



RAPPEL IMPORTANT : Pas de facturation pour les levées supplémentaires en 2024.

Distribution des contenants de collecte

Question 1 : Quel est l'état d'avancement de la distribution des bacs ?

- La distribution des bacs par la société Voix Publique au cours du 1^{er} semestre 2023 n'a pas pu être finalisée.
- Cette distribution a été reprise par le service maintenance du SMICTOM en septembre 2023 qui met tout en œuvre pour traiter l'ensemble des demandes et rattraper le retard et les erreurs de distribution (renforcement des effectifs).
- Il se peut qu'il y ait des erreurs sur les fichiers d'attribution de bacs communiqués par Voix Publique. Ces erreurs seront corrigées progressivement.
- Cette distribution va se poursuivre en 2024, en privilégiant les usagers qui n'ont pas été dotés en bacs.

Question 2 : Quelle consigne pour les usagers qui ne sont pas encore dotés en bacs gris ?

- Les usagers n'ayant pas encore reçu de nouveaux bacs doivent effectuer une demande en ligne via le formulaire présent sur le site du SMICTOM : www.smictom-fougeres.fr/echange-de-bac/
- Les usagers équipés en bacs marrons peuvent faire une demande, mais ils ne seront pas prioritaires pour la distribution.

La priorité est donnée aux usagers non équipés.

- Le SMICTOM ne sera pas en mesure de traiter toutes ces demandes dans un temps court.
- En attendant que la distribution soit finalisée, les foyers non dotés devront déposer leur bac marron ou leurs sacs en bordure de voie sur le trajet de la collecte. Cette solution, bien qu'imparfaite, permet néanmoins aux usagers non dotés de continuer à être collectés.

Remarque : Actuellement, le traitement des demandes de bacs est d'environ 2 mois. Les livraisons sont regroupées par secteur géographique et par ordre de priorité.

Question 3 : Quels usagers sont concernés par les bacs à serrure ?

La distribution des bacs à serrure est actuellement suspendue en attendant la finalisation des plateformes de stockage en campagne. En secteur bourg, les usagers ayant actuellement des bacs marron, la distribution de ces bacs est également suspendue.

SECTEUR CAMPAGNE

- Cela ne concerne que les foyers qui se situent sur une route qui n'est pas sur le trajet des camions de collecte, **mais à plus de 200 mètres du circuit.**
- Les usagers concernés sont alors dotés d'un bac gris à serrure et de sacs jaunes
- Les usagers peuvent remiser leur bac gris à serrure et sacs jaunes sur une plateforme de stockage (déjà existante ou à créer) et le présenter à la collecte la veille au soir le long de la voie de passage des camions.

SECTEUR BOURG

- Cela concerne les foyers n'ayant pas la possibilité de remiser leur bac chez eux et qui reste donc sur la voie publique.
- Les bacs gris et sacs jaunes sont à présenter la veille au soir aux points de collecte habituels.
- Pour ces foyers, une étiquette spécifique sera fournie ultérieurement pour signifier aux agents que le bac doit être collecté*.

* Les règles à suivre sont les suivantes :

En attendant de recevoir cette étiquette, l'utilisateur ne souhaitant pas que son bac soit collecté peut laisser le bac le plus éloigné possible de la voie et poignée côté mur.

Si toutefois le bac est collecté, nous vous rappelons que les levées 2024 ne seront pas facturées.

Question 4 : Comment seront distribués les sacs jaunes ?

Tant que la distribution des bacs n'est pas terminée, les communes peuvent continuer à distribuer des rouleaux de sacs jaunes aux usagers non dotés en bac jaune.

Remarque : Pour les usagers qui sont / seront dotés en bacs à serrure (cela peut concerner des habitants en secteur campagne et en centre bourg), ils continueront à utiliser des sacs jaunes.

Question 5 : Quels usagers sont concernés par les sacs orange ?

Ce mode de collecte n'est mis en place que dans des situations exceptionnelles.

