

Etapes de mise en œuvre de la nouvelle politique de collecte des déchets

Point de situation du service Déchets – février 2025

La nouvelle organisation de la collecte des ordures ménagères est effective depuis le 27 janvier 2025.

1/ Tâches réalisées – étapes

Mise en place de nouveaux circuits

- Elaboration de 115 nouveaux circuits (contre 75 auparavant), avec l'aide d'un prestataire.
- Tests des circuits par un binôme (chef d'équipe + agent de collecte).
- Mise en place de nouveaux outils d'aide à la navigation pour les chauffeurs (tracé GPS sur tablette indiquant chaque bac à collecter).
- Communication, élaboration et distribution de calendriers de collecte individualisés par commune pour tous les foyers des 57 communes où le service Déchets de Dinan Agglomération intervient.

Distribution des bacs et renforcement des points d'apport volontaire

- Distribution de bacs, de mi-octobre à mi-décembre 2024, par un prestataire (avec un objectif de 90% de dotation des particuliers) de :
 - bacs à ordures ménagères individuels pour 3 200 foyers du secteur Plancoët-Plélan
 - bacs jaunes en substitution des sacs jaunes pour 10 900 foyers du secteur de Dinan
- Distribution par le service Déchets :
 - 2 100 bacs restants
 - 250 bacs aux logements collectifs
 - bacs aux professionnels
- Suppression de 300 bacs collectifs sur le secteur de Plancoët-Plélan avant le 18 février 2025.
- Création de 800 points de regroupement pour les bacs individuels avant le 24 février 2025 – Information des usagers concernés par un boitage spécifique au fil de l'eau – Transmission de la cartographie en mairie par mail début janvier 2025.
- Renforcement du maillage des points d'apport volontaire de collecte sélective.
- Suppression des points d'apport volontaire emballages et papiers sur le secteur bacs jaunes (en cours).
- Installation de 12 colonnes de délestage pour les ordures ménagères (en cours).

Multi matériaux et biodéchets

- Transformation des colonnes dédiées aux papiers en colonnes « multimatériaux » pour la collecte des emballages et des papiers en vrac et modification des consignes de tri sur l'ensemble des colonnes.
- Poursuite de la politique biodéchets avec la distribution de composteurs individuels lors de sessions de sensibilisation et déploiement du compostage partagé.

Facturation

- Mise en œuvre de la nouvelle facturation de redevance spéciale des professionnels (2 400 professionnels usagers du service).
- Rédaction des règlements de collecte et de facturation.

2025 sera consacré à la prise de contact avec les entreprises du territoire pour les informer des modalités de facturation de la redevance spéciale au vu de leurs besoins.

La modification des jours de collecte a d'ores et déjà permis d'établir un premier contact avec un certain nombre d'entre eux.

2/ Retour sur l'information tardive aux usagers

Les circuits de collecte ont été réalisés par un prestataire avec 1,5 mois de retard, avant d'être vérifiés en situation et validés par le service Déchets.

Les délais d'impression, de mise sous plis et de distribution par La Poste, n'ont hélas pas permis de rattraper totalement ce retard.

La communication anticipée via le site internet, les réseaux sociaux, les mairies, la presse, n'a pas été suffisante pour compenser le retard de réception des calendriers en boîte aux lettres.

La contribution au service se faisant via la TEOM (prélevée sur la taxe foncière donc payée par les propriétaires), le service n'a pas une connaissance fine de ses usagers producteurs de déchets (nombreux locataires, taux de rotation dans les logements...). Le choix d'une distribution en courriers dits non adressés a donc été fait par la collectivité.

Concernant la communication en direction des professionnels, un courrier a été adressé à ceux collectés une à deux fois par semaine pour les informer de leurs nouveaux jours de collecte (sur la base de leurs anciennes fréquences de collecte et sans dépasser toutefois deux passages par semaine, comme c'était le cas auparavant pour certains d'entre eux).

3/ Mesures prises pour répondre aux attentes

Les nombreux appels reçus depuis le 27 janvier mobilisent les agents d'accueil du siège, des services techniques et du service Déchets ainsi que 2 agents supplémentaires recrutés pour l'occasion.

Les principales demandes ont concerné, dans un premier temps, le jour de collecte et l'absence de communication puis le besoin d'un bac, la non-collecte de bac, les besoins spécifiques des professionnels, le retrait des bacs collectifs, l'emplacement des points de regroupement, le changement pour un bac plus grand...

4/ Des besoins d'ajustement des tournées et la distribution des bacs

D'un point de vue opérationnel, l'appropriation des nouveaux circuits et des nouveaux outils d'aide à la navigation n'a pas été simple pour les agents qui ont été affectés à ces nouvelles tournées.

Malheureusement, il n'a pas été possible de leur dégager du temps en amont pour tester ces circuits, leur emploi du temps étant entièrement dédié à la collecte des précédents circuits.

Durant les 15 premiers jours, le service a été confronté à des erreurs de conception des circuits, des difficultés de prise en main des tablettes par les chauffeurs, des oublis de collecte, qui se sont ajoutés au manque d'information des usagers. Des tournées de rattrapage ont été organisées pour pallier aux manques et apaiser le mécontentement.

Les agents de Plancoët et de Matignon ont été rassemblés au sein d'une même antenne dans un nouveau local à Plancoët qu'il a fallu aménager en conséquence.

1 200 bacs ont déjà été distribués par un prestataire (bacs individuels, bacs aux entreprises, syndicats). Depuis mi-décembre 2024, Dinan Agglomération a repris à sa charge la poursuite de la livraison des bacs (1 000 avant fin février). Les équipes ont été renforcées (3 camions depuis le 2 janvier circulent sur le territoire, un quatrième depuis le 11 février et un cinquième à partir du 18 février). L'objectif étant d'épurer les demandes le plus rapidement possible.

Malgré tout, le caractère saisonnier du territoire laisse présager des demandes de dotation en bacs sur les périodes de vacances à venir (février/printemps/été) et donc une continuité de la sollicitation des services sur les mois à venir.

Enfin, les modifications de facturation de la redevance spéciale (et l'introduction de surforfait pour des passages au-delà d'une fois tous les 15 jours) entraîneront tout au long de l'année des modifications ou compléments de dotation en bacs auprès des professionnels.

Les habitudes de collecte des déchets sont généralement ancrées. Tout changement suscite du mécontentement, d'autant plus que la collecte est désormais effectuée tous les 15 jours et que les usagers estiment payer pour un service rendu. Les EPCI ayant mené des projets de cette ampleur, avaient aussi fait face à de nombreuses réclamations des usagers et à des ajustements nécessaires de tournées. L'acceptation nécessite du temps.