



Contexte

Sur un territoire de 76 communes avec 77 160 habitants, le Syndicat Centre Hérault (SCH) gère 9 déchèteries conçues pour les particuliers et 2 déchèteries gros véhicules adaptées aux déchets d'activités des professionnels.

Créées au départ pour les objets encombrants (qui ne rentrent pas dans le bac gris), les déchèteries sont devenues de vrais espaces de tri, indispensables pour valoriser nos déchets.

Depuis 2015, un vaste programme de rénovation est en cours pour permettre leur mise en conformité d'ici fin 2017. L'objectif est de répondre aux nouvelles réglementations tout en proposant un équipement moderne capable de s'adapter aux besoins du territoire et à des consignes de tri toujours plus exigeantes.

Le service déchèterie a été repensé dans son ensemble afin de trouver un juste équilibre entre sa qualité, ses performances et son coût. Pour finaliser le travail d'optimisation, une réorganisation des conditions d'accès et des horaires, approuvée par le comité syndical du 28 mars 2017, est nécessaire.

3 changements à partir du 1^{er} octobre 2017

Toutes les déchèteries seront fermées les lundis et changent leurs horaires (sauf les déchèteries gros véhicules)

Sur les déchèteries d'Aspiran, Gignac, Montarnaud et Lodève, une permanence est organisée les lundis matins, pour recevoir les services techniques des communes, qui appelleront pour prendre rendez-vous au préalable ou le jour même.

Rappel : Les déchèteries gros véhicules, ouvertes les lundis, ne sont pas concernées.

Les horaires des déchèteries évoluent également. Les déchèteries ouvriront le matin de 9h00 à 12h00 et l'après-midi de 14 h00 à 17h15. Elles ferment un quart-heure plus tôt le matin et l'après-midi afin de laisser du temps aux agents de déchèterie pour ranger et fermer le site.

Les véhicules supérieurs à 2 m de hauteur seront interdits

Etant donné qu'il n'y a pas de déchèteries gros véhicules sur la communauté de communes du Lodévois et Larzac, les déchèteries de Lodève et du Caylar ne sont pas concernées par cette mesure. A noter tout de même que les véhicules de plus 3,5 tonnes sont toujours interdits sur les déchèteries (sauf déchèteries gros véhicules).

Pour les professionnels, le service actuellement payant au m³ passera au forfait par passage en fonction du gabarit du véhicule.

6 € le véhicule léger, 9 € le véhicule avec remorque
12 € pour les véhicules supérieurs à 2 m de hauteur sur les déchèteries sans portique : Lodève, Le Caylar et Octon.

LES CHIFFRES CLÉS

1 déchèterie pour 8 500 hab. (quantité supérieure à la moyenne nationale = 1 déchèterie pour 14 500 hab.)

Fréquentation moyenne de la déchèterie par un usager : 4 x par an

Production moyenne de déchets en déchèterie :
235 kg par habitant, soit environ 18 000 tonnes sur le territoire (hors déchèteries gros véhicules)

Coût du service déchèterie par an par habitant : 30 €

Coût du programme de réhabilitation des déchèteries : 3 millions d'euros



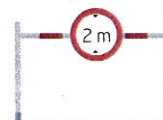
Un juste équilibre entre qualité, performance et coût.

Avantages de la fermeture les lundis



- **Harmoniser les jours d'ouverture** sur le territoire
- Disposer d'un jour pour vider les casiers et **préparer la réouverture du mardi** dans de bonnes conditions.
- **Améliorer la logistique** du service en adaptant les jours d'ouverture au nombre d'agents pour garantir le meilleur accueil (qualité du tri, sécurité, conseil, ...)

Pourquoi interdire l'accès aux gros véhicules ?



- **Sécuriser la circulation** dans la déchèterie
- **Limitier les dépôts de grosses quantités** qui satureront les bennes ou les casiers
- Inciter les professionnels à **s'orienter vers les déchèteries gros véhicules** d'Aspiran et de Saint André de Sangonis qui offrent un service adapté en terme de tarification et d'équipements.



Pourquoi passer au forfait pour les professionnels ?

