

JOURNAL

D'INFORMATION DU SMICTOM NORD ALSACE

DÉCEMBRE 2022

FOCUS

Les nouvelles consignes de tri, ça simplifie tout !

Au jardin, rien ne se perd tout se transforme.

Les enfants sont nos premiers ambassadeurs.

7

Sylvia Strasser, bien plus qu'agent d'accueil.

8



Philippe Giraud, Président du Smictom Nord Alsace

Logique d'innovation

Une nouvelle étape s'amorce avec l'extension des consignes de tri. Quel est le sens de cette mesure ?

C'est une obligation réglementaire qui couvre l'ensemble du territoire national. Elle simplifie encore le geste de tri pour les usagers en ouvrant le bac de collecte sélective à tous les emballages. Ces matières tels que le blister, la barquette, le film plastique, le tube de dentifrice ou le pot de yaourt constituent les erreurs de tri les plus fréquentes. En simplifiant les règles des emballages en plastique, on permet aux usagers de ne plus se poser de questions. On peut attendre de cette mesure un geste de tri plus systématique car plus assuré : tous les emballages sont à déposer dans le bac de tri, quelle que soit leur matière. Cette évolution va aussi permettre de développer le recyclage des emballages en plastique.

Quelles conséquences pour le SMICTOM Nord-Alsace ?

Le coût du tri sera plus important compte tenu des volumes supplémentaires collectés, de la modernisation et de l'extension des lignes qui accompagnent nécessairement cette évolution. La gestion des déchets passe par une logique d'innovation permanente. Il s'agit de trouver des solutions qui permettent d'améliorer les performances économiques et environnementales de nos activités. Le déchet a changé de statut. Il est devenu une valeur. C'est un potentiel réutilisable que nous valorisons. Incinérer moins, recycler plus : nous avons anticipé ce nouveau modèle et nous développons notamment notre réseau de déchèteries. Des projets sont à l'étude sur le territoire et nous avons bon espoir de les concrétiser au cours des prochains mois.

Le projet de collecte des biodéchets est bien engagé. Vous pouvez nous en dire plus ?

Il sera opérationnel en janvier 2024 au terme d'une étude d'optimisation du service de gestion des déchets. Ce sera une collecte de biodéchets en apport volontaire avec un objectif de 20 kg par an par habitant. Cela représente un potentiel de près de 2 500 tonnes. En parallèle, nous étudions la possibilité de créer une unité de méthanisation pour valoriser ces biodéchets en énergie sur notre territoire. Dans ce domaine aussi, nous privilégions les solutions de proximité pour le recyclage. Nous sommes en pleine inflation énergétique et l'opportunité de valoriser les biodéchets en énergie doit être soutenue. Toutes ces évolutions ouvrent une nouvelle ère et de nouveaux chantiers pour le SMICTOM Nord-Alsace qui mobilise ses expertises pour répondre aux attentes de nos usagers et aux exigences du développement durable.



35 %

Sur le territoire du SMICTOM Nord-Alsace, les ordures ménagères et les déchets recyclables du bac de tri (flacons et bouteilles en plastique, papiers, cartons et emballages métalliques) sont collectés en porte à porte. Ils représentent 35 % des déchets produits sur le territoire.

Les nouvelles consignes de tri, ça simplifie tout !

Nouvelle évolution dans la collecte sélective. Depuis le 1er janvier 2023, de nouvelles consignes de tri sont appliquées sur l'ensemble du territoire du SMICTOM Nord-Alsace, comme dans toute la France. Pots, barquettes et films plastiques peuvent désormais être collectés avec les bouteilles et flacons plastiques. Un nouveau dispositif qui simplifie le geste de tri et optimise encore un peu plus le recyclage des emballages pour recréer de la matière première.

**5 500
tonnes**

C'est le volume annuel de la collecte sélective sur le territoire du SMICTOM Nord-Alsace.

