



► Communiqué	P. 3
Un diagnostic environnemental mené à l'origine de cette opération	P. 4
Au programme de cette journée d'animation « Votre déchèterie est en fête »	P. 5
Une communication de proximité pour toucher les habitants des quartiers environnants	P. 6
Un événement en ligne pour partager plus largement	P. 7
Une opération globale présentée sur la télé de proximité de l'Ouest	P. 8-9
Nos agents témoignent de leur implication auprès des usagers et se confient sur leur goût du métier...	P. 10
Des agents d'accueil au service des usagers	P. 11
Chiffres clés de la déchèterie	P. 12
La déchèterie ou centre de propreté, un équipement de proximité gratuit et accessible 7 jours / 7	P. 13
Infos utiles déchèterie de Saint-Laurent	P. 14
► Restons connectés !	P. 15



► CONTACTS PRESSE TCO

communication@tco.re

Hélène Cheynet : 0692 23 59 89

Shantala Éthéocle : 0692 69 87 64

**Une journée d'animation est organisée ce mercredi 25 octobre à la déchèterie de Saint-Laurent, intitulée « Votre déchèterie en fête ».**

Le TCO a convié ses usagers, et particulièrement ceux de La Possession, à rejoindre les médiateurs de l'environnement et les associations de quartier participantes, entre 9h et 16h.

Une journée pour mieux connaître l'équipement, son fonctionnement, les missions des agents d'accueil... L'occasion de s'approprier encore plus ce service public gratuit, tout en s'amusant (parcours ludique, ateliers manuels de récup', jeux lontan, sport, musique, ...).

Les familles des habitations environnantes, résidentielles et collectives, ont ainsi été invitées en cette période de vacances scolaires à échanger, jouer et gagner de nombreux cadeaux surprises ! L'occasion de mettre en lumière un lieu qui de prime abord n'est pas attractif...

Pour la collectivité et ses partenaires, utiliser le jeu est un moyen efficace pour permettre aux usagers de mieux s'informer, d'être sensibilisés aux enjeux environnementaux et de s'approprier leur déchèterie. La rencontre avec les agents de déchèterie est aussi une façon de mieux les connaître, de mieux comprendre leur métier et d'inciter les usagers à plus de civisme et de respect de l'équipement et des Hommes qui y travaillent chaque jour à leur service. À cette occasion, les médiateurs de l'environnement ont spécialement concocté une chanson et une saynète évoquant le sujet. Ces messages passés dans la bonne humeur et l'ambiance créole clôturent la journée.

Cette opération pilote amènera peut-être d'autres opérations de proximité de ce genre sur le territoire de la côte Ouest... Les usagers du TCO sont invités à rester connectés. À suivre !

## Les partenaires réunis autour de cette opération d'intérêt général

# Le diagnostic environnemental à l'origine de cette opération



Diagnostic environnemental mené auprès d'un **échantillon de 470 personnes** représentatives de la population ciblées, à savoir :

- ▶ Habitants des quartiers de Saint-Laurent et Sainte-Thérèse
- ▶ En logements résidentiels et en logements collectifs
- ▶ Usagers interrogés par questionnaires en face à face administrés par le service évaluateur de Cycléa pour le compte du TCO, sur 15 jours (du 23 juin au 7 juillet 2017)
- ▶ Objectifs : évaluer, analyser et mesurer la connaissance et l'utilisation de la déchèterie de Saint-Laurent par les usagers



## Principaux résultats :

- ▶ 68% des sondés utilisent les déchèteries
- ▶ La déchèterie de Saint-Laurent est beaucoup plus connue et fréquentée par les personnes sondées habitant en logements résidentiels que dans des logements collectifs
- ▶ Les principaux freins recensés à l'apport volontaire en déchèterie : « peu ou pas de déchets » et « manque de moyen de transport »
- ▶ Seul un sondé a pu lister correctement l'ensemble des déchets acceptés en déchèterie
- ▶ 16% d'entre eux ont déclaré de ne pas connaître les déchets acceptés en déchèterie
- ▶ Paradoxalement, plus de la moitié des sondés pense avoir suffisamment d'informations à propos des déchèteries
- ▶ L'espace Trokali est connu des sondés seulement à hauteur de 43%



Le diagnostic a pu nous permettre de répertorier les **principaux souhaits d'information** des usagers interrogés :

- ▶ Types de déchets acceptés en déchèterie
- ▶ Jours et horaires d'ouverture
- ▶ Volume des déchets collectés en déchèterie
- ▶ Demande de documents

Et quelques **commentaires et suggestions** :

- ▶ Bonne initiative
- ▶ Satisfaction de la déchèterie et du Trokali
- ▶ Regret de voir le Trokali fermé suite aux actes de vandalisme et le manque de civisme de certains
- ▶ Signalétique à revoir à l'entrée de la déchèterie...



