

FOIRE AUX QUESTIONS, par THEMATIQUE

Sommaire

- 1 Le coût du service pour les usagers
- 2 Questions budgétaires générales
- 3 Changement de collecte tous les 15 jours (C 0,5)
- 4 Nuisances
- 5 Services
- 6 Relation usagers et concertation

1. Le coût du service pour les usagers

1.1. Pourquoi ma facture augmente ?

Il est tout d'abord important de rappeler que l'USTOM est un syndicat public, qui doit présenter un budget à l'équilibre, et pas de bénéfices.

Avant le lancement de la redevance incitative, la première grille tarifaire pour 2014 a été réajustée à la baisse par l'ancienne équipe. Près de 3 millions d'euros en moins ont donc été demandés à nos usagers par rapport à 2013, créant un déficit de près d'1,5 millions d'euros dans le budget du Syndicat.

Pour équilibrer notre budget 2015, le nouveau Comité Syndical, constitué des 119 délégués représentant chaque commune et communauté de communes de notre territoire, a donc voté en novembre 2014 la mise en œuvre de plusieurs actions, visant à diminuer nos dépenses pour environ 1 million d'euros (avenant au marché de collecte, arrêt de la collecte du verre en porte à porte, optimisation des fréquences de collecte). Ces choix nous ont permis d'augmenter nos recettes en suivant le scénario le plus doux pour le budget des ménages, avec la ferme volonté de stabiliser ces nouveaux tarifs.

Pour information, en 2013, pour un service identique, les particuliers s'acquittaient d'une taxe d'enlèvement des ordures ménagères comprise entre 65 et plus de 350 euros par an suivant les cas, sans aucun rapport avec leur production de déchets ou le nombre de personnes.

1.2. Je fais seulement 5 levées par an, est-il normal que j'en paye 18 ?

Le tarif forfaitaire inclut l'abonnement au service, et cet abonnement couvre les frais fixes de l'USTOM. La Loi prévoit une répartition des frais fixes et variables de l'USTOM, auxquels les tarifs doivent être proportionnels. Le forfait couvre également le fonctionnement des déchetteries pas exemple. Ce forfait reste inchangé que l'on fasse lever sa poubelle 5, 10 ou 18 fois. En revanche, au-delà de 18 levées, on paye à la levée supplémentaire.

1.3. Est-il normal de payer par anticipation ?

Comme toute structure, l'USTOM doit maîtriser sa trésorerie et payer ses prestataires (pour la collecte notamment). Les factures sont donc émises en juillet pour assurer cette trésorerie courante. C'est le cas pour de nombreux prestataires comme pour certains services de téléphonie par exemple.

D'autre part, le paiement en fin d'année entraînerait des frais de ligne de trésorerie, ce qui alourdirait alors la facture.

1.4. Peut-on échelonner les paiements ?

L'USTOM n'a pas le droit de mettre en place la mensualisation des paiements. En revanche, si un foyer rencontre des difficultés pour payer sa facture en une seule fois, il est possible de demander un échéancier au Trésor Public. Pour le moment, la réglementation ne permet pas à l'USTOM de faire une mensualisation par prélèvement automatique, même si cette solution serait en effet la plus favorable.

1.5. Professionnel sans bac : pourquoi je paye alors que je ne génère que quelques papiers ?

Les professionnels comme les auto-entrepreneurs payaient 73€ en 2014 pour la collecte de leurs déchets professionnels, alors qu'ils en ont souvent assez peu. Cette décision est assez ancienne et la nouvelle équipe de l'USTOM a engagé une réflexion pour trouver une solution plus équitable pour ce type de profession.

1.6. Comment sont gérés les tarifs pour les résidences secondaires ?

Il n'y a pas de différence avec un foyer classique. En effet, du temps de la TEOM (Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères), les résidences secondaires étaient également taxées. C'est la même chose avec la redevance incitative.

1.7. Quels sont les tarifs forfaitaires en 2015 ?

Pour les particuliers, les tarifs sont résumés dans le tableau ci-dessous.

