

Communauté de Communes
de Jalle Eau Bourde

Rapport annuel d'activité 2021

Contrat de Collecte et Tri des Déchets

Contrat de Gestion de la Déchèterie de Cestas-Canéjan

BASES CONTRACTUELLES

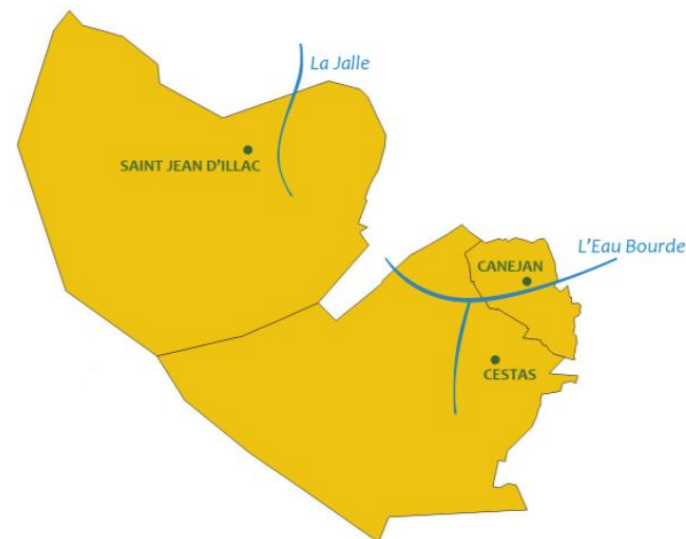
Présentation du service

La Communauté de Communes Jalle Eau Bourde assure la gestion des déchets pour le compte de 32 606 habitants répartis sur 3 communes (source : www.banatic.interieur.gouv.fr).

Partenaire de la Communauté de Communes Jalle Eau Bourde depuis de nombreuses années, Veolia Propreté Aquitaine accompagne la collectivité dans la gestion de ses déchets et assure :

- La gestion de la déchèterie de Canéjan.
- La collecte des ordures ménagères résiduelles,
- La collecte sélective en porte à porte,
- Le tri et valorisation des déchets recyclables
- La collecte des bornes d'apport volontaire du verre,

Ces activités sont rattachées à l'Unité Opérationnelle Service aux Collectivités Rive Gauche localisée 30 rue André Dousse, 33700 Mérignac



Bilan financier : marché collecte et tri

PRESTATION	MONTANT HT
Collecte des ordures ménagères	1 217 961,66 €
Collecte des emballages recyclables (y compris le verre en porte à porte)	1 152 210,13 €
Collecte du verre en apport volontaire (hors avenant non facturé au 31/12/2021)	28 732,77 €
Sous -Total	2 398 904,56€
Protocole transactionnel Régularisation de la collecte verre PAP des grands ensembles sur Cestas/Canéjan de 2018 à 2021	43 833,08 €
Total facturé 2021	2 442 737,64 €

Soit 73,57 € H.T. / hab. / an pour la collecte et le tri
Sur une base de 32 606 habitants (source BANATIC au 01/01/2022)

Bilan financier : déchetterie de Canéjan

PRESTATION	MONTANT HT
Gestion de la déchetterie Cestas-Canéjan	553 925,98 €
Rachat matières déchetterie (cartons – ferraille)	-17 447,54 €
Sous -Total	536 478,44€

Soit 16,45 € H.T. / hab. / an pour la déchetterie
Sur une base de 32 606 habitants (source BANATIC)

Evènements marquants de l'année

COLLECTE

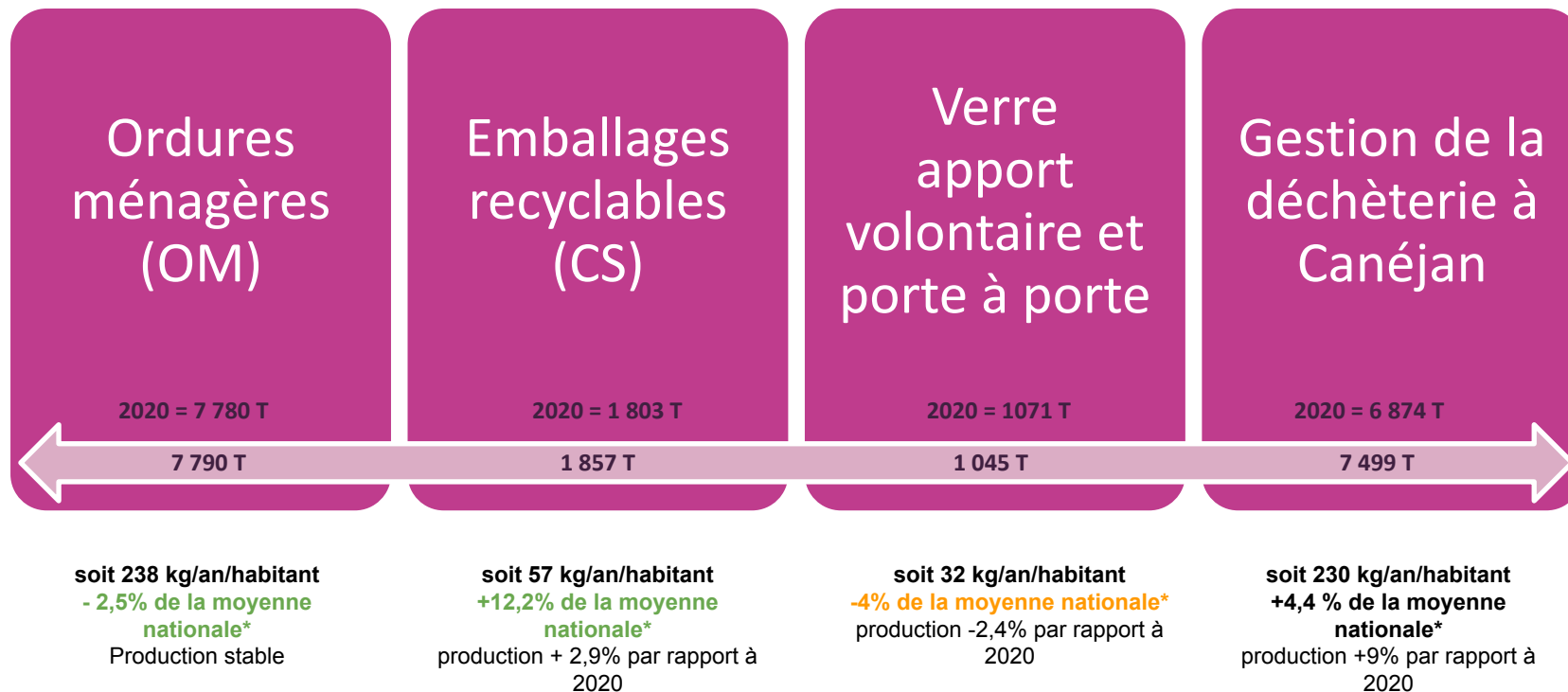
- Validation de la collecte du verre en PAP des Grands Ensembles sur Cestas/Canéjan (protocole transactionnel et avenant)
- Modernisation des outils de suivi des collectes et de communication (suivi des signalements, fiabilité des outils de géolocalisation, etc...)
- Travail sur les points noirs de collecte :
 - *Réunion tripartite JEB-SJI / Veolia / Pasteur des familles installées sur la zone du Blayais/Chemin de la princesse concernant les difficultés de collecte rencontrées par les équipes.*
=> la dotation des familles avec des bacs de la CC Jalle Eau Bourde est prévue pour le dernier trimestre 2021 afin d'affecter la dotation standard par famille.

La coactivité usagers/équipes de collecte, sur une route sans dégagement pour le véhicule, reste un risque majeur de sécurité pour nos équipes, risque accru par le volume de déchets présentés par ces familles.

DECHETTERIE DE CANEJAN

- Maintien du principe de prise de Rendez-vous pour fluidifier les apports
- Mise en application des nouveaux horaires de la déchetterie de Canéjan
 - *passage de 2 à 4 journées entières d'ouverture / semaine*
 - *plages de ½ journées dédiées aux RV*
 - *extension des amplitudes d'ouverture du 01/04 au 30/09*
- Fin du marché d'exploitation de 2017 de la déchetterie de Canéjan.
- Attribution du marché de gestion de la déchetterie de Canéjan pour une nouvelle période de 3 ans.

Prestations effectuées



*référence campagne caractérisation ADEME MODECOMTM 2017 publiée en 2021.

Clause sociale

- La Communauté de Communes Jalle Eau - Bourde, dans sa volonté de promouvoir l'emploi et de combattre l'exclusion, a décidé d'inscrire dans les marchés de collecte et de gestion des déchèteries une clause sociale. Afin de respecter cet engagement, VEOLIA recrute régulièrement du personnel en partenariat avec les services du PLIE des Sources (contact Chloé Deschamps)

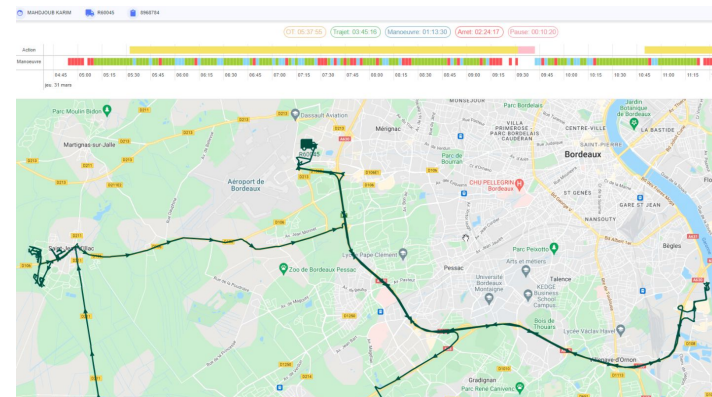
• DONNÉES CONTRACTUELLES

- Marché d'exploitation de la collecte des déchets ménagers 1600 h / an soit 8000h à réaliser avant 10/2023
 - ⇒ Pour l'année 2021, Veolia a valorisé **1564,02 h** portant l'avancement de la clause à 6 580 h soit **82%** de la clause sociale
- Marché de gestion de la déchèterie de Canéjan : 200 h / an soit 800 h à réaliser avant 07/2021
 - ⇒ Au 31/12/2020 Veolia avait réalisé l'intégralité de l'engagement de la clause sociale.

A l'issue de sa formation en juillet 2021, Monsieur DUMAS a été embauché en CDI dans les équipes de collecte dédiées à la Communauté de communes de Jalles Eau Bourde.

Evolution des services sur le marché de collecte

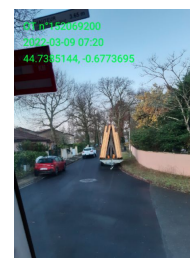
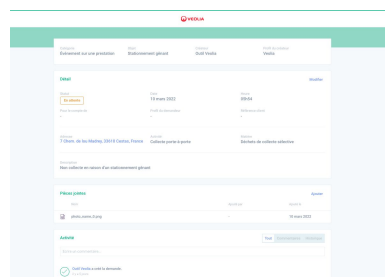
- ❑ Déploiement du système d'exploitation DIVA PU en octobre 2021, permettant à notre exploitation de connaître à tout moment :
 - la position exacte du véhicule,
 - le respect du circuit de collecte,
 - les remontées quantitatives (km, tickets, tonnages...)
 - les photos géolocalisées des événements de collecte



- ❑ Déploiement du nouveau module de l'espace client : la Gestion des demandes en temps réel.

Ce module facilite le suivi des prestations pour le client : remontée des événements de collecte et des photos géolocalisées, suivi de tous les services réalisés, saisie des réclamations... Un espace d'échange simplifié et convivial où la collectivité peut retrouver l'historique des événements.

Demandes					
TOUTES	ACTIVES	CLOSURES			
Reference	Nom de créateur	Objet	Description	Statut de la	Statut
0000392	Quif Veolia	Bac non collecté	Bac non collecté	15/03/2022	En attente
0000397	Thibault Clède	Probleme non résolu	Appel de nuit et une habitante du Hameau de Gabard signale un problème	14/03/2022	En attente
0000392	BRICA-BRESSON Chr.	Bac non collecté	Bac non collecté	11/03/2022	En attente
0000395	Quif Veolia	Stationnement gênant	problème récurrent, nous ne pouvons pas collecter le côté gauche en raison	11/03/2022	En attente
0000319	Quif Veolia	Erreur information	le nombre de bac présents pour une maison est à corriger ? Cote lot 7 ans	11/03/2022	En attente
0000341	Quif Veolia	Stationnement gênant	stationnement gênant	11/03/2022	En attente
0000397	Quif Veolia	Dépot sauvage	habitudes sur la décharge à l'arrière du pavillon avec déchets au sol	10/03/2022	En attente
0000396	Quif Veolia	Stationnement gênant	Bac collecté en raison d'un stationnement gênant	10/03/2022	En attente
0000342	Quif Veolia	Bac non collecté	Bac de béton dans le Bac d'ordures ménagères (BOM et Jean-Beno)	07/03/2022	En attente
0000175	Quif Veolia	Traçage	Des traces n'ont pas permis la collecte.	03/03/2022	En attente



Accidents du travail sur la prestation

Type*	Date	Emploi	Description	Secteur
ATSA	16/04/2021	Equipier collecte	A chuté en tirant un bac	St Jean d'Ilac - chemin de la princesse
ATSA	13/09/21	Agent Accueil	Le salarié s'est bloqué le dos en nettoyant la déchèterie avec une pelle le lundi matin	Canéjan déchèterie

*ATSA = *accident du travail sans arrêt*

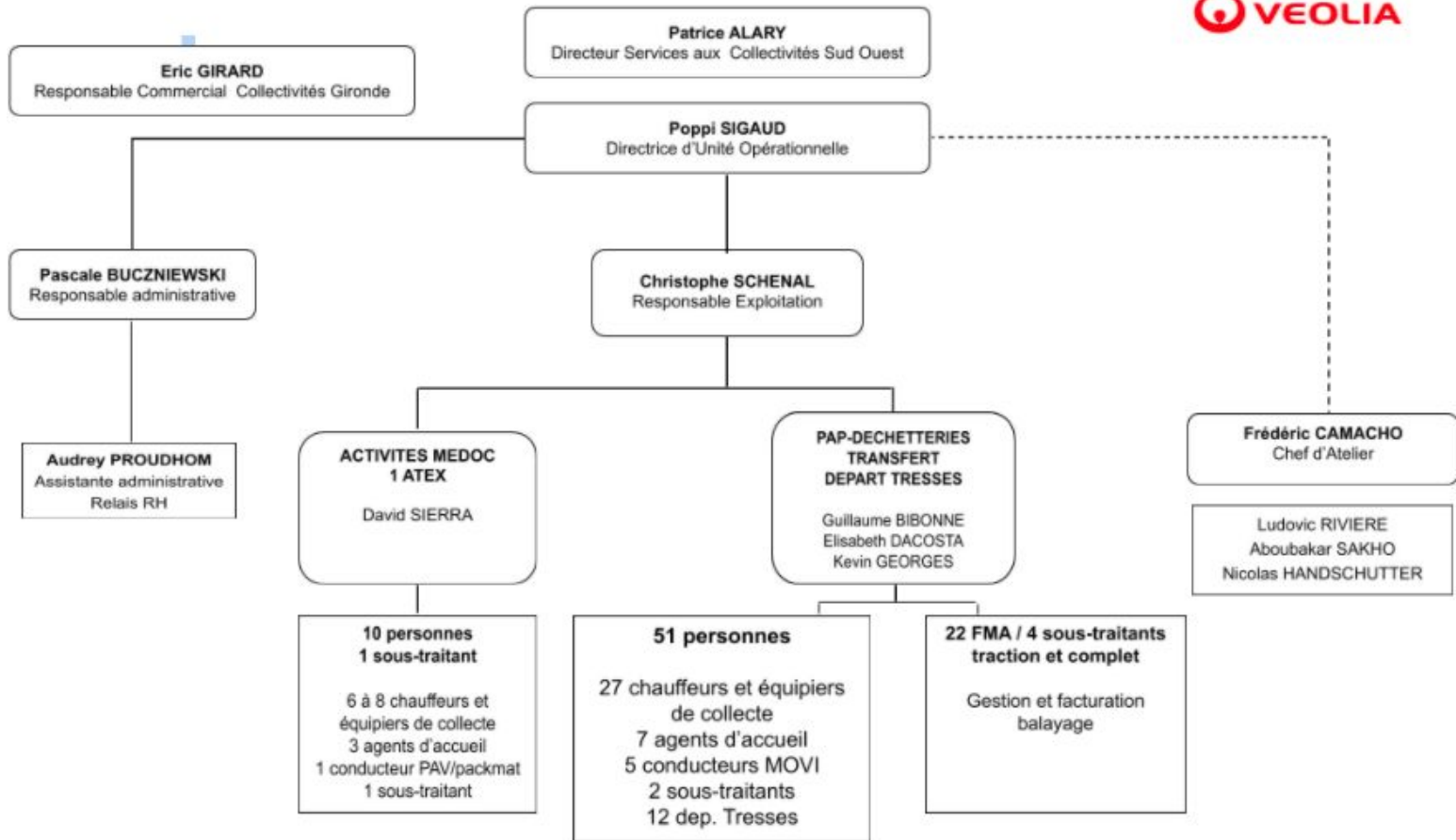
Chemin de la Princesse

Une action tripartite a été initiée afin d'identifier et convenir des actions à entreprendre pour rendre la collecte conforme sur ce site :

