



Enquête
de Satisfaction

**Enquête de satisfaction des usagers
sur la gestion des déchets ménagers**

SIETOM

Juin 2009

du 23 Février 2009 au 20 Mars 2009



Éric LEMAITRE
ELS Concept

Enjeux



Enjeux de l'enquête SIETOM



Cette enquête de satisfaction poursuit trois objectifs prioritaires :

- Mesurer la perception, la satisfaction des usagers relativement à l'élimination des déchets au regard de critères techniques, de communication et de coût,
- Apprécier l'accueil, positif ou négatif, de toute proposition de changement dans le cadre d'une optimisation du service,
- Permettre la définition d'une stratégie de communication en matière de gestion des déchets ménagers.

Sommaire





Sommaire

Thème 1. Les perceptions et les pratiques associées au tri

Thème 2. La satisfaction des usagers / actions du SIETOM (collecte des tris, déchetterie...)

Thème 3. Les actions de communication et d'information du SIETOM

Thème 4 . Les Pistes d'action

**Enquête de
Satisfaction
2009**

**Thème 1 - Les perceptions et les pratiques
associées au tri (usages, motivations)**



Principaux enseignements



Le tri, un geste perçu comme particulièrement facile par les usagers du SIETOM

Pour l'ensemble des usagers relevant du SIETOM, le geste de tri est perçu comme globalement facile (90% contre 86% dans le cadre de l'enquête nationale, soit un écart de 4 points de pourcentage). L'enquête miroir révèle des données nettement plus pondérées (69% des personnes interrogées considèrent que les usagers estiment ce geste facile).

Une proportion importante d'usagers déclare trier tout ou presque ...

85% des usagers relevant du SIETOM déclarent trier tous leurs déchets d'emballages ou presque, un résultat sensiblement favorable en comparaison avec l'enquête nationale et l'estimation de l'enquête miroir (respectivement 74% et 69%).

...24% déclarent avoir des doutes au moment du tri (Une personne sur quatre)

Des résultats peu différenciés apparaissent entre les usagers relevant du SIETOM et les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête nationale concernant les doutes pour distinguer les déchets à recycler (respectivement 24% enquête SIETOM et 26% enquête Eco-Emballages parmi les personnes sondées) (Enquête Miroir 59%).

...27% à solliciter davantage d'informations ou de sensibilisation (une personne sur quatre)

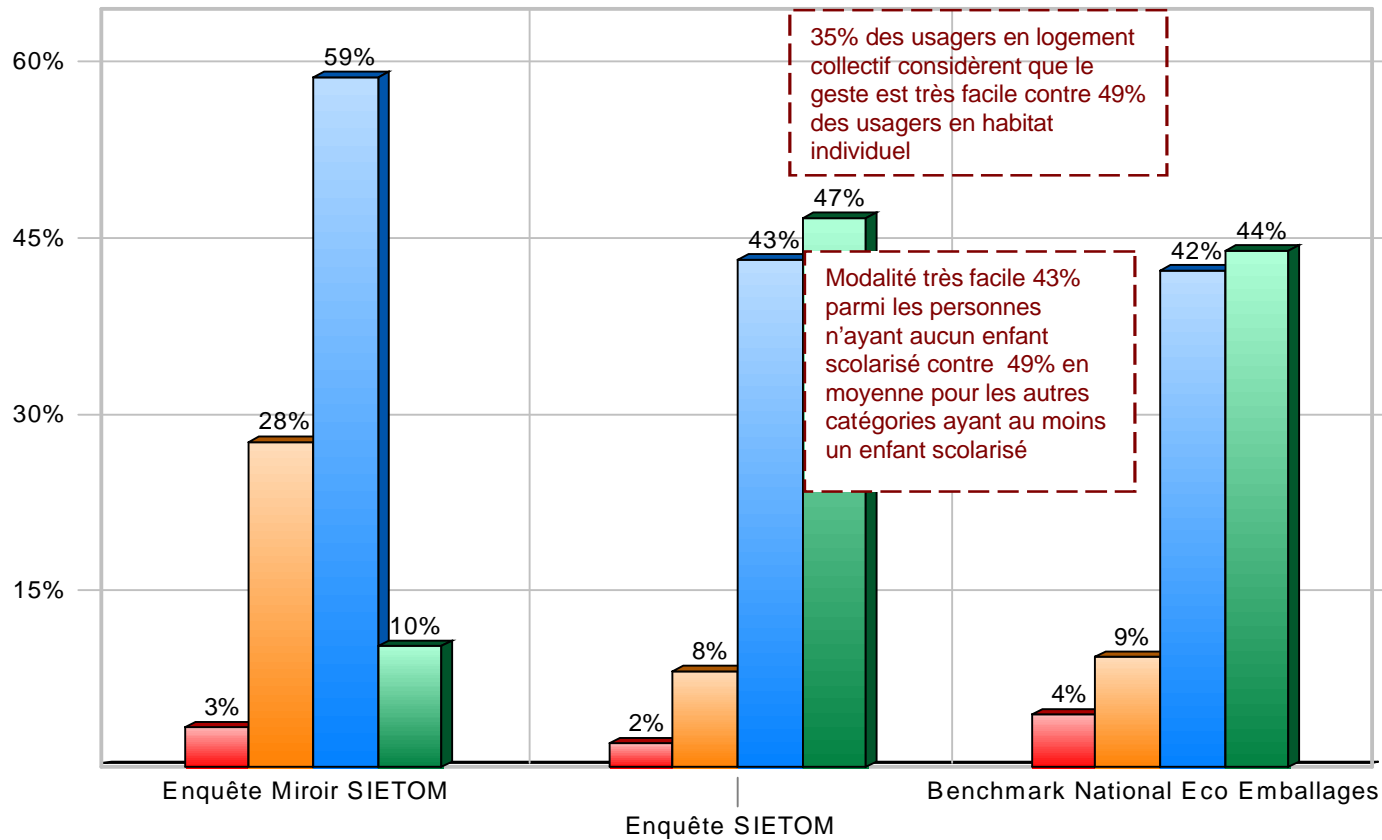
Si 25% parmi les usagers interrogés considèrent que leurs pratiques de tri ne seront pas davantage encouragées ou optimisées (ces derniers mentionnent qu'ils trient suffisamment), ils sont en revanche près de 27% à solliciter davantage d'informations (une meilleure information sur les consignes de tris ou de sensibilisation sur le sujet pour être incité à faire davantage de tris ou dans le but d'améliorer les pratiques).