HABITATS INDIVIDUELS et COLLECTIFS			
	volume bac et sac (litres)	Part fixe (incluant abonnement + forfait 18 levées)	Part variable (levée supplémentaire)
Bacs pucés	90	140,60 €	2,70 €
	120	156,80 €	3,60 €
	240	221,60 €	7,20 €
	340	275,60 €	10,20 €
	660	448,40 €	19,80 €
	770	507,80 €	23,10 €
SACS prépayés*	50	1 personne au foyer : 129,50 € 2 personnes au foyer : 167 € 3 personnes au foyer : 204,5 € 4 personnes au foyer : 242 €	Prix unitaire du sac 1,50 €

(*) 1 rouleau de 25 sacs de 50 l par personne et par foyer

1.8. Le compost distribué par l'USTOM sera-t-il toujours gratuit ?

Les particuliers peuvent venir retirer du compost gratuitement pour des quantités raisonnables. Seuls les professionnels payent ce service. Il est envisagé à terme de mettre des unités de compost sur toutes les déchèteries, pour permettre aux particuliers d'y accéder facilement et en proximité.

2. Questions budgétaires générales

2.1. Qui paye les impayés ?

Toute facture émise reste due. Tout impayé fait donc l'objet de relances, puis de poursuites. Par ailleurs, les impayés avaient été anticipés et intégrés au budget de l'USTOM. Ils sont équivalents à ce que les services des Impôts constataient jusqu'en 2013, du temps de la TEOM.

2.2. Quand le déficit de l'USTOM sera couvert, les tarifs seront-ils revus à la baisse ?

L'USTOM est un syndicat public qui doit présenter chaque année un budget à l'équilibre, sans bénéfices. L'urgence fin 2014 a donc été d'équilibrer les comptes du syndicat, et d'assurer ainsi un bon fonctionnement de la collectivité. Pour y parvenir, tout en limitant la hausse des tarifs, des actions ont été votées par notre Comité Syndical (119 élus représentant communes et communautés de communes de notre territoire) afin de réduire les dépenses (près de 1 million d'euros). L'objectif est de stabiliser aussi les tarifs 2015, tout en permettant une phase de remise à niveau de certaines installations (déchèteries, quai de transfert..).

2.3. Que rapporte la vente de certains produits par l'USTOM ?

L'USTOM vend aux professionnels une partie du compost qu'il réalise. Pour autant, ce compost est vendu 15€ la tonne alors qu'il coûte environ 45€ à produire. Le Syndicat vend aussi certains papiers et cartons et des ferrailles. La vente de ces produits ne couvre cependant pas les frais de fonctionnement des déchèteries.

3. Changement de collecte tous les 15 jours (C 0,5) et bacs jaunes

3.1. Pourquoi passer à une levée des ordures ménagères tous les 15 jours ?

Les bacs à OM pucés ont permis de constater que 80% des gens sortent leur poubelle moins d'une fois tous les 15 jours. Il est donc inutile de continuer à faire passer des camions une fois par semaine. Cette réduction des passages a généré une économie de 300 000€ sur le budget global et économise également du carburant et des pollutions. C'est donc le choix qui a été fait.

3.2. Pourquoi ne pas avoir conservé le système des caissettes ?

Les caissettes jaunes devaient être levées à la main par les agents en charge de la collecte. La Caisse Primaire d'Assurance Maladie a jugé que cette pratique risquait de générer des TMS (Troubles musculo-squelettiques). Les bacs sont quant à eux levés automatiquement par la benne, ce qui demande un moindre effort aux agents. De plus, la collecte des papiers et journaux était difficile les jours de pluie car les matériaux s'imbibaient d'eau et alourdissaient le contenu des caissettes.

3.3. Que faire des caissettes en plastique qui servaient avant à la collecte ?

Si vous en avez l'utilité, vous pouvez les garder pour stocker du matériel par exemple. Sinon, ramenez-les en déchetterie, elles y seront recyclées.

