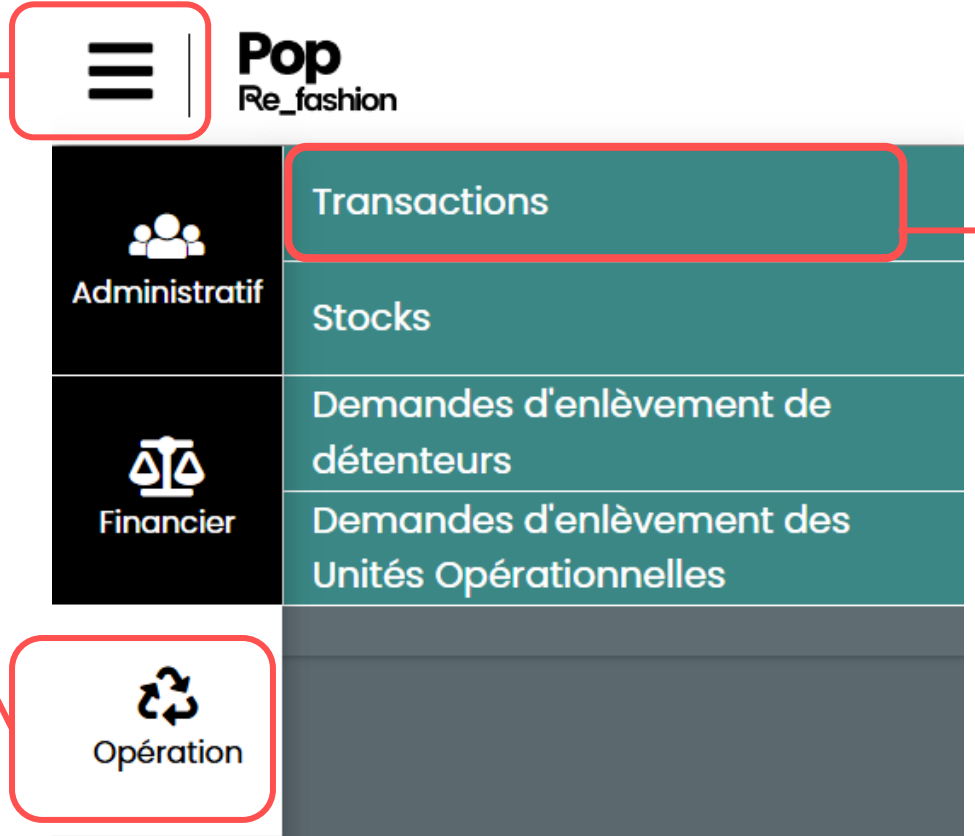
Une fois l'enlèvement réalisé par le prestataire de collecte, vous pourrez retrouver le poids collecté.

## Méthode 1: via le menu « Opération » -> « Transactions »

1. Cliquer sur le **menu**

2. Puis sur « **Opération** »

3. Puis sur « **Transactions** »



Consulter pour chaque demande le poids collecté. **Celui-ci est annoncé en tonnes.**

Vous pouvez également réaliser un export Excel

2

Accueil > Opération > Transactions

TRANSACTIONS

Recherche avancée

Sélection des colonnes

Mes configurations

Export Excel

Identifiant Tra...	Origine: nom ...	Acteur: nom U...	Arrivée: nom ...	Type de trans...	Sous-type de ...	Classes de dé...	Flux	Type de cont...	Date de débu...	Statut transa...	Transaction a...	Poids / Nb jou...
585	Magasin 14e	Transporteur I...	ile de France...	Transport	Enlèvement TL...	TLC	Non Classé	Entre 100kg et ...	24/06/2025	Validé	585	0.5

Certains fois, l'affichage du poids peut prendre quelques jours.

# 4. Déclarer un problème



Nous remonter les problèmes rencontrés lors de la collecte et du passage du prestataire.

