

## Enquête auprès des agents de la CUS

### La prévention des déchets et les agents de la CUS : pratiques, représentations et perspectives d'action.



Les résultats seront présentés aux agents lors de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets, qui aura lieu du 19 au 27 novembre 2011.

#### Pourquoi une enquête ?

La production de déchets est en constante augmentation. En 2009, près de 243 000 tonnes de déchets ont été prises en charge par la Communauté urbaine de Strasbourg. Pour infléchir cette tendance, la collectivité s'est engagée, en partenariat avec l'ADEME, dans un Programme Local de Prévention des déchets afin de réduire de 7% la quantité de déchets produits sur son territoire d'ici 2015. La CUS, en tant qu'administration productrice de déchets, se doit d'être exemplaire. Chacun peut participer à la réduction des déchets à la source.

La Direction de l'environnement et des services publics urbains, avec l'appui du service Contrôle de gestion et évaluation des politiques publiques, a réalisé une enquête pour connaître les pratiques des agents au quotidien sur leur lieu de travail et recueillir leurs propositions. L'objectif est d'élaborer un plan d'actions dont la mise en œuvre débutera en janvier 2012.

#### Cette enquête vise à répondre à trois questions :

- Quels sont les gestes écologiques que pratiquent les agents de la CUS au quotidien sur leur lieu de travail ?
- Comment les agents de la CUS perçoivent-ils l'enjeu de la réduction des déchets ?
- Quelles sont les pistes de travail pour l'élaboration d'un plan d'action en matière d'éco-exemplarité de la collectivité ?

## En résumé

### Une enquête couronnée de succès

Le questionnaire a été envoyé le 14 septembre à plus de 5 000 agents disposant d'une adresse électronique.

Le 30 septembre, date de clôture, nous avons reçu plus de **1 250 réponses**. Cette forte participation est une première preuve, de l'intérêt suscité par cette thématique.

Par ailleurs, nous avons reçu un grand nombre de messages d'encouragement.

**Nous tenons encore une fois à remercier les agents pour leur mobilisation.**

### Des résultats témoignant de l'engagement des agents

Les agents sont déjà **exemplaires** pour un certain nombre d'actions :

- 82% veillent à imprimer le moins possible leurs documents
- 91% trient leurs déchets
- 80% consomment l'eau du robinet

Ils sont **conscients** de l'impact environnemental de leur activité professionnelle (déplacement, énergies, etc.).

Le questionnaire a permis de révéler un certain nombre de **freins** aux comportements éco responsables.

Malgré tout, la motivation des agents s'est aussi traduite par de nombreuses **propositions**.

### Pour donner suite aux propositions

Un plan d'actions prenant compte de l'ensemble des résultats sera proposé en début d'année prochaine.

Il s'appuiera sur l'engagement de **l'ensemble des agents** de la collectivité, dans des actions concrètes pour la réduction des déchets à la source.