- dotation de bacs conformes (avec roues)
- capacité des bacs adaptée au volume
- chemin d'accès goudronné
- éclairage urbain lors de la collecte



organigramme de votre agence Veolia



01/02/2021

SYNTHESE DE LA COLLECTE

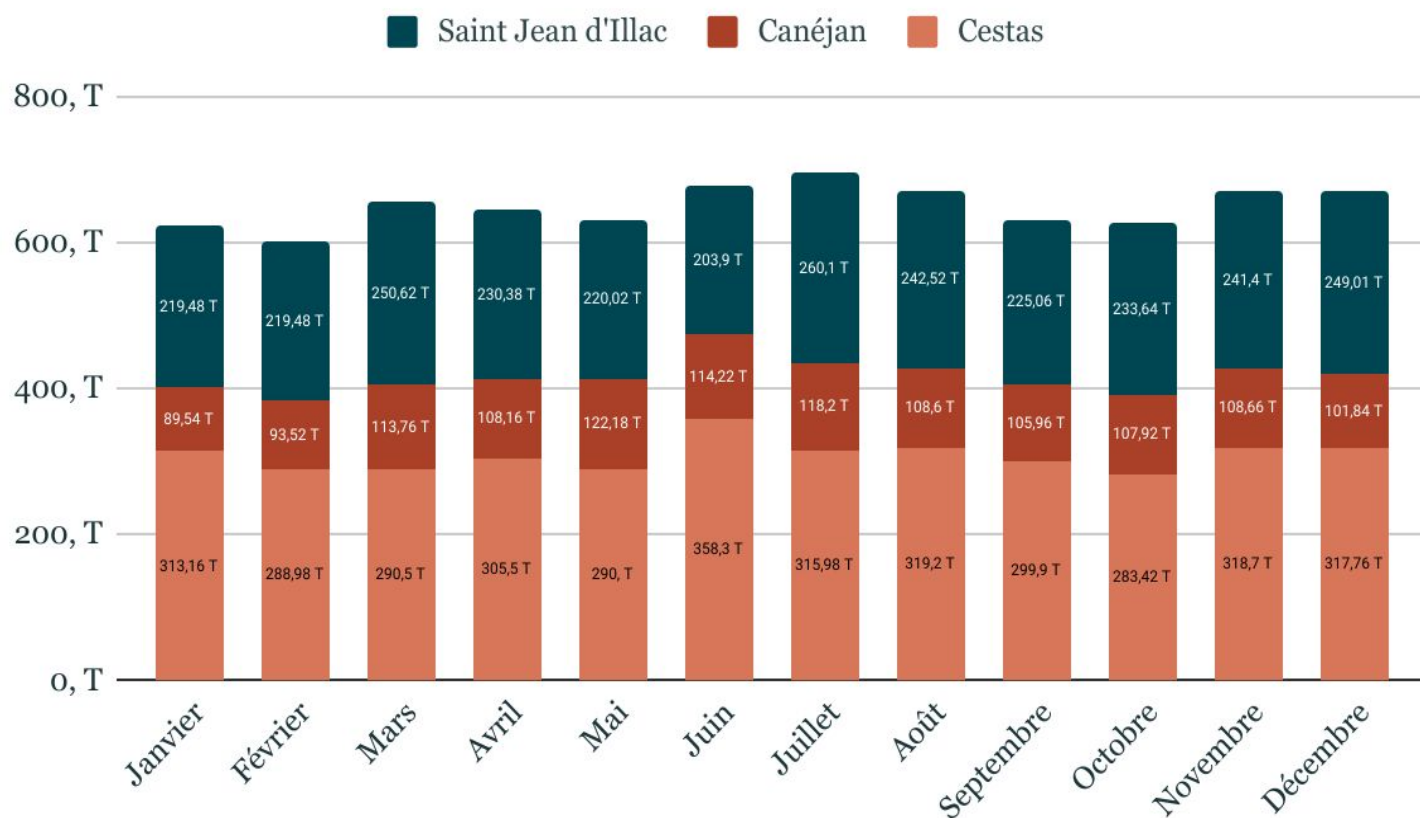
Détail des tonnages collectés par flux

Matières	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc.	Total
OM	622,180	601,980	654,880	644,040	632,200	676,420	694,280	670,320	630,920	624,980	668,760	668,610	7 789,570
CS	154,800	145,640	162,720	151,560	141,280	185,840	143,860	134,180	163,660	142,840	146,120	184,160	1 856,660
Verre en AV	30,080	18,940	26,780	6,820	34,700	21,960	8,920	28,300	18,840	15,440	30,180	16,820	257,780
Verre en PAP*	71,820	56,980	73,020	87,180	61,960	79,440	55,510	58,340	87,080	50,460	56,600	48,920	787,310
TOTAL	878,880	823,540	917,400	889,600	870,140	963,660	902,570	891,140	900,500	833,720	901,660	918,510	10 691,320

* Données issues des collectes

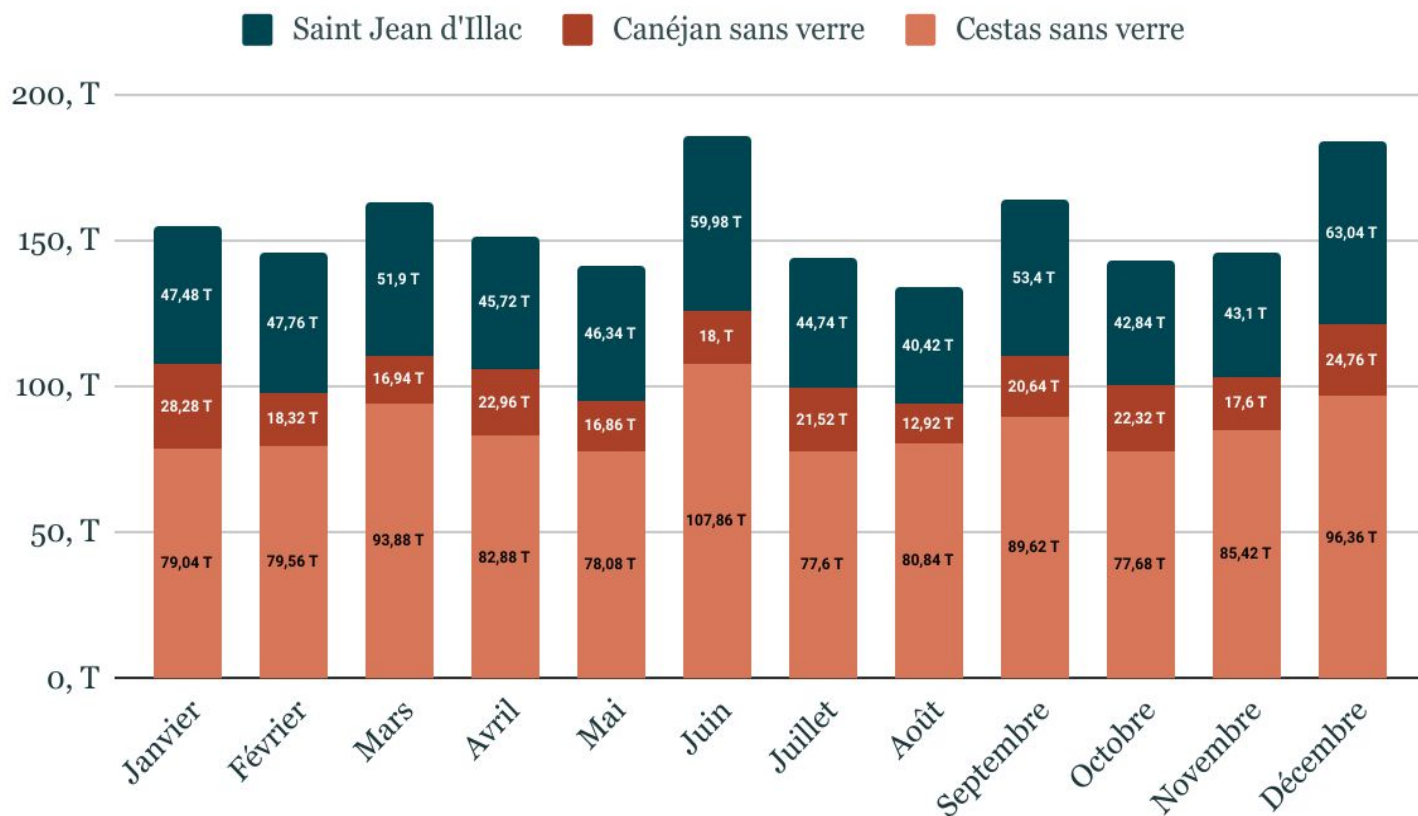
Détail des tonnages collectés par commune

OM PAR COMMUNE



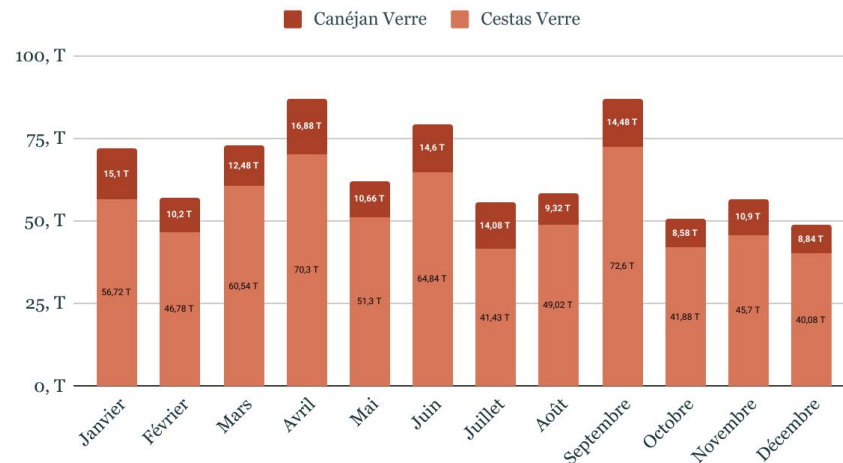
Détail des tonnages collectés par commune

CS PAR COMMUNE

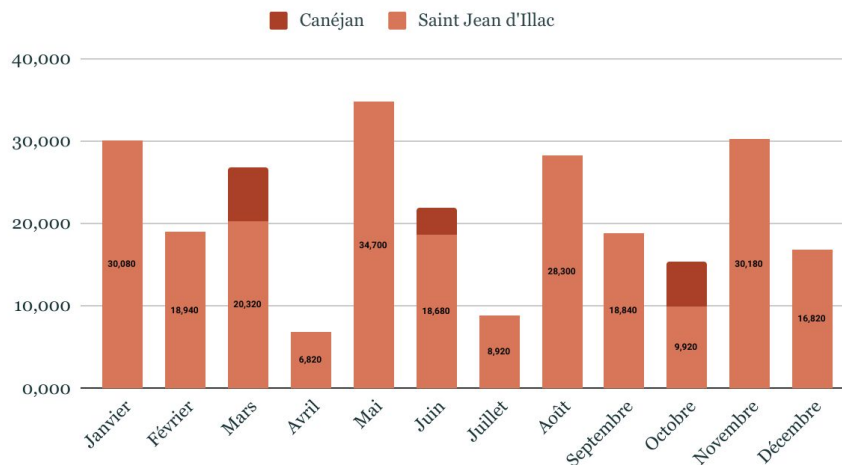


Détail des tonnages collectés par commune

VERRE PAP PAR COMMUNE



VERRE PAV PAR COMMUNE



Organisation du service de collecte

Collecte des ordures ménagères

- Les ordures ménagères résiduelles sont présentées en bacs roulants (noirs à couvercle vert).
- La collecte des ordures ménagères est réalisée en porte à porte sur l'ensemble du territoire de la Communauté de Communes 2 fois par semaine, avec des passages le matin ou l'après midi selon les secteurs. La collecte des ordures ménagères a ainsi lieu :
 - 2 jours par semaine sur la commune de Canéjan,
 - 4 jours par semaine sur la commune de Cestas –
 - 4 jours par semaine sur la commune de St Jean d'Ilac,
- Les collectes des ordures ménagères ont été réalisées entre 5h et 20h du lundi au vendredi.
- Le départ et retour des tournées de collecte s'effectuent depuis le site de l'agence Veolia Propreté Mérignac.

Collecte sélective

- Les déchets ménagers valorisables sont collectés en bacs roulants (noirs à couvercle jaune)
- Ils sont collectés 1 fois par semaine sur l'ensemble du territoire.
- La collecte sélective des déchets recyclables a ainsi lieu :
 - 2 jours par semaine pour la commune de Canéjan
 - 4 jours par semaine pour la commune de Cestas
 - 1 jours par semaine pour la commune de St Jean d'Ilac
- Les collectes des ordures ménagères ont été réalisées entre 5h et 20h du lundi au vendredi.
- Le départ et retour des tournées de collecte s'effectuent depuis le site de l'agence Veolia Propreté Mérignac.

Collecte du verre

- La collecte du verre en porte à porte sur les villes de Cestas et Canéjan une fois par mois.
- La collecte des 20 bornes d'apport volontaire du verre de Saint Jean d'Ilac est assurée un jeudi sur deux, et au moins deux fois par mois. Cela représente :
 - 2 jours de collecte par mois

Lieux de traitement :

- **OM** : Cestas/Canéjan : VALBOM à Bègles
Saint-Jean d'Ilac : Pena Environnement
- **CS** : VALBOM à Bègles
- **VERRE** : IPAQ à Vayres

Moyens consacrés : effectif

- ➔ L'activité de collecte s'étale de 5h15 à 22h selon les périodes, avec une présence quotidienne de l'encadrement de 4h30 à 22h30.
Un numéro unique en journée permet de joindre un personnel de l'encadrement en cas de besoin.
Partage du planning des présences de l'encadrement afin de connaître l'interlocuteur de service

Pour effectuer la collecte dans des conditions optimales et conformément au cahier des charges, VEOLIA met à disposition les équipes suivantes :

- **COLLECTE DES ORDURES MÉNAGÈRES, COLLECTE SELECTIVE, COLLECTE DU VERRE EN PORTE A PORTE (quotidien)**
 - 7 chauffeurs coefficient 110 à 118
 - 7 équipiers de collecte coefficient 100 à 107
- **COLLECTE DES BORNES À VERRE (mensuel)**
 - 2 chauffeur coef. 114 ou 118

Moyens consacrés: matériel

i Les véhicules sont équipés du système WAVE permettant le relevé d'informations terrain en automatique (relevés GPS, heures de travail, kilométrage, bacs relevés, bacs cassés, incidents de collecte, etc.).



- **Collecte des ordures ménagères, des emballages ménagers et du verre en porte à porte :**

- 8 BOM 19 m3 sur châssis 26 tonnes,
 - Consommation de 70 à 80 litres/km selon les véhicules



- **Collecte du verre en apport volontaire :**

- 1 camion movi avec grue auxiliaire sur châssis

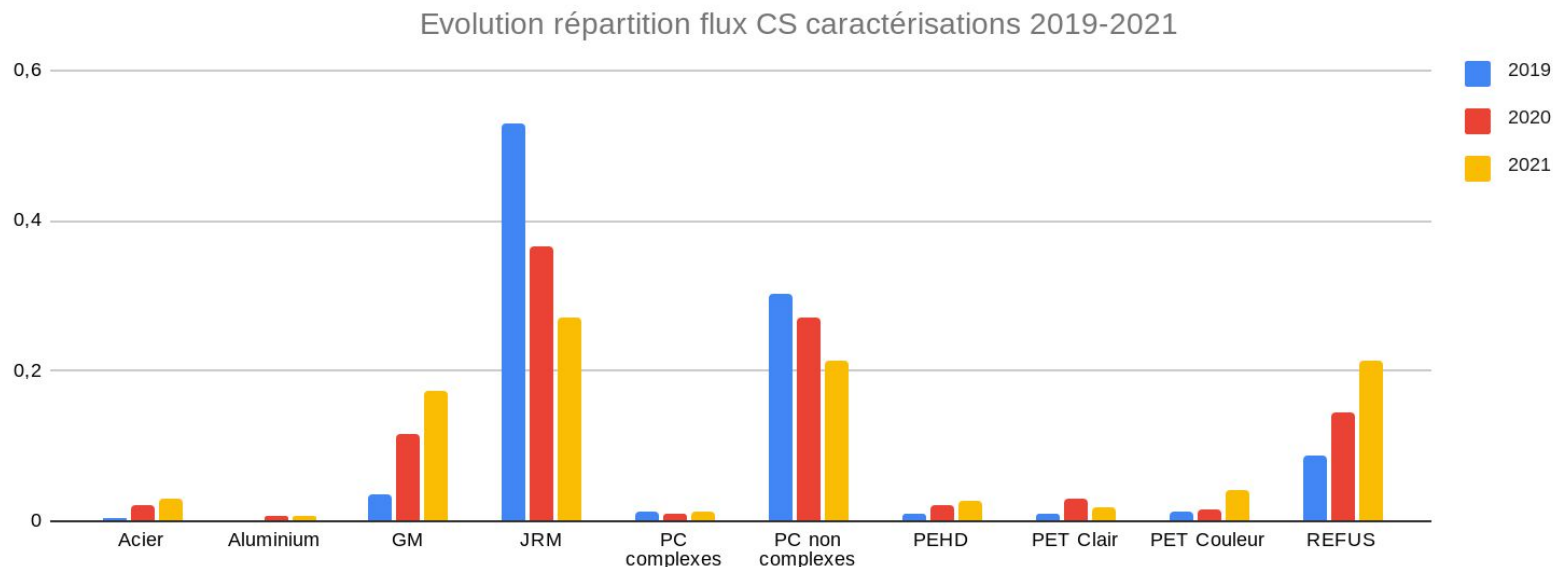
- **Éléments quantitatifs**

2021	Km service
OM en BOM	148 259
CS en BOM (+verre)	94 175
Collecte du verre en AV	2 366

2020	Km service
OM en BOM	142 791 km
CS en BOM (+verre)	86 665 km
Collecte du verre en AV	2 214 km

TRI VALORISATION

La valorisation matière ou Recyclage



Les moyennes annuelles des caractérisations des 3 dernières années mettent en évidence la modification des flux dans les collectes sélectives, une modification liée aux changements des modes de consommation.

