

Durant mon stage de maturité professionnelle commerciale à Caritas Jura, j'ai choisi de faire un travail sur le Tritout. Aussi, je pense que nombre d'entre vous se rappellent du questionnaire « satisfaction clients » que je vous ai distribué juste avant les fêtes de fin d'année.

Je tiens en premier lieu à vous remercier chaleureusement pour votre patience, pour votre bonne volonté, en dépit de températures parfois glaciales. Mon travail a d'ailleurs été largement influencé par la convivialité qui règne au Tritout. Si c'est un aspect auquel je croyais peu avant d'y venir, j'ai été agréablement surpris de voir qu'au-delà d'une simple déchetterie, le Tritout s'apparente aussi à un « lieu de rencontres » où se créent des rapprochements entre villageois qui ne se font nulle part ailleurs.

Mais en quoi la convivialité du Tritout est-elle supérieure à d'autres déchetteries, me demanderez-vous ? Et bien je pense que c'est son système de tri sélectif qui oblige tout un chacun à passer un plus de temps à trier et permet ainsi plus de contacts. En ces temps de détachement général, qui voient naître de plus en plus d'outils de communication et, paradoxalement, de plus en plus de solitude, cela fait plaisir de remarquer que des rapprochements continuent où on ne les attend pas forcément.

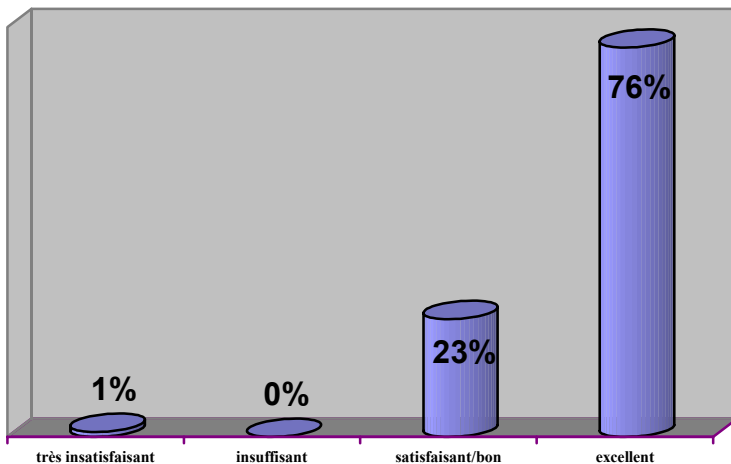
De plus, vous avez été très nombreux à souligner la compétence et la qualité d'accueil des travailleurs de Caritas Jura et ces résultats encourageants donnent une reconnaissance bienvenue à l'équipe de gestion du Tritout.

Et c'est bien ces brefs instants de sympathie, d'humanité qui constituent pour moi l'essentiel de cette expérience. Avoir la chance de voir que derrière une impression d'importants va-et-vient, les pauses, les regards, les sourires en sortent finalement vainqueurs.

Samuel Frund

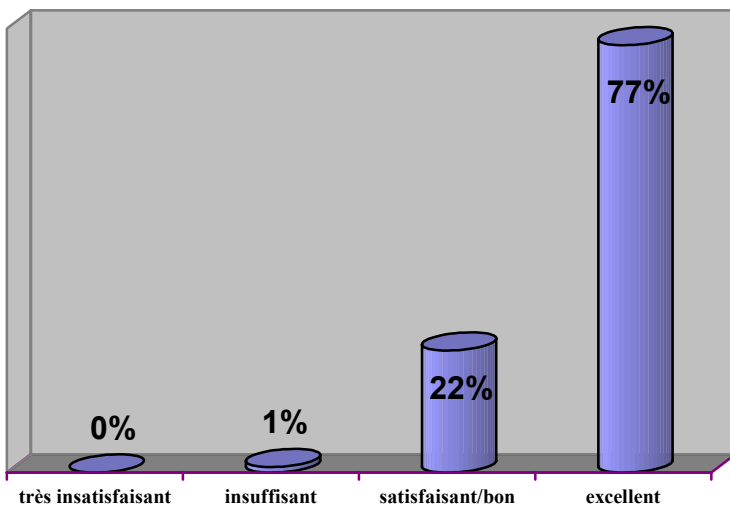
## *A propos de l'équipe de gestion :*

### **L'accueil au Tritout par le personnel de Caritas Jura**



On peut s'étonner un peu d'un résultat si positif étant donné le travail souvent très soutenu des personnes travaillant au Tritout. Car si l'accueil est un aspect important dans ce type de services, les horaires d'ouvertures et le grand nombre de va et viens ne permette pas forcément de s'en préoccuper constamment. C'est donc très réjouissant de noter la qualité des rapports entre le personnel de Caritas Jura et les clients du Tritout.