La facilité du geste



Q2. Pensez-vous que trier ses déchets et emballages ménagers au quotidien est un geste... ?

■ Pas du tout facile
 ■ Peu facile
 ■ Plutôt facile
 ■ Très facile



Comparatif **Enquête**
SIETOM / Enquête **Eco-**
Emballages

Enquête SIETOM
 90%
Enquête **Eco-**
Emballages
 86%

Ecart +4%

Les raisons d'une difficulté résultant du geste de tri

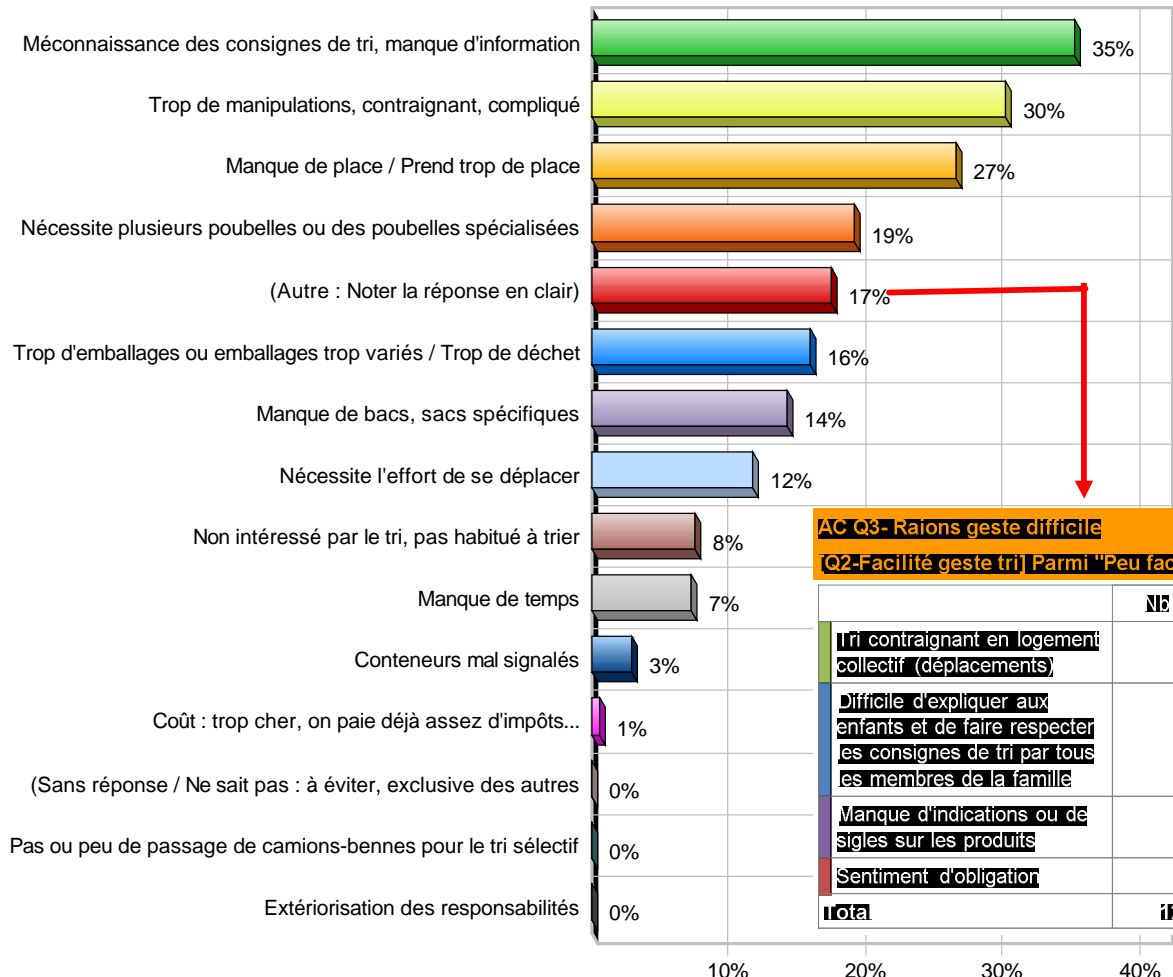
Q3R. Pour quelles raisons trouvez-vous ce geste peu ou pas facile ?

