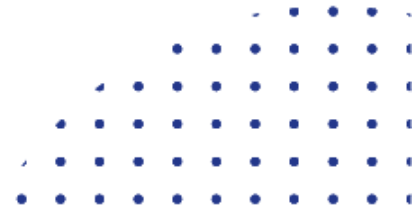


Évaluation de l'extension des horaires des déchèteries de GPSEA

Diagnostic / Enjeux d'évolution



Direction de l'Expertise et de l'Evaluation
Présentation CODIR 19 mai 2025

Sommaire général

I - Méthode évaluative

II - Présentation

III - Les évolutions horaires depuis juin 2022

IV - L'évolution de l'offre de services

V - Les impacts sur le fonctionnement interne

VI - Le changement du mode d'accès

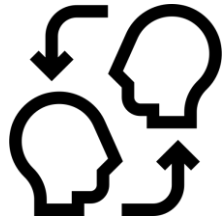
Synthèse générale



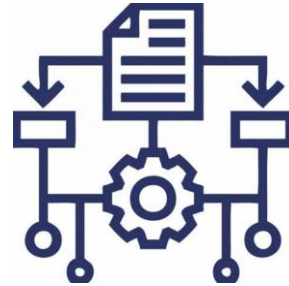
Synthèse de la mission



7
réunions



Un reportage photos sur
les **5** déchèteries



Exploitation des tableaux
et données fournis par le
service Environnement et
SUEZ



L'analyse des **349**
réponses des usagers au
questionnaire dédié mis en
ligne



70 heures
passées sur
l'expertise par la DEE
(estimation)

Le questionnaire usagers

- Mis en ligne entre septembre 2024 et le 4 novembre 2024, le questionnaire a atteint 300 réponses
- Les gardiens ont relayé l'information sur 5 déchèteries
- **349 réponses ont été enregistrées** (345 particuliers et 4 professionnels).
- Dont 98% habitaient l'une des 16 communes de GPSEA

GRAND PARIS SUD EST AVENIR, VOTRE INTERCOMMUNALITÉ



Participez à notre enquête de satisfaction sur l'offre de service de nos 5 déchèteries (Alfortville, Créteil, La Queue-en-Brie, Limeil-Brevannes et Sucy-en-Brie)

RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE EN LIGNE NE VOUS PRENDRA QUE 5 MINUTES !



Les déchèteries du secteur ouest

Gestion accueil du public	Suez (marché public)
Exploitation	Suez (marché public)
Accès	Particuliers Professionnels (lundi au vendredi)
Particuliers Nombre de passages	Véhicule léger (remorque autorisée) : 2 passages/jour max Véhicule utilitaire ou fourgon : 1 passage/jour Pas de limite de volume
Particuliers Modalités	Accès sur justificatif de domicile puis étiquette avec code-barre
Véhicules autorisés	Hauteur max des véhicules : 1,90 m
Particularités	Textiles à la déchèterie de Créteil

Les déchèteries du secteur Est

Accès réservé aux particuliers

Gestion accueil du public	GPSEA (régie)
Exploitation	Suez (marché public)
Accès	Particuliers seulement Barrière automatique
Nombre de passages	1 passage/jour max 10 passages/mois max 1 m³ par passage
Modalités	Accès sur présentation de la carte d'accès individuel
Véhicules autorisés	Hauteur max des véhicules : 2 m Les véhicules d'une longueur supérieure à 6 mètres, avec un PTAC supérieur à 3,5 tonnes et les remorques de plus de 750 kg sont également interdits.
Particularités	Textiles acceptés À la déchèterie de Sucy-en-Brie : pas de benne pour le bois/ameublement et pas de récupération de pneus

Synthèse

Une impossibilité pour un habitant de fréquenter une déchèterie qui n'est pas de son secteur, sauf accord exceptionnel.