- la généralisation des stop-pub qui s'accompagne de diminution des distributions publicitaires en PAP, accroissement de la lecture de la presse en ligne vs presse papier, de la dématérialisation des documents (baisse de l'impression), etc expliquent la baisse continue du tonnage et de la part de JRM ;
- On voit également en parallèle l'augmentation régulière des aciers et PET ;
- l'augmentation des parts de GM et des refus s'explique par la baisse du flux JRM (la plus forte densité), flux dont la densité est supérieure aux autres flux restants. Il s'agit d'une évolution "mécanique".

La valorisation matière ou Recyclage



Plan de caractérisation pour identifier les tournées et les secteurs générant le plus de refus de tri

- les grands ensembles (construction massive de logements collectifs) sont de gros producteurs de refus
- la baisse des JRM (stop pub) provoque l'augmentation des refus

	Tonnage trié en 2020 (kg)	Part des Refus
REFUS DE TRI *	288.877	16.6%

	Tonnage trié en 2021(kg)	Soit par habitant (kg)
REFUS DE TRI *	403 483 soit 21.75% du total trié	12,375 Kg

Lexique :

Les refus de tri sont constitués des déchets non conformes ou trop petits pour être retenus

Recycler, c'est économiser les ressources naturelles...

Les déchets recyclables constituent une source de matières premières secondaires et leur utilisation participe à préserver les matières premières vierges tels que le sable, le bois, le pétrole ou encore le minerais. Rappelons que l'extraction de ces matériaux, directement prélevés dans les milieux naturels, n'est pas sans conséquences sur l'environnement.

D'une manière générale, ce procédé est d'autant plus intéressant qu'il permet aussi d'économiser de l'eau et de l'énergie.

Pour toutes ces raisons, les déchets recyclables sont devenus des produits de valeur dont il faut tirer profit

On distingue 3 types de valorisation :

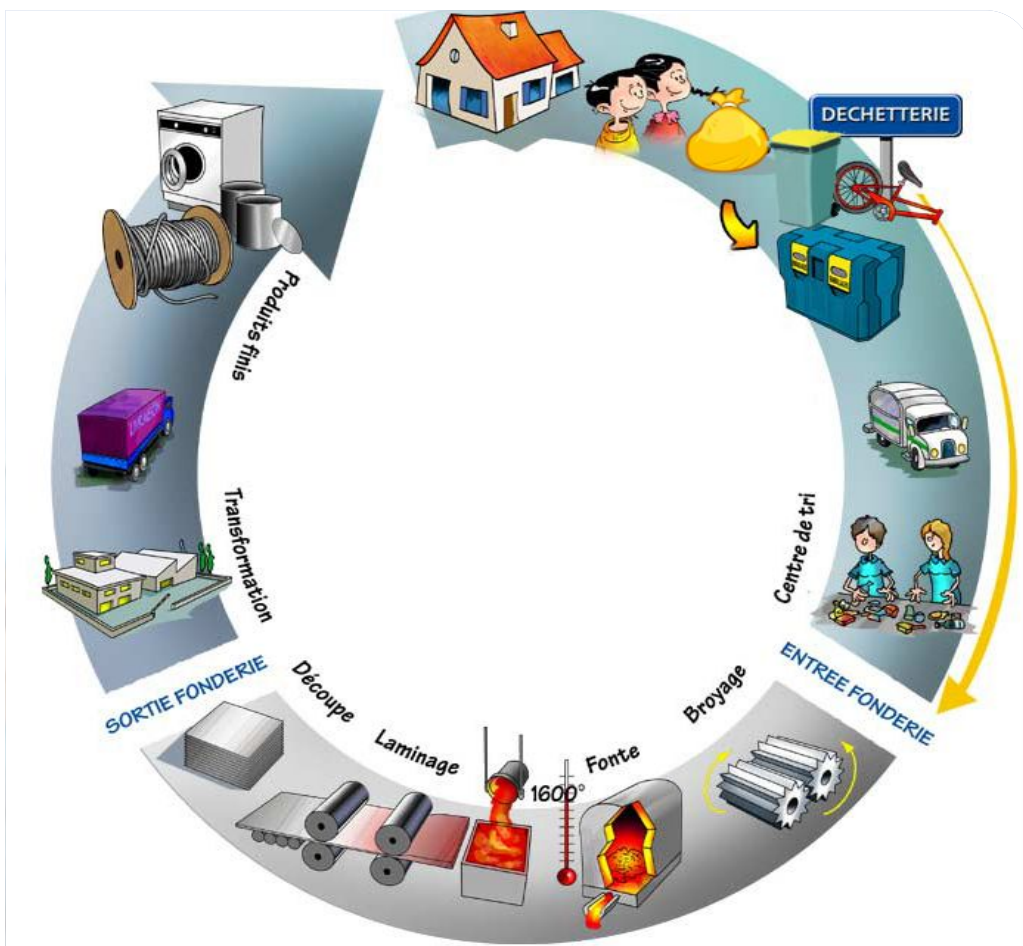
La **valorisation matière** ou le recyclage

La **valorisation organique** telle que le compostage ou la méthanisation

La **valorisation énergétique** telle l'incinération avec récupération d'énergie.

Attention à ne pas confondre le recyclage avec la réutilisation ou le réemploi : un déchet « réutilisé » ou « réemployé » n'a pas subi de transformations.

Résultats du tri : les métaux

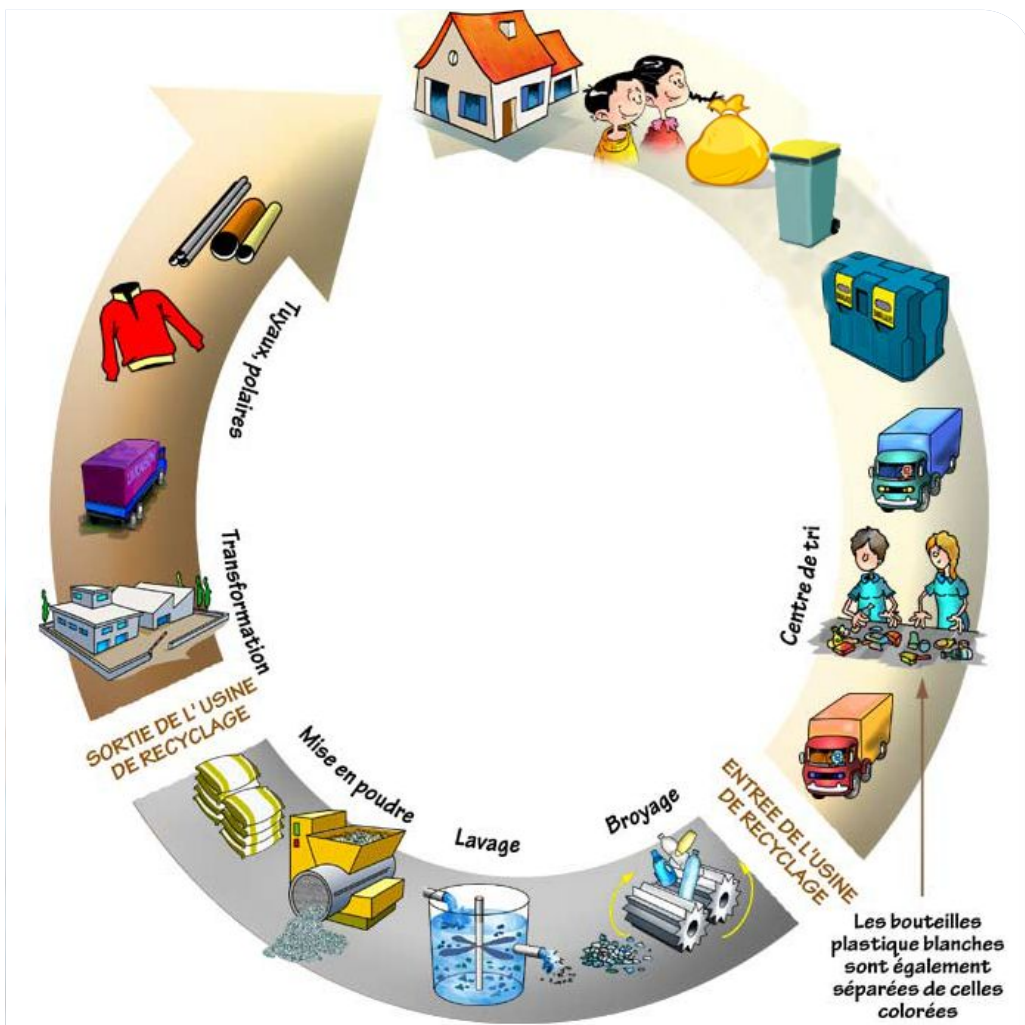


	Tonnage trié en 2021	Soit par habitant
ACIER	61.076	1.87 kg
ALU	5.455	0.17 kg

1 tonne d'acier fabriqué à partir d'acier recyclé,
 = 1 tonne de minerai de fer économisé,
 = 0,5 tonne de charbon économisé,
 = 9 mois de consommation énergétique d'un habitant ,
 = 6 mois de consommation en eau d'un habitant.

1 tonne d'aluminium fabriqué à partir d'aluminium recyclé,
 = 2 tonnes de minerai de bauxite économisé,
 = 1 an de consommation énergétique d'un habitant,
 = 5 mois de consommation en eau d'un habitant.

Résultats du tri : les flacons plastiques



	Tonnage trié en 2021	Soit par habitant
PET CLAIR	68.125	2.09 Kg
PET COLORE	23.576	0.72 Kg
PEHD	39.649	1.22 Kg

1 tonne de plastique fabriqué à partir de plastique recyclé,
 = 500 kg de pétrole brut,
 = 200 kg de gaz naturel
 = équivalent 9 mois de consommation énergétique d'un habitant.
 = limitation de 1,5 tonne les émissions de CO2 dans l'atmosphère (gaz à effet de serre).

Résultats du tri : les papiers, cartonnets et briques alimentaires



	Tonnage trié en 2021	Soit par habitant
EMR	430.262	13.20 Kg
TETRA	19.860	0.61 Kg
JOURNAUX	318.100	9.76 Kg

1 tonne de papier fabriqué à partir de papier recyclé
 = 4 m³ de bois,
 = 100 fois moins d'eau,
 = 3 fois moins d'énergie.
 Les fibres ne sont recyclables qu'une dizaine de fois

Résultats du tri

en tonnes	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21	TOTAL
Acier													Acier
<i>Tonnages triés</i>	5,624	5,437	6,714	6,975	6,078	7,117	2,969	3,948	0,230	1,857	5,957	8,170	61,076
<i>Expéditions</i>		21,222				24,700				3,707	13,518		63,147
ALU													Alu
<i>Tonnages triés</i>	0,558	0,833	1,244	0,920	0,545	0,594	1,068	-0,317	0,081	0,229	0,022	-0,322	5,455
<i>Expéditions</i>											5,940		5,940
EMR / PCNC 5.02 ET 1.05A													EMR
<i>Tonnages triés</i>	37,353	33,421	42,224	40,800	27,736	36,003	40,845	26,641	33,159	41,409	35,297	35,374	430,262
<i>Expéditions</i>	27,980	76,660	24,620	48,400	48,040		23,940		119,660	24,300		80,500	474,100
Tétra / PCC 5.03A													Tétra
<i>Tonnages triés</i>	1,656	1,089	3,305	2,285	1,254	1,434	1,430	1,459	0,838	0,559	1,370	3,181	19,860
<i>Expéditions</i>				22,760									22,760
PET Couleur/Foncé													PET Couleur
<i>Tonnages triés</i>	3,013	2,044	3,478	3,336	2,078	2,378	2,475	1,521	1,793	0,253	1,001	0,206	23,576
<i>Expéditions</i>				14,560						12,640			27,200
PET Clair													PET Clair
<i>Tonnages triés</i>	4,720	4,715	6,931	9,329	5,146	7,293	4,894	7,882	6,053	1,717	4,612	4,833	68,125
<i>Expéditions</i>		20,180	18,500				17,520			18,340			74,540
PEHD													PEHD
<i>Tonnages triés</i>	3,518	3,841	6,110	3,482	3,112	3,633	2,442	4,955	0,883	2,216	2,596	2,861	39,649
<i>Expéditions</i>			37,100										37,100
JRM													JRM
<i>Tonnages triés</i>	25,914	27,217	22,570	31,458	31,347	28,904	30,243	38,524	30,489	33,478	6,241	11,715	318,100
<i>Expéditions</i>			71,520		49,720	48,180		22,380	48,120	48,820	51,120		339,860
Gros magasin													GM
<i>Tonnages triés</i>	38,294	29,660	35,512	32,970	35,177	38,651	33,000	23,138	44,496	28,498	47,017	75,751	462,164
<i>Expéditions</i>	98,220	71,640		72,720	47,740	24,580		49,380		99,040	24,240		487,560
Refus													Refus
<i>Tonnages triés</i>	28,927	30,477	29,628	25,626	32,164	28,557	27,054	34,478	35,353	51,806	43,484	35,929	403,483
<i>Expéditions</i>	29,122	25,180	34,147	27,285	30,618	23,410	40,001	15,945	31,762	59,274	54,999	26,896	398,639

Gestion de la déchèterie communautaire

Déchèterie de Canéjan
14 Chemin du 20 Août 1949,
33610 Canéjan

Organisation du service : horaires d'ouverture de la déchèterie

Horaires d'ouverture du 1er avril au 31 octobre :

Lundi	de 13h à 18h30	Accès libre
Mardi	de 9h à 12h de 14h à 18h30	Accès libre Avec rendez-vous
Mercredi	de 9h à 12h de 14h à 18h30	Accès libre Avec rendez-vous
Jeudi	de 13h à 18h30	Accès libre
Vendredi	de 9h à 12h de 14h à 18h30	Accès libre Avec rendez-vous
Samedi	de 9h à 12h de 14h à 18h30	Accès libre Avec rendez-vous
Dimanche	de 8h à 12h	Accès libre

Horaires d'ouverture du 1er novembre au 31 mars :

Lundi	de 13h à 17h	Accès libre
Mardi	de 9h à 12h de 14h à 17h	Accès libre Avec rendez-vous
Mercredi	de 9h à 12h de 14h à 17h	Accès libre Avec rendez-vous
Jeudi	de 13h à 17h	Accès libre
Vendredi	de 9h à 12h de 14h à 17h	Accès libre Avec rendez-vous
Samedi	de 9h à 12h de 14h à 17h	Accès libre Avec rendez-vous
Dimanche	de 8h à 12h	Accès libre

La déchèterie est fermée les jours fériés, la prise de de RDv se fait sur internet ou par téléphone

Modalités et lieux de traitement

Marché n° PS01-2018

Matières	Contenants	Exutoires
Cartons	Benne 30 m ³	Centre de tri VEOLIA à Bègles
Ferrailles	Benne 30 m ³	Centre de valorisation Derichbourg à Bègles
Gravats Propres	Benne 10 m ³	GAIA Mérignac
Tout Venant	Benne 30 m ³	ISDND de Lapouyade via le centre de transfert de Guyenne Granulats
Déchets Verts	Benne 30 m ³	Plateforme de valorisation SEDE à Cestas
Bois	Benne 30 m ³	Plateforme de valorisation SEDE à Cestas
DMS (piles, batteries, peintures, médicaments)	Géobox	PENA St jean d'Ilac
Huile minérale	Borne	PENA St jean d'Ilac
Huile végétale	Borne	ECOGRAS
Verre	Borne	IPAQ à Vayres
DASRI	Armoire	PROCINER à Bassens

Moyens engagés : effectif => à valider

- ❑ L'activité d'exploitation de la déchèterie est organisée de 7h00 à 20h selon les périodes, avec une présence quotidienne de l'encadrement de 4h30 à 22h30 du lundi au vendredi, et une astreinte le week-end.
Un numéro unique permet de joindre un personnel d'encadrement en cas de besoin.