300 000 €

L'extension des consignes de tri et la mise en place des dispositifs qui en découlent entraîne un surcoût annuel de 300 000 € pour le SMICTOM Nord-Alsace.

8 %

C'est le taux de non-conformité constaté par les ambassadeurs de la prévention et du tri du SMICTOM en 2021.



4

Trier plus pour recycler plus

Simplifier le tri à la fois pour réduire le volume des ordures ménagères et pour recycler plus : c'est le principe de l'extension des consignes de tri qui entre en vigueur à partir du 1er janvier 2023. Cette simplification du geste de tri consiste, en effet, à étendre les règles de tri pour permettre aux habitants de mettre tous les emballages dans le bac de tri et de développer le recyclage des emballages en plastique qui n'étaient pas recyclés jusque-là : pots, barquettes et films en plastique. Les règles de tri pour les emballages en plastique étaient limitées aux bouteilles et flacons, dont la valorisation est aujourd'hui pérenne avec une filière de recyclage efficace en France. Plus de 60 % des bouteilles et flacons en plastique sont triés et recyclés pour être transformés en nouveaux flacons ou bouteilles ou en produits textiles par exemple. L'extension des consignes de tri contribue à systématiser le geste de tri des citoyens - quand c'est plus facile, on trie plus souvent - et à lever les doutes au moment de trier les emballages. Aujourd'hui, plus de question à se poser : tous les emballages ont leur place dans le bac de tri, quelle que soit leur matière. Pour les communes, moins d'erreur dans le bac de tri, c'est aussi moins de refus en centre de tri et donc un plus fort taux de recyclage.

Une chaîne vertueuse

De fait, cette évolution va permettre de développer le recyclage des emballages en plastique autres que les bouteilles et flacons.

En ouvrant la collecte sélective aux emballages en plastique, on permet aux entreprises de recycler de valoriser davantage de matière, d'expérimenter les process et de développer les technologies nécessaires à leur recyclage à grande échelle. Quant aux 20 % des emballages en plastique qui ne sont pas encore recyclables, ils font l'objet de projets d'éco-conception, de suppression ou de substitution par les industriels. Il s'agit de certains emballages souples complexes, composés de plusieurs matériaux ou plusieurs résines, associant plastique et aluminium par exemple, comme les paquets de chips. De nouvelles évolutions sont à attendre. La loi anti-gaspillage et pour une économie circulaire prévoit que tous les emballages disposent d'une filière de recyclage d'ici 2025. C'est donc toute une chaîne vertueuse qui se met en place avec l'extension des consignes de tri aux emballages plastiques. Elle implique les citoyens dont le geste de tri est la première étape du recyclage. Elle pousse aussi les entreprises à favoriser l'éco-conception de leurs emballages. De leur côté, les communes sont amenées à collecter et trier plus de matières. Enfin, les recycleurs ont l'occasion de développer de nouveaux débouchés pour les matières plastiques.

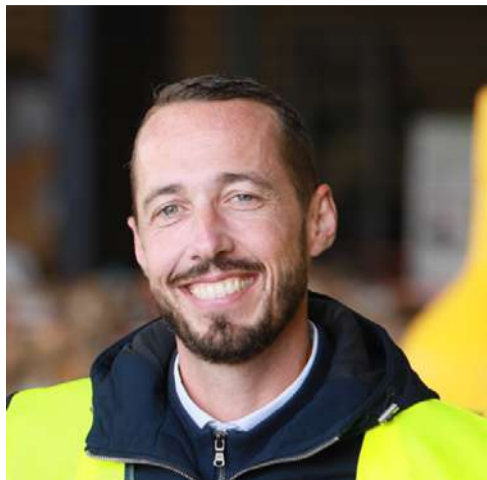
Adoptez les bons réflexes

Devant votre bac jaune, vous n'avez plus qu'une seule question à vous poser : le déchet est-il un emballage ? Si c'est le cas, vous pouvez le trier. Dans votre bac jaune peuvent ainsi figurer les emballages métalliques, en plastique, en carton, les briques alimentaires et tous les papiers. Aux points d'apport volontaire, les emballages en verre (bouteilles, bocaux, flacons). Enfin, pour plus d'efficacité sur les lignes de tri, pensez à déposer vos emballages séparés les uns des autres dans le bac et non pas rassemblés dans un sac.