Résultats parmi les
10% Peu facile + Pas
du tout facile

29% enquête nationale.
67% enquête miroir

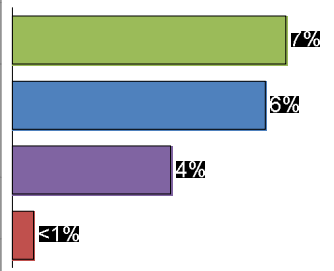
28% enquête nationale.

45% enquête nationale.



AC Q3- Raisons geste difficile
Q2-Facilité geste tri] Parmi "Peu facile ; Pas du tout facile"

	NB	% obs
Tri contraignant en logement collectif (déplacements)	8	7%
Difficile d'expliquer aux enfants et de faire respecter les consignes de tri par tous les membres de la famille	8	6%
Manque d'indications ou de sigles sur les produits	5	4%
Sentiment d'obligation	1	<1%
Tota	125	



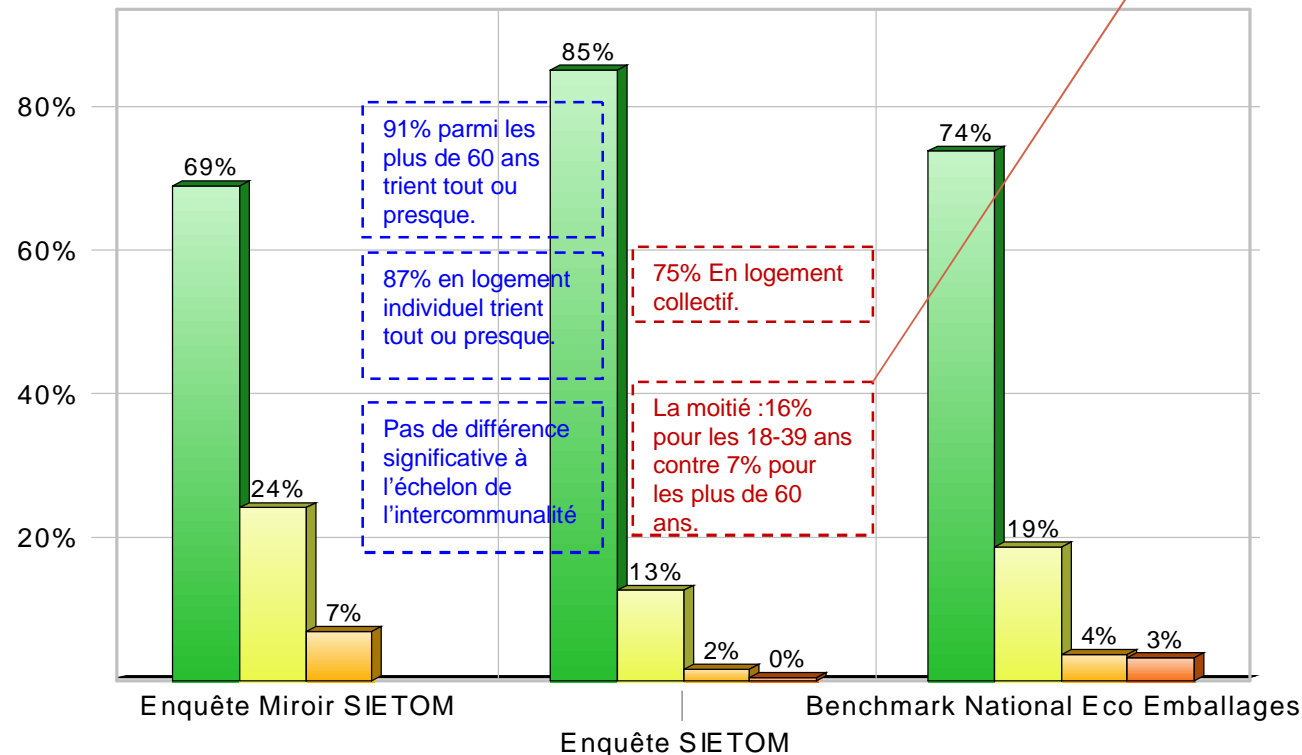
Les perceptions et les pratiques associées au tri (usages motivations)

La proportion de déchets triés

	Tout ou presque		La moitié		Moins de la moitié		Rien	
18-39 ans	(---)	81%	(+++)	16%			2%	1%
		34%		7%			1%	0%
40-59 ans	(+)	87%		11%			1%	0%
		37%		5%			0%	0%
60 ans et plus	(++)	91%	(--)	7%			2%	
		14%		1%			0%	
Total		85%		13%		2%		0%

Q4. Dans quelle proportion les déchets ménagers sont-ils triés dans votre foyer ?