Le TCO et ses partenaires ont donc souhaité organiser une opération de proximité à dimension humaine, privilégiant les échanges et la sensibilisation, pour faire de la déchèterie de Saint-Laurent, un espace social pour les habitants du quartier.

Avec un **message principal** : « **Mieux connaître la déchèterie et ses agents d'accueil pour mieux les respecter et pour mieux utiliser ce service public gratuit** »

# Au programme de cette journée d'animation

## « Votre déchèterie est en fête »



Cette opération vise principalement les **familles habitant à proximité** de la déchèterie de Saint-Laurent, notamment celles demeurant en résidences collectives.

NB : Condition impérative d'accès à la manifestation : les enfants doivent être accompagnés d'un adulte.



- ▶ Permettre aux usagers de **mieux connaître l'utilité des équipements** à leur disposition (déchèterie et Trokali) et qu'ils se les approprient
- ▶ Informer les usagers de l'impact des incivilités et des actes de vandalisme sur le fonctionnement du service public, et **inciter ainsi au respect des équipements et des agents** qui y travaillent



Un **parcours ludique** pour découvrir le site et ses différentes fonctions : apprendre en s'amusant



- ▶ Une **fiche de parcours** à compléter au fur et à mesure de la visite guidée de la déchèterie

NB : Passage obligatoire sur l'ensemble des stands animés par les médiateurs du TCO et les associations de quartier (Ankrage et Association Solidarité Saint-Laurent), afin d'inciter tous les visiteurs à s'informer



- ▶ Des **goodies** offerts à chaque participant ayant répondu au quiz
- ▶ Des **coffrets cadeaux** à gagner par tirage au sort (pour adulte et pour marmaille)



### Des espaces collectifs pour échanger :

- ▶ Écolobus + « Trokali mobile » (sensibilisation à l'environnement)
- ▶ Table de discussions, présentation/portrait des agents de déchèterie
- ▶ « Arbre à idées » pour le partage des avis, commentaires et suggestions
- ▶ Activités en groupe (jeux lontan, football, atelier maloya, atelier de récup' pour confectionner des bijoux, pots et sacs à main)



- ▶ Un **questionnaire de satisfaction** pour évaluer l'action et l'améliorer pour des éditions ultérieures