Les sacs orange sont destinés à des personnes éloignés du circuit de collecte (au minimum 200 mètres) et pour qui, l'installation d'une plateforme pour un bac avec serrure est compliquée. Dans ce cas-là, les usagers sont dotés de sacs orange qui doivent être déposés le long du circuit de collecte des camions de collecte.

Pour les déchets recyclables, les usagers sont dotés de sacs jaunes.

Les sacs orange peuvent également être mis à la disposition d'usagers qui présentent des difficultés de mobilité.

Remarque : sur le secteur de Louvigné du Désert, ces sacs sont proposés depuis 2019 aux usagers des secteurs Campagne éloignés du passage des BOM. Les plateformes de stockage des bacs avec serrure ne sont pas en place sur ce territoire.

Question 6 : Le cas des résidences secondaires.

Les domiciles identifiés en tant que résidences secondaires sont également concernés par la distribution de bacs individuels, suivant les mêmes modalités que l'ensemble des usagers.

Les usagers qui ne sont pas en mesure de présenter leurs bacs le jour de la collecte pourront se voir proposer des sacs orange.

Question 7 : Le cas de l'habitat collectif.

De manière générale, la gestion des ordures ménagères et sélective des habitats collectifs est à la charge des bailleurs. Les bailleurs répartiront la charge de la redevance entre tous les habitants. Il est possible de mettre en place une collecte individualisée à condition de respecter toutes les règles suivantes :

- Habitat collectif de moins de 5 logements
- Adressage bien identifié pour chaque logement (numéro de logement)
- Existence d'un local adapté au remisage des bacs.

Question 8 : Le cas des professionnels à domicile

Les professionnels à domicile qui disposent d'un numéro de SIRET sont facturés en fonction de la grille tarifaire qui s'applique aux professionnels.

Cas particulier des assistantes maternelles : Elles sont facturées comme des particuliers. Elles peuvent demander un bac gris plus volumineux. La facturation sera basée sur le volume du bac.

Cas particulier des gîtes : Les gîtes sont facturés au forfait sur la base d'un bac de 120 litres. S'ils souhaitent un bac plus grand, ils seront alors facturés en fonction de la même grille tarifaire que les professionnels.

Question 9 : Le cas des bacs sanitaires

Pour des raisons médicales, certains particuliers produisent un volume de déchets plus conséquent. Il est demandé aux usagers concernés d'effectuer une demande auprès du SMICTOM afin de disposer d'un bac plus volumineux.

Nouvelles collectes à partir du 29 janvier 2024

Question 10 : Quels sont les nouveaux circuits et comment les connaître ?

- Les camions collecteront au plus près des habitations : dans la majorité des cas, les usagers pourront présenter leur bac devant chez eux et être collectés.
- Des cartes interactives sont également disponibles par commune sur le site internet du SMICTOM pour prendre connaissance du parcours de collecte et ainsi savoir où disposer son bac :

www.smictom-fougeres.fr/collecte-et-tri/jour-de-collecte/

Question 11 : Quels sont les lieux de présentation des bacs ?

SECTEUR CAMPAGNE

Cas de figure n°1 : Vous habitez le long du circuit

Vous pouvez présenter votre bac devant chez vous. Vous pouvez également les regrouper avec vos voisins si vous le souhaitez.

Cas de figure n°2 : vous habitez sur une route qui n'est pas sur le trajet des camions de collecte, mais à moins de 200 mètres du circuit

Vous pouvez remiser vos bacs chez vous et les présenter à la collecte sur le long de la voie de passage des camions.

Cas de figure n°3 : vous habitez sur une route qui n'est pas sur le trajet des camions de collecte, mais à plus de 200 mètres du circuit

Vous pouvez remiser votre bac gris à serrure sur une plateforme de stockage (déjà existante ou à créer) et le présenter à la collecte sur le long de la voie de passage des camions. Dans ce cas-là, vous restez en sacs jaunes pour les emballages et ils sont à présenter au même point de collecte que les bacs gris.

