CENTRE DE RESSOURCES ECONOMIE CIRCULAIRE ET DECHETS

Enquête d'évaluation des pratiques des citoyens sur la gestion et la prévention des déchets

Lamballe Terre & Mer

Auteur :

41 Rue Saint-Martin
BP 90456
22400 Lamballe
Voir le site internet
Ronan Guichard
ronan.guichard@lamballe-terre-mer.bzh

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

L'évaluation technique et financière de la mise en place de la redevance incitative montre une baisse importante de la production d'ordures ménagères résiduelles (-30% en 3 ans) sur le territoire communautaire et des tarifs de redevance qui n'ont pas augmenté depuis 2012.

Après 36 mois de mise en place avec des résultats performants en terme de diminution de production de déchets et d'optimisation des coûts du service, une évaluation des impacts de la redevance incitative auprès des usagers et du personnel de Lamballe Communauté par l'intermédiaire d'une enquête de satisfaction, a été soumise aux élus. Suite à la validation du projet par les élus communautaires en août 2014, une consultation a été lancée en septembre 2014 pour titulariser un bureau d'études qui avait pour mission d'évaluer ces impacts.

L'enquête d'évaluation a pour objet d'appréhender l'opinion, les comportements et le degré de satisfaction des usagers en matière de gestion des déchets ménagers concernant la collecte des ordures ménagères, des recyclables, le tri des déchets, les déchèteries... Elle doit notamment concourir à améliorer la qualité de services en tenant compte de la satisfaction des usagers, repérer les éventuels dysfonctionnements, orienter les élus dans leurs choix, définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer la satisfaction des usagers. Les résultats de l'enquête permettront d'améliorer la qualité de services et constitueront un véritable outil d'aide à la décision.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

Lamballe Communauté a souhaité mettre une démarche d'enquête afin de mesurer la perception du dispositif auprès des usages du service de collecte, des élus et des agents. De plus, l'enquête s'est attachée aussi à mesurer l'impact sur les pratiques face à la gestion et la prévention des déchets. Les objectifs de l'enquête à réaliser sont donc de :

- mesurer la satisfaction des décideurs, des agents du service Déchets Ménagers et des usagers du service de collecte au regard de critères techniques, de communication et de coût ;
- évaluer les outils de communication en matière de gestion des déchets ménagers ;
- apprécier des propositions de changement dans le cadre d'une optimisation du service.

Et de qualifier et quantifier :

- les freins et les obstacles ;
- les leviers et les motivations aux changements : recenser les besoins, les attentes et propositions des usagers, mais aussi des élus et des agents.

Résultats quantitatifs

La Redevance incitative :

- 91% des sondés sont satisfaits la mise en place de la redevance incitative ;
- 60% des sondés eux présentent leur conteneur d'OMr au moins une fois par mois. Ce dernier chiffre peut être consolidé par le chiffre issu du taux de collecte relevé en 2014 qui s'établissait à un taux de présentation de 54% ;
- 81% des sondés estiment que le système de facturation partie fixe – partie variable est clair et assez clair ;
- 36% des sondés pensent que les tarifs ont augmenté.

Les collectes séparatives :

- 91% des sondés disent trier systématiquement ;
- 93% des sondés présentent à la collecte des sacs jaunes tous les quinze jours ;
- il ressort de l'enquête que les supports de communication sont lus, utiles et clairs à 85%.
- 57% des sondés effectuent des dépôts dans les colonnes à textiles usagés ;
- 95% des sondés sont satisfait des services proposés en déchèterie.

La prévention :

- 67% des sondés se disent actifs au geste de compostage ;
- 52% des sondés ont entendus parlés des sessions de formation gratuite sur le compostage-paillage et jardinage raisonné ;
- « connaissez-vous des gestes de prévention ? » : 61% des sondés assurent avoir entendu parlé de la prévention des déchets.

Le compostage arrive en première position dans la classification des gestes de prévention. En deuxième position à 34%, le geste de prévention s'inscrit plus dans une démarche d'éco-consommation et d'évitement d'emballages. Le tri n'arrive qu'en troisième position avec 22%.

Résultats qualitatifs

La Redevance incitative :

- Système facturation clair => le dispositif est compris techniquement ;

- Mais une connaissance mitigée des droits ;

- Perception positive et unanime sur la diminution du tonnage des OM ;

- Perception divergente sur les aspects financiers :

1. Les citoyens ont le sentiment que les tarifs ont augmenté ;

2. Les élus perçoivent un impact positif sur les aspects financiers ;
3. Les agents s'interrogent sur l'absence de dégressivité du système.

- Impact positif sur les changements de pratiques liées à la gestion des déchets mais pas sur les pratiques d'achats en amont ;

- Pas d'association entre la RI et les actions liées à la prévention de déchets.