■ Tout ou presque
 ■ La moitié
 ■ Moins de la moitié
 ■ Rien



Comparatif **Enquête**
SIETOM / **Eco-**
Enquête **Emballages**

Enquête SIETOM
 85% tout ou presque
Enquête Eco-Emballages
 74% tout ou presque

Ecart significatif +11%

Les pratiques de tri par catégorie de déchets triés



Les bons gestes :

- ✓ Les bouteilles en plastique (98% dans le bac jaune)
- ✓ Les bouteilles, pots et bocaux en verre (96% dans le bac vert)
- ✓ Les canettes en aluminium (79% dans le bac jaune)

Les mauvais gestes :

- ✓ Les barquettes en plastique (46% dans le bac jaune)
- ✓ Les pots de yaourt en plastique (31% dans le bac jaune)
- ✓ Les barquettes en polystyrène (13% dans le bac jaune)

Les gestes à optimiser :

- ✓ Les barquettes en aluminium (53% dans le bac des ordures ménagères)
- ✓ Les aérosols (47% dans le bac des ordures ménagères)
- ✓ Les papiers, journaux et magazines (30% dans le bac des ordures ménagères)

**Enquête de
Satisfaction
2009**

**Thème 2 – Les perceptions des usagers
vis-à-vis des actions conduites
par le SIETOM en matière de gestion
des collectes des déchets ménagers**



Principaux enseignements



Un usager sur trois considère que le SIETOM est en avance en matière collecte et de tri sélectif. Plus d'un usager sur deux estime que le SIETOM est dans une situation comparable aux autres collectivités françaises.

Les usagers du SIETOM sont globalement satisfaits des modalités de collecte et de gestion des Tris réalisés par le Syndicat Intercommunal

Les modalités de collecte du tri sélectif sont satisfaisantes pour 94% des habitants de l'intercommunalité de Tournan-en-Brie (hors Pontault Combault). L'estimation renvoyée par l'enquête Miroir est de 90%

Plus spécifiquement, les taux de satisfaction relativement à l'ensemble des composantes services (gestion des tris + Déchetterie) sont

1. Qualité de service du ramassage des déchets 93% de taux de satisfaction,
2. Des bacs pour le tri sélectif 88%,
3. Proximité des bornes d'apport volontaire 79%.

4. Horaires d'ouverture des déchetteries : 92%,
5. Qualité de service des déchetteries 91%,
6. Temps de trajet domicile / Déchetterie 91%.

**Enquête de
Satisfaction
2009**

**Thème 3 – Les représentations des usagers
vis-à-vis des actions de communication
et d'information du SIETOM**



Principaux Enseignements



88% des usagers estiment être bien informés

Les résultats du Benchmarking national totalisent 80% d'usagers se déclarant bien informés, l'enquête miroir est plus nuancée (69%).

50% des usagers souhaitent obtenir des conseils sur les bons gestes du tri,

48% sur le devenir des déchets triés et recyclés, 42% désirent des informations sur le coût du tri, et 41% souhaitent davantage d'informations concernant les impacts sur l'emploi et sur l'environnement.

Une mémorisation partielle...

Notons que plus d'un usager sur deux ne se souvient pas avoir vu ou reçu récemment des informations sur le tri sélectif provenant du SIETOM ou de la commune.

Parmi les usagers déclarant avoir vu ou reçu une information, 36% précisent qu'elle concernait le geste de tri, des conseils ou des rappels sur les consignes de tri, tandis que 29% déclarent ne pas se souvenir de la nature de l'information ou ne pas avoir eu le temps de lire le document reçu.

71% des usagers déclarent recevoir SIETOM Info

Parmi eux, 86% en ont une lecture régulière (61% le lisent systématiquement, et 25% assez souvent).

**Enquête de
Satisfaction
2009**

Thème 5 – Conclusions et Pistes d'action



Synthèse



A La sensibilité des Usagers du SIETOM associée aux pratiques de tris est relativement prégnante comparé à l'ensemble de la population Française