- **Harmoniser les tarifs des professionnels** avec ceux fixés en déchèterie gros véhicules.
- **Orienter les professionnels vers les déchèteries gros véhicules** adaptées en terme de tarification et d'équipements.
- **Simplifier** le travail des agents en déchèterie car il est difficile d'évaluer des m³ sans outil de mesure et **éviter les conflits** lors de l'évaluation de la quantité de dépôts avec le professionnel.
- **Gagner du temps** pour le consacrer à des missions prioritaires (sécurité et tri).
- **Facturer un montant minimum** pour éviter que le coût de la facturation soit supérieur à la somme facturée.

Les outils de communication

Cet été, on prépare

Juillet :

- ▶ **Réunion avec les institutions et association représentants les professionnels** (CCI, CMA, CAPEB et FFB) qui ont accepté les décisions prises.
- ▶ **Article dans la Feuille du SCH** (journal interne)
- ▶ **Courrier informatif envoyé aux communes** avec un tableau récapitulatif et une carte des déchèteries

Août :

- ▶ **Envoi des outils de communication aux communes** : 2 dépliants (particuliers / professionnels), affiches A4 et A3, Info+ et fiche récapitulative)
- ▶ **Réunions avec les agents de déchèteries**
- ▶ **Réunion le 31 août au siège du syndicat pour les élus des communes**

À partir du 5 septembre on communique

En mairie :

- ▶ **2 dépliants** à mettre à disposition des administrés à l'accueil des mairies (l'un à destination des particuliers, l'autre des professionnels)
- ▶ **1 affiche** en 2 versions A4 et A3 à mettre sur les points d'affichage des communes ou dans les commerces
- ▶ **1 Info+ et 1 affiche récapitulative** pour les agents d'accueil
- ▶ **1 communiqué à relayer** (bulletins municipaux, réseaux sociaux, site internet et liste de diffusion)

Au Syndicat centre Hérault :

- ▶ **2 dépliants** (particuliers/professionnels) à distribuer aux usagers en déchèterie
- ▶ **1 panneau** posé sur le portail des déchèteries
- ▶ **1 affiche A0** dans un grand porte affiche mobile placé à l'intérieur de la déchèterie
- ▶ **1 accompagnement la 1^{ère} semaine** dans les déchèteries centrales du service Animation territoriale et communication
- ▶ **1 classeur avec des fiches "Je donne mon avis"** à disposition des usagers en déchèterie
- ▶ **1 tampon «Attention, à partir du 1^{er} octobre, paiement au forfait»** à tamponner par l'agent de déchèterie sur le ticket déchèterie dans l'espace «Observations».
- ▶ **1 courrier + dépliant envoyés aux 550 professionnels** qui utilisent les déchèteries.
- ▶ **1 article sur le site internet**

Avec la presse :

- ▶ **Insertions publicitaires** dans le Midi Libre
- ▶ **Conférence de presse** : lundi 18 sept. au SCH

Usager mécontent : comment réagir ?

1. Vous lui dites que vous le comprenez.
2. Vous lui donnez le dépliant en lui disant qu'il peut trouver des explications à l'intérieur.
Si vous l'avez au téléphone : proposez-lui un envoi du dépliant par mail ou par courrier, ou de consulter le site internet du syndicat.
3. Vous lui rappelez qu'il a 2 possibilités :
 - Se rendre en déchèterie du mardi au samedi, avec un véhicule de moins de 2 mètres de hauteur (attention aux nouveaux horaires)
 - Si c'est un professionnel, rappelez-lui que l'accès aux déchèteries est payant au forfait par passage et non plus au mètre cube.
 - Se rendre dans l'une des 2 déchèteries gros véhicules payantes, du lundi au vendredi avec un véhicule supérieur à 2 mètres de hauteur.**Rappel** : les déchèteries de Lodève, du Caylar et d'Octon ne sont pas concernées par la limitation de hauteur.

Si l'usager persiste

- **Pour plus d'informations**, vous lui proposez de contacter le Syndicat Centre Hérault au :
04 67 88 18 46
ou communication@syndicat-centre-herault.org