Afin d'assurer une amélioration continue de notre service, il est **important de nous remonter tous litiges ou problématiques rencontrés lors de vos demandes d'enlèvement.**

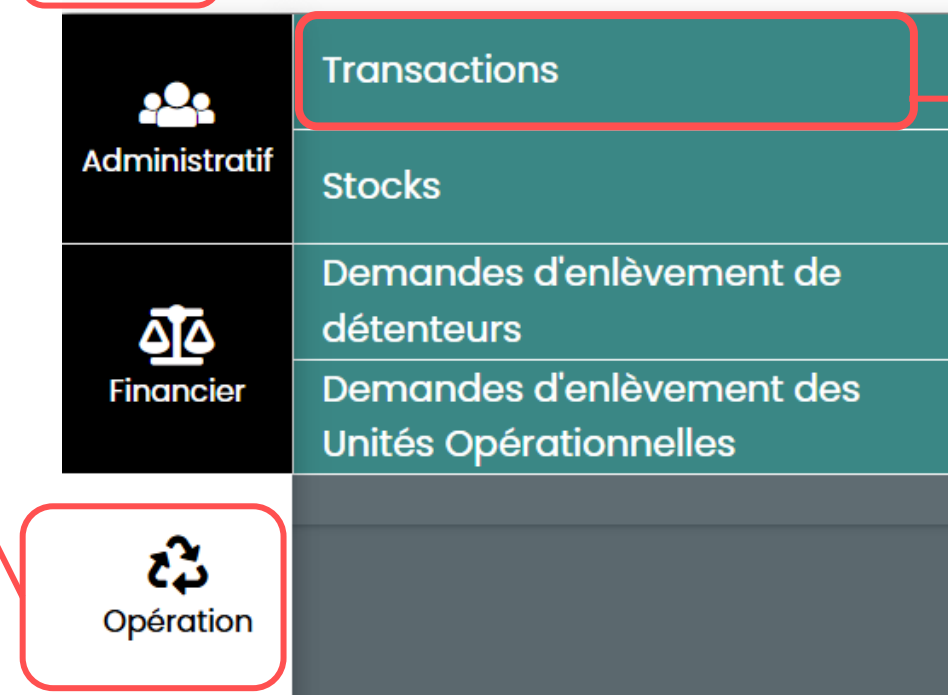
1

1. Cliquer sur le **menu**



Pop  
Re\_fashion

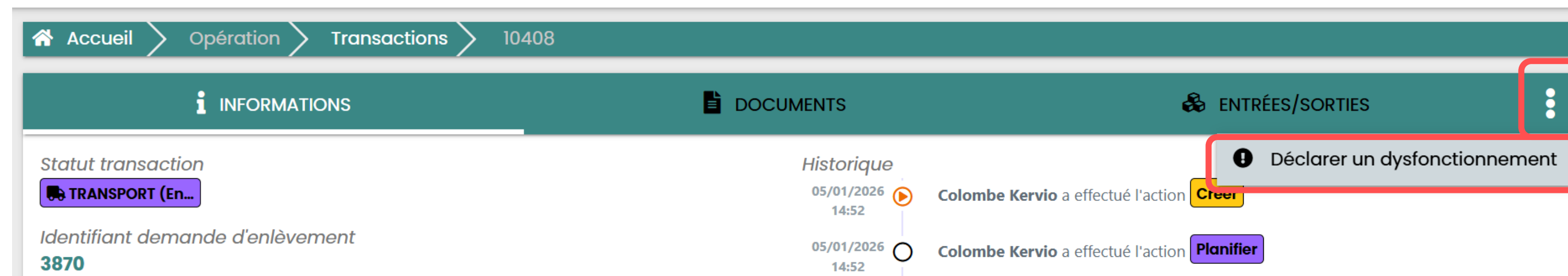
2. Puis sur « **Opération** »



3. Puis sur « **Transactions** »

2

1. Cliquer sur la ligne de la transaction concernée pour ouvrir le détail



2. Cliquer sur les 3 points puis « déclarer un dysfonctionnement »

# 4. Déclarer un problème



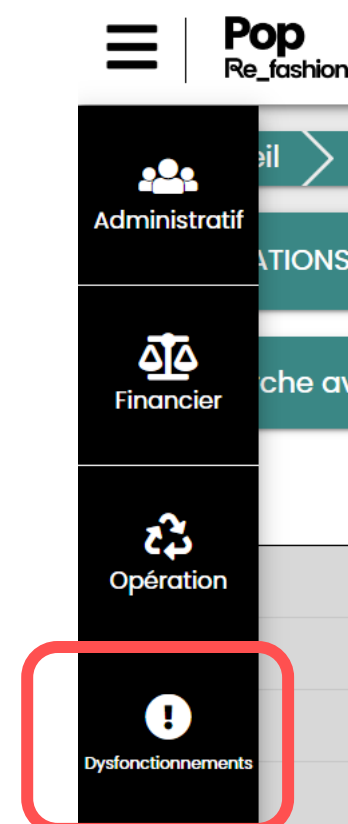
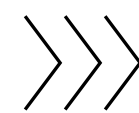
Nous remonter les problèmes rencontrés lors de la collecte et du passage du prestataire.