**La prévention, c'est l'affaire de tous !**



# Quelles sont les pratiques des agents de la CUS au quotidien sur leur lieu de travail ?

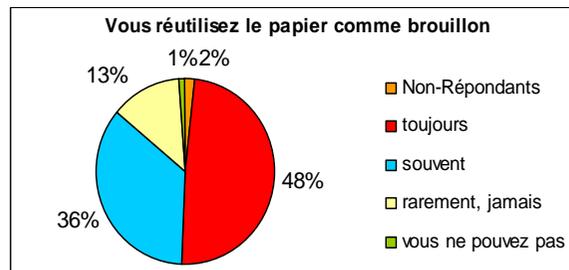
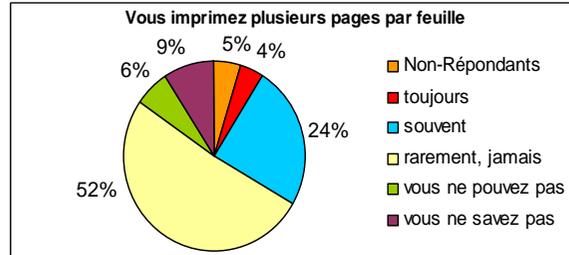
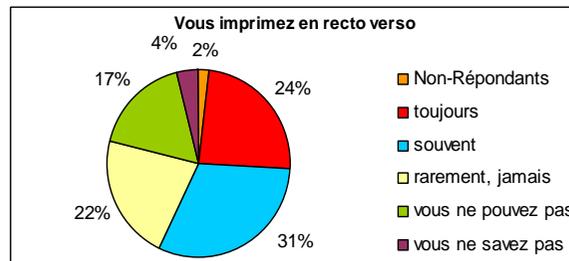
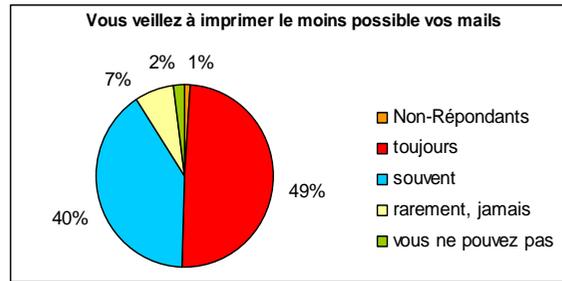
## 1. Des réflexes écologiques déjà bien ancrés dans les pratiques quotidiennes

■ Pour la gestion et la prévention des déchets en particulier ...

Les agents de la CUS sont globalement très soucieux de réduire leur consommation de papier :

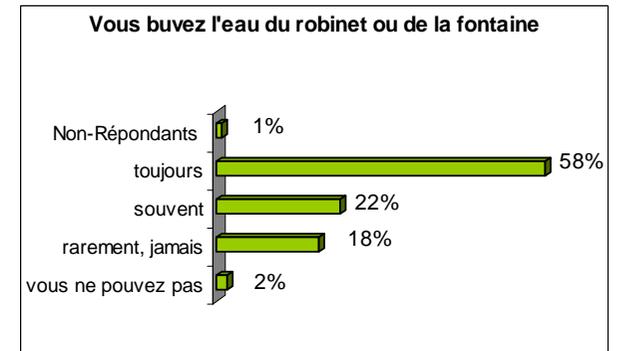
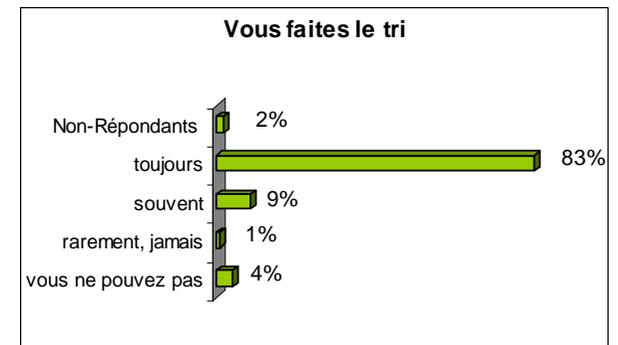
- Ils sont respectivement 89% et 82% à dire qu'ils veillent régulièrement à imprimer le moins possible, d'une part leurs mails et, d'autre part, leurs documents.
- De même, ils sont plus de la moitié à imprimer en recto verso et 85% réutilisent le papier comme brouillon.

Par contre, ils sont seulement 8% à imprimer plusieurs pages par feuille.