- ❑ Pour le fonctionnement de la déchèterie, nous employons :
 - *2 agents d'accueil 7 jours par semaine*
 - *1 chauffeurs 6 jours par semaine*
 - *1 chauffeur packmat 6 jours par semaine*

- ❑ Pour le nettoyage hebdomadaire, nous utilisons :
 - *2 personnes,*
 - *1 chauffeur pour le déplacement des bennes,*

Moyens engagés : matériel

- Les évacuations des déchets sont réalisées par les véhicules suivants :

Types de contenants	Véhicules utilisés
Bennes 10 à 30 m ³	Camion ampliroll
Bornes à huile	Camion de pompage avec citerne
Borne à verre	Camion équipé de grue de levage hydraulique
DMS/DASRI	Camion équipé d'un hayon

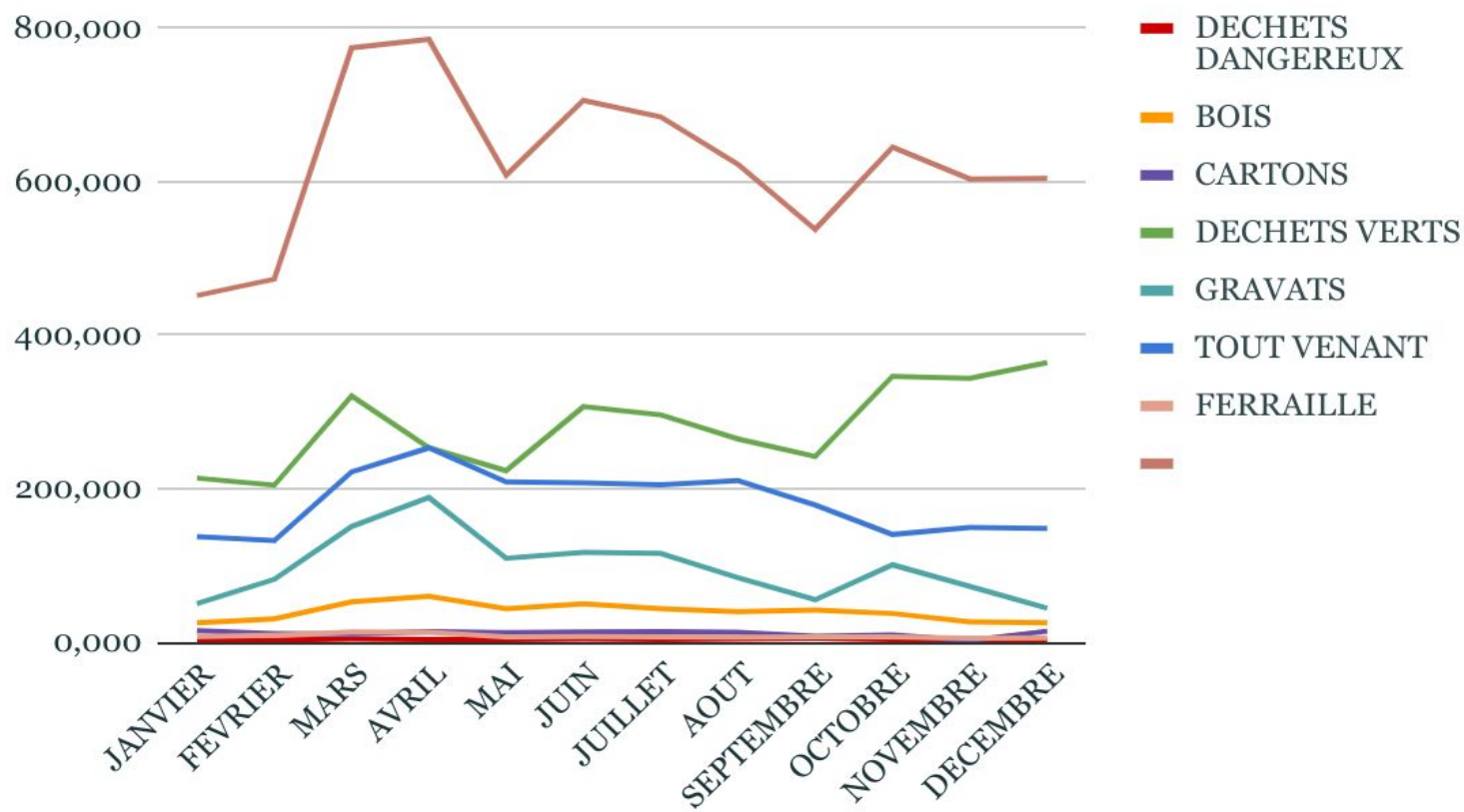
- Les bennes compactées plusieurs fois par jour permettent de réduire le nombre de rotations de 27% environ.

Quantités de déchets acceptés en déchèterie

Matières	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Cartons	15,02	11,24	10,90	13,72	12,48	13,24	13,66	13,00	7,68	9,50	2,36	14,38	137,180
Ferrailles	7,520	9,100	13,220	13,000	7,100	7,340	7,040	6,420	7,080	6,820	5,360	5,520	95,520
Gravats Propres	50,240	82,020	150,640	188,700	109,540	117,020	115,680	83,888	55,220	100,940	72,620	44,360	1 170,868
Tout Venant	137,640	132,680	221,940	253,366	208,860	207,480	205,040	210,605	178,963	140,420	149,640	148,360	2 194,994
Déchets Verts	213,860	204,840	320,780	253,340	223,540	306,980	296,340	264,800	242,100	346,620	344,100	364,440	3 381,740
Bois	25,120	30,520	52,700	59,940	43,740	49,880	43,480	39,700	41,740	37,460	26,400	25,240	475,920
DMS	0,84	0,51	1,39	0,79	1,35	1,09	0,83	1,06	1,76	1,16	1,05	0,85	12,689
Piles	0,050	0,051	0,129	0,126	0,065	0,069	0,166	0,052	0,050	0,064	0,178	0,129	1,129
Médicaments	0,028	0,013	0,056	0,035	0,020	0,047	0,016	0,029	0,021	0,052	0,023	0,022	0,362
Peinture	1,388	1,983	2,864	2,640	2,222	3,092	2,274	3,224	3,274	2,163	1,966	1,394	28,484
DASRI	0,012	0,144	0,013	0,017	0,006				0,066		0,032	0,008	0,298
TOTAL	451,717	473,100	774,634	785,678	608,925	706,239	684,527	622,782	537,949	645,196	603,733	604,704	7 499,184

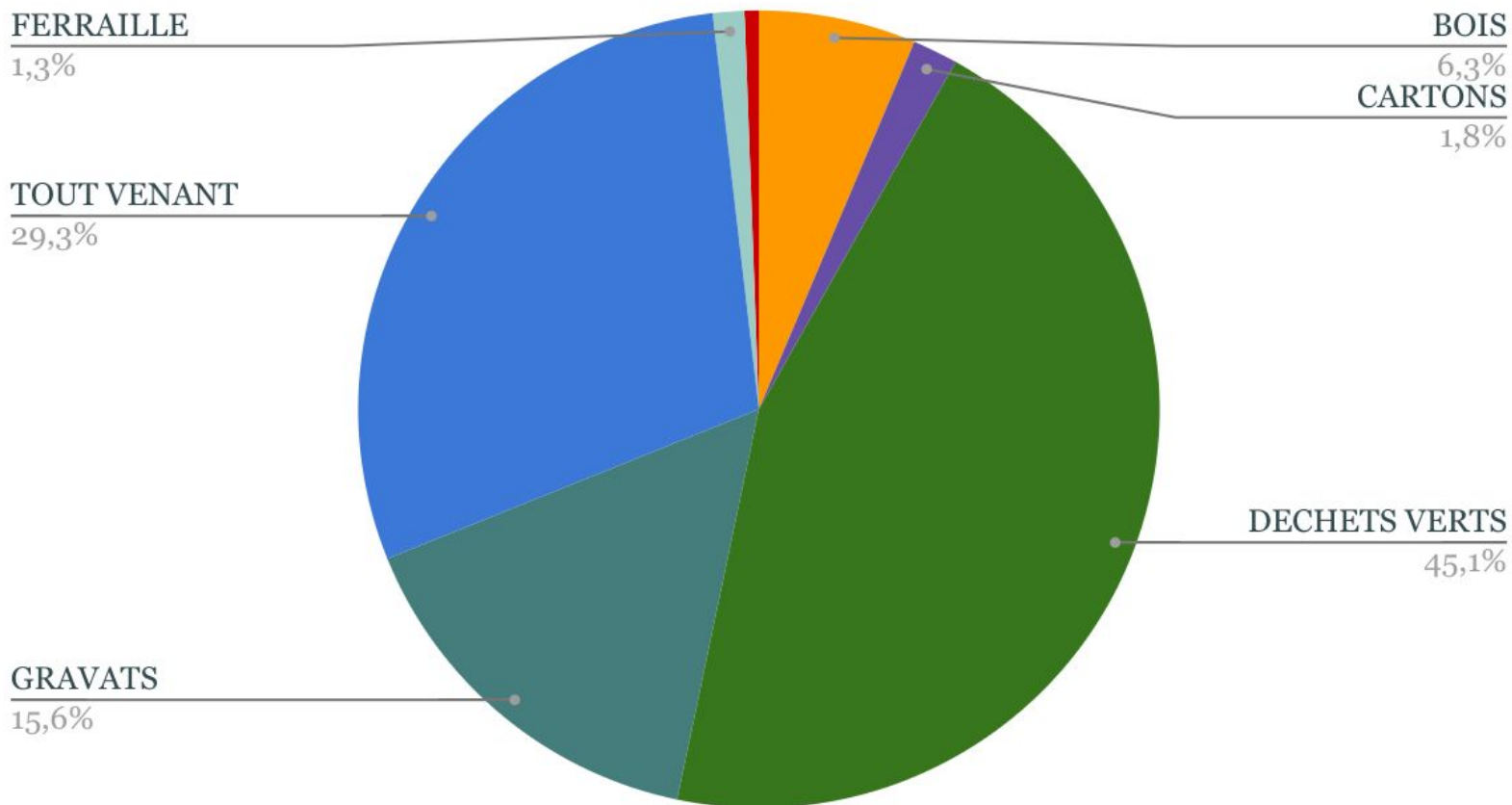
variation mensuelle par type de déchets

Variation mensuelle des tonnages évacués



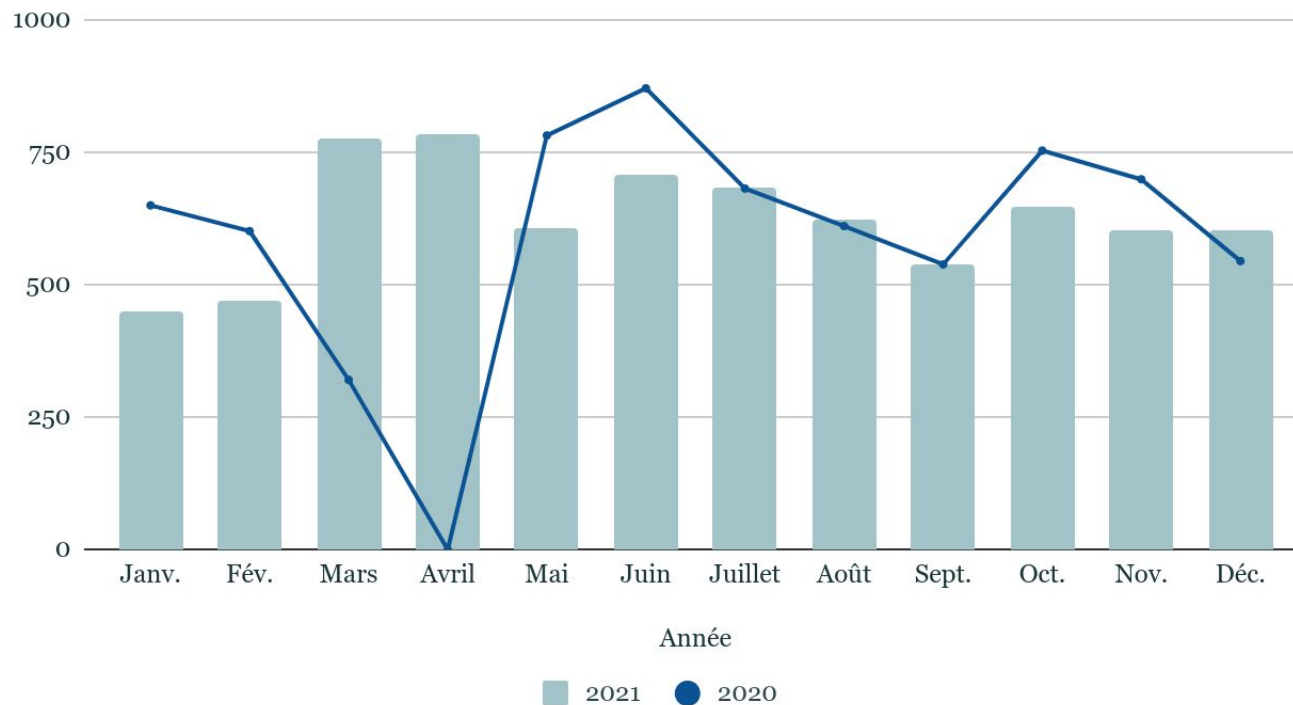
Répartition par flux (tonnages)

Répartition par flux



Variation des apports et impact COVID

Tonnages évacués années 2020 et 2021



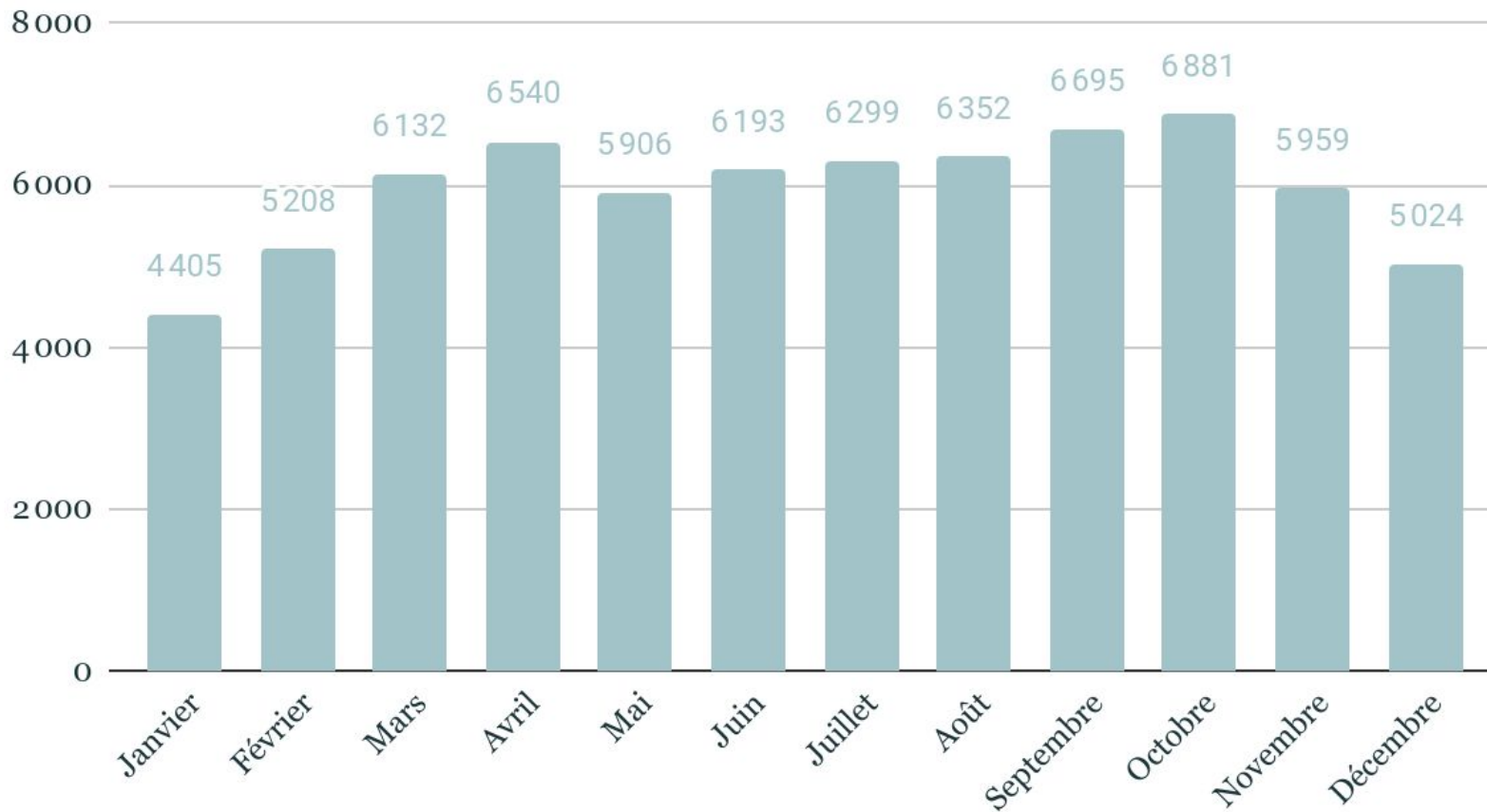
Distances parcourues

Matières	Km Aller
Cartons	938
Ferrailles	951
Gravats	3 988
Tout venants (au centre de transfert)	8 802
Déchets Verts	8 782
Bois	2 972
Déchets Dangereux (collecte mutualisée)	759
DASRI	257
Huiles Minérales	352
Verre	211
Total	28 012

	Kilométrage parcouru	Consommation nécessaire
Camion MOVI	28 012	21 000 litres
PACKMAT	8736	6549 litres