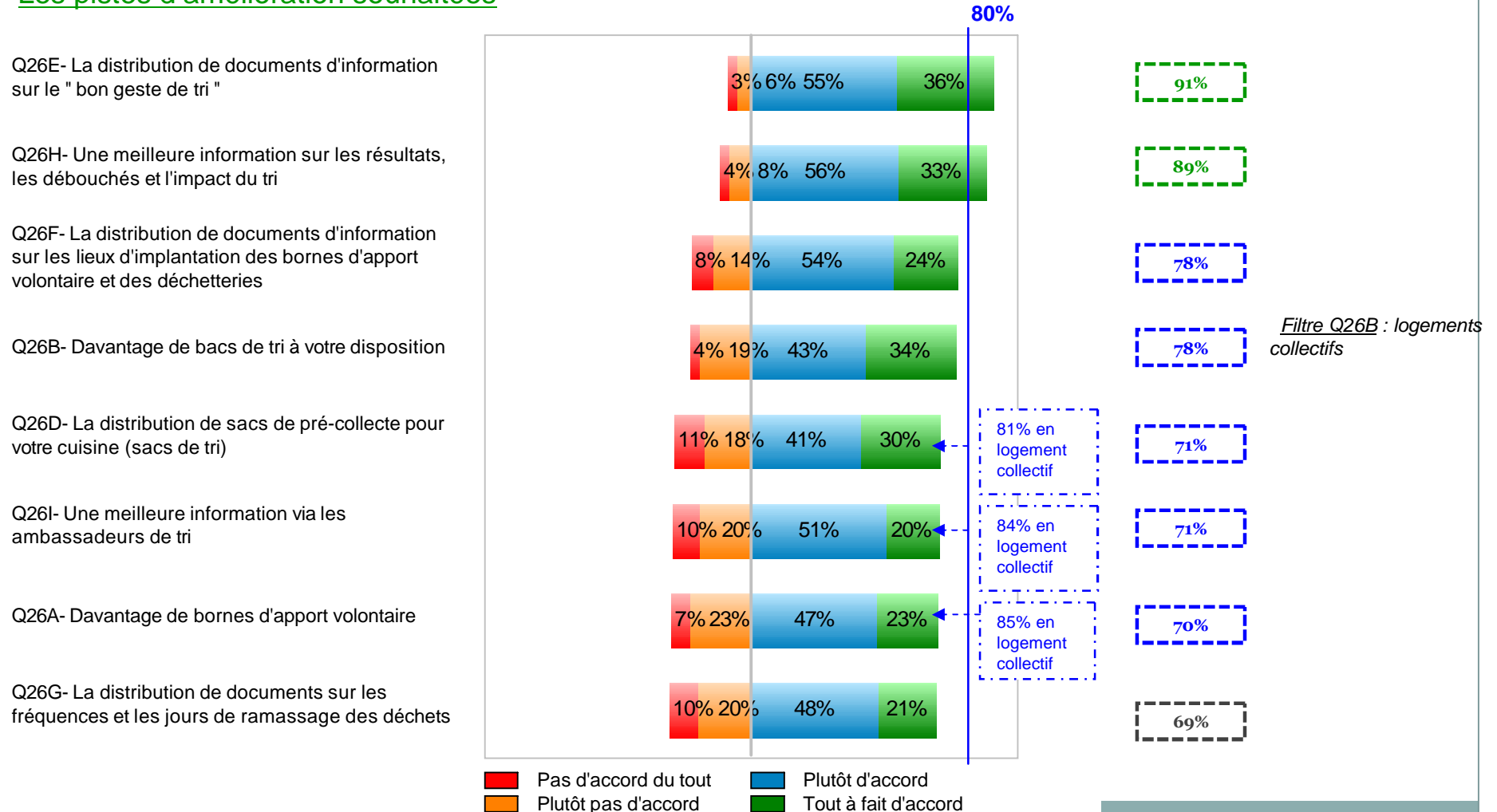
L'enquête SIETOM révèle un écart sensible relativement aux pratiques des tris et des perceptions remontées auprès des usagers de la collectivité comparativement à l'enquête administrée auprès de l'ensemble des usagers interrogés dans le cadre de l'enquête Nationale commanditée par Eco-Emballages.

- Relativement à l'impact des tris sur l'environnement, les perceptions / Enquête SIETOM comparées à l'enquête Benchmarking sont proches.
- L'acte de trier est perçu comme globalement facile par une proportion importante d'usagers de la collectivité, + 4 points par rapport à l'enquête Benchmarking
- Les déchets sont triés tout ou presque par 85% des usagers interrogés (enquête SIETOM) + 11 points de pourcentage / Enquête Benchmarking (Eco-Emballages).
- Les usagers du SIETOM s'estiment bien informés pour 88% des personnes sondées + 8 points de pourcentage comparé à l'enquête Benchmarking.
- Les doutes pour distinguer les déchets à recycler concernent 24% des usagers contre 26% dans le cadre de l'enquête nationale

Conclusions et Pistes d'action

B Les pistes d'amélioration (résumé des perceptions recensées)

Les pistes d'amélioration souhaitées



Conclusions et Pistes d'action

B Les pistes d'amélioration (résumé des perceptions recensées)



Les pistes d'amélioration relevant des perceptions mitigées

Q27C- ...que vous acheminiez en déchetterie les encombrants transportables et que vous bénéficiez d'un service d'enlèvement à domicile sur demande

Q25D- Pour faire du compostage individuel sachant que le SIETOM vous fournirait un composteur

Q27A- ...que vous acheminiez vous-mêmes en déchetterie vos déchets verts (jardinage) et qu'ils ne soient plus collectés avec les ordures ménagères