# Une communication de proximité pour toucher les habitants des quartiers environnants



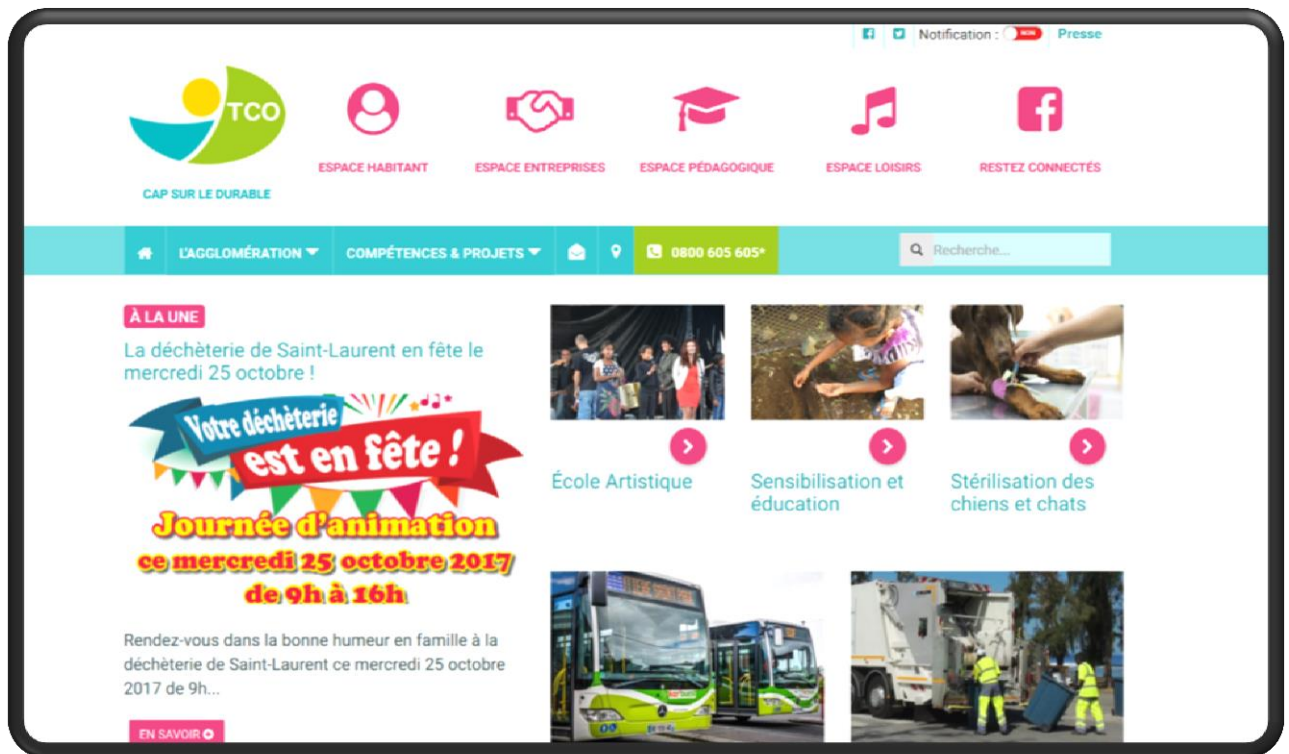
Une invitation (sous forme de flyer A5) a été distribuée aux usagers habitant dans le périmètre de la déchèterie de Saint-Laurent (800 foyers).

Les médiateurs du TCO ont joué la carte de la proximité en allant à la rencontre des habitants du quartier.



Des affiches (au format A3) ont également été diffusées au sein et aux alentours de la déchèterie de Saint-Laurent (bars, salles de sport, ...), pour informer plus largement la population du quartier.

# Un événement en ligne pour partager plus largement



À la [Une](#) du site internet du TCO, cette opération fait l'objet d'un [article](#) dans la rubrique [Agenda des manifestations](#)...



L'[événement](#) a également été créé sur la [page Facebook du TCO](#), afin qu'il soit partagé plus largement.

Un moyen de communication démocratisé auprès des usagers connectés...

# Une opération globale présentée sur la télé de proximité de l'Ouest



## ► Alexandre Rocca, directeur du pôle Environnement & Proximité à Cycléa

Alexandre nous explique que le Trokali de Saint-Laurent est fermé depuis juin dernier, suite à des actes de vandalisme récurrents. Cette fermeture pénalise les habitants de toute une commune. C'est pourquoi le TCO, Cycléa et leurs partenaires ont décidé de se mobiliser pour expliquer aux usagers le rôle d'une déchèterie et le rôle du Trokali, afin d'améliorer les conditions de vie des usagers.

C'est notamment l'objectif visé par cet événement « Votre déchèterie est en fête » durant une journée d'animation.

« Par le biais d'un nouveau moyen de communication lancé depuis 2016 sur le territoire de la côte Ouest, dénommé "opération de secteur" qui est montée pour et avec les usagers. On concentre nos interventions dans un quartier en particulier sur des problématiques spécifiques et on travaille en partenariat avec des associations, des bailleurs sociaux, les collecteurs, ... Cette journée d'animation propose une visite ludique du site, des ateliers animés par des associations du quartier et qui rassemblent autour du sport, de la musique et de la récup'. On veut montrer qu'un déchet peut être réutilisé avant de partir à l'enfouissement, il peut avoir une seconde vie ! »

## ► Shantala Étheocle, chargée de communication TCO

Pour le TCO, cette opération de proximité vise à permettre aux usagers de mieux s'approprier la déchèterie qui est « leur » déchèterie. D'où l'importance de respecter l'équipement et également les agents qui veillent à son bon fonctionnement et y travaillent chaque jour au service des usagers. L'enjeu est environnemental, il est aussi social. Une opération pilote qui en amènera certainement d'autres sur le territoire, dans d'autres déchèteries...