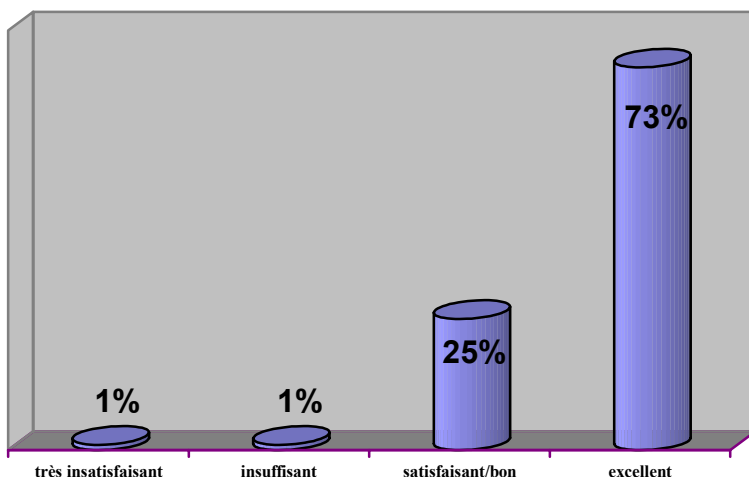
### **La compétence dans l'aide apportée**



La encore, le résultat est enthousiasmant. Si on peut penser que gérer une déchetterie traditionnelle est plutôt simple, ce n'est pas forcément le cas du Tritout. En effet, le nombre impressionnant de bennes et la quantité des passages engendrent un travail conséquent. Cela demande une bonne organisation et de la rapidité dans l'exécution des tâches. Il est ainsi gratifiant de s'apercevoir que les gens ont remarqué ces qualités primordiales et en sont pleinement satisfaits.