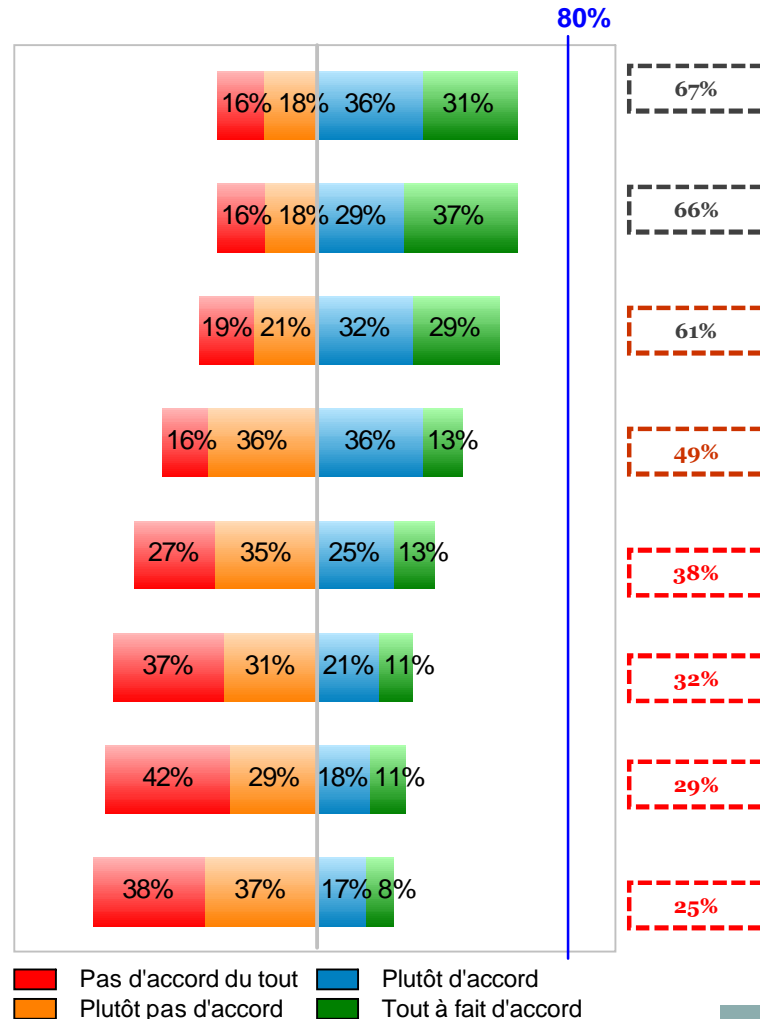
Q26C- Davantage de déchetteries

Q25A- Pour que vos déchets d'emballages soient collectés moins souvent

Q25C- Pour apporter vos déchets à un point de regroupement proche de votre domicile

Q27B- ...que vous acheminiez vous-mêmes aux bornes d'apport volontaire les bouteilles, pots et conditionnement en verre et que l'on supprime votre poubelle verte