Luçay Moulure (à gauche) et Florent Bardière (à droite) parlent de leur métier au quotidien.

► **Florent Bardière, chef de secteur  
(déchèteries de Trois-Bassins et de Saint-Leu)**

Florent travaille pour le TCO depuis 2011. En qualité de chef de secteur, il encadre les équipes sur le terrain. Il s'assure que tout va bien tout au long de la journée au sein des déchèteries dont il a la charge : l'ouverture des sites le matin dans de bonnes conditions, la veille informative en cas de soucis détecté, de dépôts sauvages devant les sites, ou des problèmes de vandalisme par exemple. Il espère que cette journée d'animation soit une réussite et que les messages passent auprès des usagers.

« On travaille main dans la main tous les jours avec les agents de déchèterie pour assurer toutes les missions ; des collègues grâce à qui on arrive à mettre en place tout ce qu'il y a à faire... À la déchèterie, il n'est pas juste question que de déchets. On peut aussi y rencontrer des amis... »

► **Luçay Moulure, Agent d'accueil  
déchèterie Saint-Laurent (La Possession)**

Luçay travaille sur la déchèterie de La Possession depuis 2006. Son rôle est d'accueillir les usagers sur le site, avec le sourire en faisant en sorte qu'ils soient satisfaits du service... Il contrôle les déchets apportés et oriente les usagers vers les bennes appropriées. Luçay leur donne bien sûr toutes les explications utiles si besoin. L'agent se consacre quotidiennement à ses missions, mais déplore le manque de respect de certains usagers...

« Quand on est confronté à trop de difficultés, on est découragé ! Surtout le matin quand on arrive et qu'on retrouve la déchèterie vandalisée. Après on est parfois obligé de fermer l'équipement pour le remettre en état pour les usagers... Il faut apprendre aux gens à nous respecter, on fait du mieux qu'on peut... Et c'est dommage qu'avec la fermeture du Trokali d'être obligé de mettre dans la benne d'encombrants des "déchetts" qui peuvent trouver leur place en Trokali ! »

**Les agents de déchèterie accueillent chaque jour les usagers** sur un site d'une superficie d'environ 3 721 m<sup>2</sup>, qui s'étend sur deux niveaux :

- ▶ le niveau haut est réservé aux véhicules et camionnettes des usagers
- ▶ et le niveau bas réservé aux camions d'exploitation, aux poubelles jaunes et bornes.



## Nos agents témoignent de leur implication auprès des usagers et se confient sur leur goût du métier...



### ▶ **Josélito Vaitilingom, Chef de secteur**

« En tant que Chef de secteur, je suis proche des agents. Je gère 4 déchèteries avec les agents, je commande les bennes, remonte les dysfonctionnements... Avant j'étais Agent d'accueil, j'ai évolué et j'aime mon métier. »

### **Ludovic Cernot, Agent d'accueil déchèterie** ◀

« Je veille au bon fonctionnement du site. Lorsque je vois que les usagers viennent souvent en déchèterie, je me dis que c'est bien car leurs déchets ne vont pas dans la nature. J'aime être sur le terrain et aider les gens à garder notre île propre pour nos enfants. »



### ▶ **Luçay Moulure, Agent d'accueil déchèterie**

« Mon rôle est d'accueillir et orienter les usagers sur site. Je les aide s'ils ont des difficultés, je leur explique comment trier et mettre les déchets dans les bennes correspondantes. Ce que je préfère c'est être au contact des usagers et leur parler de mon métier. »

### **Frédéric Lepinay, Agent d'accueil déchèterie** ◀

« Tous les jours, j'accueille les usagers et leur donne les bonnes informations. Je fais en sorte qu'ils soient satisfaits de l'accueil. Ce que j'aime le plus c'est être proche des gens et les sensibiliser. Cette proximité me plaît vraiment. »







- ▶ Sont acceptés en déchèterie les déchets recyclables (Cf. ci-dessous).
- ▶ Ne sont pas acceptés en déchèterie les ordures ménagères, cadavres d'animaux, médicaments, déchets dangereux... Leur stockage doit en effet répondre à des exigences réglementaires. spécifiques.

