

# La marche à suivre en cas d'oubli de collecte de vos poubelles

---

## Vérifications préalables indispensables

- Consultez le calendrier officiel de collecte sur le site internet de votre mairie ou de votre intercommunalité pour confirmer que le jour de ramassage était bien prévu.
- Assurez-vous que votre bac a été déposé sur la voie publique avant l'heure limite fixée par l'arrêté municipal de votre commune.
- Vérifiez que le bac est conforme aux règles de tri et qu'il n'a pas été refusé pour une erreur de contenu (ex: présence d'indésirables dans le bac de tri).

## Éléments nécessaires pour votre réclamation

- Vos coordonnées complètes : nom, adresse exacte du lieu de collecte, numéro de téléphone et adresse email.
- La date précise de l'oubli de collecte.
- Le type de bac concerné (ordures ménagères, tri sélectif ou biodéchets).
- Le numéro de référence du point de collecte ou le code bac si celui-ci est identifié par une puce électronique.
- Une photo du bac non collecté, laissé à son emplacement habituel, pour prouver la conformité du dépôt.

## Modèle de lettre de réclamation

- Objet : Réclamation pour oubli de collecte des déchets - [Votre adresse]
- Madame, Monsieur, je vous informe que mon bac de [type de bac] n'a pas été collecté le [date de l'oubli].
- Le bac était présenté sur la voie publique avant l'heure limite réglementaire.
- Je vous demande de bien vouloir procéder à son enlèvement dans les meilleurs délais ou de m'indiquer le motif du refus de ramassage.
- S'il s'agit d'un problème récurrent, merci de vérifier le parcours de collecte pour identifier un éventuel dysfonctionnement technique.

## Conseils pour une résolution efficace

- Privilégiez les formulaires de contact en ligne ou les applications mobiles dédiées mises en place par votre mairie pour un traitement plus rapide.

- Si vous envoyez un courrier, conservez systématiquement une copie ou une preuve d'envoi (accusé de réception).
- Mentionnez explicitement si le problème est systématique afin d'aider les services techniques à identifier un dysfonctionnement récurrent sur votre secteur.