Q25B- Pour que vos ordures ménagères soient collectées moins souvent



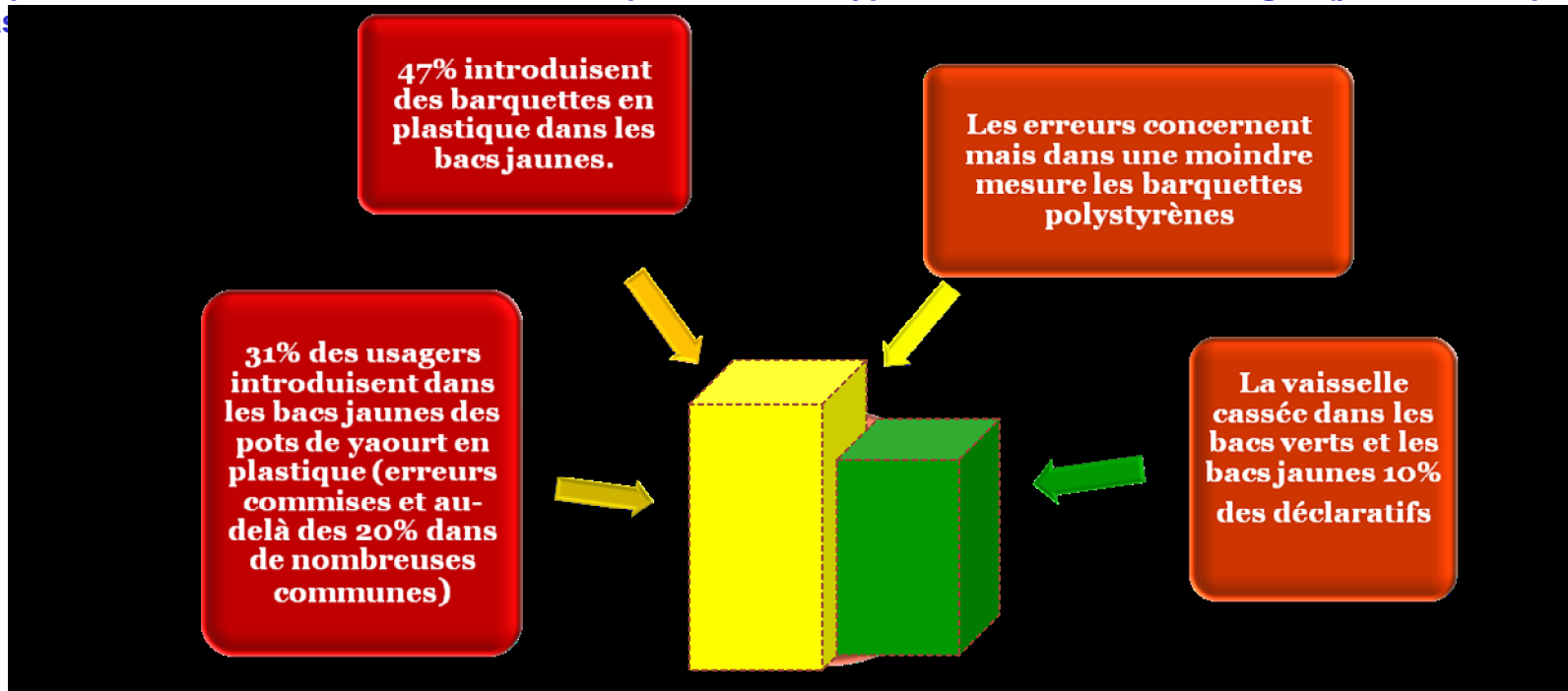
Synthèse



C Les axes d'amélioration

Les erreurs récurrentes

24% des usagers témoignent de doutes concernant la nature des déchets triés, mais ils sont bien plus nombreux en proportion à commettre des erreurs de tris pour certains types de déchets d'emballages (yaourts, barquettes en plastique).



36% des habitants dépendant du SIETOM jugent très important la diffusion d'informations sur le bon geste de tri, 55% considèrent la réception de ces documents comme importante. De facto l'information répétée apparaît nécessaire et ne suscite pas ici d'effet de saturation.

Synthèse



C Les axes d'amélioration

Les tris pourraient davantage être optimisés, la pratique des tris améliorée

- ✓ Seuls respectivement 32% et 29% des usagers jettent les barquettes en aluminium et les aérosols dans le bac jaune. Inversement, respectivement 47% et 53% des usagers du SIETOM ne trient pas ces deux derniers déchets.
- ✓ Un nombre marginal d'usagers (5%) mettent les papiers, journaux et magazines dans les bacs jaunes. 59% des usagers se déplacent aux bornes d'apport volontaire du SIETOM pour y déposer leurs papiers, journaux et magazines, mais 31% ont l'habitude de mettre ces déchets recyclables dans les ordures ménagères.
- ✓ Notons que les vitres et la vaisselle cassée sont mises dans le bac vert par près d'un usager sur trois. Seul un usager sur deux adopte le bon geste de tri et met ces déchets dans les sacs ou bacs d'ordures ménagères.

Synthèse



C Les axes d'amélioration

Le logement collectif une priorité relativement aux actions à engager

Si le poids des logements collectifs représente près de 14% de la population du SIETOM, les usagers résidant dans des ensembles immobiliers collectifs révèlent cependant des attentes fortes en matière d'information ou de gestion des tris.

- ✓ Ils sont 29% à partager davantage leurs doutes en matière de tris comparativement aux locataires ou propriétaires de logements individuels ou pavillonnaires.
- ✓ La visite des ambassadeurs de tri est perçue comme importante par près de 84% des personnes sondées et résidant en logement collectif contre 68% en logement individuel ou pavillonnaire.

Synthèse



C Les axes d'amélioration

La connaissance des lieux ou l'identification des bornes d'apport volontaire est de nature à influencer et de façon significative les gestes de tris dans un sens favorable

- ✓ Ce sont en effet les usagers qui trient partiellement leurs déchets d'emballage (pour moitié) qui en proportion sont demandeurs d'informations concernant les bornes d'apport volontaire.
- ✓ 19% des habitants en logement collectif trient la moitié de leurs déchets contre 11% pour les occupants de logements individuels ou pavillonnaires. Respectivement 87% des sondés locataires ou propriétaires de logements pavillonnaires ou individuels trient tout ou presque contre 75% en logement collectif. Rappelons que 85% des usagers en logement collectif jugent important la présence de bornes d'apport volontaire 67% en logement Individuel.

Synthèse



C Les axes d'amélioration

La communication autour du Geste de tris ne révèle pas d'effets de saturation mais répond bien à une attente, une demande forte et importante de la part des usagers

- ✓ 91% des habitants considèrent en effet comme important à très important de recevoir des documents d'informations sur le bon geste de tri
- ✓ Rappelons qu'Un usager sur deux souhaiterait obtenir des informations et des conseils sur les bons gestes de tris (50% des usagers interviewés Q19)
- ✓ 89% des usagers considèrent comme importante à très importante l'information portant sur les résultats, les débouchés, les impacts environnementaux et sociétaux. Ainsi donner du sens à un geste citoyen amplifie la dimension sociétale donnée au geste de trier. 48% des usagers interrogés ont fait une demande expresse (Q19).