3.4. Pourquoi les bacs à couvercles jaunes sont pucés s'ils doivent rester gratuits ?

Les bacs jaunes pour les déchets recyclables sont pucés pour assurer un suivi statistique des levées effectuées. Le ramassage des déchets propres et secs restera un service gratuit.

3.5. Comment gérer les foyers qui ne peuvent pas rentrer leurs containers chez eux en centre-ville ?

Les containers défigurent les rues. Dans les bourgs importants, la collecte reste à un passage par semaine. Lorsqu'un usager ne peut stocker son bac d'ordures ménagères, il est possible d'utiliser des sacs prépayés. Pour les déchets recyclables, une solution de bornes pour l'apport volontaire est à l'étude dans certains centres bourgs.

3.6. Mon bac jaune est trop grand, que faire ?

23 000 bacs à couvercle jaune ont été distribués en 1 mois, ils sont donc tous de la même taille pour simplifier le traitement de la distribution. Pour autant, certaines personnes ont de bonnes raisons de ne pas pouvoir gérer ce bac (problèmes physiques, distance à parcourir...). Il faut s'adresser à la mairie pour envisager les solutions en fonction de votre situation. C'est le moyen le plus rapide pour le traitement de votre demande.

3.7. Comment faire quand on est un gros producteur ? (ex : camping, restaurant)

Si votre situation est celle d'un professionnel, l'USTOM se tient à votre disposition pour ajuster le service à vos besoins. Un barème particulier existe pour les professionnels. Il peut tenir compte également de certaines activités saisonnières.

4. Nuisances

4.1. Comment gérer des déchets tels que les couches qui induisent des nuisances olfactives ?

Pour les personnes en situation de dépendance, il peut y avoir des aménagements spécifiques. Il faut se rendre en mairie avec un certificat médical pour obtenir des sacs permettant le stockage de ces déchets. Les assistantes maternelles peuvent également bénéficier d'un service spécifique à leur activité.

4.2. La redevance incitative va-t-elle faire augmenter le brûlage et les dépôts sauvages ?

Il y a des pratiques de brûlage depuis longtemps sur le territoire, pour autant cette pratique est interdite en été comme en hiver. Pour raison essentielle : ces émissions de fumées génèrent des dioxines et des furanes, qui peuvent s'avérer cancérigènes. Les maires ont un pouvoir de police pour verbaliser ces pratiques, de la même façon que pour les dépôts sauvages.

4.3. Que faire de mes sacs prépayés quand il n'est pas possible de les mettre dans des bacs ?

Dans certains bourgs, on reste sur un ramassage hebdomadaire jusqu'à la fin de l'année. Le marché avec la COVED (notre prestataire de collecte) s'arrête en décembre 2015. D'autres solutions comme l'apport volontaire en borne sont d'ores et déjà à l'étude. Le ramassage aura alors lieu autant que nécessaire sur les bornes d'apport volontaire.

4.4. Certaines activités saisonnières génèrent des déchets importants et des nuisances olfactives et visuelles, comment faire pour les éviter ?

Certaines activités connaissent une croissance saisonnière comme les campings, les chambres d'hôte ou les restaurants. Les professionnels ont la possibilité de se rendre en mairie pour signaler ce phénomène. Des aménagements particuliers seront mis en place moyennant un paiement supplémentaire sur les saisons hautes.

4.5. Est-ce que les agents en charge de la collecte refusent bien les poubelles qui débordent ?

La consigne a été donnée explicitement aux usagers et à notre prestataire que les bac qui restent largement entre ouvert, par qu'un sac en empêche la fermeture, ne soit pas levé.

4.6. Est-il envisagé de proposer un nettoyage des bacs ?

Certains organismes de collecte font en effet ce choix. Les contraintes logistiques et économiques de l'USTOM ne permettent pas actuellement de proposer ce service.

5. Services

5.1. Pourquoi certains plastiques ne sont pas collectés ?

En France, suivant les zones géographiques, certains plastiques peuvent être collectés pour le recyclage, d'autres pas. Pour le moment, l'USTOM ne peut collecter que les plastiques qui sont des flacons ou des bouteilles. Un dossier a toutefois été déposé auprès d'Eco-Emballages pour étendre la collecte à l'ensemble des emballages plastiques existant. Une réponse nous sera apportée en fin d'année à ce sujet.