## Des agents d'accueil au service des usagers

La déchèterie ou centre de propreté accueille les usagers sans rendez-vous. Un agent qualifié est présent sur chaque site.

Ses missions :

- ▶ **accueillir** les usagers
- ▶ les **renseigner**, les **conseiller**
- ▶ les **orienter** vers les bennes appropriées, en fonction des déchets apportés

La présence de ces agents est indispensable au bon fonctionnement de ces structures.

Les usagers peuvent aussi venir récupérer du **compost** en déchèterie, pour embellir naturellement leurs pots de fleurs ou leurs jardins...



La signalétique vandalisée, située à l'entrée de la déchèterie sera bientôt remplacée par une nouvelle signalétique, afin d'améliorer la visibilité de l'équipement.



# Chiffres clés de la déchèterie

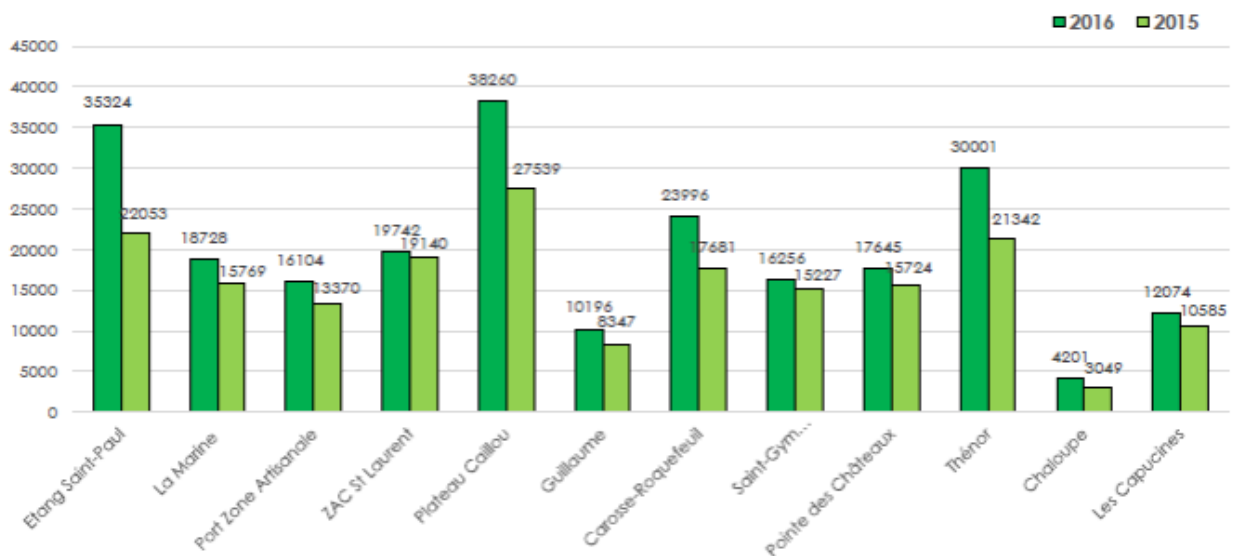
► Tonnage de déchets collectés en 2016 à la déchèterie de Saint-Laurent, par type :

- Encombrants 926,86 t
- Déblais, gravats 685,76 t
- Déchets végétaux 454,04 t
- Métaux, ferrailles 254,12 t
- Cartons 88,10 t
- Plâtre 62,34 t

Des bornes à verre ainsi que des bornes TLC (Textiles, Linges et Chaussures) sont à disposition en déchèterie. Les DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) sont également acceptés en déchèterie.



## Comparaison des fréquentations des déchèteries du TCO par site, entre 2015 et 2016



L'augmentation de la fréquentation est une tendance générale dans les 12 déchèteries du TCO. La déchèterie de Saint-Laurent, la seule implantée sur la commune de La Possession, a elle aussi connu une augmentation de 3% entre 2015 et 2016.

