

**NOTE AU PRESIDENT, AUX VICE-PRESIDENTS ET AUX MEMBRES DU BUREAU  
PORTANT SUR L'ORGANISATION DU SERVICE DECHETTERIES APRES LA CRISE SANITAIRE.**

Le 17 mars dernier, l'ensemble des déchetteries du SMDO fermait suite à la mise en confinement de la population en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19. Après quelques jours de fermeture, et afin de maintenir une activité économique, 9 déchetteries du réseau du SMDO rouvraient fin mars deux jours par semaine afin d'accueillir les professionnels.

La réouverture des déchetteries aux particuliers était une étape redoutée par les services compte tenu de la période de fermeture de plusieurs semaines, et de celle de confinement propice aux travaux divers chez soi. Mi-avril, les services du SMDO apprennent indirectement que la préfecture de l'Oise sollicite la réouverture des déchetteries aux particuliers. Compte tenu de la situation, il ne nous paraissait pas envisageable de rouvrir nos déchetteries suivant les dispositions en vigueur avant la crise sanitaire pour faire respecter les distanciations sociales par les usagers et notre personnel, et limiter les saturations des installations.

Sur différents territoires en France, quelques déchetteries ont rouvert à la mi-avril uniquement en limitant le nombre d'usagers sur les quais. Ces sites ont subi des difficultés significatives, avec des files d'attente de plusieurs centaines de mètres, des temps d'attente de plusieurs heures et des sites très vite saturés.

Suite à ces premiers constats, et des discussions sur les réseaux d'associations de collectivités, nous avons étudié une solution de prise de rendez-vous pour la réouverture de nos déchetteries afin de limiter les difficultés.

Notre choix s'est porté sur la solution de prise de rendez-vous proposée par la société Infotri, spécifiquement développée pour les déchetteries. Cette solution a été paramétrée dès le 22 avril pour une ouverture des déchetteries à compter du 24 avril 2020, soit 3 semaines avant le « déconfinement officiel ».

Dès cette date, 20 déchetteries ont été ouvertes aux particuliers, dont 9 également pour les professionnels. Un protocole d'accès spécifique a été mis en œuvre pour la réouverture afin de mettre en œuvre les recommandations sanitaires et protéger les usagers et nos agents. A ce jour, 33 déchetteries sont ouvertes aux particuliers et 9 aux professionnels, toujours sur rendez-vous, et la totalité des déchetteries gérées par le SMDO devraient être ouvertes le 19 juin prochain.

Ce système présente certains avantages :

- Limitation facile du nombre d'usagers en haut de quai,

- Meilleure sécurité en haut de quai,
- Temps d'attente réduit,
- Amélioration de la relation usagers / agents,
- Sensibilisation des usagers plus faciles,
- Contrôle des dépôts plus aisés,
- Détection plus facile des fraudeurs (professionnels se faisant passer pour des particuliers...),
- Maîtrise des apports (adéquation avec les besoins de personnels, notamment sur le transport),
- Lissage hebdomadaire de l'activité,
- Meilleure visibilité du SMDO,

Et, également quelques faiblesses :

- Changements des habitudes pas toujours facile à intégrer pour les usagers,
- Nécessité d'une communication très régulière
- Gestion délicate des usagers se présentant sans rendez-vous,
- Usagers ne disposant pas d'accès internet,
- Multiplication des appels téléphoniques liés à la prise de rendez-vous,
- Nécessité d'anticipation qui ne s'adapte pas bien aux conditions météorologiques,
- Délais de rendez-vous plus longs sur certains sites fortement fréquentés habituellement.

Depuis la mise en service de la plateforme le 22 avril, 70 000 rendez-vous ont été pris, pour une prise de rendez-vous bloquée au samedi 28 juin.

Ce dispositif a été mis en place pour répondre à un besoin de reprise d'activité. Aujourd'hui, bien qu'il présente des avantages incontestables pour la gestion et la maîtrise du service déchetteries du SMDO, un certain nombre d'usagers ne semble pas vouloir s'y adapter, et est soupçonné d'utiliser des solutions illégales pour se débarrasser de ses déchets en effectuant des dépôts sauvages. Plusieurs élus de différents territoires nous ont contactés ces derniers jours pour nous faire part d'une telle inquiétude, et plaider pour un retour aux conditions d'exploitation d'avant la crise sanitaire. Mais de nombreux usagers et certains élus nous ont également indiqué être très satisfaits du dispositif sur rendez-vous mis en place, permettant une certaine tranquillité et un confort lors du vidage, en souhaitant voir perdurer ce dispositif.

