
NOUVELLES MODALITES DE LA COLLECTE DES ENCOMBRANTS A COMPTE DU 1^{ER} OCTOBRE 2021

➤ Pour les habitations individuelles ou les logements scindés en plusieurs lots

Les particuliers auront la possibilité de faire une demande de rendez-vous pour la collecte d'au moins 0,5 m³ d'encombrants auprès de l'entreprise NICOLLIN :

- Grâce au site internet « encombrantssurrendezvous.fr/particulier » pour effectuer une demande en ligne 24/24h 365 jours par an.
- Par téléphone via le **numéro vert** : ☎ **0 805 288 396** accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 sans interruption.

Le particulier pourra prendre autant de rendez-vous que nécessaire. Le délai entre la demande de rendez-vous et la collecte sera de 6 jours ouvrés contre 3 semaines sur l'ancien marché. Un rendez-vous dans un délai de 48 heures sera désormais possible, dans le cas de décès ou de déménagement urgent.

Le particulier aura la possibilité de choisir entre deux créneaux : le matin entre 7h00 et 13h00, ou l'après-midi 13h00 et 18h00.

Lors de sa prise de rendez-vous, un particulier devra mentionner la typologie des déchets et la volumétrie, choisir un jour et un créneau. Il se verra ensuite attribué un numéro de rendez-vous avec mention du volume estimé à collecter. Un SMS de confirmation sera envoyé 48 heures avant la prestation pour les rendez-vous fixés plus de 3 jours à l'avance.

Les encombrants devront être déposés sur le trottoir accompagnés d'un papier mentionnant le numéro de dossier au plus tôt la veille (suivant le créneau retenu) ou en fin de matinée. Au plus tard, l'ensemble des encombrants devra être sorti en début de créneau. La présence du demandeur, quoique souhaitée, n'est pas obligatoire durant l'opération de collecte.

➤ Pour les appartements en immeuble (grands ensembles)

Les particuliers devront s'adresser à leur bailleur ou syndic pour accéder à cette prestation. Ces entités pourront bénéficier d'une collecte d'encombrants sur rendez-vous, dès lors qu'elles disposeront d'un point de collecte référencé. Les numéros de référencement déjà existants resteront valables après le 1^{er} octobre permettant la continuité du dispositif précédent. Les nouvelles demandes de référencement seront à faire via le numéro vert de l'entreprise ESTERRA et feront l'objet d'une réunion sur site en présence des différentes parties : ESTERRA, MEL et un représentant du bailleur ou syndic.

De la même manière, une fois référencés, et pour un volume minimum de 3m³, bailleurs ou syndics auront le choix de faire une demande de rendez-vous auprès de l'entreprise :

- sur le site internet : «encombrantssurrendez-vous.fr/bailleur » pour faire une demande en ligne via la saisie du numéro de référencement.
- par téléphone, via le **numéro vert** : ☎ **0 805 286 800** de la plateforme téléphonique de la société ESTERRA,

Les bailleurs et syndics auront la possibilité de réserver le créneau du matin 7h00/13h00 ou celui de l'après-midi 13h00/18h00, dans un délai maximum de 5 jours ouvrables, au lieu d'un mois actuellement. La limite de 12 collectes par an disparaît.

Une fois la demande de réservation de créneau faite, ils recevront une confirmation avec un numéro de rendez-vous qu'ils devront présenter lors de la collecte. Le rendez-vous se fera à une heure précise avec une tolérance de +ou - 15 minutes. La présence du représentant que le bailleur aura désigné est obligatoire. Les encombrants pourront être collectés de manière privilégiée en logette, ou en point de regroupement, ou encore en conteneur maritime. Ces dispositifs devront permettre de promouvoir et d'isoler le gisement pouvant être réemployé. L'ensemble des encombrants devront être présentés 15 minutes avant le rendez-vous, et sortis au plus tôt la veille de l'opération de collecte pour le créneau du matin et en fin de matinée le jour de la collecte, pour le créneau de l'après-midi.

Les bailleurs et syndics seront invités à demander une collecte spécifique des objets du réemploi en pied de résidence dans le cadre d'une sensibilisation par simple appel de la plateforme téléphonique de la société ESTERRA.

Le numéro vert des encombrants (☎ 0 800 203 775 actuel) perdurera tout le mois d'octobre et diffusera un message afin de réorienter les usagers sur les nouveaux numéros.

Pour toute réclamation ou information, les usagers auront toujours la possibilité de contacter le numéro vert des Déchets Ménagers de la MEL : ☎ 0800 711 771 de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 ou écrire via le mail unique : contact-dechets@lillemetropole.fr.