SECTEUR BOURG

La collecte reste inchangée dans les centre-bourgs. Les bacs sont à présenter la veille au soir aux points de collecte habituels. Les points de regroupement existants et les bacs collectifs restent accessibles jusqu'à ce que de nouvelles informations soient communiquées aux usagers.

Question 12 : Quels sont les jours de collecte ?

Les collectes sont effectuées du lundi au vendredi, à l'exception des semaines présentant un jour férié. En effet, dans ce cas, les collectes sont décalées d'une journée à partir du jour férié et jusqu'au samedi. Les calendriers présents sur notre site Internet indiquent ces décalages.

Question 13 : Existe-t-il des exceptions en termes de jour de collecte ?

- Certaines habitations ont des jours de collecte différents du reste de la commune car elles se trouvent à proximité d'une commune voisine. Cela permet d'optimiser les tournées et d'éviter d'effectuer un double passage des camions.
- Une centaine d'exceptions de ce type a été recensée.
- Un courrier est en cours d'envoi pour les usagers concernés.

Question 14 : Est-ce que des bacs peuvent être présentés à la collecte le long des routes départementales ?

- Oui, les bacs peuvent être présentés à la collecte en bordure de route départementale **si celle-ci est desservie par le camion de collecte.**
- Dans la mesure du possible, les usagers doivent privilégier les bordures de routes secondaires au plus proche de la voie desservie.

Question 15 : Quels aménagements restent-ils à réaliser pour l'accessibilité des camions de collecte ?

- Il reste quelques aménagements à réaliser pour le passage du camion de collecte (empierrement de voies, ...)

Question 16 : Quelles sont les solutions proposées par le SMICTOM pour le tri des biodéchets ?

A partir du 1^{er} janvier 2024, le tri à la source des biodéchets va se généraliser et concernant tous les professionnels et les particuliers.

C'est pourquoi les collectivités territoriales se doivent de proposer des solutions de tri des biodéchets (déchets alimentaires) à leurs usagers.

Le SMICTOM a opté pour le développement du compostage individuel et collectif. C'est pourquoi, il propose des composteurs individuels à tarif préférentiel.

Les déchets verts (tontes de pelouse et taille de haies) restent acceptés en déchèterie.

Plateforme de stockage et les aires grillagées

Question 17 : Quel devenir pour les points de collecte en campagne (bacs collectifs et aires grillagées) ?

- Les bacs collectifs et les aires grillagées des plateformes ont été neutralisés avant le début de la nouvelle collecte : les bacs collectifs ont été retournés et les aires grillagées repliées.
- Ils seront retirés le plus rapidement possible de l'espace public afin d'éviter les dépôts sauvages, puis recyclés.

Question 18 : Qui prend en charge l'aménagement des plateformes de stockage ? Combien de plateformes sont à créer ?

- Une rencontre a été organisée avec le référent Redevance Incitative de chaque commune afin de définir les aménagements à réaliser.
- Une synthèse de ces aménagements a été envoyée à chaque commune par mail (plateforme à déplacer ou conserver).
- Près de 150 plateformes de stockage sont à créer sur l'ensemble du territoire. En attendant la finalisation de ce chantier, la distribution des bacs à serrures a été suspendue.

Redevance incitative

Question 19 : Quel calendrier pour la mise en place de la redevance incitative ?

La grille tarifaire 2024 n'est pas encore votée. Le vote aura lieu en mars 2024. La grille de la redevance incitative n'est, quant à elle, pas encore établie.

L'année 2024 est une année test durant laquelle les usagers pourront évaluer leur utilisation du service. Ainsi, les levées de bac gris seront enregistrées, mais pas comptabilisées pour le calcul de la facture. Les usagers pourront suivre les levées via leur espace abonné disponible sur le site internet du SMICTOM.

Pour 2024, les usagers seront facturés selon les mêmes modalités qu'auparavant, c'est-à-dire en fonction du nombre de personnes constituant le foyer.

