

DOSSIER DE PRESSE - Lundi 25 août 2014





SOMMAIRE

Communiqué

Page 3

Des ajustements nécessaires pour améliorer la collecte

Page 4

Le 0800 605 605 au service des usagers

Page 5

Les calendriers de la collecte

Page 6

Les nouveaux services proposés aux usagers

Page 7-17

Communiqué

Depuis le 1^{er} août 2014, le TCO (Territoire de la Côte Ouest) a mis en place de nouveaux calendriers de collecte des déchets. L'objectif était de maîtriser la dépense, lourde pour le contribuable, engendrée par des services inadaptés aux usages des habitants.

Trois semaines après le début des nouvelles collectes, le bilan est globalement positif : par exemple, le taux de ramassage des ordures ménagères dans les 2700 rues du territoire avoisine les 100% (95,46%). Néanmoins, chaque semaine, une centaine de rues n'a pas été collectée selon le nouveau calendrier. Elles ont été identifiées et ont fait l'objet d'un rattrapage. Ce chiffre est désormais en baisse constante.

Le taux de collecte des déchets végétaux et encombrants est proche de 100%.

Mais, sur un périmètre aussi vaste que la côte Ouest (environ 75 000 foyers et 2700 rues), il était inévitable d'apporter des ajustements afin d'assurer un service répondant aux attentes des usagers. Ainsi, les circuits de la collecte sélective vont être améliorés. L'objectif est d'atteindre au plus vite le taux de 100% de ramassage.

Afin d'assurer une proximité accrue aux usagers, les horaires du numéro vert 0800 605 605 ont été modifiés. Début septembre, les habitants pourront appeler jusqu'à 20 heures pour signaler des éventuels dysfonctionnements. Les 71 médiateurs de l'environnement restent toujours au service de la population pour les aider et les conseiller.

Toujours dans le souci d'améliorer le quotidien des administrés, des bacs supplémentaires sont arrivés et seront livrés aux familles à domicile dans les meilleurs délais.

Pour rappel, un nouveau marché de collectes des déchets a été conclu avec 2 collecteurs pour assurer les nouveaux circuits depuis le 1^{er} août. Le coût estimé annuel s'élève à 11,8 millions d'euros/an, soit 2,5 millions d'euros d'économies estimées par an (-20%). Pour rappel, celui des anciens marchés tous flux confondus s'élevait à 14,3 millions d'euros/an.

... Mais des ajustements nécessaires pour améliorer la collecte

Le changement de collecte est un exercice complexe d'autant plus dans un périmètre aussi vaste que le Territoire de la Côte Ouest (environ 75 000 foyers et 2 700 rues) et concernant un sujet aussi sensible que le rapport des usagers aux déchets.

Aujourd'hui, on change tous les flux et partout sur le territoire. Malgré les dysfonctionnements dus à la transition, la collectivité est mieux armée qu'auparavant (*Cf. Mémo ci-contre*).

Les dysfonctionnements répertoriés sont dus à la mise en place de nouveaux circuits de collecte :

→ D'une part, les circuits étant modifiés dans le cadre des nouveaux marchés de collecte, les chauffeurs s'approprient ces itinéraires au fil des jours.

→ D'autre part, les circuits sont moins nombreux mais avec des plages horaires de collecte plus étendues. Les usagers étaient habitués à voir des camions passer très tôt le matin. Aujourd'hui, les circuits s'étalent jusqu'en fin d'après-midi et peuvent parfois ne pas être bouclés en fin de journée.

Une période d'adaptation est donc nécessaire pour atteindre 100% de rues collectées, les jours prévus par le nouveau calendrier.

Un suivi attentif des collectes sur le terrain et des rattrapages systématiques

Depuis le démarrage de la nouvelle collecte, le TCO a mis en place sur le terrain un dispositif de suivi et de contrôle des ramassages, avec 90 personnes mobilisées ce qui permet une plus grande réactivité.

Le 0800 605 605 au service des usagers jusqu'à 20 heures

Des interrogations ? Des inquiétudes ? Besoin de précisions ?

Retrouvez la **FAQ (Foire Aux Questions)** sur le site internet www.tco.re



Les usagers peuvent se renseigner également au **Numéro Vert**, dont la plage horaire de réception des appels a été exceptionnellement étendue grâce à un renforcement des ressources humaines.

→ Appel gratuit depuis un poste fixe à La Réunion, du **lundi au vendredi** de 7h30 à 20h (au lieu de 18h).



Le nouveau calendrier de collecte des déchets a été distribué en boîte aux lettres aux habitants du TCO, du 7 au 31 juillet. Les usagers peuvent le retrouver sur le site du TCO, en faire la demande au **Numéro Vert 0800 605 605** (du lundi au vendredi de 7h30 à 20h, appel gratuit depuis un poste fixe à La Réunion).