Afin d'assurer une amélioration continue de notre service, il est **important de nous remonter tous litiges ou problématiques rencontrés lors de vos demandes d'enlèvement.**

## 3 Remplir le formulaire



Une fois le dysfonctionnement créé, le statut de traitement peut être suivi sur la page « dysfonctionnement »



# Vos actions occasionnelles

 Ces actions sont moins fréquentes mais importantes à connaître

1. Demander des **contenants supplémentaires**, lorsque que vous avez besoin de capacité additionnelle

 5 minutes

2. Demander le **retrait de contenants**, lorsque vous n'en avez plus l'utilité ou que l'un de vos sites ferme

 3 minutes

 Ces actions nécessitent une validation de Refashion, les délais de traitement peuvent donc être plus longs.

# 1. Demander des contenants supplémentaires

 Augmenter votre capacité de collecte lorsque vos contenants actuels sont insuffisants. De nouveaux contenants seront livrés sur votre site.

Si vous souhaitez **ajouter des contenants** sur un site de point de collecte pour augmenter votre capacité de collecte, contactez Refashion par mail [contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr) ou par téléphone au **06 72 31 10 76**.

Une demande de livraison de contenants sera alors créée par Refashion dans POP.

 Pensez à anticiper votre demande dès que vous identifiez le besoin.  
Les contenants sont mis à disposition gratuitement.  
Attention à bien évaluer vos besoins réels avant de demander des bornes supplémentaires (fréquence de remplissage actuelle).



Attention, cette action permet uniquement de demander de nouveaux contenants/bornes de collecte sur des sites déjà existants et enregistrés. Si vous souhaitez ouvrir de nouveaux sites, il faut d'abord demander leur création auprès de Refashion : [contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr)

## 2. Demander le retrait de contenants

 Faire enlever des contenants/bornes de collecte qui ne sont plus utilisés ou en prévision de la fermeture d'un site.

### Quand demander un retrait ?

- Fermeture d'un de vos sites : retrait de tous les contenants
- Baisse d'activité : vous souhaitez diminuer le nombre de contenants disponibles sur un site
- Déménagement : changement d'adresse du site
- Remplacement : vous souhaitez échanger un contenant car il est trop abimé
- Résiliation du contrat : vous souhaitez mettre fin à votre contrat avec Refashion

**1** Pour toute **demande de retrait de contenants, contactez Refashion** par mail **[contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr)** ou par téléphone au **06 72 31 10 76**

# Besoin d'aide supplémentaire ?

**Nous sommes là pour vous accompagner !**



[contactpop@refashion.fr](mailto:contactpop@refashion.fr)



Pour toutes demandes urgentes : **06 72 31 10 76**

Avant de nous contacter, **pensez à consulter ce guide en entier !**

# Lexique

**Unité Opérationnelle - UO** est un site rattaché à une entreprise ayant comme type "PDC".

**Point de collecte - PDC** est un site de point de collecte, disposant d'un ou plusieurs contenants.

**Contenant** correspond au matériel qui contient la collecte de TLC (carton, benne ...).

**Demande d'enlèvement** fonctionnalité qui permet de faire une demande d'enlèvement de TLC usagés à Refashion pour un ou plusieurs contenants pleins sur un de vos sites de point de collecte. Ces demandes sont traitées par Refashion avec la planification d'une transaction de transport sur la demande.

**Transaction de type Transport** - comprend les informations sur une prestation de transport :

- Sous-type : nature de la prestation (enlèvement de TLC usagés, dépose de contenants, retrait de contenants)
- Acteur : le Transporteur qui réalise la prestation
- Statut : état de la prestation (planifiée, acceptée, validée ...)