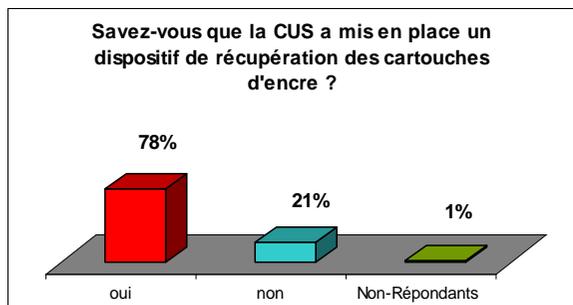
■ Les gestes respectueux de l'environnement se pratiquent également dans des domaines variés

Plus de 9 agents sur 10 pratiquent le tri au quotidien et 4 sur 5 boivent l'eau de la fontaine pendant la journée. 86% d'entre eux consomment des boissons chaudes préparées dans leur service, 84% disent avoir banni la vaisselle jetable.



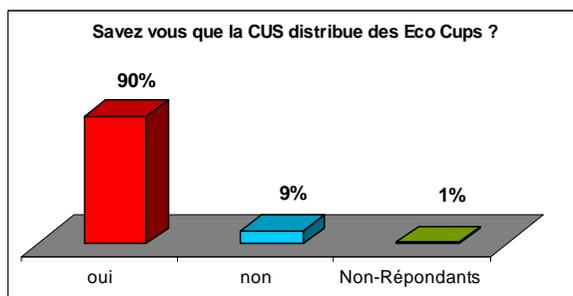
Certaines initiatives mises en œuvre par la collectivité ne sont pas encore connues de tous.

En premier lieu, un agent sur 5 ne sait pas qu'il existe un système de récupération des cartouches d'encre en vue de leur réemploi.



Parmi les agents ayant connaissance de ce dispositif, 1 sur 3 ne sait pas s'il fonctionne dans son service.

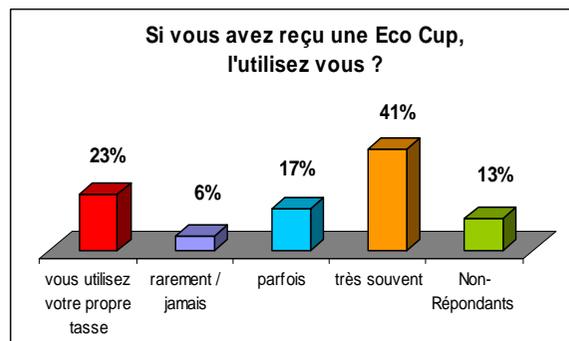
Concernant l'initiative « Eco-Cups » (distribution de gobelets réutilisables visant à éviter la consommation de gobelets jetables), encore un agent sur 10 ne connaît pas cette démarche.



Ceci s'explique par la multiplicité des sites sur lesquels travaillent les agents de la CUS.

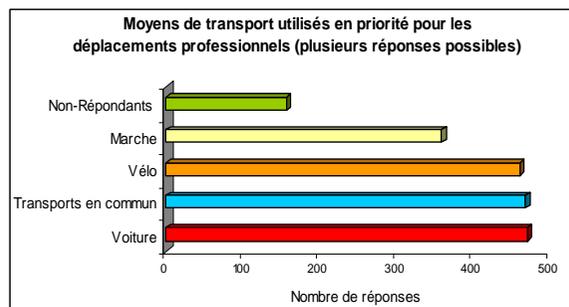
Cet éclatement géographique entraîne une difficulté à atteindre l'intégralité des agents.

En revanche, pour ceux qui ont bénéficié de la distribution de ces gobelets, plus de 40% les utilisent très souvent. Si on y ajoute les agents qui emploient leur propre tasse, près de **7 personnes sur 10 ne se servent plus de gobelets jetables.**



■ ...et pour la préservation de l'environnement en général

Dans le cadre de leurs déplacements professionnels, il est intéressant de voir que les agents utilisent autant les transports en commun (37%) et le vélo (37%) que la voiture (38%). Ils sont aussi 1 sur 3 à pratiquer la marche à pied.



D'autres façons de protéger l'environnement se développent également : ainsi certains agents trient les piles sur leur lieu de travail, d'autres privilégient les réunions téléphoniques ou la vidéoconférence pour éviter les longs déplacements, etc.