Tous les nouveaux calendriers accessibles sur www.tco.re

La démarche est simple :

- Allez dans le menu déroulant **SERVICES EN LIGNE**
- Cliquez sur **Calendrier des collectes**
- Cliquez sur le nom de **votre commune**
- Rentrez **le nom de votre rue** dans le moteur de recherche
- Visionnez les informations en ligne ou téléchargez votre **calendrier (universel ou mensuel)**

Accédez directement à la page **Calendrier** en flashant ce QR code avec votre smartphone.



Rappel des règles de présentation des bacs à la collecte

Les déchets doivent être sortis la **veille** du jour de collecte ou avant 5h du matin le jour-même. Tout dépôt de déchets en dehors des jours prévus au calendrier est passible de **contravention**.

Après un jour férié, toutes les collectes **sont décalées d'une journée** (ex. pour un jeudi férié, les collectes du jeudi sont assurées le vendredi, celles du vendredi sont assurées le samedi).

+ d'infos sur : www.tco.re

N° Vert ▶ 0800 605 605

Appel gratuit depuis un poste fixe.

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ET PROPOSER
DE NOUVEAUX SERVICES GRATUITS
PROXIMITÉ, INNOVATION, FIDÉLISATION

OU KONÉ LE STYLE!

**Nouvelle collecte
et nouveaux
services gratuits**
dans les **déchèteries du TCO**



Ne manquez pas votre rendez-vous avec les **nouveaux jours de collecte** sur www.tco.re

EXCLUSIVITÉ



Découvrez l'**espace TROKALI** * avec sa brocante gratuite et son espace conseil.

** dans les déchèteries de Saint-Laurent, La Marine, Plateau Caillou, Thénor et Capucines*

Bénéficiez de **4 m³ d'apport par jour** au lieu de 2 m³, et de **compost gratuit** en déchèterie.



Demandez votre **carte de fidélité en déchèterie**. Cumulez des points lors de vos passages et gagnez des cadeaux !





Le TCO est allé à la rencontre des usagers dans 32 quartiers du territoire avec le camion Trapali.

Ci-contre, le flyer (recto/verso) distribué par les médiateurs dans les boîtes aux lettres des habitants du territoire. Ce support de communication ciblé a permis à la collectivité d'annoncer la tournée dans chaque commune, qui s'est déroulée sur une quinzaine de jours.

Les usagers ont également pu en prendre connaissance à travers une campagne radio.

Un point presse avait également été organisé lors de la présence du Trapali au Guillaume Saint-Paul le 22 juillet.

Attention, le dispositif Trapali est terminé. Pour toute demande de bac, possibilité d'en commander en Trokali ou en appelant le Numéro Vert, pour une livraison à domicile.

Les médiateurs de l'environnement à la rencontre de la population



Afin de permettre aux usagers qui en auraient besoin de mieux gérer leurs déchets au démarrage de la nouvelle collecte, le TCO leur a permis d'en récupérer proche de chez eux.

Un entretien préalable avec un médiateur de l'environnement avait pour objectif de diagnostiquer les besoins réels des usagers, permettant foyers les plus nombreux ou produisant beaucoup de déchets de disposer d'un contenant de bac suffisant ou d'un composteur. Un moyen d'éviter les débordements de bac ou d'apprendre à composter pour réduire ses déchets.

Ce service gratuit a été proposé exclusivement aux résidents du territoire de la côte Ouest, sur justificatif de domicile. 4 365 bacs et bio-composteurs ont ainsi été distribués en 15 jours et 4 075 nouvelles commandes ont été enregistrées.

Concernant les bacs roulants, le délai actuel de livraison à domicile de 3 semaines tend à se réduire. À savoir que le niveau d'activité a été multiplié par 4 depuis mi-juillet (1 000 livraisons par semaine).

Des usagers accompagnés et mieux informés avec la tournée du camion INFOS TCO



Pour vous accompagner dans ce changement, un camion « Infos TCO » passera du 12 au 22 août dans 32 quartiers du territoire.

Vous pourrez rencontrer les médiateurs afin d'obtenir des informations et des conseils sur les nouveaux jours de collecte et la gestion de vos déchets.

Dans les prochaines semaines, les médiateurs poursuivront leur action de proximité. Davantage d'usagers du territoire pourront être informés et sensibilisés par les médiateurs, venus à leur rencontre avec le camion INFOS TCO ou à leur domicile en porte à porte, avec [Lékip mètprop](#).

Le camion INFOS TCO vient d'achever une tournée de 10 jours dans 32 quartiers du territoire.

Les médiateurs de l'environnement sont de nouveau allés à la rencontre des usagers et ont planté leur stand d'informations proche de chez eux.