5.2. Est-il envisagé de faire du compostage collectif ?

Oui, deux opérations sont en cours sur de l'habitat collectif à La Réole et Pineuilh. Ce dispositif pourrait être étendu à d'autres secteurs.

5.3. Est-il envisagé de faire des regroupements pour des ramassages collectifs ?

Cette question est à l'étude, particulièrement sur les centres bourgs. Nous réfléchissons par exemple à des points d'apport volontaire qui seraient collectés aussi souvent que nécessaire. Ce système se fera peut-être par carte magnétique, et des expérimentations pourraient avoir lieu sur des centres bourg ruraux.

5.4. Pourquoi les déchèteries ne sont-elles pas ouvertes plus souvent ?

Toutes les déchèteries sont ouvertes 5 jours sur 7 du mardi au samedi.

Les grandes déchèteries de La Réole, Saint Magne de Castillon et Pineuilh, sont ouvertes huit heures par jour, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h.

Celles plus petites de Rimons, Gensac et Sauveterre de Guyenne sont ouvertes sept heures par jour, de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Les déchèteries sont accessibles gratuitement à tous les citoyens du territoire, le coût est de 120€ à l'année pour les professionnels. A noter qu'elles accueillent plus de déchets que ce qui est collecté en porte-à-porte.

5.5. Pourquoi certains bacs conformes sans débordement ne sont-ils pas collectés ? L'étiquette « non conforme » ne précise pas la raison.

Les bacs non collectés sur lesquels sont apposés l'autocollant « non conforme » présentent des anomalies diverses, que seul le non levage du bac permet justement d'identifier. Il convient alors de contacter le service redevance incitative, afin que le problème puisse être résolu.

6. Relation usagers et concertation

6.1. A qui dois-je m'adresser si je change de situation ?

Si un enfant quitte le foyer, si une personne décède ou déménage, l'interlocuteur privilégié est la mairie : chacune dispose désormais de plusieurs formulaires destinés à gérer votre demande. En mai 2015, les secrétaires de mairie ont été formés pour répondre à ce type de demandes.

6.2. Pourquoi le standard de l'USTOM ne répond-il pas ?

A ce jour, l'USTOM traite environ 150 appels par jour, ce qui est déjà conséquent. L'USTOM ne pas investir au-delà pour répondre au téléphone. Pour un traitement rapide des demandes, nous conseillons d'utiliser les mails ou les courriers, et si la demande le justifie de voir directement en mairie.

6.3. Pourquoi ne pas faire des réunions avant les grandes prises de décision ?

En 2013, peu avant le lancement de la redevance incitative, 16 réunions publiques ont du être déprogrammées au dernier moment.

Pour ce qui concerne les principaux changements qui sont intervenus au 1er semestre 2015, ils ont été débattus puis votés en Comité Syndical en novembre 2014. Un communiqué de 7 pages a ensuite été transmis sur le sujet à l'ensemble des collectivités de notre territoire début janvier 2015. L'urgence de la situation ne nous a permis d'organiser 6 réunions publiques qu'en juin. Mais il y en aura d'autres.

6.4. Allez-vous revoir l'information du site Internet ?

Le site Internet de l'USTOM sera revu au deuxième semestre 2015, pour apporter une information plus claire et complète.

6.5. Comment garantir la fiabilité des fichiers de l'USTOM ?

Lorsque le trésor public gérait les fichiers, la situation était plus simple, mais il y avait tout de même 8 à 10% d'impayés sur la TEOM. Désormais, l'USTOM travaille en partenariat avec les mairies pour suivre les mouvements de population. Cela peut par contre s'avérer plus compliqué dans les villes de taille conséquente.

Par ailleurs, tout bac présentant une anomalie n'est pas levé, de manière à ce que l'utilisateur contacte les services de l'USTOM à suivre. De nombreux problèmes ont ainsi pu être résolus, et le fichier « assaini ».