Renforcer la communication sur la démarche d'ensemble (gestion & prévention) :

- Eclairer sur la finalité : les objectifs de la mise en place de la RI ;

- Communiquer sur les résultats pour encourager et développer les pratiques via la prise de conscience de l'impact environnemental et sociétal ;

- Faire le lien entre les différentes actions qui peuvent être mises en place pour aller dans le sens de la réduction des déchets.

MISE EN OEUVRE

Planning

Juin 2014 : décision de lancer une enquête d'évaluation et d'impact du dispositif mis en place en termes de gestion et e prévention des déchets ;

- Juillet - septembre 2014 : rédaction du cahier des charges et consultation ;

- Octobre 2014 : attribution du marché à un bureau d'études ;

- Novembre 2014 : 1ère réunion de travail sur le projet avec affinement des questions ;

- Décembre 2014 : enquête téléphonique auprès de 600 foyers et 30 élus communautaires ;

- Janvier 2015 : enquête en vis-à-vis avec l'ensemble des agents du service Déchets Ménagers soit 28 agents ;

- Mars 2015 : présentation des résultats aux cadres du service Déchets Ménagers et service Communication ;

- Mars 2015 : présentation des résultats à la Commission Déchets ménagers et aux membres du Bureau Communautaire ;

- Avril 2015 : présentation des résultats au Conseil Communautaire.

Moyens humains

- le service Déchets Ménagers a été moteur et acteur dans cette enquête. Après avoir effectué le montage du projet, le service tout entier a été auditionné sur 2 jours ;

- le service Communication a participé à la validation des thèmes abordés ainsi qu'à la réunion de lancement du projet avec le bureau d'études ;

- le bureau d'études a réalisé l'enquête téléphonique des 30 élus et 600 usagers en 15 jours. L'ensemble des appels téléphoniques ont été réalisé par les membres du bureau d'études (15 enquêteurs) non par un prestataire extérieur.

Moyens financiers

L'enveloppe budgétaire concernant la réalisation de l'enquête d'évaluation des pratiques des citoyens sur la gestion et la prévention des déchets s'articule autour de 25 500 € HT.

Moyens techniques

Service Déchets Ménagers : implication dans la rédaction des thèmes à aborder et le suivi de l'enquête. Mise en place d'un planning pour l'enquête en vis-à-vis avec les agents sur deux jours. Transferts des coordonnées des élus et réalisation d'une présentation de la collectivité avec les différents supports de communication.

Bureau d'études : dispose d'une plateforme téléphonique avec un logiciel d'enquête permettant d'exporter les données vers différents logiciels de traitement statistiques.

Partenaires mobilisés

Service Déchets Ménagers : le service a réalisé des recherches sur des modes opératoires d'enquêtes ainsi que rédiger le cahier des charges pour la consultation ;

Service Communication : le service a participé à l'élaboration des différents thèmes devant faire partie de l'enquête ;

Président, Vice-Président et Direction : les responsables politiques et administratifs ont validé la trame ainsi que le protocole de l'enquête ;

ADEME et Eco-Emballages : le service a fait appel à ces deux structures pour connaître les bureaux d'études susceptibles de réaliser une telle enquête. L'important était de disposer d'une liste de bureaux d'études spécialisés dans des enquêtes sur les déchets.

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

Cette action est facilement reproductible pour d'autres collectivités qui souhaitent connaître l'impact d'un tel changement dans la gestion des déchets ménagers. Cette enquête est assimilable à une campagne de caractérisation car elle permet de matérialiser la perception du nouveau service proposé ainsi que des actions de préventions.

Difficultés rencontrées

Cette action n'est pas en soit originale. Toutefois, elle permet de croiser le ressenti des usagers, des agents de collecte et des élus sur une évolution de service en place depuis 3 ans qui lors de son démarrage a fait beaucoup parlé d'elle. Pour que l'enquête soit la plus proche possible de la réalité, l'échantillon doit impérativement comporter 600 citoyens sondés (600 questionnaires aboutis).

Recommandations éventuelles

La principale difficulté rencontrée concerne essentiellement le nombre de thèmes à aborder et de ce fait le nombre de questions. Le temps d'interview ne doit pas dépasser 15 minutes sinon l'enquêteur perd son interlocuteur. De plus, il faut faire attention au nombre de champ de réponse à chaque question qui peut perturber le sondé.

L'opportunité de disposer des résultats de l'enquête a permis de mesurer la satisfaction face au service, d'identifier les pratiques des citoyens et de faire émerger des pistes d'amélioration. De plus, l'enquête permet aussi de tester des évolutions pressenties par la collectivité comme le passage en bac sélectif à la place du sas jaune. L'objectif de l'enquête était de connaître la perception du service et les résultats serviront comme base de travail pour une amélioration et comme outil d'aide à la décision.

Mots clés

EMPLOYE

Dernière actualisation

Mai 2015
Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr
sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Stéphane LECOINTE
stephane.lecointe@ademe.fr
Direction régionale Bretagne