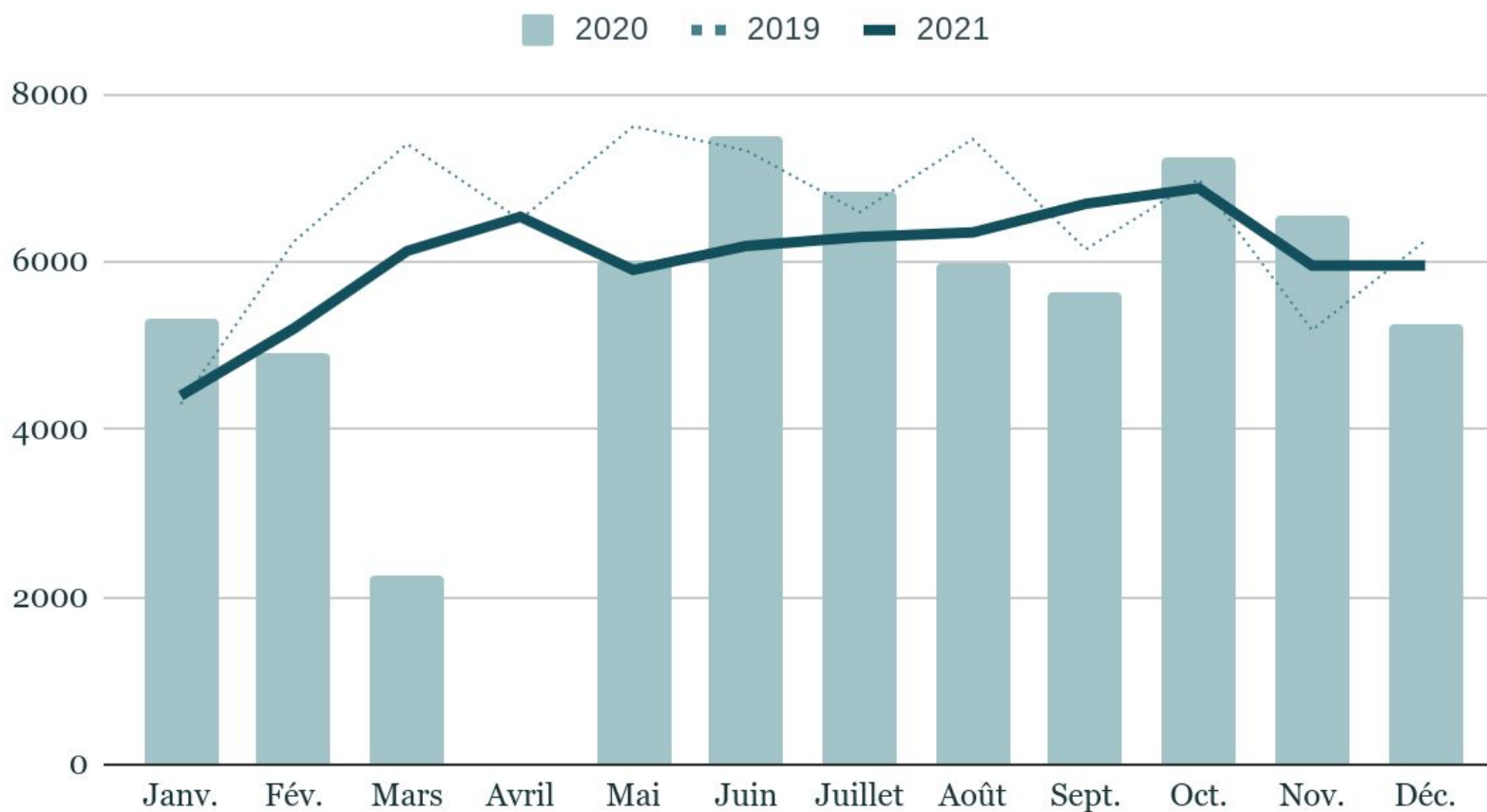
Fréquentation de la déchèterie (nbr de passage)

Fréquentation 2021



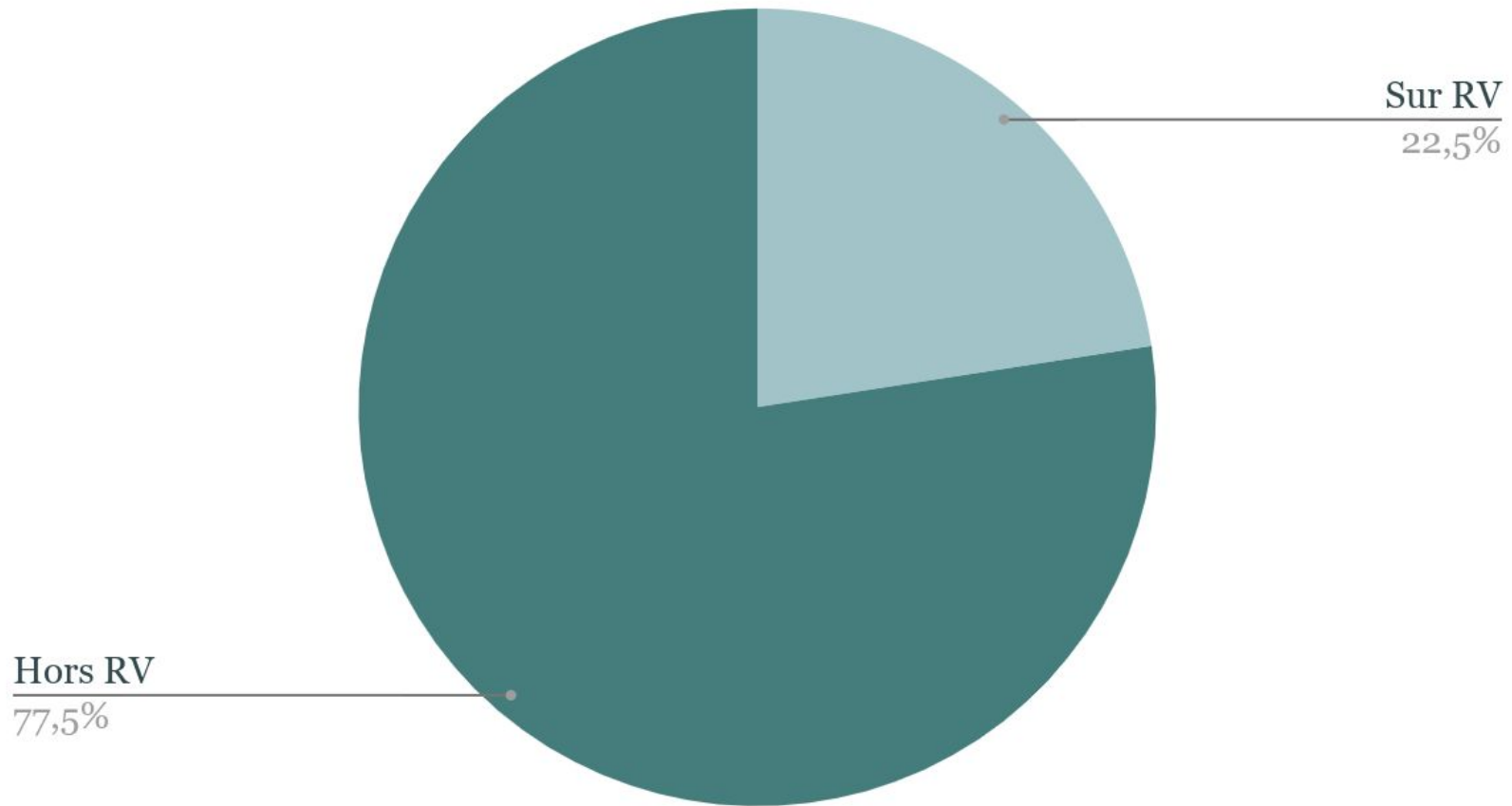
Fréquentation de la déchèterie (impact COVID)

Fréquentation années 2019, 2020 et 2021



Utilisation de la plateforme de prise de RDV

Fréquentation 2021



Dégradations constatées

Dépôts sauvages devant la déchèterie, ou à l'intérieur en profitant des intrusions

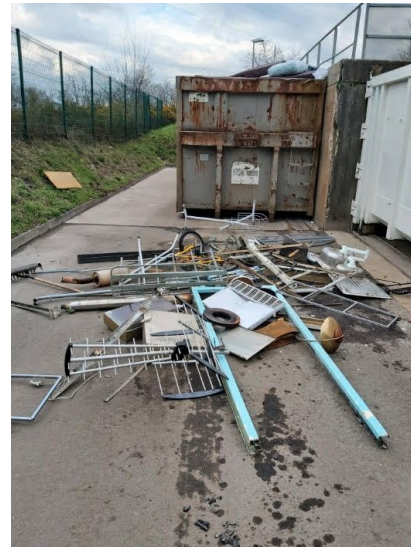
Type de Réclamation	Nbre de Réclamation
Carte d'accès	1
Dépôt sauvage	6
Détérioration	38
Incivilité	2
Infrastructure	1
Respect contrat	1
Total	49



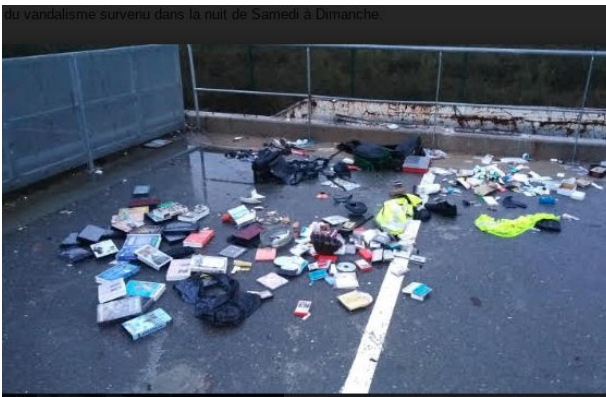
Casse fenêtre, tags



Quelques exemples des dégradations constatés à la prise de poste



du vandalisme survenu dans la nuit de Samedi à Dimanche



Coûts d'exploitation du site 2021

Frais d'exploitation	Montant HT
• Vérifications et analyses réglementaires	3 415 €
• Cartes d'accès au site	1 600 €
• Réparations diverses et entretien du site (entreprises extérieures)	11 350 €
• Remise en état à plusieurs reprise des portes et portails (réalisés par notre chaudronnier)	1 800€
• Fourniture protection et désinfection COVID sur le marché déchetterie en ne comptabilisant que le personnel d'exploitation (coût global pour l'agence 76000 €)	4 515€
• Remplacement du matériel ou des cassettes volés	370 €
TOTAL	21 250 €

Annexes

Réclamations

SUIVI DES RECLAMATIONS ET POINTS NOIRS JALLE EAU BURDE 2021

Collectivité	Date	Adresse	Type de Réclamation	Détail Réclamation	Réponse Veolia
CESTAS	19/01/2021	Rue des Bouviers à Cestas	Route inaccessible	impossible à collecter pour cause de travaux	Mail au client l'en informant
ST JEAN D'ILLAC	19/01/2021	chemin de Metairie à St Jean d'illac	Bac non présenté	Un usagé habitant souhaite que nous prenions son bac	Reponse par mail: Après visite terrain de C.
CESTAS	19/01/2021	Chemin de la Barrade à Cestas	Stationnement(s) genant(s)	Stationnement genant dans raquette de retournement	Mail au client afin que l'information soit passée
CESTAS	20/01/2021	Chemin des magnans à Gazinet	Stationnement(s) genant(s)	Point de regroupement non collecté car véhicules en	Mail au client l'en informant
CESTAS	21/01/2021	place de l'hôtel de ville de Cestas	Bac non collecté	Pas de collecte d'un bac de verre	éponse par mail de K.Georges afin de savoir où
CANEJAN	21/01/2021	Place du Marais (Station d'épuration) à Canejan	Bac non collecté	Bacs de 750 L situés Place du Marais (Station	Mail au client l'en informant.
CESTAS	21/01/2021	Chemin entre les Lagunes 33610 Cestas	Route inaccessible	La collecte d'une partie du Chemin entre les Lagunes	
CESTAS	22/01/2021	15 Chemin de la Houssaie 33610 Cestas	Bac non collecté	Un administré au n° n'a pas été collecté.	Réponse par mail de K.Georges pour informer
CESTAS	22/01/2021	n°87 Avenue St Jacques de Compostelle 33610 Cestas	Respect contrat	Calendrier de collecte OM et CS inexact, demande	Réponse par mail de K.Georges avec le détail
DECHETTERIE	23/01/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille benne tout venant (photo)	info bilan mensuel
CESTAS	26/01/2021	allée de Cantegrit - cestas	Route inaccessible	En raison de travaux sur l'allée de Cantegrit à Cestas, 5	Mail au client l'en informant
CESTAS	26/01/2021	chemin des magnants gazinet	Route inaccessible	Point de regroupement Chemin des magnans à Gazinet	Mail au client l'en informant
CESTAS	03/02/2021	Bistro du Centre de Cestas	Bac volé	Le client nous informe de la disparition du bac d'OM du	Réponse par mail de K.Georges avec le détail
ST JEAN D'ILLAC	04/02/2021	V&B de St Jean d'illac au 3140 Avenue de Bordeaux	Bac non collecté	Le bac de Cs de la société n'a pas été collecté alors que	Prise de contact avec le patron de la société
DECHETTERIE	07/02/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement +TAGS (photo)	info bilan mensuel
ST JEAN D'ILLAC	10/02/2021	180 Allée de Cazalis	Bac avalé / cassé	Bac de CS avalé lors de la collecte.	mail au client
ST JEAN D'ILLAC	10/02/2021	119 Avenue Django Reinhardt	Bac non collecté	Bac de CS non collecté depuis plusieurs semaines. .	Mise au point avec les équipes afin de savoir s'il
DECHETTERIE	10/02/2021	déchetterie	Détérioration	Eaux usées remontent dans le local gardien	Demande intervention SARP
CESTAS	12/02/2021	32 Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny	Bac non collecté	Le bac de verre non collecté car le contenu n'était pas	Bac de verre non collecté car le contenu n'était
ST JEAN D'ILLAC	17/02/2021	Residence 42 Allée des Saussets	Marche arrière	Obligation de faire marche arrière au vu de la	Poteaux en bois à retirer et communiquer dans
ST JEAN D'ILLAC	17/02/2021	Residence 42 Allée des Saussets	Vrac récurrent	Système de cache bacs, obligeant les équipes à retirer	Retirer le système ou demander au gardien de
DECHETTERIE	17/02/2021	déchetterie	Carte d'accès	Les usagers qui prennent rendez vous, viennent très	
DECHETTERIE	15/02/2021	déchetterie	Dépôt sauvage	Un dépôt sauvage a été trouvé devant la déchetterie.	
CESTAS	18/02/2021	16 Impasse de Lou Mirail	Bac non collecté	Bac de CS non collecté alors que la totalité de l'impasse	
CESTAS	18/02/2021	2 chemin du nid de l'agasse Cestas	Bac avalé / cassé	Bac avalé	envoi de la fiche de signalement au client
CANEJAN	18/02/2021	Impasse Pimprenelle Canejan	Bac non collecté	Coté impair non collecté.	rattrapage le 19/02/2021
CANEJAN	18/02/2021	Cantines	Stationnement(s) genant(s)	3x750 litres non collectés.	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	19/02/2021	Lotissement les palanques Saint Jean d'illac	Stationnement(s) genant(s)	Lotissement non collecté en OM	Mail avec photo envoyé le jour même au client
ST JEAN D'ILLAC	19/02/2021	Allée Albert Schweitzer Saint Jean d'illac	Bac non collecté	un des bacs du regroupement en bout de rue n'est pas	
DECHETTERIE	20/02/2021	déchetterie	Respect contrat	Usager mécontent d'avoir eu des horaires d'ouverture	vérification affichage ok à l'entrée + infos sur le
DECHETTERIE	20/02/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement + Fouille benne tout	info bilan mensuel
CANEJAN	22/02/2021	Place du Marais	Bac non collecté	Le Bac de 750 L de la station d'épuration n'est pas	
CANEJAN	22/02/2021	6 Allée de Compostelle	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'a pas été collecté car il y avait de la	
CANEJAN	22/02/2021	4 Allée de Marsaou	Bac non collecté	Le bac de 750 L de l'entreprise TP Invest n'a pas été	
CESTAS	23/02/2021	Le hameau des magnans Chemin des magnans	Stationnement(s) genant(s)	Problème de stationnement genant en fin d'impasse,	Regroupement en bout d'impasse ou gérer le
ST JEAN D'ILLAC	23/02/2021	Residence clariere chantegrive Saint Jean d'illac	Déchets non conformes	Présence de bouteilles de Gaz dans les OM	Signalement à l'ensemble des residents
CESTAS	24/02/2021	Villa de Causat Avenue Marc nouaux Cestas	Déchets non conformes	Présence d'om dans le Selectif	Mail au client demandant qu'une communication
CESTAS	25/02/2021	9 avenue de la Chenaie Cestas	Bac non collecté	Le client nous indique que le bac de cette adresse	Réponse au client après avoir croisé avec
DECHETTERIE	27/02/2021	déchetterie	Détérioration	Vol des socles pour les panneaux (signalétique)	
CESTAS	01/03/2021	n°6 Chemin de l'Haougueyre	Bac non collecté	Le chauffeur m'indique qu'il n'a pas pu collecter 2 bacs	Communication à passer aux usagers.
CANEJAN	01/03/2021	Allée des Bergeronnettes	Route inaccessible	L'allée n'a pas pu être collecté car il y avait des travaux.	report de collecte
ST JEAN D'ILLAC	01/03/2021	GD Automotiv/ icon motor180 allée des deux	Bac non collecté	L'entreprise informe qu'elle n'est pas systématiquement	Cette entreprise étant en fond de chemin
CESTAS	02/03/2021	15 allée de Toctoucau	Déchets non conformes	Le Bac de l'usager était bien présenté mais le contenu	Mail au client
CESTAS	03/03/2021	Chemin de l'agnerot Cestas	Bac non collecté	Des travaux dans le chemin ne permettent pas la	Le camion étant dans le secteur le Mercredi
CESTAS	04/03/2021	10 Avenue Ferdinand de Lesseps	Déchets non conformes	Le bac était bien présenté mais le contenu ne	Mail au client
CESTAS	04/03/2021	Impasse du chemin de la rouille à Cestas	Respect contrat	Le Bac est bien collecté mais il est repositionné en plein	Communication à passer aux équipes.
CESTAS	04/03/2021	8 Allée bire Huc à Cestas	Bac non collecté	Le bac de l'usager est régulièrement oublié.	Le bac de cette adresse restent à demeure sur
DECHETTERIE	05/03/2021	déchetterie	Détérioration	Vitre du local gardien fracturé (photo)	
DECHETTERIE	05/03/2021	déchetterie	Détérioration	vitre bureau cassée	
DECHETTERIE	06/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement	info bilan mensuel
DECHETTERIE	07/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement	info bilan mensuel
CESTAS	09/03/2021	32 bis chemin de la tულიère Cestas	Bac non collecté	Après avoir demandé si le bac été bien présenté le	Le camion repasse collecter ce bac le
DECHETTERIE	09/03/2021	déchetterie	Détérioration	local DASRI fracturé	
ST JEAN D'ILLAC	10/03/2021	84 impasse du forestier Saint Jean d'illac	Déchets non conformes	Présence de déchets allant en déchetterie dans le bac	Mail au client
CANEJAN	11/03/2021	Chateau Seguin Canejan	Bac non conforme	Véhicule ne pouvant pas collecter les bacs 1000 litres.	Mail au client l'en informant et demandant le remplacement du bac.
CESTAS	12/03/2021	Chemin du Grand Pas à Cestas. Zone Auguste	Bac non collecté	L'entreprise informe qu'elle n'est pas collectée alors que Paprec situé à proximité l'a été.	Communication à passer aux équipes.
CANEJAN	15/03/2021	Pâtisserie Opera 9 rue Pierre Paul Riquet Canejan	Bac avalé / cassé	Couvercle du bac 1000l avalé,	demande au client de le remplac (suppression des bacs 1000 l)
DECHETTERIE	15/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement	info bilan mensuel
ST JEAN D'ILLAC	16/03/2021	résidence "Les Jardins d'Artémis", Allée Fitzgerald Saint Jean d'illac	Bac non collecté	Les Bac Om et Cs n'ont pas été collectés la semaine dernière	Le camion est bien passé collecter l'ensemble des bacs ce jour. Mail fait au client
CESTAS	16/03/2021	Les jardins de Ceres avenue saint jacque de compostel cestas	Bac non conforme	Bac fissuré qui menace de casser.	Mail demandant le remplacement au client
DECHETTERIE	17/03/2021	déchetterie	Détérioration	Le chauffeur du packmat constate après la fermeture qu'une grande partie de la benne ferraille à été vidée au sol.	
DECHETTERIE	17/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement	info bilan mensuel
CESTAS	18/03/2021	2 chemin du barail Cestas	Déchets non conformes	Bac non collecté car présence de polystyrène dans le bac.	Mail avec photos envoyé au client
DECHETTERIE	18/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement	info bilan mensuel
CESTAS	19/03/2021	Chemin de la Houssaie à Cestas	Bac non collecté	Un usager n'aurait pas été collecté en CS le mercredi 18/03.	Message passé aux équipes pour qu'ils soient vigilant la semaine suivante.
DECHETTERIE	19/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille benne ferraille entre le départ des agents et l'arrivée du packmat (photo)Matères au sol	
DECHETTERIE	21/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement	info bilan mensuel
DECHETTERIE	23/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement	info bilan mensuel
CESTAS	25/03/2021	Clos de la maison rouge à Réjouit	Vrac récurrent	Les bacs sont collectés mais le vrac au sol est resté.	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	25/03/2021	1785 avenue de Bordeaux Saint jean d'illac	Bac non collecté	Sur le point de regroupement le bac de cs du 1785 n'a pas été collecté	Rattrapage fait le 26/03/2021
CANEJAN	25/03/2021	Labo rebophase 12 chemin de la briquetterie Canejan	Bac non collecté	l'équipe m'informe que des déchets au sols sont présents et n'ont pas été collectés.	
CESTAS	25/03/2021	8 place de la république Cestas	Bac non collecté		Rappel à l'équipe afin que le bac de verre soit bien collecté
CANEJAN	25/03/2021	6 chemin de la briquetterie Canejan	Bac avalé / cassé	Bac cassé par l'équipe.	Fiche de signalement envoyé au client pour remplacement
DECHETTERIE	25/03/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille local DEEE + éparpillement	info bilan mensuel
CANEJAN	26/03/2021	Impasse du Granet	Déchets non conformes	Les déchets dans le bac de sélectifs sont non conforme à la collecte.	
CANEJAN	26/03/2021	Résidence de la Falence	Bac non collecté	Un véhicule mal stationné gênant la collecte.	
ST JEAN D'ILLAC	26/03/2021	3596 avenue du Cap Ferret	Bac non collecté	Bac de Sélectif non collecté	Rappel fait aux équipes
CANEJAN	29/03/2021	Place du Marais	Bac non collecté	Bac de la station d'épuration trop lourd. Collecte impossible.	Mail au client
CESTAS	30/03/2021	17 Avenue de Pierroton Cestas	Bac non collecté		L'équipe indique être bien passé dans la rue
CANEJAN	01/04/2021	Station d'épuration place du marais Canéjan	Bac non conforme	Bac trop chargé et cassé	