## Les apports volontaires à la déchèterie de Saint-Laurent



À la déchèterie de Saint-Laurent :

- 85% des apporteurs volontaires sont des particuliers
- par rapport à 73% en moyenne sur l'ensemble des déchèteries du TCO



En 2016, 2 471 tonnes de déchets ont été collectées, soit :

- 12% des tonnages collectés au niveau de l'ensemble des déchèteries (20 705 tonnes)
- 11% d'augmentation des tonnages par rapport à 2015





## La déchèterie ou centre de propreté, un équipement de proximité gratuit et accessible 7 jours / 7

La déchèterie est **un équipement de proximité** aménagé qui réceptionne les apports volontaires de déchets préalablement triés par les usagers (déchets végétaux, encombrants, cartons, textile, verre, batteries, gravats, ...). Ces déchets pourront ensuite être valorisés et recyclés.

Plus qu'un simple bâtiment, ces équipements sont une garantie contre la prolifération des dépôts sauvages.

C'est **un service public gratuit et accessible 7 jours/7** par les habitants du territoire.

Le TCO compte **12 déchèteries** sur l'ensemble de ses communes. Cela en fait le territoire le mieux doté de La Réunion !

Ces équipements connaissent **de plus en plus de succès** ! En 2016, on comptabilisait plus de 240 000 usagers à l'année, dont 73% de particuliers et 27% de professionnels, à apporter leurs déchets en déchèterie. Ce qui représente plus de 20 000 tonnes.

(Source : [Rapport annuel](#) sur le prix et la qualité du Service Public de Prévention et de Gestion des Déchets 2016)

### Le TCO innove pour inciter à l'apport volontaire et réduire les déchets

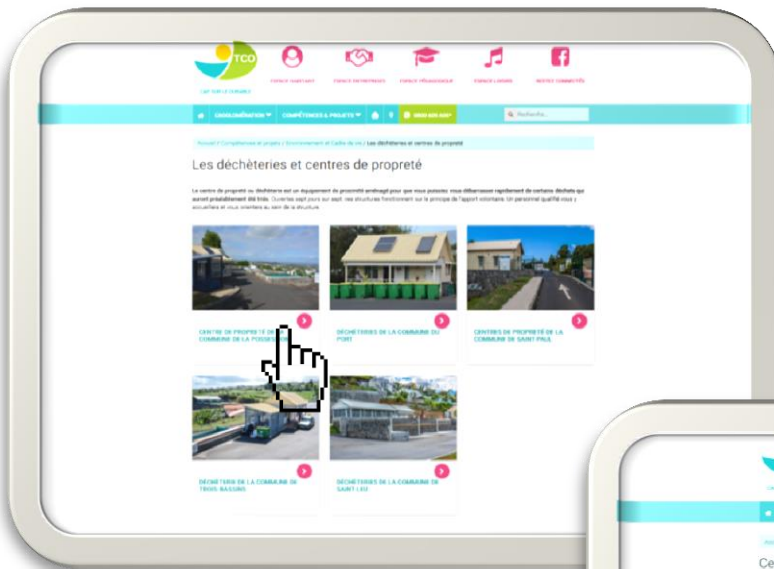
Depuis août 2014, le TCO a mis en place au sein de certaines déchèteries (une par commune) le concept innovant du [Trokali](#). Ce concept inédit à La Réunion qui a été récompensé aux **Trophées de l'Innovation 2015**, durant le Carrefour des Communes et des EPCI.

Grâce aux usagers « troqueurs », ce sont **120 000 objets** qui ont été échangés en 2016 au sein de ces espaces de brocante gratuite, soit une estimation de **plus de 60 tonnes de déchets** dont la durée de vie a été allongée. Autant de déchets détournés de l'enfouissement ! Quand environnement rime avec économie et solidarité, nous sommes tous gagnants.