Objectif : décloisonner et permettre aux habitants d'accéder aux 5 déchèteries

Des disparités de conditions d'accès entre les secteurs Ouest et Est (exemples : nombre maximum de passages différent, volume des déchets apportés différent)

Objectif : harmoniser les modes de fonctionnement.

Des modalités d'inscription différentes entre les secteurs Ouest et Est.

Objectif : simplifier l'inscription

Des règlements intérieurs obsolètes.

Objectif : toiletter le règlement intérieur pour les 5 déchèteries

Les ouvertures avant/après

- **L'amplitude d'ouverture des 5 déchèteries a été augmentée en juin 2022, à l'occasion du nouveau marché avec Suez et du passage aux 1 607 heures.**
- **Secteur Ouest (Alfortville, Limeil-Brévannes, Créteil) : + 5 heures d'ouverture hebdomadaire**
 - Amplitude avant juin 2022 : 97 heures 30 par semaine
 - Amplitude après juin 2022 : 102 heures 30 par semaine
 - Pour les déchèteries d'Alfortville et de Limeil-Brévannes : + 2h30 chacune - Pas de modification pour Créteil
- **Secteur Est (Sucy-en-Brie, La Queue-en-Brie) : + 11 heures d'ouverture hebdomadaire**
 - Amplitude avant juin 2022 : 56 heures 30 par semaine
 - Amplitude après juin 2022 : 67 heures 30 par semaine
 - Déchèterie de Sucy-en-Brie : + 4h15, déchèterie de La Queue-en-Brie : +6h45

Soit une amplitude totale sur les 5 déchèteries du territoire de **170 heures** contre 154 heures avant juin 2022.

**+ 16 heures
depuis juin
2022**

GRAND PARIS SUD EST AVENIR, VOTRE INTERCOMMUNALITÉ

**Vos déchèteries
ouvertes tous les jours
et plus longtemps**

À partir du 27 juin, les horaires des déchèteries de Grand Paris Sud Est Avenir (GPSEA), votre intercommunalité, sont étendus. Il est maintenant encore plus facile d'adopter les bons gestes pour préserver l'environnement et votre cadre de vie !

DÉCHÈTERIE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
ALFORTVILLE			9h-12h30		9h-12h30		
LA QUEUE EN BRIE	14h-18h	14h-18h	14h-18h	14h-18h	14h-18h	14h-18h	14h-18h
LIMEIL-BRÉVANNES			9h-12h30		9h-12h30		
CRÉTEIL	9h-12h30	9h-12h30	9h-12h30	9h-12h30	9h-12h30	9h-12h30	9h-12h30
SUCY EN BRIE			14h-18h		14h-18h		

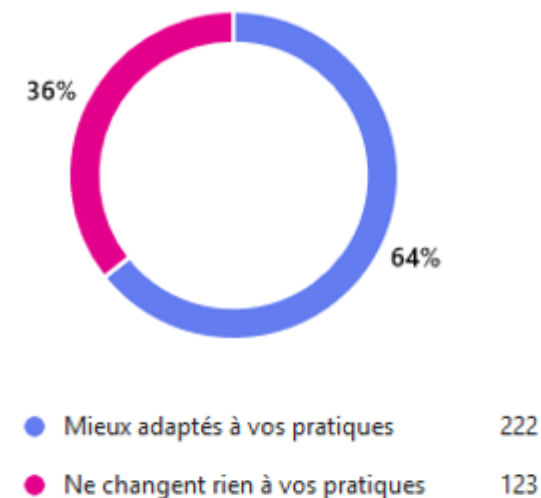
Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.sudestavenir.fr ou au 01 41 94 30 00