L'objectif est de mieux informer les habitants : leur expliquer le fonctionnement du nouveau calendrier, les accompagner pour les inciter à sortir leur bac le bon jour et délivrer informations et conseils personnalisés pour les aider à mieux gérer leurs déchets (éviter par exemple les débordements de bac).



Le TCO encourage le compostage ! L'or noir de votre jardin



Une alternative au débordement de bac

Le TCO met **gratuitement à disposition un bac à compost** pour les foyers qui souhaitent adopter « la compost' attitude » : un moyen écologique et économique de réutiliser ce qui a été consommé, pour l'épanouissement des plantes en pots ou en jardin.

Le compostage est également une solution maline pour éviter de trop remplir le bac bleu (ordures ménagères) et le faire déborder rapidement. Et une astuce pour prévenir des odeurs !

Toute demande est à adresser au Numéro Vert 0800 605 605 (du lundi au vendredi de 7h30 à 20h - appel gratuit depuis un poste fixe à La Réunion).

NB : Pour les résidents en immeuble ou n'ayant pas de place, le TCO vous propose le compostage collectif.

Le compostage : que des avantages !

Le compostage est une décomposition des matières organiques par les micro-organismes du sol. Ce processus conduit après quelques mois de fermentation, à un produit comparable au terreau de bonne qualité appelé « le compost ».

Fabriquer son propre compost « fait maison » est un moyen de produire (sans dépenses supplémentaires !) un engrais naturel riche qui favorise l'épanouissement des plantes.

Le bon mélange : 2/3 de terre + 1/3 de compost

Pour un déchet apporté, le TCO offre gratuitement du compost dans ses déchèteries, aux usagers du territoire.

Rappel des nouvelles fréquences de collectes par flux et par commune



BAC JAUNE (tri sélectif)

Tous les 15 jours

NB : Il ressort notamment qu'1/3 des familles n'utilisent pas les bacs jaunes toutes les semaines, celles qui les utilisent ne les remplissant qu'aux 2/3.



ENCOMBRANTS

1 fois / mois :

La Possession - St Paul - St Leu - Trois-Bassins

2 fois par mois :

Le Port



DÉCHETS VÉGÉTAUX

1 fois / mois en hiver et 2 fois / mois en été :

La Possession - St Paul - St Leu - Trois-Bassins

1 fois / mois été comme hiver :

Le Port



ORDURES MÉNAGÈRES

1 fois / semaine sur tout le territoire

[Sauf (fréquence maintenue 2 fois / semaine) :

Zones denses, zones touristiques, centres villes, habitats collectifs]



Ne manquez pas votre rendez-vous avec les **nouveaux jours de collecte** sur www.tco.re



MÉMO : En diminuant la fréquence de collecte des bacs jaunes, des déchets végétaux et des encombrants, le TCO adopte le même rythme que la plupart des autres intercommunalités de La Réunion (Cirest, Casud, Cinor) et de France métropolitaine. En effet, le service n'était pas utilisé à 100 % par les usagers. Concernant les bacs jaunes par exemple, 1/3 des familles n'utilisent pas le service de collecte toutes les semaines. Celles qui les utilisaient ne remplissaient leurs bacs qu'aux 2/3.

Bénéficiez de **4 m³ d'apport par jour** au lieu de 2 m³, et de **compost gratuit** en déchèterie.



Des équipements de proximité, en complément des collectes en porte à porte

Favoriser le tri et les apports en déchèteries

Sont concernés les encombrants, déchets végétaux et déchets recyclables du bac jaune (tri sélectif : bouteilles et flacons en plastique, emballages en carton et papier, emballages métalliques), piles, batteries, huiles de vidange, appareils électroménagers, ampoules, métaux, gravat, placoplâtre (pour ce dernier, appeler le Numéro Vert du TCO 0800 605 605).

Les usagers peuvent désormais apporter **2 fois plus de déchets par jour en déchèterie : 4 m³ au lieu de 2 m³ auparavant.**

Ces déchets peuvent être déposés gratuitement dans l'une des **11 déchèteries du TCO ouvertes 7 jours/7 : du lundi au samedi de 8h30 à 17h30, et le dimanche de 8h à 12h30.**

À noter qu'une 12^e déchèterie devrait ouvrir très prochainement à la Chaloupe Saint-Leu.

Favoriser l'utilisation des bornes à verre

Sont uniquement admis les bouteilles, pots et bocaux en verre (sans liquide ni bouchon/couvercle).

Sont exclus : vaisselle en verre, en terre cuite ou en porcelaine, miroirs, vitres, faïence (carreaux...), ampoules usagées

→ À mettre dans le bac bleu (ordures ménagères)

OÙ TROUVER LES 11 DÉCHÈTERIES DU TCO ?

