

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,  
à Céline Tellier, Ministre de l'Environnement, de la Nature,  
de la Forêt, de la Ruralité et du Bien-être animal,  
concernant  
**La réalisation d'une enquête de satisfaction  
visant à évaluer les services d'Intradel**

Madame la Ministre,

Intradel est une intercommunale 100 % publique qui regroupe 72 communes et est, soit directement, soit au travers de ses communes affiliées, au service de plus d'un million d'habitants.

Intradel apporte aux communes affiliées un service complet de gestion des déchets ménagers et assimilés: prévention, réutilisation, collecte, tri, recyclage, valorisation et élimination, le tout dans le respect des législations européennes, belges et régionales.

Plusieurs collectes existent, à savoir le conteneur noir pour les déchets résiduels, le conteneur vert pour les déchets organiques, les PMC et le conteneur jaune pour les papiers/cartons. Cinq communes proposent une collecte des déchets organiques en sac biodégradable.

Dans un objectif d'amélioration permanent et afin de répondre le mieux possible aux attentes des habitants, quels outils sont mis en œuvre pour évaluer le plus justement possible la satisfaction des citoyens face à ces différents services? Une enquête de satisfaction a-t-elle déjà eu lieu et, dans l'affirmative, quand a-t-elle eu lieu et quelles en sont les conclusions? A défaut, ne serait-il pas intéressant de lancer une enquête de satisfaction?

Je vous remercie.

## **Réponse de la Ministre Tellier:**

[Aout 2022]

À ce stade, mon administration (SPW ARNE – Département du Sol et des Déchets) n'a pas eu connaissance de la réalisation ou de résultats d'une enquête de satisfaction des services rendus par l'intercommunale de gestion des déchets Intradel. Afin de s'en enquérir, elle a pris directement contact avec les responsables d'Intradel, qui m'ont fourni les éléments d'informations suivants:

*« Intradel est mandaté par ses communes pour réaliser ses activités, c'est donc d'abord via les contacts avec les communes que nous pouvons mesurer leur degré de satisfaction de nos activités. En plus des contacts réguliers de nos gestionnaires de zones de collecte avec les administrations communales pour régler les problèmes éventuels, nous organisons deux fois par an 4 comités de suivis regroupant les communes de nos différentes zones de collecte.*

*C'est lors de ces comités que les communes nous font part de leur satisfaction quant à la rapidité de résolutions des problèmes de terrain et des remarques ou plaintes de leurs citoyens. En plus de ces contacts avec les communes, nous tenons à jour en permanence le nombre de plaintes des citoyens ou des communes reçues par nos services. En 2021, nous avons enregistré en moyenne 4.167 plaintes pertinentes pour 1.037.000 habitants soit 0,4 %.*

*Intradel a en effet déjà mené (via un organisme externe) deux enquêtes de satisfaction concernant nos actions.*

*La première date d'avril 2018 et concernait les Recyparcs qui sont notre premier outil de collecte puisqu'ils accueillent 47 % des tonnages gérés par l'intercommunale et presque 2 millions de visites par an.*

*Il ressort de l'enquête qu'une très large majorité de citoyens (97 %) sont satisfaits (40 %) ou très satisfaits (57 %) de l'accueil. Nous savons aussi qu'une très large majorité est fidèle à un seul parc (93 %) et que toute demande de conseil adressée à un écocuide (par 80 % des usagers) est considérée comme utile par 99 % de ces personnes.*

*La seconde date de juin 2020 et concernait les collectes de P+MC dans les 65 communes de l'intercommunale desservies par des collectes en deux sacs.*

*Il ressort de l'enquête que 90 % des personnes considèrent le système facile d'utilisation et 89 % savent où se procurer des sacs transparents. Le problème principal reste la durée entre chaque collecte de sacs transparents, mais ce problème ne touche que 10 % des répondants. Lors de cette étude, nous avons également pu déterminer le « top 5 » des déchets qui apportent une hésitation aux citoyens et dès lors nous avons ciblé une communication sur ces déchets. Lors de cette enquête, nous avons également posé la question du changement des habitudes d'achat afin de limiter les emballages et on constate quand même que 46 % ont changé ces habitudes (plus d'achats en vrac, moins de préemballés ...) ».*

Des informations transmises par Intradef, il ressort que celle-ci fait réaliser une enquête de satisfaction par un organisme indépendant environ tous les deux ans, et que les résultats obtenus sont disponibles pour les communes donnant mandat à Intradef pour la gestion de leurs déchets ménagers et assimilés.