La redevance incitative deviendra effective en 2025 :

Facturation 2025 : Part fixe 2025

Facturation 2026 : Part fixe 2026 + Part variable 2025

La **part fixe** de la redevance incitative correspond à l'abonnement au service qui comprend :

- Collecte et traitement de l'ensemble des déchets
- Accès en déchèterie
- Prévention
- Installation et suivi des sites de compostage partagé
- Mise à disposition et maintenance des bacs de collecte
- Les levées de bac jaune
- 12 levées annuelles de bac gris

La **part variable** comprend toutes les levées du bac gris au-delà des 12 levées annuelles

Question 20 : Comment fonctionne la redevance pour les professionnels ?

- La redevance des professionnels est calculée selon le volume des bacs marrons d'ordures ménagères mis à la disposition du professionnel et de la fréquence de collecte.
- A partir de 2025, le mode de calcul sera incitatif et sera constitué d'une part fixe selon la taille du bac et d'une part variable calculée au-delà de 12 levées annuelles des bacs gris.

Question 21 : Comment sont comptabilisées les levées de bacs gris ?

- Le logiciel du SMICTOM enregistre les levées de bac grâce à la puce présente sur celui-ci. Le numéro de bac est présent sur la facture de l'utilisateur. Si le bac est perdu ou s'il a été volé, l'utilisateur doit le signaler au SMICTOM. Le bac sera alors blacklisté et ne pourra plus être collecté.

Communication

Question 22 : Quels moyens de communication à destination des usagers ?

Un courrier accompagné d'un calendrier de collecte a été envoyé à l'ensemble des habitants du territoire durant le mois de janvier (finalisation prévue la semaine du 29 janvier). L'ensemble de ces informations est également disponible sur le site Internet du SMICTOM.

Des cartes interactives sont également disponibles sur le site Internet. Ces cartes permettent de connaître les circuits de collecte et ainsi le lieu de présentation des bacs et sacs jaunes.

Le site Internet est régulièrement mis à jour, afin d'apporter le maximum d'informations aux usagers.

Un ensemble de documents a également été envoyé aux communes du territoire, afin de leur permettre de répondre à différentes questions. Elles ont reçu les cartes à imprimer pour pouvoir renseigner les habitants n'ayant pas accès à Internet.

Question 23 : Comment est géré l'accueil physique et téléphonique du SMICTOM ?

L'accueil du SMICTOM fait face à un grand nombre d'appels téléphoniques (plus de 300 appels par jour). Face aux difficultés des usagers à contacter les services du SMICTOM, celui-ci a réorganisé temporairement son standard afin de répartir les appels par catégorie. Actuellement, entre 6 et 8 agents sont mobilisés pour répondre au téléphone. Malgré cette réorganisation, nous ne pouvons répondre à tous les appels en provenance d'une partie des 41 000 usagers du territoire.

Il est donc essentiel de privilégier la consultation du site Internet et de recourir aux différents formulaires en ligne (demande de bacs, réservation de composteur, ...).

Le délai de traitement des demandes est actuellement allongé (jusqu'à deux mois). Les demandes les moins urgentes ne peuvent donc pas être traitées de façon prioritaire.

Accueil physique

- Lundi : 8h30 à 12h30 – 14h à 18h
- Mardi : 8h30 à 12h30 – 13h30 à 17h30
- Mercredi : 8h30 à 12h30 – 13h30 à 17h30
- Jeudi : Fermé – 14h à 18h
- Vendredi : 8h30 à 12h30 – 13h30 à 17h30

Accueil téléphonique

- Lundi : 8h30 à 12h30 – Fermé
- Mardi : 8h30 à 12h30 – 13h30 à 17h30
- Mercredi : 8h30 à 12h30 – Fermé
- Jeudi : Fermé – 14h à 18h
- Vendredi : 8h30 à 12h30 – 13h30 à 17h30