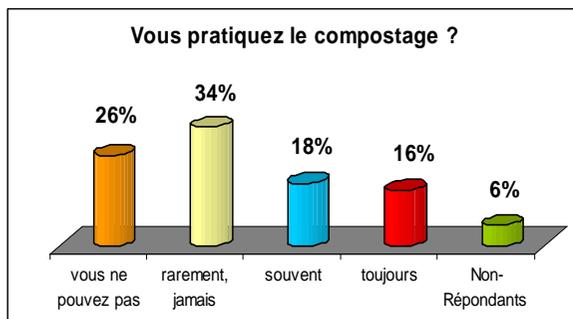
## 2. Il reste pourtant des marges de progrès sur certains gestes courants

■ Parce que les agents n'ont pas toujours la possibilité d'agir

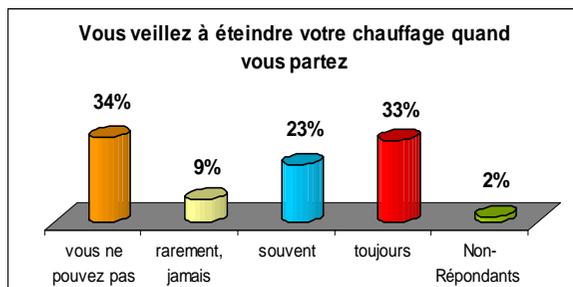
Les agents ne sont pas toujours en situation de pouvoir mettre en œuvre des gestes favorables à la réduction des déchets pour plusieurs raisons :

- soit les agents ne disposent **pas de matériel adapté**. Par exemple, ils sont 17% à dire ne pas pouvoir imprimer en recto verso, parce que leur imprimante ne possède pas cette fonction
- soit ils souhaiteraient utiliser des fournitures recyclables mais ils pensent ne **pas avoir de prise sur les commandes**. Ainsi 11% des agents indiquent ne pas pouvoir utiliser de fournitures recyclables

- soit **aucun dispositif spécifique n'est en place**. Ainsi 26% des agents disent ne pas pouvoir pratiquer le compostage sur leur lieu de travail.



- soit **les installations ne permettent pas d'agir** : par exemple ils sont 34% à dire ne pas pouvoir modérer ou éteindre leur chauffage lorsqu'ils s'en vont, et 17% à ne pas pouvoir éteindre la lumière quand ils ne sont pas à leur poste. C'est le cas notamment pour tous les agents qui travaillent au centre administratif.



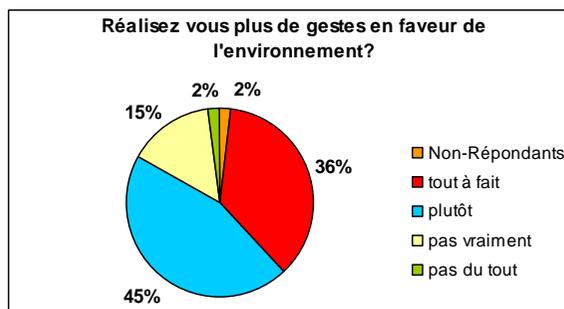
### ■ Parce que les agents ne sont pas formés

Près de 5% des agents disent ne pas imprimer en recto verso parce qu'ils ne savent pas le faire.

De même, près d'un agent sur 10 déclare ne pas imprimer plusieurs pages par feuille pour la même raison.

### 3. Une amélioration constante des comportements

Plus de 4 agents de la CUS sur 5 déclarent pratiquer aujourd'hui plus de gestes en faveur de l'environnement que les années précédentes.



### 4. L'influence de la filière ou de l'âge sur les pratiques

Pour certaines thématiques, il existe une relation significative entre la filière d'appartenance de l'agent et ses pratiques.