SUIVI DES RECLAMATIONS ET POINTS NOIRS JALLE EAU BOURDE 2021

Collectivité	Date	Adresse	Type de Réclamation	Détail Réclamation	Réponse Veolia
ST JEAN D'ILLAC	02/04/2021	630 chemin de la princesse	Bac non collecté	Bac 1000 litres non collecté car lourd et en mauvais état.	Je me suis rendu sur place avec le camion et l'utilisateur a pu constater la difficulté que nous avons à déplacer ce bac. Il s'est engagé à acheter un bac 770litres.
DECHETTERIE	03/04/2021	déchetterie	Détérioration	Vol/fouille D3E éparpillés	1H30 de nettoyage du haut de quai
DECHETTERIE	06/04/2021	déchetterie	Détérioration	Réfrigérateur + bacs renversés	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	06/04/2021	Les Jardins d'Artémis, Allée Fitzgerald,	Bac non collecté	Bacs OM non collectés	passage supplémentaire réalisé
DECHETTERIE	06/04/2021	déchetterie	Détérioration	peintures envrac sur la sol huile de friture renversée, ferrailles éparpillées au sol	nettoyage haut de quai Photos
ST JEAN D'ILLAC	08/04/2021	42 Allée des Saussets Saint jean d'illac	Vrac récurrent	Beaucoup de Vrac présent,	les équipes ont tout de même collecté mais attendent impatiemment les travaux de création de locaux poubelles
DECHETTERIE	11/04/2021	déchetterie	Détérioration	dégradation D3E	nettoyage haut de quai Photos
CESTAS	12/04/2021	chemin de la garenne Cestas	Stationnement(s) genant(s)	Véhicules stationnés dans la raquette ne permettant pas de faire demi tour	collecté réalisée mail au client demandant de communiquer auprès des habitants
DECHETTERIE	12/04/2021	déchetterie	Détérioration	dégradation D3E	nettoyage haut de quai
ST JEAN D'ILLAC	13/04/2021	16 Rue Thomas Edison	Nouveau bac à collecter	L'adresse à de nouveaux occupant.	Information passé à l'équipe étant sur le secteur.
DECHETTERIE	17/04/2021	déchetterie	Détérioration	Cadenas DMS coupé, fouille du site	nettoyage haut de quai
DECHETTERIE	18/04/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille du site, serrure DASRI cassée	nettoyage haut du site + refus de prendre des DASRI jusqu'à réparation de la serrure
CESTAS	20/04/2021	Rue Bel Air	Route inaccessible	Travaux	report de collecte
ST JEAN D'ILLAC	20/04/2021	Rue des fougères	Stationnement(s) genant(s)	Véhicules genants	report de collecte
CESTAS	21/04/2021	Gare de Gazinet	Bac non collecté		L'équipe de l'après midi est passée collecter le bac
CANEJAN	21/04/2021	Residence Allée des Lucanes Canejan	Déchets non conformes	Présence d'om dans le tri sélectif.	Bac collectés en om le lendemain + Communication auprès des habitants
CESTAS	21/04/2021	15 Chemin de Lou Bourmac.	Bac non collecté	Lotissement collecté mais pas le n°15	Information passé à l'équipe étant sur le secteur.
CESTAS	21/04/2021	11 Chemin entre les Lagunes	Bac non collecté	Bacs de verre non collectés	Information passé à l'équipe étant sur le secteur pour un passage le lendemain.
CESTAS	23/04/2021	28,30, 32,34 Chemin de Camparian	Bac non collecté	Bacs de verre non collectés le 21/04	Information passé à l'équipe étant sur le secteur pour un passage le lendemain.
DECHETTERIE	24/04/2021	déchetterie	Détérioration	dégradation D3E	nettoyage haut de quai
CESTAS	26/04/2021	78 Route d'Arcachon	Bac non collecté	Le bac ne serait pas collecté depuis 3 semaines.	Information passé à l'équipe étant sur le secteur.
CESTAS	26/04/2021	Chemin de la Garenne	Bac non collecté	Le bac de verre n'a pas été collecté.	Normale que celui-ci ne soit pas collecté car le jour de sorti ne correspondait pas au jour de collecte.
CESTAS	26/04/2021	Impasse des Biroulaies	Stationnement(s) genant(s)	L'impasse n'a pas été collecté car des véhicules étaient mal stationnés.	Mail au client
DECHETTERIE	26/04/2021	déchetterie	Détérioration	depot sauvage de cartons	nettoyage
DECHETTERIE	27/04/2021	déchetterie	Détérioration	dégradation D3E	nettoyage haut de quai
DECHETTERIE	28/04/2021	déchetterie	Incivilité	Un de nos gardien s'est vu recevoir des insultes racistes de la part d'un usager sur la déchetterie de Cesats.	Mail informant le client Notre gardien a donc déposer plainte au près de la gendarmerie .
CANEJAN	29/04/2021	Allée des Châtaigniers	Incivilité	Le comportement de notre équipagelors de leur passage n'a pas été correcte avec les usagers.	Information passé à l'équipe étant sur le secteur et causerie sur le comportement à adopter.
CANEJAN	03/05/2021	Impasse de la Faiencerie	Stationnement(s) genant(s)	Véhicule genant l'accès. Collecte quand meme effectuée	Mail informant le client
CESTAS	05/05/2021	18 chemin de l'housteau Cestas	Déchets non conformes	Bois dans le Sélectif	Mail informant le client
CESTAS	05/05/2021	Chemin de Gardillots	Route inaccessible	Travaux dans la rue de permettant pas l'accès	Mail informant le client
CESTAS	07/05/2021	1 avenue de Verdun	Déchets non conformes	Le bac de l'entreprise "univers location" n'a pas été collecté car le contenu n'était pas conforme. Des tuiles et tout autreschoses à l'intérieur.	Mail informant le client
ST JEAN D'ILLAC	07/05/2021	Leclerc Drive de Saint Jean d'illac	Bac non conforme	Le bac du Leclerc Drive de Saint Jean d'illac a les roues de cassées et il est donc difficile de le déplacer.	Mail informant le client
DECHETTERIE	09/05/2021		Dépôt sauvage	depot sauvage de cartons	collecté par agent accueil
ST JEAN D'ILLAC	10/05/2021	Allée des Sousset au Las	Bac non collecté	Le bac présenté par l'utilisateur n'est pas conforme à la collecte.	Mail informant le client
CESTAS	12/05/2021	Salle des sources	Bac non collecté	Le bac de la salle des sources n'a pas été collecté lors de la collecte du mardi	Après avoir croisé avec le chauffeur, celui ci nous indique que la salle était fermée. La collecte n'as donc pas pu etre faite. Nous repasserons sur la tournée du vendredi.
CESTAS	18/05/2021	Chemin Saint Eloi de Noyon - ZI Jarry - 33610 Cestas	Bac avalé / cassé	Le bac d'OM de la société SCHARS a été avalé par la BOM lors de la collecte de celui-ci.	Mail informant le client
DECHETTERIE	20/05/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille et vol	Nettoyage
CESTAS	20/05/2021	32 chemin du nid de l'agasse 33610 Cestas	Bac non collecté	Le client nous informe que le bac n'ap pas été collecté le 19/05/2021.	L'équipe est repassée collecter le 20/05/2021 et m'indique que le bac n'était pas présenté la veille.
DECHETTERIE	21/05/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille et vol	Nettoyage
DECHETTERIE	25/05/2021		Dépôt sauvage	Dépôt sauvage devant la déchetterie	Nettoyage et information puis passage de la gendarmerie
CESTAS	27/05/2021	Résidence EVA Place de la république à Gazinet	Bac non collecté	Non collecte du bac Cs	Demande de renseignements aux équipes.
CESTAS	27/05/2021	Résidence CAMELIA Avenue de Nouveaux à Gazinet	Bac non collecté	Non collecte du bac Cs	Demande de renseignements aux équipes.
DECHETTERIE	28/05/2021	déchetterie	Détérioration	Groupe de gitans lors de la fermeture et cadenas cassé	Commande d'un cadenas
DECHETTERIE	29/05/2021	déchetterie	Détérioration	Groupe de gitans devant la déchetterie lors de la fermeture attendant le départ de l'agent d'accueil	
DECHETTERIE	30/05/2021	déchetterie	Détérioration	Vol D3E et cadenas cassé	Nettoyage et envoi de photo au responsable
DECHETTERIE	31/05/2021	déchetterie	Détérioration	Fouille et vol constatés le matin Groupe de gitans lors de la fermeture	Nettoyage
CESTAS	01/06/2021	Société Adopt Cestas	Bac non conforme	Bac non collecté car eventré	Mail au client afin qu'il le remplace
ST JEAN D'ILLAC	02/06/2021	Allée des pins	Bac non collecté	En raisons de travaux l'allée des pins n'a pas pu etre collectée	Mail au client avec photo
CESTAS	08/06/2021	Allée des pins	Stationnement(s) genant(s)	Nous recontron régulièrement des problème pour manoeuvrer en raison de stationnement genants	Mail au client afin de trouver une solution
CESTAS	09/06/2021	Chemin de tirasses	Bac non collecté	Rue non collectée	Le camion est repassé le 10/06/2021 à 12h20 pour collecter le chemin
CESTAS	11/06/2021	3 Allée de la Branne	Bac non collecté	Présence de Gravat à l'intérieur du bac qui était présenté.	Mail avec photo envoyé au client
CESTAS	11/06/2021	5 Chemin des genevrier dans le lotissement les Saules	Bac non collecté	Bac d'OM non collecté.	Demande de renseignements aux équipes.
CESTAS	14/06/2021		Bac non collecté	Suite à une panne de véhicule, la tournée n'a pas été réalisée dans son intégralité	Mail au client l'informant que la tournée serait terminée le lendemain
CANEJAN	14/06/2021	Allée des chataigniers	Stationnement(s) genant(s)	Non collecte de 4 à 5 bacs en raison de stationnements genants	Mail au client pour l'en informer
CESTAS	18/06/2021	Pepinière d'entreprise Zone Marticot Cestas	Déchets non conformes	Présence d'une palette dans le bac 750	Bac non collecté et envoi d'un mail informant le client
CESTAS	18/06/2021	Résidence le Trinquet à Cestas	Bac non collecté	La résidence n'a pas été collecté en OM le jeudi 17/06/2021.	Demande de renseignements aux équipes et rappel pour passage le jour de collecte correspondant.