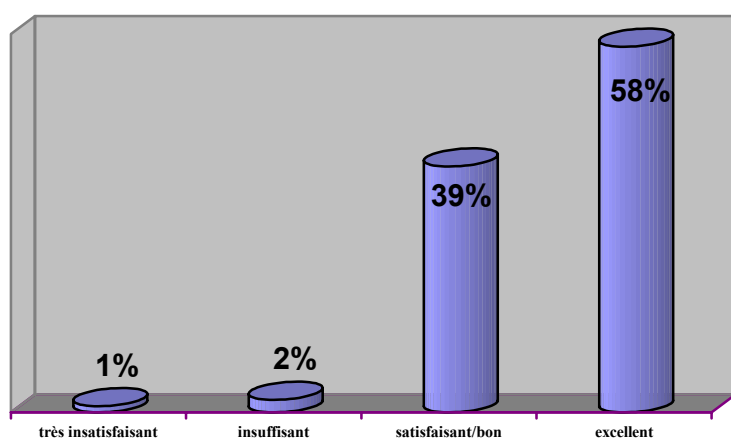
## *A propos du fonctionnement*

### **L'utilité d'une déchetterie à tri sélectif**



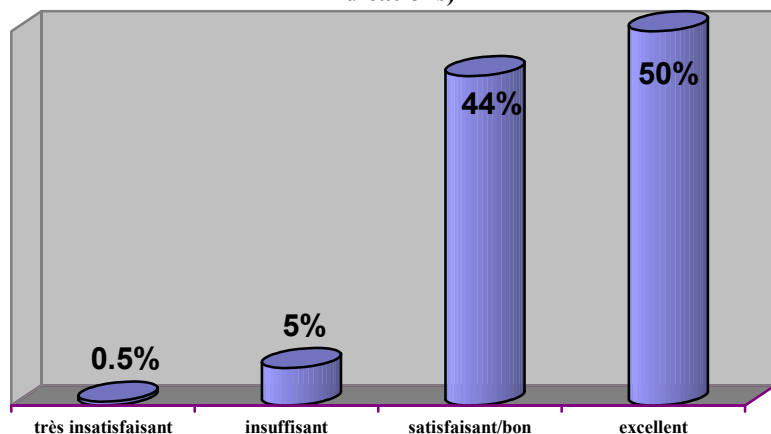
Une déchetterie comme le Tritout étant clairement au service d'une vision écologique de la récupération des déchets, les réponses positives à cette question en deviennent prometteuses. En effet, si l'investissement des habitants de Vicques n'est pas négligeable, on remarque cependant qu'il ne regrette rien, bien au contraire. Ils sont bien conscients de l'aspect novateur et des nombreuses possibilités de récupération qu'offrent le Tritout.

### L'utilisation / disposition pratique des bennes



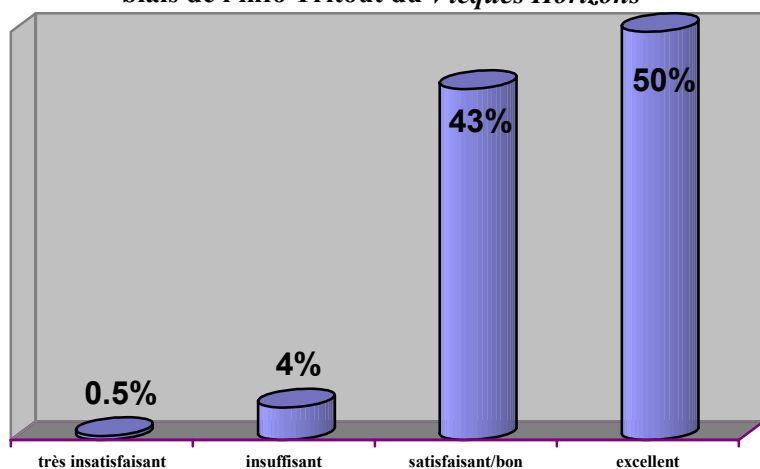
On note ici un avis légèrement plus nuancé bien que toujours largement positif. Cela est sans doute dû au fait que le Tritout contient autant de bennes et que les gens n'ont pas l'habitude de faire autant « d'efforts » pour trier les différents types de déchets. Mais dès qu'ils sauront plus précisément où se trouve chaque benne et n'auront plus à poser la question au personnel, j'imagine qu'il seront encore plus satisfaits.

### L'information pour l'utilisation du Tritout (affichages et indications)



La encore, le résultat, très positif néanmoins, montre que les gens n'ont pas encore l'habitude du Tritout. On peut d'ailleurs très souvent les remarquer un peu désorientés devant tant de possibilités. Cependant, je pense qu'il ne faut pas prendre à la légère ce résultat et se demander ce qu'il est possible d'améliorer en terme d'indications et d'affichage afin de mettre au maximum en valeur la diversité des possibilités du Tritout et de faciliter ainsi son utilisation.

### L'utilité de l'information et des statistiques par le biais de l'info Tritout du *Vicques Horizons*

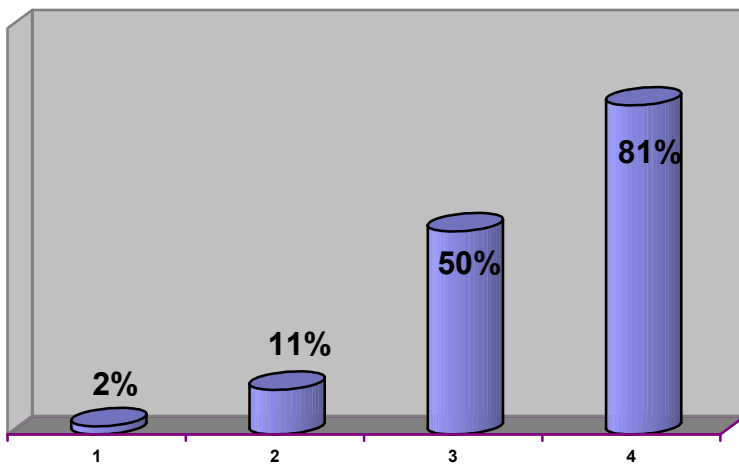


Le *Vicques Horizons* est un petit journal distribué gratuitement aux habitants de la commune de Vicques. C'est un moyen de communication qui permet, entre autre, de mettre en valeur l'utilisation du Tritout par des chiffres de fréquentation et d'informer les gens sur les différentes possibilités d'élimination qui leur sont proposés. Ainsi, on remarque que dans l'ensemble, les gens estiment ce moyen de communication utile et semblent s'informer au sujet de leur déchetterie.