 **sudest**
AIDE AU DÉVELOPPEMENT ET À L'ÉCONOMIE



L'évolution des horaires : l'avis des usagers

- Une question a permis de recueillir l'avis des usagers sur les nouveaux horaires d'ouverture : « Depuis juillet 2022, les 5 déchèteries sont ouvertes tous les jours et plus longtemps. Selon vous, les nouveaux horaires d'ouverture des déchèteries sont ... » :
 - Mieux adaptés à vos pratiques
 - Ne changent rien à vos pratiques.
- **64% des répondants trouvent que les nouveaux horaires d'ouverture mieux adaptés à leurs pratiques.** Pour 36%, ils ne changent rien à leurs pratiques.
- Interrogés sur « Combien de fois allez-vous en déchèterie ? », **37% des répondants y vont 3 à 6 fois par an**, 27% (au moins une fois par mois), 17% au moins 3 fois par an, 10% rarement et 8% (au moins une fois par semaine).



Synthèse

Une harmonisation des horaires : depuis juin 2022, une amplitude d'ouverture de 170 heures (au lieu de 154 heures) pour les 5 déchèteries.

Pour les usagers : un accès à une déchèterie quel que soit la demi-journée, y compris le dimanche.

La déchèterie de la Queue-en-Brie a connu la plus grande augmentation d'ouverture, puis celle de Sucy-en-Brie, puis celles d'Alfortville et de Limeil-Brévannes.

Une satisfaction des usagers sur les nouveaux horaires : 66% des répondants les trouvent mieux adaptés à leurs pratiques.

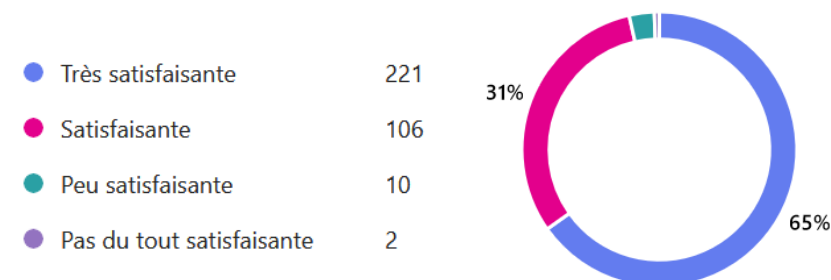
L'offre de services : l'avis des usagers

97% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de l'offre de services.

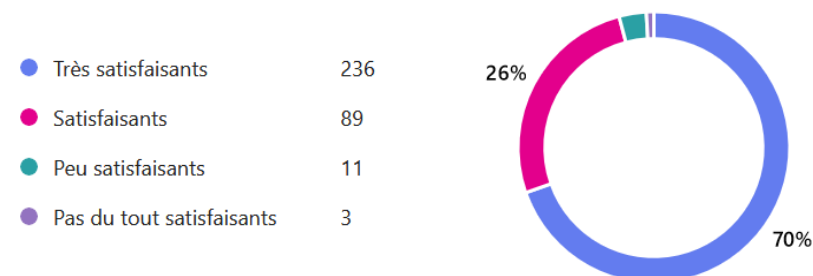
96% sont très satisfaits ou satisfaits de l'accueil et de l'information par le personnel.

A la question « Recommanderiez-vous les déchèteries de GPSEA à vos amis ou proches habitant le territoire ? », la moyenne des réponses (de 1 à 4) est de **3,69** ce qui montre la **bonne satisfaction**.

« La dernière fois que vous êtes allé.e en déchèterie, l'offre de services (signalétique, disponibilité des bennes, état de propreté, ...) était : »

