

F.A.Q

// Téléservice Composteurs Individuels //

Comment réserver et payer son composteur ?

- 1/ Se rendre sur la « **Démarche en ligne - Toulouse Métropole** » (accessible depuis le site toulouse-metropole.fr [[page compostage](#)] ou directement depuis demarches.toulouse-metropole.fr).
- 2/ Choisir la rubrique : **Environnement-Propreté > Demande de composteur individuel**
- 3/ Se connecter ou créer un compte
- 4/ Suivre les étapes de réservation
- 5/ Procéder au règlement par carte bancaire (sécurisé)

Aucune date de distribution ne me convient, comment faire ?

Se reconnecter ultérieurement sur la plateforme « Démarche en ligne de Toulouse Métropole », **sans aller jusqu'à l'étape de paiement.**

De nouvelles sessions sont ajoutées au fur et à mesure par le service.

Leur fréquence est en moyenne de **2 à 3 dates par mois.**

Les sites de distribution sont :

- Toulouse Nord Minimes
- Toulouse Centre Île du Ramier
- Blagnac Andromède
- L'Union Centre
- Colomiers en Jacca

PRÉCAUTIONS COVID-19

Toutes les mesures seront prises par nos agents pour respecter les règles sanitaires en vigueur et les gestes barrières. Pendant la période de pandémie, les distributions seront organisées sous forme de drive afin de limiter au maximum le contact avec les usagers.

Puis-je modifier mon RDV ?

Oui jusqu'à 24h avant la date de retrait prévue.

Au delà contacter le service par téléphone (via Allô Toulouse ou Métropole Intervention).

Comment modifier mon RDV ?

Se connecter à demarches.toulouse-metropole.fr

Ou

Cliquer sur le lien présent dans votre mail de confirmation de RDV.

>> Attention, aucun RDV ne pourra être pris moins de **24h avant la date de distribution.**

Puis-je changer de modèle de composteur après réservation ?

Non, un composteur réglé ne peut pas être changé.

Puis-je annuler ma demande ?

Oui, depuis votre compte sur la plateforme demarches.toulouse-metropole.fr

>> Attention, il n'y aura **aucun remboursement au-delà de 2 mois après la date de paiement.**

Je n'ai pas internet / de carte bancaire, comment commander un composteur ?

Mode de paiement	Procédure	Accès
Carte bancaire	En ligne	demarches.toulouse-metropole.fr
Si pas internet ou pas de CB (procédure exceptionnelle)		
Chèque	Par courrier (chèque + bulletin + justificatif de domicile)	Par téléphone ou par courriel auprès de l'équipe compostage
Espèces	Sur RDV (prévoir l'appoint + justificatif de domicile)	Par téléphone ou par courriel auprès de l'équipe compostage

Quelles sont les conditions pour obtenir un composteur ?

- être résident de Toulouse Métropole
- un composteur par foyer
- le composteur doit être installé sur un terrain privé et non ouvert au public
- les composteurs ne sont pas adaptés aux terrasses et balcons

IMPORTANT : inviter les administrés à lire la « La charte des modalités de mise à disposition de composteur individuel » disponible depuis :

- demarches.toulouse-metropole.fr
- La page « [Compostage](#) » du site de Toulouse Métropole

Contacts

RAPPEL : Les lignes directes du service compostage ne doivent pas être communiquées aux usagers.

Pour nous contacter :

1/ Inviter les usagers à contacter :

- **Allô Toulouse : 05 61 222 222**
- **Métropole Intervention** (hors ville de Toulouse) : **0800 201 440**

2/ Renvoyer les personnes en ligne vers :

- **Florent MARIE** : questions techniques / jardins publics / suivi dossier de composteurs individuels
05 62 27 64 95
- **Pierre BONNEFONT** : questions techniques / jardins publics / suivi dossier de composteurs individuels
05 61 22 21 44
- **Laurie BIALDYGA** : régie (paiement, annulation, remboursement, ...)
05 61 22 35 91
- **Laurencia TREBOSC** : projets de compostage collectifs immeubles et/ou jardins publics / formations
05 62 27 61 53

Un problème technique sur la plateforme ?

Contactez **Florent MARIE 05 62 27 64 95** - ou **Pierre BONNEFONT 05 61 22 21 44**