Du lundi au samedi de 8h30 à 17h30, et le dimanche de 8h à 12h30 dans les 5 communes du territoire :

La Possession

- **Saint-Laurent** (1 rue Thomas Sankara) *

Le Port

- **La Marine** (Boulevard de La Marine) *
- **Zone artisanale du Port** (2 rue Léonus Corré)

Saint-Paul

- **Ermitage** (Avenue de Bourbon, Saint-Gilles les Bains)
- **Guillaume** (Chemin de la Glacière)
- **Étang Saint-Paul** (65 boulevard Jacob de La Haye)
- **Carosse-Roquefeuil** (54 rue des Espadons)
- **Plateau-Caillou** (79 avenue des Bengalis) *

Saint-Leu

- **Thénor** (7 chemin Georges Thénor) *
- **Pointe des Châteaux** (CD 12)

Trois-Bassins

- **Capucines** (123 chemin des barrières) *



Toutes les adresses, horaires d'ouverture et plan d'accès téléchargeables sur le site internet www.tco.re

* Implantation d'un **espace brocante Trokali** (Cf. informations détaillées en page 15)

Le TCO récompense le geste citoyen et la fidélité de ses usagers



Le TCO met en place un jeu du 1^{er} août au 16 novembre 2014 réservé aux habitants du TCO et aux usagers des déchèteries. Le règlement intégral du jeu ainsi que le bulletin d'adhésion à la carte de fidélité TCO sont accessibles en déchèterie et également téléchargeables à partir du site internet www.tco.re.

Demandez votre **carte de fidélité en déchèterie**. Cumulez des points lors de vos passages et gagnez des cadeaux !



5 passages
TEE-SHIRTS, SACS STICKERS...

10 passages
PASS DÉCOUVERTE OUEST, BON SHOPPING, BON STATION SERVICE...

20 passages
ACTIVITÉS DE LOISIRS

Faites partie des 200 gagnants par tirage au sort fin novembre**, d'un lot d'une valeur indicative de 100€ !

Votre carte de fidélité est à retirer dans vos déchèteries sur présentation d'un justificatif de domicile à partir du 1^{er} août 2014.

Le TCO innove en développant le réemploi (don, échange, troc, récup')



Découvrez l'espace **TROKALI** *
avec sa brocante gratuite
et son espace conseil.



OÙ TROUVER UN TROKALI ?

Du lundi au samedi de 9h à 16h, dans les déchèteries de :

- **Saint-Laurent** (1 rue Thomas Sankara) **La Possession**
- **La Marine** (Boulevard de La Marine) **Le Port**
- **Plateau-Caillou** (79 avenue des Bengalis) **Saint-Paul**
- **Thénor** (7 chemin Georges Thénor) **Saint-Leu**
- **Capucines** (123 chemin des barrières) **Trois-Bassins**

PRESTATIONS OFFERTES DANS LES TROKALI

Un espace brocante permet aux usagers de donner et de récupérer gratuitement ce qu'il leur plaît.

L'utilisateur, accueilli par un médiateur environnement, pourra bien sûr y retrouver des informations et des conseils personnalisés pour mieux gérer ses déchets.

Possibilité de commander des composteurs et des bacs plus gros, sur justificatif de domicile (offre valable uniquement pour les résidents du TCO).

Le TCO, encore plus proche de ses usagers

Besoin d'informations, de conseils pour mieux gérer vos déchets et votre bac ?

Des médiateurs environnement se déplacent à domicile, pour vous accompagner, échanger, vous donner des informations pratiques et vous proposer des solutions concrètes pour :

- mieux comprendre le nouveau calendrier de collecte, valable depuis le 1^{er} août 2014
- connaître des alternatives au « tout à la poubelle ! »
- apprendre le tri sélectif afin de mieux trier vos déchets
- apprendre à maîtriser les étapes du compostage
- éviter les odeurs émanant des poubelles et la prolifération de vers
- mieux choisir ses produits de consommation pour produire moins de déchets
- consommer malin pour faire des économies et éviter le gaspillage alimentaire
- éviter d'attirer les rats et les chiens errants
- etc.

Les médiateurs proposent des démonstrations pratiques pour appuyer les trucs & astuces délivrés aux usagers.



LÉKIP MÈTPROP LÉ LA !

Pour bénéficier de ce service gratuit, cet accompagnement personnalisé à votre domicile par des médiateurs, adressez votre demande au Numéro Vert 0800 605 605 (du lundi au vendredi de 7h30 à 20h - appel gratuit depuis un poste fixe à La Réunion).



TERRITOIRE DE LA CÔTE OUEST
Saint-Leu Trois-Bassins Saint-Paul Le Port La Possession

+ d'infos sur : www.tco.re

N° Vert ▶ 0800 605 605

Appel gratuit depuis un poste fixe.

CONTACTS PRESSE

Service Communication

communication@tco.re

Hélène Cheynet 0692 23 59 89

Shantala Éthéocle 0692 69 87 64