Synthèse



C Les axes d'amélioration

La communication sous forme de documents remis aux usagers si elle est nécessaire doit être adossée à des actions en face à face quasi concomitante avec celles qui sont conduites par les ambassadeurs de tris

- ✓ Les déclaratifs des usagers révèlent des attentes ou des demandes fortes en matière d'informations pour autant ces mêmes usagers sont 12% à préciser qu'ils ont recours aux documents en cas de doute, documents qui leur rappellent les consignes de tris.
- ✓ Les investissements supplémentaires en matière d'informations même sollicités par les usagers n'auront d'effets probants qu'à partir du moment où elles sont répétées et conjuguées avec les actions pédagogiques conduites en face à face par les agents du SIETOM.
- ✓ Cependant il convient de relancer à intervalles réguliers des « piqures de rappels » via des documents ou le magazine SIETOM pour remobiliser l'attention des usagers trieurs en pointant les confusions ou les erreurs de tris récurrents.

Synthèse



D Les pistes qui sont de nature à faire progresser les gestes de tris

La mise à disposition de moyens supplémentaires (bacs de tris, sacs de pré collecte, bornes d'apport volontaire) seraient de nature à favoriser une progression du geste de tris notamment en logement collectif.

- ✓ 77% des usagers résidant en logement collectif aspireraient à davantage de bacs de tri mis à leur disposition. Rappelons que 76% des résidents en logement collectif trient tout ou presque, contre 88% en logement individuel.
- ✓ La proportion de trieurs légitimerait un apport supplémentaire de bacs de tri confortant le geste de tri, mais la réponse à apporter doit être confortée par une vision quantitative associée à la réalité des pratiques des résidents en logement collectif sollicitant davantage de bacs de tri.
- ✓ 83% des personnes sondées résidant en logement collectif font part d'une attente forte concernant l'apport de sacs de pré-collecte pour leur cuisine, 41% accentuent cette demande en soulignant son caractère utile (Très important pour 41% des usagers résidant en logement collectif).
- ✓ **L'enquête SIETOM révèle qu'au global 70% des habitants sondés (ensemble des usagers) approuveraient la mise à disposition de bornes d'apport volontaire supplémentaires, une attente en termes de proximité et de confort sollicités par les usagers résidant en logement collectif (85% dans cette catégorie y sont particulièrement favorables contre 67% en logement individuel).**

Synthèse



D Les pistes qui sont de nature à faire progresser les gestes de tris

Le compostage, une démarche plébiscitée dans la classe d'âge des moins de 39 ans...

- ✓ Relativement aux profils socio-économiques, les plus enclins à accepter la mise en œuvre du service compostage se trouvent dans la classe d'âge des moins de 39 ans. 70% sont ainsi d'accord à tout à fait d'accord pour faire du compostage,
- ✓ tandis que les plus de 60 ans sont en proportion plus nombreux à être en retrait sur la mise en place de ce service (seulement 55% y seraient favorables).

Synthèse



E Les mesures non acceptées par les habitants

- ✓ Les mesures proposées relativement à l'acheminement des déchets verts, des bouteilles, des pots, des conditionnements en verre et des encombrants transportables, en déchetterie ou en bornes d'apport volontaire, ne suscitent pas d'adhésion franche de la part des usagers.
- ✓ L'enquête miroir restitue relativement bien cette estimation que confirme assez largement l'enquête administrée auprès des habitants.

Synthèse

F Synthèse des pistes d'action

Les pratiques des usagers

Un usager sur deux souhaiterait obtenir des informations et des conseils sur les bons gestes de tris

Amplifier la connaissance des impacts sociétaux et environnementaux pour une progression de l'implication citoyenne

Amplifier l'identification et la connaissance des bornes d'apport Volontaire

La visite des ambassadeurs de tris dans les logements collectifs



« Les piqûres de rappel » relativement aux bons gestes de tris

Les apports de la collectivité

Davantage de bacs de tris proches des logements collectifs (77%)

sacs de pré collecte pour leur cuisine (83% des personnes sondées en logement collectif)

Mise à disposition de bornes d'apport volontaire sur certaines communautés de communes et commune indépendantes et davantage de bornes d'apport volontaire proche des ensembles immobiliers collectifs (85% très important)

Le compostage une piste à développer

Synthèse



Synthèse des pistes d'action

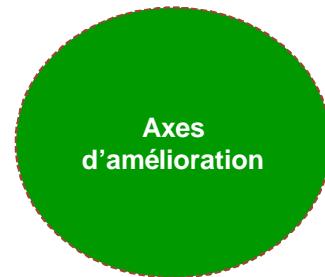
Les pratiques des usagers

Axe 1 Les types de conseils sollicités par les usagers

Axe 2 Les aspects sociétaux à développer

Axe 3 Les gestes de tris à améliorer

Axe 3 Les aspects de la communication à rendre plus lisibles



Les apports de la collectivité

Piste 1 : Les moyens à optimiser / Collectivité et leur pertinence...

Piste 2 : Les profils habitat à cibler prioritairement

Piste 3 : Les moyens de communication à déployer sur le territoire

Piste 4 : Les autres apports de la collectivité qui pourraient être engagés.