«L'extension des consignes de tri contribue à systématiser le geste de tri des citoyens - quand c'est plus facile, on trie plus souvent - et à lever les doutes au moment de trier les emballages. »

3 questions

à Cyril Besson,
adjoint du service Collectivités chez Schroll



« Une avancée majeure »

Quelles sont vos missions aux côtés du SMICTOM Nord-Alsace ?

Dans le cadre d'un marché public, nous assurons les prestations de tri des collectes sélectives du SMICTOM Nord-Alsace. Ces opérations sont menées par ALTEM, centre dédié à 100 % au tri des collectes sélectives, située route du Rohrschollen à Strasbourg. Une fois déposées sur le site, les collectes sélectives sont pesées. Après une succession d'étapes de tri automatique et manuel, les déchets sont transformés en matières premières recyclées et conditionnées en différentes catégories (les bouteilles et flacons en plastique, les briques alimentaires, les emballages en acier et aluminium, les papier et les cartons). Ces matières premières recyclées sont ensuite expédiées vers des unités de production pour entrer dans la fabrication de nouveaux produits. À l'échelle du SMICTOM Nord-Alsace, cela représente un tonnage d'environ 5 500 tonnes par an.

En quoi l'extension des consignes de tri signe-t-elle aussi une avancée technologique dans les centres de tri ?

Jusqu'au 31 décembre 2022, nous devions trier et conditionner les papiers, les emballages cartons, les briques alimentaires, les emballages en métal, les emballages aluminium, les bouteilles et les flacons plastiques. Depuis le 1er janvier 2023, nous trions en plus de nouvelles matières accueillies dans les collectes sélectives : les pots, les barquettes et les films plastiques. Pour ce faire, nous avons modernisé le centre de tri ALTEM. Notre objectif est de trier et d'extraire les nouveaux emballages plastiques issus des nouvelles consignes de tri tout en conservant la qualité des autres matières actuellement produits sur site. Cette approche qualitative implique un processus en trois séquences : un tri mécanique par un système de criblage, un tri optique par un système de détection des couleurs et différentes matières et enfin un tri manuel réalisé par les agents de valorisation en cabine de tri. Cette dernière étape est essentielle pour obtenir un tri de qualité et donc une optimisation du recyclage. Dans le cadre de l'extension des consignes de tri, nous avons notamment investi dans une nouvelle génération de cribles et de trieurs optiques pour sortir les pots, les barquettes et les films plastiques. Au total, nous avons engagé plus de 6 millions d'euros pour adapter nos lignes de tri à l'évolution des déchets accueillis sur le centre ALTEM.

Quels sont les prochains défis pour Schroll ?

L'extension des consignes de tri est une avancée majeure. Mais les évolutions sont constantes. Aujourd'hui, nous observons une forte baisse des flux de papier liée à la dématérialisation des documents. À l'inverse, les quantités de plastique progressent ainsi que les petits emballages cartons générés par le développement du commerce en ligne. Nous devons intégrer ces tendances en disposant d'installations évolutives. C'est un vrai challenge pour nous. Sur tous ces points, les échanges avec les collectivités comme le SMICTOM Nord-Alsace sont décisifs. Nous partageons une même vision du développement durable qui est un levier d'innovation et une source d'expérimentation pour nos équipes.