SUIVI DES RECLAMATIONS ET POINTS NOIRS JALLE EAU BOURDE 2021

Collectivité	Date	Adresse	Type de Réclamation	Détail Réclamation	Réponse Veolia
CESTAS	18/06/2021	Bistrot du centre à Cestas.	Bac non collecté	Le bac de verre n'a pas été collecté.	Demande de renseignements aux équipes et rappel pour passage le jour de collecte correspondant.
ST JEAN D'ILLAC	21/06/2021	Allée de Barlan	Bac non collecté	Bac de la MAM non collecté.	Passage de l'information à nos équipes.
ST JEAN D'ILLAC	22/06/2021	Allée des Sousset au Las	Bac non collecté	Le stationnement gênant d'un véhicule n'a pas permis la collecte.	Mail au client pour l'en informer
ST JEAN D'ILLAC	24/06/2021	Rue de Chambrère	Bac non collecté	Une partie de la Rue n'aurait pas été collecté en CS.	Passage de l'information à nos équipes pour rattrapage si besoin.
ST JEAN D'ILLAC	24/06/2021	180 Allée des deux poteaux.	Bac non collecté	La société Icon Motor n'est pas collecté correctement durant la semaine.	Demande de renseignements aux équipes et confirmation que le secteur a bien été collecté mais que les bacs n'étaient pas présentés lors de leur passage.
CESTAS	25/06/2021	Angle de l'avenue Marc Nouaux et de l'avenue Brémontier	Déchets non conformes	Le Bac d'OM du restaurant comportait une partie d'un réfrigérateur.	Mail au client pour l'en informer
ST JEAN D'ILLAC	30/06/2021	160 Rue Blaise Pascal	Bac non collecté	Le bac de tri n'a pas été collecté durant deux semaines.	Demande de renseignements aux équipes et rappel pour passage le jour de collecte correspondant.
ST JEAN D'ILLAC	02/07/2021	176 Impasse du Forestier	Bac non collecté	Le bac d'OM présenté n'est pas conforme à la collecte. Présence d'un lavabo à l'intérieur.	Mail au client pour l'en informer
CANEJAN	05/07/2021	ZONES	Bac non conforme	bacs 1000 litres toujours présents sur les entreprises suivantes: - Humblot traiteur 8x1000 litres - Delclim 2x1000litres - Grande armée accessoires 2x1000 litres - Hervé thermique 3x1000 litres	Mail avec photos envoyé au client en demandant le remplacement des bacs
CANEJAN	05/07/2021	zones du courneau ou chemin du courneau	Déchets non conformes	Une batterie se trouvant dans un bac à provoqué un départ de feu dans la BOM	mail d'information au client
ST JEAN D'ILLAC	05/07/2021	Résidence le Las Allée des sausssets	Bac non collecté	Bac non collecte car véhicule genant	mail d'information au client
ST JEAN D'ILLAC	05/07/2021	1532 Allée de Barlan	Bac non collecté	Le bac de la M.A.M ne serait collecté qu'une fois sur trois.	Prise de contact avec les équipes pour plus d'informations.
ST JEAN D'ILLAC	08/07/2021	Rue de Chambrère	Bac non collecté	Le bac de l'utilisateur n'est collecté qu'une semaine sur deux.	Prise de contact avec les équipes pour plus d'informations.
ST JEAN D'ILLAC	08/07/2021	Giratoire de la fontaine	Bac non conforme	Pate métallique de la borne à verre cassée	Mail avec photo au client demandant la réparation de la borne
CANEJAN	08/07/2021	Salle du courneau	Bac non conforme	Un bac 1000 litres à été présenté alors que seulement des 750 étaient présents jusque la	Mail au client demande que le bac ne soit plus utilisé
ST JEAN D'ILLAC	09/07/2021	Impasse du Forgeron	Bac non collecté	3 Bacs de 1000 L non collecté au Leclerc Drive. Ces bacs n'ont jamais été présentés jusqu'à ce jour.	mail d'information au client
CESTAS	13/07/2021	Impasse Capdariou	Bac non collecté	Le bac présenté par l'utilisateur ne serait pas homologué pour la collecte et n'est donc pas vidé. Nos équipes en auraient informé l'utilisateur sans avoir remonté l'information au près de l'exploitation.	Prise de contact avec les équipes afin que ce type d'intervention ne soit plus faite de leur propre initiative
CESTAS	13/07/2021	chemin de la garenne	Stationnement(s) genant(s)	Non collecte du fond du chemin à cause de stationnements gênants ne permettant pas au camion de manoeuvrer	Mail avec photos au client
CANEJAN	15/07/2021	52 Avenue Gustave Eiffel	Bac non conforme	Le bac de la salle de sport Amazonia est en mauvais état. La collecte de celui-ci devient compliqué.	mail d'information au client
CESTAS	15/07/2021	2 Avenue du Méréchal de Lattre de Tassigny	Nouveau bac à collecter	Le bac de verre du Bistrot breton n'a pas été collecté la semaine passée.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage le lundi suivant.
ST JEAN D'ILLAC	16/07/2021	3596 Avenue du Cap Ferret	Bac non collecté	Le bac du restaurant des Clochettes n'aurait pas été collecté le jeudi 15/07/2021.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible.
ST JEAN D'ILLAC	19/07/2021	1532 Allée de Barlan	Bac non collecté	Le bac de la M.A.M n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible et prise de contact avec la personne en gestion de la MAM.
ST JEAN D'ILLAC	20/07/2021	Chateau de Salles	Nouveau bac à collecter	La nouvelle résidence AcTITUDE a reçu sa dotation en bacs.	Communication auprès des équipes pour intégration sur dans la collecte.
ST JEAN D'ILLAC	23/07/2021	180 allée des deux poteaux	Bac non collecté	Les Bacs de la société ICON Motors n'ont pas été collectés.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible.
ST JEAN D'ILLAC	23/07/2021	Allée Albert Schweitzer	Bac non collecté	La totalité du lotissement n'a pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible.
CESTAS	26/07/2021	Allée Traversière et chemin de Barailot	Bac non collecté	Plusieurs réclamations concernant ces deux rue.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible.
CANEJAN	28/07/2021	28 ch de Chartréze à Canejan	Bac non collecté	le bac OM est parfois oublié également, il est vrai qu'ils sont limite gradignan	rattrapage ce jour de la non collecte du 26/07
CESTAS	28/07/2021	sté phytoactif-3 chemin d'Auguste à Cestas	Bac non collecté	2ème réclamations cette semaine	rattrapage de la non collecte le 28/07
CANEJAN	29/07/2021	31 et 33 bd Broustey	Bac non collecté	2 bac positionnés à la place de la butte	rattrapage 29/07 après midi
ST JEAN D'ILLAC	30/07/2021	182 Allée Ferdinand Buisson	Bac non collecté	Le bac de l'utilisateur ne serait pas vidé lors de la collecte et ce ne serait pas la première fois que cela ce produirait.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible.
ST JEAN D'ILLAC	30/07/2021	51 Chemin du Baron	Bac non collecté	Le bac de l'utilisateur ne serait pas vidé lors de la collecte et ce ne serait pas la première fois que cela ce produirait.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible.
ST JEAN D'ILLAC	30/07/2021	107 Avenue d'Arnaudot	Bac non collecté	Le bac de l'utilisateur ne serait pas vidé lors de la collecte.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible.
CANEJAN	30/07/2021	Allée des Chataigner	Stationnement(s) genant(s)	2 Bacs n'ont pas pu être collectés à cause de deux véhicules mal stationnés.	mail d'information au client
ST JEAN D'ILLAC	03/08/2021	Residence clairiere de chantegrive	Déchets non conformes	Présences de meubles dans le bac Om	mail d'information au client demandant le retrait des meubles
ST JEAN D'ILLAC	03/08/2021	Allée de la scierie	Stationnement(s) genant(s)	Stationnement genant ne permettant pas de collecter l'ensemble de la rue	mail d'information au client
ST JEAN D'ILLAC	04/08/2021	Logements des particuliers collége du Las.	Bac non collecté	Les bacs de CS n'ont pas été collectés la semaine passée.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte de rattrapage dès que possible.
ST JEAN D'ILLAC	04/08/2021	Allée de la scierie	Stationnement(s) genant(s)	Idem que la veille, Stationnement genant ne permettant pas de collecter l'ensemble de la rue	mail d'information au client
ST JEAN D'ILLAC	05/08/2021	240 Allée jean jacques rousseau	Bac non collecté	La residence Actitude n'a pas été collectée en Sélectif	Rattrapage de la collecte le 06/08/2021
CESTAS	10/08/2021	Chemin de la princesse	Bac non collecté	Présence d'un bac de 1000 L non collectable.	Mail au client
CESTAS	03/09/2021	22 Route du Fourc	Bac non collecté	Le bac CS de la crèche "les bon petits diables" n'a pas été collecté.	information aux équipes pour rattrapage.
ST JEAN D'ILLAC	11/08/2021	allées des chrysanthème	Bac non collecté	poches poubelle dans bac selectif	mail d'information au client
CANEJAN	12/08/2021	place de l'Estandit	Bac non collecté	vehicule gênant à l'entrée d'une impasse	Mail avec photo et fiche de signalement envoyé au client
CESTAS	13/08/2021	Transport Lacassagne 15 chemin de marticot Cestas	Bac non conforme	Roue manquante sur le bac	Mail avec photo et fiche de signalement envoyé au client
CESTAS	13/08/2021	Tips 7chemint de marticot Cestas	Bac non conforme	Levre de préhension cassée	Mail avec photo et fiche de signalement envoyé au client
CESTAS	13/08/2021	Société AES 21 chemin du lou tribal Cestas	Bac non conforme	Cuve fendue	Mail avec photo et fiche de signalement envoyé au client
CESTAS	13/08/2021	Goillot création 5 chemin des fossés Cestas	Bac non conforme	Cuve fendue	Mail avec photo et fiche de signalement envoyé au client
CESTAS	13/08/2021	CMC 2 chemin des fossés Cestas	Bac non conforme	Cuve fendue	Mail avec photo et fiche de signalement envoyé au client
ST JEAN D'ILLAC	18/08/2021	les villages d'or 105 allée des dunes Saint jean d'illac	Déchets non conformes	5 bacs non collectés pour mauvais tri	mail au client afin qu'un communication soit faire au client
ST JEAN D'ILLAC	18/08/2021	Rue dauphine Saint jean d'illac	Bac non collecté	En raison de travaux la totalité de la rue n'a pu etre collectée	mail au client afin qu'un communication soit faire au client
CANEJAN	24/08/2021	Residence l'orée du parc avenue du parc Canéjan	Bac non collecté	Scotter stationné dans le local poubelle bloquant l'accès	mail d'information au client
CANEJAN	24/08/2021	Skateparc	Bac non collecté	Présence de ferraille dans le bac	mail d'information au client
CESTAS	24/08/2021	gnv air liquide	Bac non conforme	Une roue du bac 750 litre cassée	mail d'information au client

SUIVI DES RECLAMATIONS ET POINTS NOIRS JALLE EAU BOURDE 2021

Collectivité	Date	Adresse	Type de Réclamation	Détail Réclamation	Réponse Veolia
CESTAS	24/08/2021	chemin de la garenne Cestas	Bac non collecté	Stationnement gênants ne permettant pas la collecte de toute la rue	mail d'information au client
CESTAS	24/08/2021	Domaine du rousset Cestas	Bac non collecté	Déchets au sol devant les bacs (1 seul bac collecté)	mail d'information au client
CESTAS	26/08/2021	18 impasse de lou touleuy cestas	Bac non collecté	Le client nous indique que son bac Cs n'a pas été collecté	Les équipes affirment avoir collecté toutes les poubelles présentées
CESTAS	26/08/2021	18 impasse de lou touleuy cestas	Bac volé	Le client nous indique que son bac a disparu le jour de la collecte	Après avoir croisé avec les équipes, celles ci m'indique ne pas avoir avalé de bac
CESTAS	03/09/2021	22 Route du Fourc	Bac non collecté	Le bac CS de la crèche "les bon petits diables" n'a pas été collecté.	information aux équipes pour rattrapage.
CANEJAN	08/09/2021	Residence villa jacinthes Allée des Jacinthes	Bac non conforme	Levre de préhension cassée	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	27/08/2021	41 route de saint jean d'illac Cestas	Bac non présenté	Depuis 3 semaines le bac n'est pas collecté le mardi mais bien le vendredi	mail au client indiquant que nous allons faire un rappel à l'équipe du mardi
ST JEAN D'ILLAC	09/09/2021	181 Allée des dunes	Bac non collecté	Le bac de Cs de l'usager n'aurait pas été collecté le mercredi 08/09/2021	Les équipes affirment avoir collecté toutes les poubelles présentées
CESTAS	10/09/2021	200 Route d'Arcachon	Nouveau bac à collecter	Un nouveau bac à collecter en OM et en CS sur Bourg 3 à partir du 10/09/2021.	Passage de l'information aux équipes.
CESTAS	13/09/2021	11 chemin de theules Cestas	Bac non collecté	Bac de verre non collecté	Le camion est repassé le jour meme
CESTAS	13/09/2021	Chemin LOU CAZAOU	Bac non collecté	Au fond de cette impasse Véhicules stationnement gênant (non collectés)	Mail au client
CESTAS	14/09/2021	Chemin de la cabane Cestats Bourg derrière la poste	Route inaccessible	Faire intervenir le service d'élagage en urgence	Mail au client
CANEJAN	16/09/2021	Traiteur HUMBLOT Canéjan	Bac non conforme	Lors de la collecte d'un bac 1000litres (inadapté à nos véhicules) celui ci s'est cassé en se bloquant dans le leve conteneur	Le bac à été laissé sur place (vu avec C.Broca)
CESTAS	21/09/2021	16 Chemin de la Houssaie	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes mais aucune information de la part de l'équipage.
CESTAS	21/09/2021	Chemin Lou Serigüey	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour vigilance lors du prochain passage.
CESTAS	21/09/2021	Chemin de l'Estibièrre	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour vigilance lors du prochain passage.
ST JEAN D'ILLAC	23/09/2021	182 Rue Ferdinand Buisson	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour vigilance lors du prochain passage.
ST JEAN D'ILLAC	23/09/2021	182 Rue Ferdinand Buisson	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour vigilance lors du prochain passage.
CANEJAN	23/09/2021	Place des Roseaux	Stationnement(s) genant(s)	L'impasse n'a pas été collecté car des véhicules étaient mal stationnés ce qui a empêché l'équipage d'y accéder.	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	28/09/2021	182 Rue Ferdinand Buisson	Bac non collecté	Le bac de l'usager est régulièrement oublié.	Passage de l'information aux équipes et prise de contacte avec l'usager afin de mieux cibler le problème.
CESTAS	29/09/2021	Chemin de l'eau bourde et Chemin des crabes	Bac non collecté	Certains bacs n'ont pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour plus de vigilance lors de la collecte du deuxième passage.
ST JEAN D'ILLAC	01/10/2021	1795 Av. de Bordeaux	Bac non collecté	Le Bac n'aurait pas été collecté lors des deux derniers passages.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte lors de la tournée suivante.
ST JEAN D'ILLAC	01/10/2021	1795 Av. de Bordeaux	Bac non collecté	Le bac de l'usager ne serait pas collecté lors des deux deniers passages.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte lors de la tournée suivante.
CANEJAN	04/10/2021	15 Av. Ferdinand de Lesseps	Bac non collecté	Le bac du restaurant "la petite coquille" n'aurait pas été pris.	Passage de l'information aux équipes pour une collecte plus vigilante lors de la tournée suivante.
CANEJAN	05/10/2021	9 Av. de la Libération	Bac non collecté	Le bac OM de l'usager n'aurait pas été collecté alors que le CS oui.	Passage de l'information aux équipes pour vigilance lors du prochain passage.
CESTAS	05/10/2021	chemin de la garenne Cestas	Bac non collecté	Une partie de la rue n'est pas collecté.	Passage de l'information a l'équipe qui nous informe qu'un problème de stationnement des véhicules a empêché la collecte.
CESTAS	07/10/2021	Chemin de Caussat	Bac non collecté	Le bac OM du chemin de Caussat n'auraient pas été collectés.	Relevé GPS de la tournée et la collecte à bien été faite correctement. Mail à la collectivité pour information.
CANEJAN	07/10/2021	9 Av. de la Libération	Bac non collecté	Le bac OM de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes qui nous confirment qu'ils sont bien passés mais ils vont faire un rattrapage.
ST JEAN D'ILLAC	08/10/2021	175 impasse du Merle	Bac non collecté	l'usagé laisse son bac en fond de l'impasse ce qui oblige l'équipier à faire 20 metres à pieds pour aller le chercher	Demande à l'usagé de déposer son bac au début de l'impasse
ST JEAN D'ILLAC	11/10/2021	Allée de Barlan	Bac non collecté	Les bacs de MAM Bb&Cie situées sont régulièrement oubliés. La situation ce complique.	Passage de l'information aux équipes pour vigilance lors du prochain passage. Déplacement de l'exploitation sur secteur afin de visualiser le problème.
CESTAS	15/10/2021	Allée de la Branne	Bac non collecté	Coté impair non collecté	Après vérification du tracé Gps, le coté impair à effectivement été oublié et nous nous sommes également aperçu qu'un coté de l'allée Bourdalat à également été oublié. Ce secteur sera rattrapé lors de la prochaine collecte verre
CANEJAN	18/10/2021	Allée du Sauvignon	Bac non collecté	Allée non collecté par manque de temps. L'équipage présent était un équipage réduit pour cause d'absences. Le rattrapage sera effectué au moment de la collecte de verre du jour suivant.	Mail au client
CESTAS	18/10/2021	chemin de Lou Traoulet	Bac non collecté	Stationnement genant ne permettant pas la collecte de deux bacs	Mail avec photo au client
CANEJAN	18/10/2021	Gymnase Canéjan	Bac non collecté	Véhicule ne pouvant pas collecter de bacs 1000 litres intrusion, fouille et éparpillement de la mbenne de tout venant photo	Demande au client de remplacer le bac par un 750
DECHETTERIE	08/09/2021	déchetterie	Détérioration	Fuite sur le cumulus	Demane à C.Thouilleux de l'intervention du service technique
DECHETTERIE	12/10/2021	déchetterie	Infrastructure	Fuite sur le cumulus	Demane à C.Thouilleux de l'intervention du service technique
CESTAS	12/10/2021	Cimetiere Gazinet	Bac non collecté	Le bac du cimetière n'aurait pas été collecté le matin	Demande de remplacement avec envoi de photos
CESTAS	12/10/2021	Daniel Moquet route de Jarry Cestas	Bac non conforme	Signallement au client que le bac n'a pas pu etre collecté, cassé	Demande de remplacement avec envoi de photos
CESTAS	12/10/2021	INRA route d'arcachon Cestas	Bac non conforme	Signallement au client que le bac n'a pas pu etre collecté, cassé	Demande de remplacement avec envoi de photos
CESTAS	12/10/2021	Delta service location Route de Jarry de Cestas	Bac non conforme	Signallement au client que le bac n'a pas pu etre collecté, cassé	Demande de remplacement avec envoi de photos
ST JEAN D'ILLAC	19/10/2021	931 Rue Dauphine	Bac non collecté	Le bac de l'usager ne serait pas collecté lors des deux deniers passages.	Passage de l'information aux équipes pour vigilance lors du prochain passage.
CANEJAN	20/10/2021	5 Avenue de Guitayne	Bac non collecté	Le bac de l'entreprise n'a pas été collecté depuis plus d'une semaine.	Passage de l'information aux équipes pour un rattrapage le jeudi.
CANEJAN	21/10/2021	Allée du Merlot	Respect contrat	Notre equipe s'est faite interpellé car les camions roulent sur une place privée pour collecter les bacs	Demande au client que les bacs soient déposées au bord du trottoir afin que nos chauffeurs n'aient plus à rouler sur la place
CANEJAN	22/10/2021	Place du melon	Bac non collecté	Un bac d'un usager n'aurait pas été collecté lors de la tournée.	Mail de réponse au client avec extraction des coordonnées GPS de la tournée.
CESTAS	25/10/2021	Chemin lou traoulet	Bac non collecté	Une semie livrant une piscine nous à empecher de collecter le chemin	Mail d'information au client
CESTAS	28/10/2021	4 Chemin des Ormeaux	Bac non collecté	Le bac de l'usager ne serait pas collecté lors des deux deniers passages en CS.	Mail de réponse au client avec extraction des coordonnées GPS de la tournée. Passage de l'information aux équipes pour un rattrapage le vendredi.
CESTAS	28/10/2021	3 Chemin de Tronqueyra	Bac non collecté	Le contenu du bac présenté n'est pas conforme à la collecte. Présence de D3E.	Mail d'information au client
CESTAS	29/10/2021	Restaurant le Bistro Breton	Bac non collecté	Le bac du restaurant a été oublié lors de la collecte du mercredi.	Passage de l'information aux équipes pour un rattrapage le mercredi suivant.
ST JEAN D'ILLAC	02/11/2021	Chemin de la princesse Saint jean d'illac	Bac non collecté	Une bouteille de gaz se trouve à l'intérieur du bac	Mail avec photo au client