Par exemple, dans les déplacements professionnels, il apparaît que les agents de la filière technique utilisent davantage la voiture (61% contre 20% dans la filière culturelle). Parallèlement, les agents de la filière culturelle se déplacent plus facilement à vélo (53% contre 45% dans la filière technique).

Ces résultats sont toutefois à nuancer puisque chaque métier a ses propres contraintes : par exemple, le suivi de chantiers dispersés sur tout le territoire de la CUS implique des distances de déplacement souvent peu compatibles avec l'usage du vélo.

De la même façon, il existe une corrélation entre l'âge ou l'ancienneté à la CUS et les types de pratiques. Les personnes de la tranche d'âge supérieure déclarent, à hauteur de 23% ne pas savoir imprimer plusieurs pages par feuille (contre moins de 7% pour les moins de 35 ans).

A l'inverse les agents de moins de 35 ans sont ceux qui utilisent le moins les fournitures rechargeables et recyclables : 17% d'entre eux affirment n'en utiliser que rarement ou jamais contre 3% chez les plus de 55 ans.

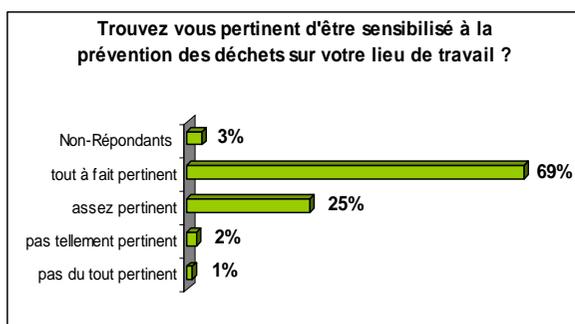
## Comment les agents de la CUS perçoivent-ils l'enjeu de la « réduction des déchets » ?

### 1. La réduction des déchets : une préoccupation globalement partagée et jugée importante...

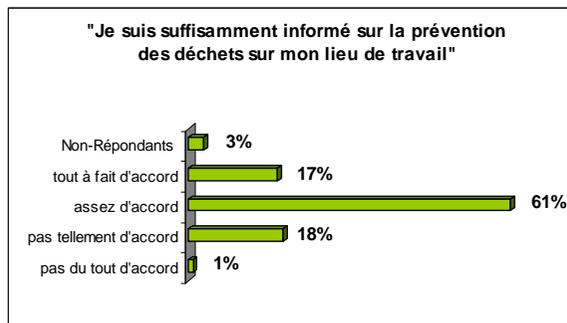
Pour la quasi totalité des agents ayant répondu, il est assez important (22%) voire très important (74%) de réduire la quantité des déchets produits au quotidien.

### 2. ... sur laquelle les agents souhaitent être mieux informés

Pour la plupart des agents (9 sur 10), il est pertinent d'être sensibilisé sur son lieu de travail.



Par contre, seulement 17% des agents sont tout à fait d'accord avec l'affirmation « Je suis suffisamment informé sur la prévention et la réduction des déchets sur mon lieu de travail ».



Les agents qui ne s'estiment pas suffisamment informés souhaiteraient bénéficier de renseignements dans les domaines suivants (par ordre décroissant d'importance) :

- les éco-gestes
- les filières de traitement des déchets
- témoignages sur des actions déjà en place
- quantités de déchets et leurs impacts environnementaux et financiers
- règles de tri des ordures
- lieux de collecte des déchets

Remarque : Les agents qui ne trouvent pas pertinent d'être sensibilisé avancent les arguments suivants :

- ils sont déjà sensibilisés,
- ils considèrent qu'il y a des sujets plus importants à aborder sur leur lieu de travail,

- ils estiment que la marge de manœuvre dans le monde professionnel est faible par rapport à ce qui peut être fait au domicile,
- il leur semble que l'essentiel de la responsabilité repose sur la collectivité dans ses équipements et processus (bâtiments, politique des achats...).