#### **Vers un retour aux conditions habituelles d'exploitation :**

Face à ces constats, et compte tenu d'une demande plus forte et croissante des élus de nos collectivités adhérentes en faveur d'un retour aux conditions « normales » d'exploitation, nous avons pris les premières dispositions suivantes :

- toutes les déchetteries du SMDO rouvriront à compter du vendredi 19 juin 2020 sans rendez-vous.
- Leur ouverture se fera du mardi au samedi pour le moment, aux horaires suivants : 9h-12h / 14h-18h.

En effet, actuellement, malgré le flux d'usagers quotidiens régulé par la prise de rendez-vous, nous sommes en forte tension sur plusieurs filières liées aux éco-organismes : les DEEE,

les DDS, et le mobilier, avec des quantités importantes déposées par les usagers malgré des dispositions prises pour les limiter. Nous clôturons chaque samedi en saturation sur ces flux, et rouvrons aussi parfois le mardi encore en saturation, car les différents prestataires n'ont pas eu le temps de vider l'ensemble des sites sur une seule journée. De plus, l'arrivée très prochaine de la période estivale, avec des effectifs moindres chez les prestataires, ne va pas faciliter un retour à la normale rapidement.

Une ouverture le dimanche matin et le lundi après-midi (respectivement à l'Est et à l'Ouest) ne nous paraît donc pas possible, dans le contexte actuel, si nous voulons garantir un accès au réseau de déchetteries dans de bonnes conditions en début de semaine.

De plus, nous risquons un afflux massif d'usagers les premières semaines de réouverture, ce qui pourrait entraîner des saturations de nos installations. Malgré le recrutement de quelques chauffeurs supplémentaires en prévision, nous craignons de ne pas être en capacité de pouvoir répondre à l'ensemble des demandes émises par les déchetteries. Les dimanches et lundis nous permettront de vider l'ensemble des bennes, afin de pouvoir rouvrir le mardi avec des bennes vides.

Les usagers ayant pris rendez-vous sur la période 19 juin-28 juin vont être informés par mail de la modification de conditions d'accès à compter du 19 juin et de l'annulation en conséquence de leur rendez-vous, puisqu'ils pourront venir quand ils le souhaitent.

L'accès aux déchetteries se fera donc librement, en maintenant les modalités suivantes:

- La limitation du nombre de véhicules sur les quais : 5 à 7 véhicules en même temps sur les hauts de quais,
- Le port du masque et des gants est recommandé.

Nous conservons également, pour pouvoir accepter le maximum d'usagers :

- La limitation du volume apporté par visite à 2 m<sup>3</sup> (avec retrait de la restriction à 2 visites maximum par semaine)
- La limitation du nombre de contenants de déchets dangereux à déposer à 5.

Toutes les catégories de déchets seront acceptées y compris les Textiles Linges et chaussures, puisque la filière est en cours de redémarrage.

Pour les professionnels, l'accès sera libre du mardi au vendredi sur l'ensemble des déchetteries, dans le cadre des modalités d'accès de notre règlement intérieur.

A l'identique, les services techniques pourront accéder librement à toutes les déchetteries, dans le cadre des modalités d'accès de notre règlement intérieur. En cas de problématique particulière, nous pourrions déroger à ces règles à condition d'avoir au préalable pris contact avec nos services.

L'objectif est d'être le plus efficient possible pour un retour presque à la normale de notre service déchetteries, dans un secteur du déchet encore fébrile sur certains points, et de pouvoir garantir aux usagers du service les meilleures conditions d'accueil et de dépôts possibles.

**Tirer et valoriser les enseignements de la crise :**

Cependant, il ne nous paraît pas judicieux de passer totalement par pertes et profits les atouts indéniables du système de fréquentation des déchetteries sur rendez-vous institué

pendant la crise sanitaire. Un certain nombre d'usagers ont été très satisfaits du système sur rendez-vous, et nous l'ont fait savoir. Ce dispositif, ne l'oublions pas, nous a permis, dans une période de forte inquiétude pour tous les travailleurs exposés au contact avec le public, de rouvrir avant tout le monde une vingtaine de déchetteries, avec des agents rassurés et satisfaits des conditions de sécurité sanitaire ainsi permises. Il en va de même pour des usagers en mesure de planifier leurs déplacements en déchetterie, qui ont apprécié de ne pas être confrontés à des situations de promiscuité, et ont découvert un nouveau confort de fréquentation des sites. Il nous semble donc que, sans en faire le mode de fréquentation dominant, il serait judicieux de réserver quelques plages horaires d'ouverture des déchetteries à la prise de rendez-vous. Nous pensons à 15% du volume d'heures hebdomadaires d'ouverture. Ainsi, l'ensemble des usagers seraient satisfait : ceux qui veulent pouvoir venir quand ils veulent, quitte à faire la queue un moment, et ceux qui peuvent planifier leur venue et aspirent à plus de confort.

Nous vous proposerons lors de la séance de bureau du 7 juillet, une organisation permettant cette conciliation des attentes.

Bien cordialement,



Gilles CHOQUER