Agglo du Beauvaisis
Communauté d'Agglomération du Beauvaisis

BILAN

Service de collecte des déchets

Bilan de l'enquête de satisfaction

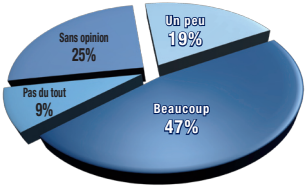
En juin 2009, la Communauté d'Agglomération du Beauvaisis a lancé une première enquête de satisfaction afin de connaître l'avis et les attentes des usagers sur le service de collecte des déchets. 828 habitants ont répondu à ce sondage.

ECO EMBALLAGES

Quali Tri

Les enjeux de cette démarche étaient de :

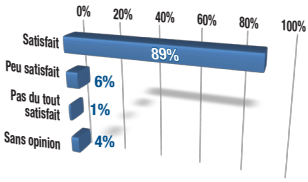
- mesurer la perception et la satisfaction des usagers sur le dispositif de collecte des déchets ménagers au regard de critères techniques et de communication ;
- mesurer l'impact de la communication en matière de gestion des déchets ;
- apprécier l'accueil positif ou négatif de toute proposition dans le cadre d'une optimisation du service de collecte.



Selon cette enquête, l'amélioration de la qualité du service de collecte des déchets est particulièrement notable. **Elle est jugée satisfaisante par 66% des usagers.**

Les ordures ménagères

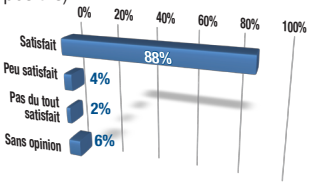
Le ramassage des ordures ménagères suscite une nette satisfaction de la part de la population qu'il s'agisse de la **fréquence de collecte (90%), du jour de collecte** de leur secteur d'appartenance **(93%), des horaires de collecte (84%) ou de la capacité du bac de collecte (79%).**



Un certain nombre de remarques ont cependant été émises sur les modalités de collecte : les agents n'utilisent pas toujours la mécanisation des camions pour soulever et vider les poubelles. De ce fait, les bacs sont mal vidés, des sacs sont oubliés dans les containers. Autre problème : les bacs ne sont pas remis en place après leur vidage et il est courant de les voir regroupés en un point situé en amont de la collecte. Enfin, le ramassage des détritus qui tombent sur la voie publique est incomplet, voire inexistant.

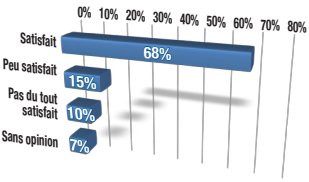
Le tri sélectif

Ce sondage souligne que **94% des usagers déclarent effectuer le tri sélectif** et qu'ils sont globalement satisfaits des modalités de collecte du tri sélectif (88% d'avis positifs).



Les usagers marquent également leur approbation concernant :

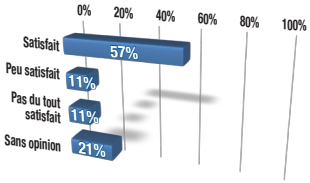
- la fréquence de collecte : **87%** ;
- le jour de collecte : **90%** ;
- les horaires de collecte : **81%**.



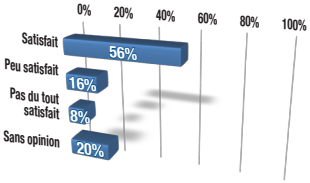
Petit bémol, la capacité du bac de collecte ne satisfait que **68%** des usagers (le bac destiné à la collecte des emballages plastiques et métalliques apparaît trop petit).
Pour certain usagers, une fréquence de collecte une fois tous les 15 jours pourrait être envisagée si les contenants étaient plus grands.

Les déchets végétaux

La collecte des déchets végétaux est un service de proximité très utilisé puisque **75%** des usagers déclarent être satisfaits de la mise en place de cette prestation. Mais, il faut souligner qu'il s'agit de celle qui a occasionné le plus grand nombre de remarques et propositions.



La fréquence des passages (hebdomadaire) convient à une grande majorité des usagers. Mais l'arrêt de la collecte des déchets végétaux pendant trois mois (entre décembre et mars) ne satisfait pas tous les répondants. Certains souhaitent étendre la période de collecte jusqu'en décembre et d'autres une reprise dès la mi-mars.
Les mécontentements proviennent de la limite fixée à 7 sacs (jugée trop restrictive) ainsi que de la qualité et de la résistance des sacs papiers (essentiellement par temps humide).



La Communauté d'Agglomération du Beauvaisis tiendra compte des résultats de ce sondage pour faire évoluer sa politique de gestion des déchets et de communication.
Des études d'optimisation seront entreprises en 2010 pour le renouvellement des marchés de collecte courant 2011.