FOCUS

Quelques bonnes raisons de se mettre au tri

Trier pour préserver les ressources naturelles

Le plastique, le papier, le carton, le verre sont des matériaux fabriqués à partir de ressources naturelles telles que le pétrole, le bois, le sable, le fer ou la bauxite. Quand vous triez vos emballages, leur recyclage permet de réutiliser leur matière afin de produire de nouveaux emballages ou objets. Ainsi, le recyclage de 850 boîtes de conserve en acier permettra de fabriquer un lave-linge. Une bouteille en verre recyclée en générera une nouvelle et cela indéfiniment.

Trier pour limiter la pollution

Le recyclage permet de limiter les pollutions de l'air, de l'eau et des sols liées à l'exploitation des ressources naturelles nécessaires à la production de matières premières, à leur transport et à la fabrication des produits finis.

Trier pour économiser l'énergie

Plus on recycle, plus on économise l'énergie. Fabriquer, par exemple, un produit à base d'aluminium recyclé et non en utilisant la bauxite - la ressource naturelle de laquelle est issu l'aluminium -, c'est exploiter 95 % d'énergie en moins.

« Trier, c'est bien. Réduire ses déchets, c'est encore mieux ! »

Trier pour créer de la valeur

Pour vos déchets triés, une nouvelle vie commence après le bac jaune. Ils sont acheminés dans un centre de tri où ils sont séparés par famille de matériau - papier-carton, acier, aluminium, plastique, verre -. La revente de ces matériaux à des recycleurs permet ainsi d'alimenter le budget "gestion des déchets" de la collectivité. À l'inverse, une tonne d'emballages en verre traitée avec les ordures ménagères représente aujourd'hui un surcoût significatif pour la collectivité. Trier est donc un geste éco-vertueux qui bénéficie à tous.

En chiffres

En Alsace du Nord, **87 %** des déchets produits sur le territoire sont valorisés (valorisation énergétique, valorisation matière).

Plus de 60 % de ces déchets font l'objet d'une valorisation matière. Il s'agit essentiellement des déchets de la collecte sélective (bac de tri et verre) mais également des apports valorisables en déchèteries.

Le contenu du bac de tri est acheminé au centre de tri Altem du groupe Schroll. Les opérations de tri ont permis de caractériser ce contenu composé à **32 % environ** de journaux et de magazines, 19 % environ par les emballages papier-carton et 17 % par le papier et le carton.

Les ambassadeurs de la prévention et du tri répondent à vos questions

Les ambassadeurs de la prévention et du tri sont à votre écoute. Ils effectuent des contrôles des bacs de tri afin de minimiser les refus de tri - coûteux pour la collectivité - et vous conseillent sur les bons gestes de tri. Simple demande d'information, compréhension des consignes ou signalement d'un problème : n'hésitez pas à les consulter.

e-mail :
ambassadeurdutri@smictom-nord67.com



Au jardin, rien ne se perd, tout se transforme

Le défi « zéro déchet » est un axe majeur du Programme Local de Prévention des Déchets du SMICTOM Nord-Alsace. Entre accompagnement et expérimentation, formation et sensibilisation, les communes s'engagent ainsi à réduire l'apport des déchets verts en déchèterie. Bilan positif.

Les deux tiers de nos déchets sont valorisables. Autrement dit, la plupart de nos déchets constituent de véritables ressources qui ne demandent qu'à être transformées. C'est particulièrement vrai pour les déchets verts qui constituent l'un des plus gros gisements sur le territoire du SMICTOM Nord-Alsace. Le Plan Local de Prévention des Déchets (PLPD), engagé en 2015, vise précisément à identifier ces gisements et à organiser les actions pour réduire la production de déchets. C'est donc tout un programme d'accompagnement et de sensibilisation qui a été mis en place pour encourager les bonnes pratiques comme le compostage, le broyage ou le paillage. Six communes ont été accompagnées en 2022 : Langensoultzbach, Gunstett, Forstheim, Niederbronn-les-Bains, Gundershoffen et Seebach. Au programme : un état des lieux des tonnages de déchets verts, une conférence « zéro déchet au jardin » pour expliquer les avantages du compostage et du jardinage au naturel, une session de formation des élus et des employés communaux en charge des espaces verts ainsi qu'une conférence « zéro déchet à la maison ».