# Infos utiles déchèterie de Saint-Laurent

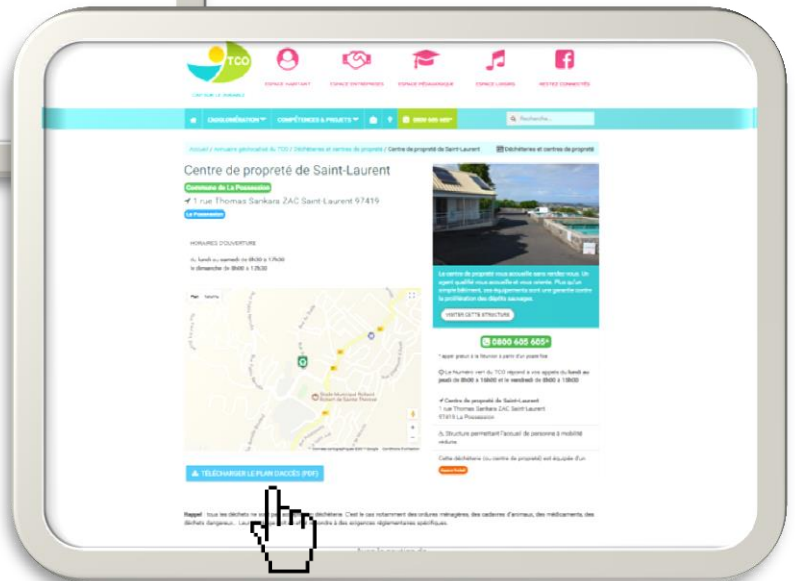


Pour accéder aux infos pratiques relatives aux déchèteries du TCO, rendez-vous sur le site internet [www.tco.re](http://www.tco.re) :

- ▶ Compétences & projets
- ▶ Environnement & cadre de vie
- ▶ Déchèteries & centres de propreté

Les déchèteries & centres de propreté sont classées par commune. En cliquant sur l'une des 5 communes du TCO, puis sur la déchèterie sélectionnée, l'utilisateur accède notamment à :

- ▶ ses coordonnées (adresse et N° Vert)
- ▶ ses horaires d'ouverture
- ▶ son plan d'accès Google Map ou téléchargeable en pdf



**NOS HORAIRES**

- **Accueil physique :**  
La déchèterie vous accueille sans rendez-vous **du lundi au samedi de 8h30 à 17h30 et le dimanche de 8h00 à 12h30**
- **Accueil téléphonique :**  
Nous répondons à vos appels

**N°Vert 0 800 605 605**  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE À LA RÉUNION

**du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00**

**OBJECTIF MARIANNE**

Pour garantir le meilleur traitement de vos réclamations, le TCO s'est engagé dans une démarche de labellisation.

## Plan d'accès "Centre de propreté Saint-Laurent"

**1 rue Thomas Sankara - ZAC St-Laurent 97419 La Possession**  
Tél. : 0262 32 12 12 / Fax : 0262 32 22 22

**ACCESSIBILITÉ :**  
Le site est accessible aux personnes à mobilité réduite. Les accueillants aident et conseillent tous les usagers.

**NOUS ÉCRIRE :**  
Adresse postale : Territoire de la Côte Ouest 1, rue Eliard Laude - BP 49 - 97822 le Port Cedex  
Mail : [courrier@tco.re](mailto:courrier@tco.re) / Site Internet : [www.tco.re](http://www.tco.re)

**A - VOUS POUVEZ FAIRE PART DE VOS REMARQUES, SUGGESTIONS, RÉCLAMATIONS :**

- Par voie postale, fax, mail
- En appelant le n°vert 0800 605 605 pour tout sujet concernant l'environnement
- En renseignant les formulaires en lignes sur [www.tco.re](http://www.tco.re)

**B - DÉMARCHES À DISTANCE :**

- En appelant le N°vert 0800 605 605 :
- Demande de bacs roulants (ordures ménagères et collecte sélective).
- Demande de maintenance de bacs roulants ordures ménagères et collecte sélective).
- Demande de capture de chiens ou chats errants (à votre domicile ou sur voie publique).
- Demande de ramassage de cadavres de chiens ou chats errants (à votre domicile ou sur voie publique).
- Demande de résorption de dépôts sauvages.
- Demandes d'informations.
- Réclamations concernant l'environnement.
- Sur le site Internet [www.tco.re](http://www.tco.re)
- Vous pouvez obtenir des renseignements concernant vos démarches administratives dans la rubrique services. [www.tco.re](http://www.tco.re).



# tco.re

➔ Espace Presse du TCO

Accédez aux dossiers de presse, communiqués de presse ainsi qu'à une sélection de photos téléchargeables



**tco.reunion**



**Agglo TCO  
@TCO974**

Téléchargez et installez l'application  
« TCO Agglo » pour smartphone ou  
tablette !

Soyez informés, restez connectés ! TCO Agglo vous permet d'avoir accès à toute l'actualité du Territoire de la Côte Ouest directement et simplement sur votre smartphone ou votre tablette. Alors, ne passez plus à côté de ce qui se passe autour de vous...

