

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le Port, vendredi 23/04/2021

Plus de 80% de la population satisfaite du service de collectes

Le TCO dévoile les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès de ses usagers sur son service public de gestion des déchets ménagers

Le président du TCO, Emmanuel Séraphin, a présenté ce vendredi 23 avril aux côtés du vice-président délégué à l'Environnement Philippe Lucas, des élus de la Commission Environnement et des équipes de la direction Environnement, les résultats d'une enquête menée auprès des usagers des 5 communes du territoire de la côte Ouest : La Possession, Le Port, Saint-Paul, Trois-Bassins et Saint-Leu. L'objectif : être à l'écoute de la population afin de mesurer son niveau de satisfaction sur le service public de prévention et de gestion des déchets ménagers, et de prendre en compte ces données pour l'élaboration d'une nouvelle stratégie en la matière pour les dix prochaines années.

Le TCO est présent dans le quotidien de la population, à travers différents services publics. En matière d'environnement, l'intercommunalité a notamment pour compétence la prévention et la gestion des déchets ménagers et assimilés. La collectivité inscrite dans une démarche de proximité, est particulièrement attentive aux questionnements et aux remarques formulées par les usagers, par le biais des remontées des agents de terrain, du Numéro Vert gratuit 0800 605 605 ou encore de ses réseaux sociaux. Afin d'appréhender au mieux leurs attentes, le TCO a commandé fin 2020 la réalisation d'une enquête auprès d'un bureau d'études, pour mesurer le niveau de satisfaction de ses usagers sur les différents services en place : la collecte des déchets en porte-à-porte (ordures ménagères, emballages recyclables, encombrants et déchets végétaux), l'apport volontaire (aux bornes à verre et en déchèterie), les pratiques de réduction (compostage et réemploi) ainsi que l'information/la relation usager. L'enquête s'est intéressée également à l'avis des usagers sur le coût des services et les incivilités.

Cette enquête, cofinancée par l'Ademe, a été menée auprès de 1 000 foyers entre fin novembre et décembre 2020, suivant la méthode des quotas pour une meilleure représentativité de l'échantillon. Près de 20 000 appels ont dû être passés par les enquêteurs pour aboutir à 1 000 questionnaires remplis et exploitables ! La collectivité tient à remercier tous les participants qui lui ont permis de dresser un état des lieux basé sur des données précieuses.

Les usagers interrogés sont satisfaits des services de collectes des déchets proposés en porte-à-porte (plus de 80% de la population). Plus de 70% utilisent les déchèteries et les bornes à verre. Cette enquête a également fait émerger des pistes d'amélioration à explorer concernant l'intérêt des usagers pour la collecte des encombrants et leur apport en déchèterie, des pratiques de réduction des déchets à renforcer, l'entretien autour des bornes à verre, ...

Ces données riches d'enseignements vont être utilisées pour définir la future stratégie de l'intercommunalité en matière de prévention et de gestion des déchets ménagers et assimilés pour les dix années à venir. Elles donneront également matière à discussion lors des prochains Ateliers du Territoire.



Les grandes lignes qui ressortent de cette enquête

- Des taux de satisfaction élevés pour les collectes porte-à-porte (>80%) vs une insatisfaction de 5% ;
- La collecte actuelle des encombrants est très faiblement utilisée (30% des foyers) et le recours aux déchèteries est intégré (55% des foyers) ;
- L'apport volontaire est ancré dans les habitudes des foyers (> 70%) pour le verre et les déchèteries, mais une vigilance de l'état des bornes à verre est à intensifier (49% des personnes interrogées trouvent les bornes sales) ;
- Les pratiques de réduction des déchets sont à renforcer, et à diffuser plus largement ;
- Le Numéro Vert 0800 605 605 est un lien privilégié par les foyers ;
- 85% des usagers ne connaissent pas le montant de la TEOM ;
- 2 usagers sur 3 ne souhaitent pas payer plus pour plus de services ;
- La verbalisation est fortement plébiscitée (96% des foyers y sont favorables !).

► + d'infos dans le document joint (synthèse des résultats de l'enquête téléphonique)



 Espace presse : www.tco.re/espace-presse

 Contacts presse : **Hélène Cheynet 0692 23 59 89** • **Shantala Éthéocle 0692 69 87 64** • **Gaëlle Arive 0692 33 20 00**

 communication@tco.re



tco.reunion



@tco974



tco.agglo



TCO Agglo



TCO