Des visites inspirantes

Aux côtés du SMICTOM Nord-Alsace, l'association Les Ateliers de la Terre est chargée de mettre en œuvre les actions PLPD. Au cœur de son intervention, des ateliers, des conférences et un accompagnement des communes pilotes. À Seebach, par exemple, l'association a organisé une visite inspirante des espaces verts de la ville avec échanges de bonnes pratiques et conseils techniques qui a réuni les employés communaux des communes « zéro déchet ». Objectif atteint pour Gwendoline Marchal, responsable de la prévention des déchets et de la communication du SMICTOM Nord-Alsace. « Ces échanges entre

pairs sont précieux, chacun apporte ses conseils et partage les retours d'expériences sur les problèmes rencontrés dans chaque commune. Cela inspire d'autres communes qui peuvent trouver des idées et des solutions à leur propre problématique. » Au total, 20 communes du territoire ont été accompagnées depuis 2020. Et les résultats sont au rendez-vous. L'apport de déchets verts en déchèteries est passé de 8 000 tonnes en 2017 à 6 700 tonnes en 2021.

« Ces échanges entre pairs sont précieux, chacun apporte ses conseils et partage les retours d'expériences. Cela inspire d'autres communes qui peuvent trouver des idées et des solutions à leur propre problématique. »



Dans les déchèteries, de nouvelles filières sont mises en place

Le SMICTOM Nord-Alsace dispose d'un réseau de 11 déchèteries gérées par 24 agents qui maillent son territoire. Tous les habitants ont ainsi accès à une déchèterie dans un rayon de dix kilomètres. Ces 11 déchèteries captent près de 56 % de l'ensemble des déchets collectés sur le territoire de l'Alsace du Nord. Et 81 % des déchets collectés dans les déchèteries du SMICTOM Nord-Alsace sont valorisés.

De nouvelles filières sont mises en place pour optimiser la collecte sur les différents sites. Les déchèteries ont ainsi aménagé une filière du peintre. Un bac spécifique est mis à la disposition des usagers qui peuvent y déposer les outils de peinture, pinceaux, rouleaux, bacs et grilles. Les déchèteries peuvent également accueillir les batteries de vélos électriques. Et d'autres filières vont être opérationnelles en 2023 : jeux et jouets sans piles, outillage de jardin non mécanique (râteaux, bêches, arrosoirs), outils de jardin mécaniques (débranchables, tronçonneuses) et enfin les articles de sports et loisirs. « Depuis 2015, la mise en place de nouvelles filières a permis de faire baisser les tonnages de déchets non valorisables, précise Didier Schweitzer, responsable des déchèteries du SMICTOM Nord-Alsace. Cela implique une bonne information des habitants. Le site Internet du SMICTOM renseigne sur la nature des déchets accueillis sur nos différents sites et l'importance d'un premier tri à la maison avant de venir en déchèterie. Nous conseillons aux usagers de le consulter au préalable pour obtenir des informations utiles. »

Bon à savoir La règle des 5 R

- Pour tendre vers le « zéro déchet » à la maison, n'oubliez pas la règle des 5 R :
- **Refuser** (en utilisant le stop pub)
- **Réduire** (en privilégiant le vrac)
- **Réutiliser** (en réparant ou en achetant du seconde main)
- **Recycler** (en adoptant le geste de tri)
- **Rendre à la terre** (en valorisant vos déchets par le compostage, le broyage ou le paillage)

29%

Les déchets verts sont en tête des déchets collectés en déchèterie et représentent près de 29 % des tonnages.

