
Création d'un réseau de relais au sein des communes et communautés de communes

Smictom d'Alsace Centrale

2, Rue des Vosges
Parc d'Activité Giesen
67750 Scherwiller
[Voir le site internet](#)

Auteur :

Olga Boidot
oboidot@smictom-alsacecentrale.fr

[Consulter la fiche sur OPTIGEDE](#)



CONTEXTE

Le Syndicat Mixte de Collecte et de Traitement des Ordures Ménagères (SMICTOM) est compétent pour la collecte et le traitement des déchets ménagers du territoire mais il n'est pas en contact direct avec les usagers du service.

C'est pourquoi, il souhaite trouver un moyen de communiquer efficacement avec les usagers, que ce soit pour transmettre des informations ou bien recueillir des demandes. La désignation et formation de personnes au sein des communes et communautés de communes comme interlocutrices référentes des habitants permettrait de créer un réseau de relais sur le terrain.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Améliorer la qualité de service à l'utilisateur et celle du tri.
- Diminuer le nombre de plaintes des usagers (sous réserve de la mise en place d'un système de comptage de ces plaintes – appels téléphoniques, articles et courriers).

Résultats quantitatifs

Les résultats des années 2005 et 2006 (nombre de réunions, nombre de personnes présentes et thèmes abordés) :

Avril 2005

Nombre de réunions : 9

Nombre de personnes présentes : 69

Thème : Présentation du SMICTOM et visite du site

Forme : 1 réunion par Communauté de Communes

Avril 2006

Nombre de réunions : 2

Nombre de personnes présentes : 69

Thème : Outils de communication

Forme : Rassemblement des relais-terrain de tout secteur

Résultats qualitatifs

La constitution du réseau a permis de développer les relations entre le SMICTOM et les collectivités. L'implication et l'information des partenaires sont renforcées.

MISE EN OEUVRE

Planning

- **Mailing à toutes les collectivités** afin qu'elle désigne un référent pour chacun des thèmes suivants :
 - collecte des ordures ménagères,
 - habitat social,
 - gestion des déchets verts.
- **Mise en contact de partenaires privilégiés** (représentants des usagers) et communication plus ciblée à leur intention :
 - formation et information (visites, réunions sur des thèmes précis),
 - publication trimestrielle "Recyclage infos", en plus du journal du tri, sur papier au départ puis à partir de janvier 2005, en newsletters.
- **Développement de projets communs** (Education à l'environnement, Espace dédié sur le site Internet du SMICTOM et information réciproque sur les sites des collectivités).
La recherche des relais-terrain a débuté en septembre 2004 pour un réseau opérationnel en janvier 2005.
L'optimisation de la collecte sélective est très fortement portée par ce dispositif, expérimenté sur des sites pilote puis généralisé au territoire. Un bilan est réalisé chaque année.
En septembre 2006, les 3ème rencontres ont eu lieu sur ce thème.

Moyens humains

-

Moyens financiers

1 tiers-temps agent de communication

Mailing 200 euros TTC / an

Plan de financement

Personnel 100% SMICTOM

Contrat Territorial Déchets : 30% ADEME - 70% SMICTOM

Impressions et mailing 40% Eco-Emballages - 30% ADEME

Programme LIFE Environnement

Moyens techniques

-

Partenaires mobilisés

- Collectivités
- ADEME
- Eco-Emballages

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

Oui

Difficultés rencontrées

-

Recommandations éventuelles

-

Mots clés

COLLECTE DES DECHETS | ADMINISTRATION PUBLIQUE | COLLECTE SEPARÉE | CAMPAGNE D'INFORMATION |
EDUCATION ENVIRONNEMENTALE

Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Administrateur OPTIGEDE

administrateur.optigede@ademe.fr

Direction régionale toutes les régions