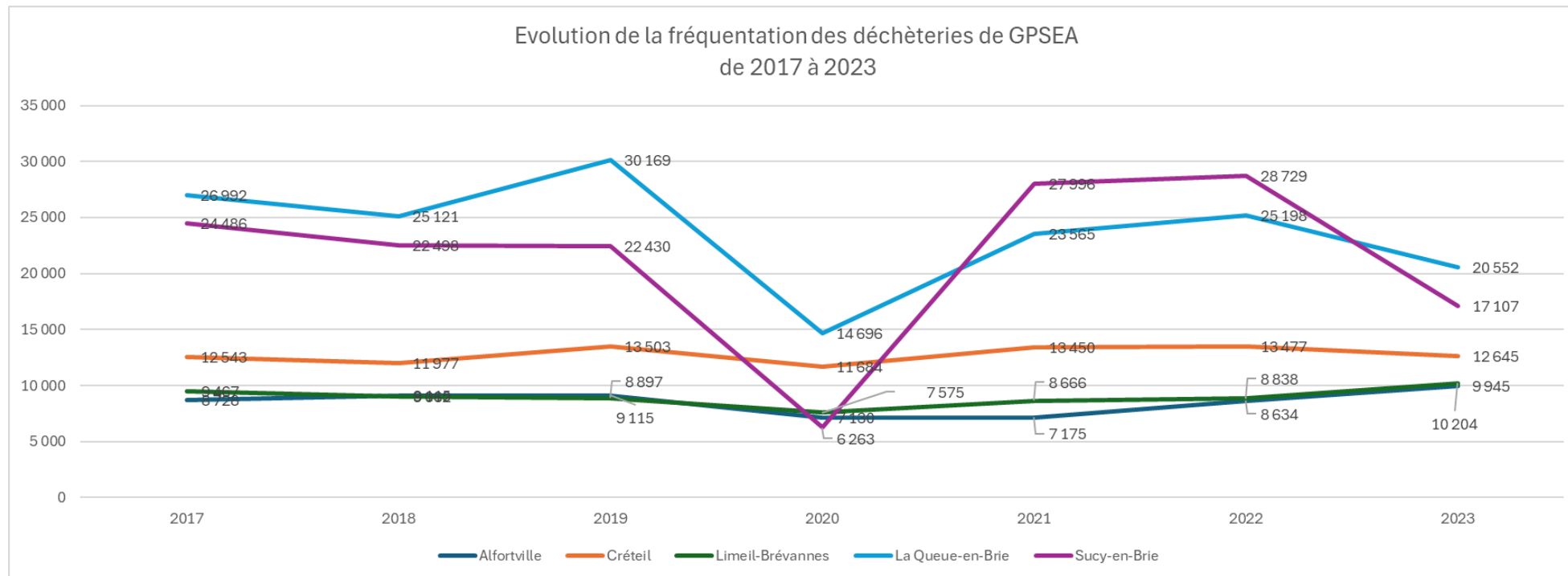


« La dernière fois que vous êtes allé.e en déchèterie, l'accueil et l'information par le personnel (temps d'attente, civilité, ...) était : »



La fréquentation des déchèteries

- Les déchèteries les plus fréquentées sont celles de Sucy-en-Brie et de La Queue-en-Brie.
- Une fréquentation stable des déchèteries du secteur Ouest.
- Les déchets collectés dans les 5 déchèteries représentent 10% du total des déchets collectés sur le territoire. Les tonnages les plus déposés concernent les déchets « tout venant » et les gravats.



Synthèse

Une fréquentation stable des déchèteries du secteur Ouest et en légère augmentation entre 2022 et 2023, avec 5 heures supplémentaires d'ouverture.

Les déchèteries les plus fréquentées sont celles du secteur Est (deux fois plus que la seule déchèterie de Créteil).

Une fréquentation en baisse des déchèteries du secteur Est entre 2022 et 2023, avec pourtant 11 heures supplémentaires d'ouverture.
La fiabilité des données est interrogée.