### 3. ... même si la thématique des gestes en faveur de l'environnement ne constitue pas un sujet de conversation important entre collègues

Près de 60% des agents déclarent ne pas discuter (rarement ou jamais) avec leurs collègues sur les sujets environnementaux.

Vous arrive-t-il de discuter avec vos collègues de gestes à réaliser en faveur de l'environnement ?		
Non-Répondants	22	2%
très souvent	65	5%
assez souvent	460	37%
<b>rarement</b>	<b>638</b>	<b>51%</b>
<b>jamais</b>	<b>69</b>	<b>6%</b>
Total	1254	100%

## Pistes de travail pour l'élaboration d'un plan d'action : implication de la collectivité, information/formation, accompagnement et communication

### 1. Les agents sont prêts à modifier une partie de leurs habitudes, à certaines conditions...

Même si les agents ont déclaré ne pas discuter régulièrement de gestes en faveur de l'environnement, il apparaît néanmoins dans le tableau ci-contre que c'est avec les collègues que les agents souhaitent développer en priorité certaines démarches.

→ Par son aspect motivant ou rassurant, le fait de s'associer à des collègues pourrait être un facteur de succès pour les actions à proposer.

Ceci n'est pas valable pour la thématique du compostage. En effet, elle nécessite la mise en place d'équipements spécifiques par la collectivité.

Pour la maîtrise des consommations énergétiques et le choix des fournitures rechargeables, près de 30% des agents souhaitent un accompagnement particulier de la CUS. Ces résultats sont cohérents

avec les freins évoqués précédemment (cf. pages 3 et 4).

→ La mise en place de moyens par la collectivité est plébiscitée par un certain nombre d'agents. Ceci permettrait d'impliquer un plus grand nombre d'agents.

Certains n'ont pas d'intention de changement, leurs proportions sont variables selon la thématique. Ceci n'indique pas obligatoirement que ces personnes sont réfractaires, mais peut également refléter une pratique déjà importante du geste évoqué.

C'est probablement le cas de la diminution des consommations de bouteilles plastiques et gobelets jetables, puisque l'on a vu page 2 que 80% des gens déclarent boire toujours ou souvent l'eau du robinet.

	Réduire ma consommation de papier	Choisir des fournitures rechargeables ou recyclées	Diminuer ma consommation de bouteilles plastiques ou de gobelets jetables	Composter mes déchets alimentaires	Maîtriser ma consommation d'énergie
Non-Répondants	8%	8%	16%	13%	11%
Souhaite développer certains gestes, seul ou avec des collègues	59%	56%	45%	29%	49%
Prêt à réaliser certains gestes, mais cela nécessite un accompagnement	18%	27%	10%	33%	26%
Pas d'intention de changement	15%	10%	28%	24%	14%

## 2. ... s'ils se sentent mobilisés...

Au vu du tableau ci-dessous, c'est l'implication de la collectivité qui apparait comme facteur de mobilisation principal.

→ Le sujet de la prévention des déchets doit être porté par tous les niveaux hiérarchiques. Chacun doit être exemplaire.

Parmi les actions suivantes, quelles sont les trois à mettre en œuvre en priorité pour mobiliser les agents sur la prévention des déchets sur leur lieu de travail ?	
Non-Répondants	3%
<b>Plus grande implication de la Collectivité</b>	<b>48%</b>
<b>Infos sur l'impact environnemental des déchets</b>	<b>47%</b>
<b>Infos sur l'impact financier de la prise en charge des déchets</b>	<b>44%</b>
Conseils ou temps de formation	40%
Communication régulière sur ce que les agents font déjà	31%
La possibilité de s'appuyer sur des personnes-relais	24%
Actions menées simultanément sur le lieu de travail et auprès des habitants	41%

Pour une mobilisation optimale des agents, il est important de communiquer sur les impacts environnementaux et financiers des déchets. Cela rejoint les propositions évoquées lors des tables rondes du mois de juillet.