Les enfants sont nos premiers ambassadeurs

Dans les écoles aussi, on trie. Les élèves de primaire bénéficient du programme de sensibilisation KIDITRI relayé par les ambassadeurs du tri. A la clé, une initiation aux filières de recyclage et la concrétisation d'un projet créatif pour adopter les bons réflexes.



Priorité à l'éducation au territoire et à l'environnement : c'est le sens du projet KIDITRI qui réunit les écoles d'Alsace du Nord autour d'un projet à la fois citoyen et créatif. En 2021-2022, 11 classes* ont ainsi participé à cette opération et suivi les animations orchestrées par les ambassadeurs de la prévention et du tri. Accompagnés par la mascotte Smicty, Océane Lang et Damien Hecketsweiler sillonnent les classes pour faire passer les messages des défis à relever. « Nous travaillons d'abord sur l'histoire des déchets avec pour objectif de définir la notion de déchet et faire découvrir leur évolution à travers les époques, décrivent les deux ambassadeurs. La deuxième animation porte sur la durée de vie des déchets qui permet aux élèves d'appréhender le temps de décomposition des déchets lorsqu'ils sont abandonnés dans la nature. Le jeu du tri rappelle aux élèves les bonnes consignes de tri en vigueur sur le territoire. Une quatrième

séquence aborde la valorisation et la question : que deviennent les déchets une fois triés et collectés dans le bac jaune ? Le cinquième et dernier atelier est centré sur la fabrication de papier recyclé.

Qui dit mieux ?

Enfin, KIDITRI donne lieu à un projet créatif. La règle ? Sensibiliser à l'importance de la réduction et du tri des déchets. Les élèves et les enseignants adhèrent très rapidement. Et les enfants intègrent la mission d'éco-citoyen et leur propre responsabilité dans la gestion des déchets. En classe, ils disposent d'un sac de tri et ils trient comme à la maison. Ils étudient aussi l'apport en compost, le réemploi et la seconde main. Les enfants découvrent concrètement ce que deviennent les déchets. Tout notre travail est basé sur l'illustration par l'exemple, l'interaction avec les élèves et les équipes éducatives. » Au fil des années, les ambassadeurs de la prévention et du

tri sont devenus des maillons essentiels dans la politique de sensibilisation et de communication du SMICTOM Nord-Alsace. Un métier à plein temps qui comprend des opérations de contrôle des bacs de tri les jours de collecte en porte-à-porte ainsi qu'une mission d'information et de conseil dans le cadre des foires et marchés. Sans oublier un important travail d'analyse et d'interprétation des statistiques fournies par le prestataire de collecte et ensuite transmises aux communes. Océane Lang et Damien Hecketsweiler en témoignent. « Le geste de tri a trouvé un large écho auprès des habitants. « Il fait partie de ces habitudes qui dessinent un territoire durable tourné vers les générations futures. »

*École Jean-Frédéric de Wissembourg, École primaire de Rott, École Les 3 Platanes de Hatten, École Pierre de Leusse de Reichshoffen, École primaire François Grussenmeyer de Reichshoffen, École intercommunale de Mietesheim-Uttenhoffen.

« *Tout notre travail est basé sur l'illustration par l'exemple, l'interaction avec les élèves et les équipes éducatives.* »

KIDITRI 2023, du déchet à la création artistique

KIDITRI 2023 rassemble 12 classes de CE1 et CE2 des 20 communes pilotes engagées depuis quatre ans à relever le défi « zéro déchet » dans le cadre du Programme Local de Prévention des Déchets. L'idée : inviter les élèves à comprendre les enjeux de la gestion des déchets, leur transmettre les valeurs du travail collectif et de respect de l'environnement. Lancé en septembre, le projet s'articule autour de plusieurs séquences réparties dans l'année. Les équipes éducatives s'appuient sur un catalogue d'animations pour nourrir et rythmer chacune de ces séquences. Point d'orgue du programme KIDITRI : la création d'une œuvre d'art sur la thématique des robots primée par un jury et une cérémonie de remise des prix. L'an dernier, le premier prix a été décerné à la classe de CE2 de l'école primaire de Hatten à l'occasion d'un spectacle intitulé « One Two Tri » proposé par la compagnie Sauterelle dernière en scène. L'ensemble des classes a été invité par le SMICTOM. Les œuvres d'art, créées par les élèves et les enseignants, étaient exposées le même jour à la NEF de Wissembourg.