Les évolutions du cycle de travail - Secteur Est

- Auparavant, les agents des deux déchèteries gérées en régie par GPSEA (La Queue-en-Brie et Sucy-en-Brie) travaillaient 1 607 heures annuelles sur un cycle pluri-hebdomadaire d'une durée moyenne de 37h30, avec une durée quotidienne de travail de 7h30, par rotation;
- L'évolution des horaires de travail a été soumise au Comité technique du 10 juin 2022. À compter du 27 juin 2022, **le cycle de travail des agents des deux déchèteries a été annualisé**, dans le respect des garanties minimales de travail, sur la base suivante :
 - Horaires journaliers : 8h30-12h40 et 13h40-18h15 (pause méridienne d'une heure)
 - Travail du lundi au dimanche en rotation de 5 semaines intégrant 2 samedis et dimanches continus
 - Durée quotidienne de travail : 8h45
- Fin 2024, le Service Environnement compte parmi ces effectifs (23 postes) :
 - **6 agents de déchèteries** (catégorie C) en poste.
 - 4 titulaires et 1 contractuel (dont un agent en disponibilité d'office)
 - Un nouvel agent (contractuel) a été affecté le 1^{er} novembre 2024.
 - **1 chef d'équipe titulaire (catégorie C)**
- GPSEA fait appel à l'aide ponctuelle d'agents d'accueil mis à disposition par Pep's Services notamment pour le week-end.

Synthèse

Des disparités (temps de travail, présence sur site, ...)
entre les deux secteurs Est et Ouest

Temps de travail en augmentation: +1h15 et
changements de lieux de travail durant la journée

Un cycle de travail annualisé
Un renfort à la demande d'agents en insertion,
qui équivaut à un ETP annuel.

Les agents alternent matin et l'après-midi sur les
deux déchèteries les plus fréquentées.

Les enjeux et étapes

- Pour ses 5 déchèteries, GPSEA souhaite mettre en place un système innovant de lecture automatique des plaques d'immatriculation, pour simplifier et rendre plus fluide l'accès des usagers. Il permettrait de sécuriser les dépôts en limitant le nombre de véhicules sur le quai.
- **Les enjeux et étapes de mise en place d'un nouveau changement d'accès ont bien été identifiés :**
 - Des travaux à programmer dans les déchèteries pour l'installation du nouveau système ;
 - De conditions d'accès plus simples et identiques pour les usagers dans les 5 déchèteries : un nombre de passages par type de véhicules sera fixé avec une tarification après dépassement de la limite ;
 - Un nouveau processus d'inscription, avec le maintien d'une inscription sur site pour les usagers non familiers de l'informatique ;
 - La formation des agents des déchèteries ;
 - Une large communication auprès des usagers.
- Un calendrier précis de déploiement est en cours de définition avec le prestataire.



Synthèse générale

Objectif 1 : INNOVATION

Un nouveau système de lecture automatique des plaques dans les 5 déchèteries
Voir installation pour fin 2025 - 2026

Objectif 2 : HARMONISATION

Des modalités d'accès identiques pour les 5 déchèteries
(fixer le nombre de passages par type de véhicules avec une tarification après dépassement de la limite)

Objectif 3 : DÉBUREAUCRATISATION

Simplifier l'inscription sur site ou sur une plateforme
Proposition : deux justificatifs max de domicile sur le territoire ou une seule pièce avec délai de trois mois pour fournir un autre document complémentaire

Objectif 4 : RÉGLEMENTATION

Revoir le règlement intérieur des 5 déchèteries (automne 2025) pour faciliter les rapports avec les usagers

Objectif 5 : DÉCLOISONNEMENT INTRA-TERRITORIAL

Ouvrir l'accès des 5 déchèteries aux habitants et professionnels du territoire

Un travail en transversalité :

Collaboration active avec la Direction de la Propreté urbaine.
+ de 300 réponses des usagers et des agents.

La mise en lumière du travail dans les déchèteries :

Impact positif de l'harmonisation des horaires pour les usagers.
Lourde charge de travail pour les agents le dimanche.

Les apports de cette évaluation

Une évaluation appréciée :

Forte interaction des agents lors de la restitution.
Intérêt pour l'avancée des travaux
Satisfaction sur les deux jours consécutifs non travaillés

Des pistes de travail :

Réflexion sur la pénibilité du travail le dimanche.
Actualisation des règlements intérieurs.
Simplification des accès en cours.