SUIVI DES RECLAMATIONS ET POINTS NOIRS JALLE EAU BOURDE 2021

Collectivité	Date	Adresse	Type de Réclamation	Détail Réclamation	Réponse Veolia
CESTAS	02/11/2021	Résidence des Caussat	Bac non collecté	Les bacs de la résidence ne serait pas collectés.	Passage de l'information aux équipes pour un rattrapage le vendredi suivant. Les tracés GPS montre que nous sommes bien passé dans ce secteur.
CESTAS	05/11/2021	9 Chemin de Casayre	Bac non collecté	Le bac de l'utilisateur ne serait pas collecté lors du deniers passages en verre.	Passage de l'information aux équipes. Les tracés GPS montre que nous sommes bien passé dans ce secteur.
ST JEAN D'ILLAC	05/11/2021	Société "Carrelage Concept Design" située Chemin de Cantine	Bac non collecté	Présence de déchets non conformes à la collecte.	Mail d'information au client
CANEJAN	05/11/2021	Société située Avenue Ferdiand de Lesseps	Bac avalé / cassé	Bac 750 L cassé lors de son vidage.	Mail d'information au client
CESTAS	10/11/2021	Residence Eva place de la république Cestas	Bac non collecté	Bac non collecté le matin	La collecte de ce secteur à lieu le mercredi après midi et non le matin. mail au client l'en informant
CESTAS	10/11/2021	Chemin de la Garenne Cestas	Bac non collecté	Non collecte d'une partie du chemin de la garenne	La collectivité nous demande de repasser collecter. Le problème de stationnement étant régulier et déjà signalé plusieurs fois. Nous ne repasserons pas. Appel + mail au client
ST JEAN D'ILLAC	10/11/2021	Rue des perdreaux	Bac non collecté	Non collecte d'un coté en raison de stationnements gênants	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	10/11/2021	Allée des Paons	Marche arrière	Des véhicules mal stationnés en fond d'allée empêche le demi tour et oblige notre véhicule à repartir en marche arrière ce qui pourrait causer un accident	Mail au client demandant de communiquer auprès des riverains
ST JEAN D'ILLAC	15/11/2021	174 Av de la clairière	Bac non collecté	Bac non collecté le matin	Passage de l'information aux équipes. Les tracés GPS montre que nous sommes bien passé dans ce secteur.
CESTAS	15/11/2021	Chemin lou Seriguy	Bac non collecté	Bac non collecté	Passage de l'information aux équipes. Les tracés GPS montre que nous sommes bien passé dans ce secteur mais que le mauvais stationnement de véhicules nous a empêché de collecter correctement.
ST JEAN D'ILLAC	15/11/2021	Av. du Duc de Lorge	Bac non collecté	Le bac de l'utilisateur n'a pas été collecté car le contenu n'était pas conforme à la collecte. Trop de verre présent.	Mail au client
CANEJAN	15/11/2021	Plusieurs secteurs sur Canéjan n'ont pas pu être fait.	Bac non collecté	Plusieurs secteurs sur Canéjan n'ont pas pu être fait. Le jour férié de la semaine passée à fait que la présentation des bacs ce lundi 15/11 fut anormalement supérieur à la normal.	Mail au client et rattrapage avec une tournée supplémentaire le lendemain.
CANEJAN	15/11/2021	Place des Genêts	Route inaccessible	L'accès à la place des Genêts fut impossible en raison de travaux.	Mail au client
CANEJAN	15/11/2021	Plusieurs secteurs sur Canéjan n'ont pas pu être fait.	Bac non collecté	Plusieurs secteurs sur Canéjan n'ont pas pu être fait. Le jour férié de la semaine passée à fait que la présentation des bacs ce lundi 15/11 fut anormalement supérieur à la normal.	Mail au client et rattrapage avec une tournée supplémentaire le lendemain.
DECHETTERIE	16/11/2021	déchetterie	Incivilité	De nouvelles intrusions ont eu lieu sur la déchetterie lors de la fermeture. Le chauffeur du packmat à contacté la gendarmerie mais rien de plus de la part des forces de l'ordre. Notre chauffeur a bien faillit être agressé avec une barre de fer par l'une des personnes présente sur la déchetterie	Mail au client
DECHETTERIE	13/11/2021	déchetterie	Dépôt sauvage	les gardiens ont trouvés le portail de la déchetterie ouvert, des D3E volés et un tas de déchet en bas de quai (photos)	Demande intervention du tractopelle des services techniques
DECHETTERIE	13/11/2021	déchetterie	Dépôt sauvage	les gardiens ont constatés qu'un vidage avait été effectué durant la nuit, cette fois ci dans la benne de tout venant (photo) Les déchets sont similaires à ceux vidés la nuit précédente.	
DECHETTERIE	13/11/2021	déchetterie	Dépôt sauvage	Nous avons refusé un véhicule qui était hors gabarit et sans rendez-vous. Celui-ci a vidé ses déchets à l'extérieur de la déchetterie (photos du tas de déchets et du véhicule)	
DECHETTERIE	14/11/2021	déchetterie	Détérioration	vers 18h15, notre chauffeur de Packmat à trouvé plusieurs personnes sur la déchetterie, dont un fourgon (photo 3). Nous avons contacté la gendarmerie de Cestas qui est intervenu peu de temps après. Pas eu de retour de leur part	
CESTAS	16/11/2021	Rues à proximité de l'école primaire	Bac non collecté	Les alentours de l'école primaire furent innaccessibles car d'important moyen de gendarmeries étaient déployés avec l'impossibilité de pouvoir passer.	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	16/11/2021	A proximité du 1791 Av. de Bordeaux	Bac non collecté	La présentation du bac par l'utilisateur n'a pas permis l'accès au bac pour effectuer la collecte.	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	17/11/2021	86 Impasse Henri Farman	Bac non collecté	Le bac de l'utilisateur n'a pas été collecté car le contenu n'était pas conforme à la collecte. Présence de DV et de Gravats.	Mail au client
CANEJAN	18/11/2021	Allée de Gué des Gaulois	Route inaccessible	L'allée avec les trois impasses à l'intérieur n'était pas accessible à cause de travaux.	Mail au client
DECHETTERIE	19/11/2021	déchetterie	Détérioration	La benne de ferraille de la déchetterie a été vidé par des gens s'étant introduit sur la déchetterie. photo	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	22/11/2021	Rue des Pinsons	Bac non collecté	Le client nous indique que la rue des Pinsons n'est pas collecté.	La collecte de ce secteur à bien été faite. La réclamation du client arrive avant même la fin de collecte de nos équipages. Mail de réponse avec extraction des point GPS.
CESTAS	22/11/2021	Allée des Averans	Bac non collecté	Le client nous indique que l'allée des Averans n'est pas collecté.	La collecte de ce secteur à bien été faite. Mail de réponse au client avec extraction des point GPS.
ST JEAN D'ILLAC	22/11/2021	874 Av. de Bordeaux	Bac non collecté	Le bac du cabinet médical a été oublié lors du dernier passage.	Passage de l'information aux équipes pour un rattrapage le mardi suivant.
CESTAS	23/11/2021	Salle des fêtes de la Briquetterie Chemin de Marticot	Bac non collecté	Les bacs de la salle n'ont pas été collectés selon la collectivité. / bacs collectés vers 7h30 selon l'équipage	Passage de l'information aux équipes pour un rattrapage le jour même par un autre équipage.
CESTAS	23/11/2021	Place du 33 ème R.à.	Bac non collecté	Les bacs du marchés n'ont pas été collectés.	Passage de l'information aux équipes pour un rattrapage le jour même par un autre équipage.
CESTAS	23/11/2021	Place du Chanoine Patry	Bac non collecté	Les bacs situés à côté de l'église n'ont pas pas été collectés./ stationnement gênant (fourgon blanc)	Passage de l'information aux équipes pour un rattrapage le jour même par un autre équipage.
CANEJAN	24/11/2021	Place des chênes	Bac non collecté	Les bacs de verre de la place ne sont pas collectés.	Réponse par mail au client avec des photos de la place qui n'a pas été collecté car un véhicule mal stationné à empêché l'équipage de passer.
CESTAS	24/11/2021	1 chemin de Gineste	Bac non collecté	Le bac de verre de l'utilisateur ne serait pas collecté.	Réponse par mail au client avec des photos des coordonnées GPS de la tournée montrant que le passage a bien été effectué correctement. Aucun signalement de l'équipage nous est remonté concernant ce chemin.
CANEJAN	25/11/2021	13 chemin du petit Bordeaux	Bac non collecté	Le bac de verre de l'utilisateur ne serait pas collecté.	Réponse par mail au client avec des photos des coordonnées GPS de la tournée montrant que le passage a bien été effectué correctement. Aucun signalement de l'équipage nous est remonté concernant ce chemin.
ST JEAN D'ILLAC	26/11/2021	3844 Av. de Bordeaux	Bac non collecté	Le bac de Cs de l'utilisateur n'aurait pas été collecté le mercredi.	Passage de l'information aux équipes pour une plus grande vigilance.
CESTAS	26/11/2021	3 Avenue de Verdun	Respect contrat	Les agents ont pris contact directement avec l'utilisateur pour un remplacement des conteneurs.	Passage de l'information aux équipes pour une plus grande vigilance quand au respect des consignes que nous leur donnons. A savoir de ne pas prendre contact directement avec l'utilisateur.

SUIVI DES RECLAMATIONS ET POINTS NOIRS JALLE EAU BOURDE 2021

Collectivité	Date	Adresse	Type de Réclamation	Détail Réclamation	Réponse Veolia
CESTAS	30/11/2021	Chemin de l'Estreme	Bac non collecté	Le chemin n'est pas collecté	Passage de l'information aux équipes. Collecte prévu le mercredi après-midi. Demande de comptes à l'équipage du secteur la semaine passée.
CESTAS	01/12/2021	Chemin de l'Housteau du Haut	Stationnement(s) gênant(s)	Un véhicule en stationnement gênant a posé problème à la BOM pour manoeuvrer. et n'a donc pas pu collecter le bac de l'usager.	Mail au client
DECHETTERIE	01/12/2021	déchetterie	Détérioration	Vidage d'une benne au sol à la suite d'une intrusion sur site après la fermeture.	Mail au client
CANEJAN	02/12/2021	3 imp du teinturier à Canejan	Déchets non conformes	Présence d'1 matelas, de bois et ferraille dans le bac OM	mail au client
CESTAS	06/12/2021	chemin de garenne	Stationnement(s) gênant(s)	Non collecte du coté gauche ainsi que de la raquette de retournement	mail au client
CESTAS	07/12/2021	Chemin de Graouille, Chemin de la roussette, Chemin de Biala, Allée des Chataigners, Chemin de Verdey	Bac non collecté	Les bacs de ces différentes rues ne sont pas collectés. En effet, les usagers se sont trompés dans le jour de passage et pensant que ce serait un lundi.	Mail de réponse au client et proposant un jours de rattrapage en fin de mois. Nous ne pouvons pas avant car les secteurs ne nous le permettent pas.
ST JEAN D'ILLAC	07/12/2021	42 Allée des sausssets saint jean d'illac	Stationnement(s) gênant(s)	Stionnement gênant en fin de residence obligeant notre véhicule à repartir en marche arrière	mail au client
CANEJAN	13/12/2021	Allée des bleuets canéjan	Bac non collecté	Stationnements et travaux ne permettant pas de collecter une partie de l'allée	Mail avec photo au client
CESTAS	14/12/2021	Air d'accueil des gens du voyage à Cestas Gazinet	Bac non collecté	Le contenu du bac présenté n'est pas conforme à la collecte. Présence de déchets de chantier.	Mail avec photo au client
CANEJAN	16/12/2021	Place du passage du luc	Route inaccessible	En raison de travaux la place n'a pas été collectée	Mail avec photo au client
CANEJAN	16/12/2021	rue du pré meurier canéjan	Bac non collecté	le bac présente était vide et plusieurs poches au sol. Nous ne les avons pas collectées	Mail avec photo au client
CESTAS	16/12/2021	19 allée des Chardonnerets	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour une plus grande vigilance et un rattrapage le mercredi suivant. Mail de réponse au client.
ST JEAN D'ILLAC	17/12/2021	Résidence Allée des Dunes	Bac non collecté	Le bac 4 roues était renversé dans le fossé. Il était non collectable.	Mail avec photo au client
CESTAS	17/12/2021	Société située Chemin du Grand Pas	Déchets non conformes	Le contenu du bac présenté n'est pas conforme à la collecte. Présence de déchets type câbles électriques et autre.	Mail avec photo au client
CANEJAN	17/12/2021	Allée des Pimprenelles	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour une plus grande vigilance et un rattrapage le mercredi suivant. Mail de réponse au client.
ST JEAN D'ILLAC	17/12/2021	Transporteur Audureau Saint Jean d'illac	Bac non collecté	Les bacs n'étant pas présentés au moment du passage de notre véhicule, la collecte n'a pas pu se faire	Nous avons demandé à la personne qui nous à contacté des transports Audureau, de sortir les bacs et avons renvoyé un véhicule qui les à collectés. Un des bac étant trop lourd (produits liquide en grande quantité) n'a pas pu être collecté.
ST JEAN D'ILLAC	15/12/2021	610 Avenue du Las	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour une plus grande vigilance et un rattrapage le mercredi suivant. Mail de réponse au client avec extraction WAVE montrant notre passage.
CANEJAN	21/12/2021	13 Chemin du petit Bordeaux	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Mail avec photo au client
CANEJAN	21/12/2021	2 Avenue du Lac	Bac non collecté	Le bac de l'usager n'aurait pas été collecté.	Passage de l'information aux équipes pour une plus grande vigilance et un rattrapage.
ST JEAN D'ILLAC	29/12/2021	287 Allée du Tillon	Bac non conforme	Le bac de l'usager est cassé	Mail au client
ST JEAN D'ILLAC	29/12/2021	42 Allée de Saussets	Vrac récurrent	Présence de vrac au sol non collecté.	Mail au client
CESTAS	23/12/2021	16 place Choisy Latour	Bac non collecté	déchets au sol et sur les bacs	information avec photo transmises par mail ce
CANEJAN	29/12/2021	Résidence le domaine des pins	Bac non présenté	Les bacs de CS n'étaient pas présentés lors du passage.	Mail avec photo au client
ST JEAN D'ILLAC	30/12/2021	42 Allée de Saussets	Vrac récurrent	Présence de vrac au sol devant un bac 750 L non	Mail au client
CESTAS	31/12/2021	11 allée des chataigners	Déchets non conformes	présence d'encombrants dans les 2 bacs	Mail au client