4 262

C'est le nombre de bacs de tri contrôlés en 2021 par les deux ambassadeurs de la prévention et du tri du SMICTOM Nord-Alsace.

Sylvia Strasser, bien plus qu'agent d'accueil

Information, conseil, suivi : Sylvia Strasser est la voix du SMICTOM Nord-Alsace. Au téléphone ou à l'accueil, elle est le premier contact avec l'utilisateur. Un poste clé qui reflète l'exigence de réactivité et de disponibilité portée par la collectivité. Rencontre.



« Nous sommes au service de tous les usagers et beaucoup peuvent sembler démunis face à Internet et notamment aux formulaires à remplir en ligne. Notre responsabilité, dans un monde numérique, est de maintenir un contact profondément humain et éthique, dans l'intérêt de tous. »

« Bonjour, bienvenue au SMICTOM Nord-Alsace ! ». Au-delà de la formule convenue, c'est toute une relation qui se crée avec l'utilisateur par la voix de Sylvia Strasser. « Il s'agit d'apporter rapidement une réponse à mon interlocuteur ou de l'orienter vers le bon service, résume-t-elle. Et cela va des questions sur les badges d'accès en déchèterie aux formalités à accomplir en cas de déménagement en passant par les conseils sur le tri ou le calendrier des collectes qui n'a pas été distribué dans les temps. De même, de nombreux usagers ne font pas la distinction entre Communauté de Communes et SMICTOM. Il est important de leur expliquer clairement le rôle et les compétences de chaque collectivité. » Son expérience parle pour elle. Entrée au SMICTOM Nord-Alsace en 1999, Sylvia Strasser possède une vision globale du syndicat mixte qui la met en capacité de répondre aux multiples questions des habitants et des entreprises.

Positive attitude

« Nos services ont beaucoup évolué au cours des dernières années en phase avec les nouvelles réglementations, comme c'est le cas cette année avec l'extension des consignes de tri. La mise en œuvre des badges d'accès, il y a trois ans, a également suscité beaucoup de questions. Au téléphone ou à l'accueil, il faut donc prendre le temps d'expliquer aux habitants la nature de ces

changements. » Les usages digitaux redessinent aussi la relation avec les habitants. Pour Sylvia Strasser, il est essentiel de conjuguer l'humain et le numérique. « Nous sommes au service de tous les usagers et beaucoup peuvent sembler démunis face à Internet et notamment aux formulaires à remplir en ligne. Notre responsabilité, dans un monde numérique, est de maintenir un contact profondément humain et éthique, dans l'intérêt de tous. » La positive attitude, une qualité que l'on reconnaît bien volontiers à Sylvia Strasser. « C'est un poste riche de contacts, avec les usagers directement comme avec les différents services du SMICTOM. Ce métier exige d'avoir le sens du relationnel et une solide connaissance des procédures en place pour bien informer les habitants. Et surtout faire preuve d'humanité et de bienveillance pour répondre à tous les usagers. Notre mission est aussi et avant tout un service public. »

Jusqu'à
60 appels
par jour

Selon les périodes et les temps forts de l'année, l'agent d'accueil du SMICTOM Nord-Alsace peut traiter jusqu'à 60 appels par jour. Parmi les dernières actualités qui ont motivé un grand nombre d'appels : les badges d'accès aux déchèteries, l'opération pneus ou encore les fiches d'information adressées aux entreprises pour déposer les déchets en centre de stockage.