(voir exemplaire du *Vicques Horizons* en annexe)

## *A propos de Caritas Jura*

*Pensez-vous que le Tritout est un projet en phase avec l'image et les buts d'une institution comme Caritas Jura ?*



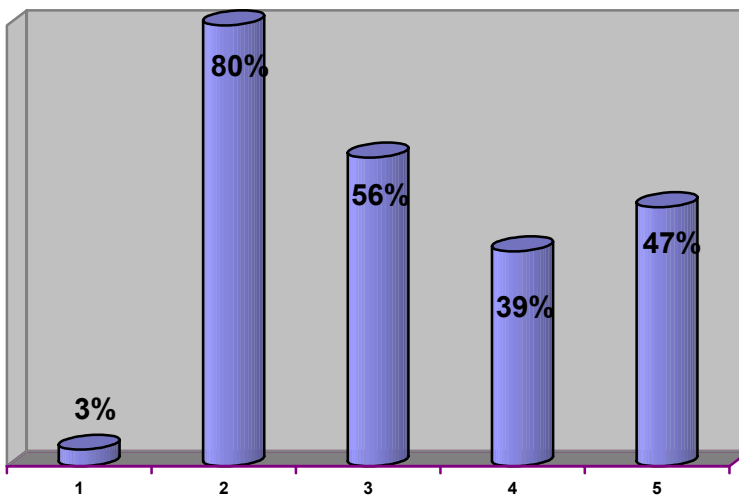
*(choix multiples)*

- 1.** Non, je pense que Caritas Jura devrait se concentrer sur d'autres projets
- 2.** Non, mais cela ne me gêne pas
- 3.** Oui, car l'activité de récupération a toujours été un objectif de Caritas
- 4.** Oui, parce que cela permet de réinsérer des personnes sans-emploi

Pour cette question, on remarque que les gens associent assez clairement Caritas Jura et la réinsertion. Environ 50% des gens font également le lien entre la récupération et Caritas. Cependant, 10% des gens questionnés ont des doutes concernant l'intérêt de l'implication de Caritas Jura dans la récupération de déchets mais ne considèrent pas pour autant cela gênant ou choquant.

Personnellement, j'estime à présent que l'implication de Caritas Jura dans ce type de projets est une suite logique et en quelque sorte l'aboutissement du principe de récupération propre à Caritas. Mais il est vrai que si je ne travaillais pas à Caritas, je n'aurais certes pas été gêné, mais le lien ne m'aurait absolument pas paru évident. Je n'aurais pas associé Caritas Jura à une déchetterie.

*Selon vous, au-delà de sa fonction première, que représente le Tritout ?*



*(choix multiples)*

- 1.** Rien de plus qu'une déchetterie
- 2.** Une manière de sensibiliser les gens à la récupération et au recyclage
- 3.** Un modèle à imiter ailleurs
- 4.** Une opportunité pour les demandeurs d'emploi
- 5.** Une déchetterie ainsi qu'un lieu de rencontre et de convivialité

*Le Tritout est plus qu'une déchetterie, cela semble évident pour quasiment tous les gens questionnés. Par la force des choses, la diversité du Tritout amène les gens à se sensibiliser au recyclage et à la récupération de déchets. En effet, ils sont tous invités à trier précisément leurs déchets en fonction des bennes proposées. Et le fait que la grande majorité des gens soulignent cet aspect indique une réelle sensibilisation écologique des utilisateurs du Tritout.*

*De plus, les habitants de Vicques semblent pleinement satisfaits du modèle du Tritout car ils estiment que ce système de déchetterie devrait inspirer d'autres communes. L'intérêt actuel témoigné par les autres communes du val Terbi laisse également espérer une extension de ce genre de déchetterie.*