→ Chiffrer les coûts de traitement des déchets par service, faire connaître les filières de valorisation (visites de sites), etc. sont des éléments clés pour mobiliser les agents.

Les autres actions recensées (temps de formation par exemple) ne sont pas à négliger puisque elles ont également été sollicitées largement.

## 3. ...sur des actions prioritaires à leurs yeux...

Il a été demandé aux agents de détailler les pratiques ou gestes qui mériteraient d'être développés sur leur lieu de travail pour réduire la production de déchets : plus de 50% des répondants se sont exprimés soit 638 personnes.

■ La thématique de la réduction de consommation du papier est jugée prioritaire dans le cadre professionnel (environ 450 réponses en ce sens).

Près de 170 personnes mettent la priorité sur la réduction de l'utilisation du papier (actions évoquées dans le questionnaire) : moins imprimer

ses mails, utiliser le recto-verso de l'imprimante, récupérer le brouillon, etc.

90 répondants mettent en avant le **manque de matériel** (meilleurs écrans, imprimantes, scanners, paramétrage des équipements ou encore méthode d'archivage) pour réduire le nombre d'impressions. D'autres évoquent la capacité de stockage des disques durs ou le besoin de formation pour une meilleure utilisation des équipements existants.

La **dématérialisation** est évoquée par plus de 50 personnes mais elle est rendue difficile par la réglementation relative aux copies imposées de documents, par exemple, par les marchés publics ou encore les conseils de communauté.

Les signatures électroniques sont proposées également pour éviter l'impression trop importante des notes de service.

De façon plus anecdotique, des propositions concernent le remplacement de l'essuie-main par des serviettes en tissu ou des sèche-mains et des outils pour permettre le recyclage du papier des documents confidentiels. Certains pensent également qu'un suivi des consommations de papier inciterait à l'économie.

→ La réduction des consommations de papier passe par des changements de comportements individuels (formation, sensibilisation), et un matériel adapté (projet éditique en cours). Certaines obligations réglementaires pourraient cependant limiter leurs impacts.

## ■ La deuxième thématique évoquée est celle de l'énergie (285 réponses)

Près de 100 personnes disent que la maîtrise de l'éclairage passe par la mise en place d'interrupteurs individuels, de détecteurs de présence. Il en est de même pour le chauffage qui est souvent centralisé (54 répondants). D'autres parlent de la réduction de l'impact des déplacements, de l'isolation thermique et de l'amélioration du fonctionnement des stores/volets, des éclairages basse consommation.

→ La volonté identifiée des agents en termes de maîtrise de leurs consommations énergétiques se heurte à des contraintes techniques. Ces informations ont été transmises au responsable Plan Climat.

## ■ En troisième position, le tri, les filières de recyclage et de réemploi

Environ 100 répondants pensent qu'il faudrait mettre en place plus de filières de récupération (piles, verre, cartouches, déchets des ateliers), et que les bacs de collecte sont parfois loin de leur lieu de travail.

Certains doutent du fait que les agents de nettoyage fassent le tri (mélange des poubelles sur leur chariot).

Des visites sur sites (UIOM, centre de tri) et une meilleure information sur le devenir des déchets pourraient aider à un meilleur comportement.

→ Pour un certain nombre d'entre elles, ces propositions reflètent la motivation des personnes, mais également la nécessité de les sensibiliser à nouveau sur les gestes de tri.

## ■ Autres actions :

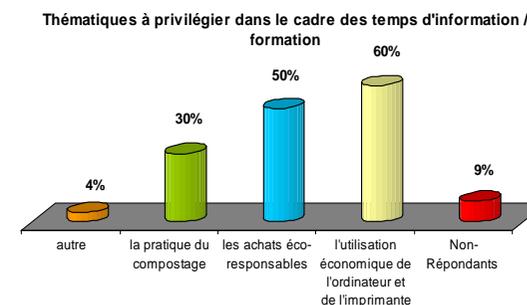
La volonté de généraliser le **compostage** sur le lieu de travail est forte (72 personnes), les **éco-achats** sont retenus par près de 70 personnes. La réduction des emballages est la 2° proposition de cette thématique.

Enfin la mise en place de fontaines / carafes est demandée pour promouvoir l'utilisation de **l'eau du robinet**. Pour 37 personnes, **les gobelets en plastique** ne devraient plus être proposés et des machines à café débrayables proposées.

Concernant l'eau, certains évoquent les équipements tels que chasse d'eau ou robinets à poussoir qui permettent de réduire les volumes utilisés.

## 4. ...impliquant des formations.

Selon les agents, les thématiques à privilégier dans le cadre des temps d'information / formation, sont :



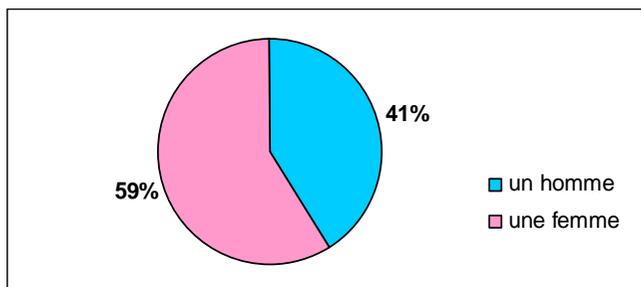
D'autres thématiques ont été évoquées :

- Tour d'horizon sur le tri et recyclage
- Eco conduite
- ...

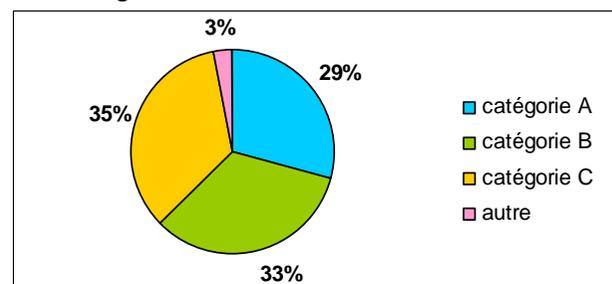
→ Une partie de ces propositions sera prise en compte dans le plan d'actions 2012.

## Les agents qui ont participé à l'enquête

➤ Répartition hommes/femmes des répondants :

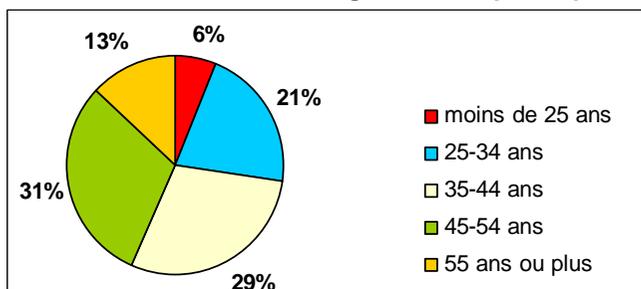


➤ Parmi les répondants, un équilibre presque parfait entre catégories A, B et C

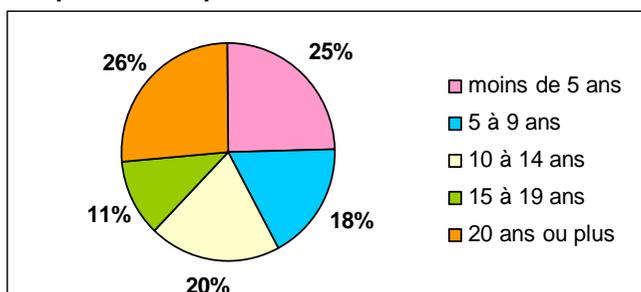


Autres : apprentis notamment

➤ Toutes les tranches d'âge ont bien participé



➤ L'ancienneté à la CUS est très variable mais tout le monde s'est prêté à l'enquête



➤ Toutes les filières sont représentées

