



Illustrations des bonnes pratiques

Connaître l'avis des usagers

Critère 1.1.3

Enquête d'opinion sur la gestion des déchets ménagers

Communauté d'Agglomération de Saint-Omer (62)



Enquête d'opinion sur la gestion des déchets ménagers

Rapport
n°0900220 - 2009

Contacts CSA :

Anne VALADOU : 01 44 94 59 27

Jean-Bernard LAINÉ : 01 44 94 59 43

2, rue de Choiseul • CS 70215 • 75086 Paris Cedex 02
Tél. : (33) 01 44 94 40 00 • Fax : (33) 01 44 94 40 01

www.csa.eu

SA au capital de 1 571 600 € • Siren 308 293 430 • RCS Paris : 308 293 430 • APE 741 E
TVA intracommunautaire FR 46 308 293 430

INTRODUCTION	03	3^{ème} PARTIE : Perception de la collectivité par rapport aux politiques « déchets »	51
↳ Rappel du contexte et des objectif	04	↳ Perception des responsabilités en jeu	52
↳ Méthodologie	05	↳ Positionnement de la CASO par rapport aux autres collectivités	55
↳ Structure de l'échantillon	06	↳ Satisfaction à l'égard de la gestion des déchets	57
↳ Grille de lecture des résultats	08	↳ Ce qu'il faut retenir	63
RESULTATS DETAILLES	09	4^{ème} PARTIE : Mémorisation et perception de la communication	65
<i>Préambule : Importance perçue des problématiques « déchets »</i>	10	↳ Sentiment d'information concernant le tri	66
 		↳ Sources d'informations utilisées sur le tri	68
1^{ère} PARTIE : Opinions, connaissances et comportements en matière de tri des déchets ménagers	12	↳ Types et canaux d'informations souhaités	73
↳ Connaissance de l'impact du tri	13	↳ Ce qu'il faut retenir	80
↳ Perception de la facilité du geste de tri	16		
↳ Pratique du tri des déchets	19	5^{ème} PARTIE : Pistes d'amélioration et d'optimisation	82
↳ Application des consignes de tri	23	↳ Pistes d'amélioration du geste de tri	83
↳ Ce qu'il faut retenir	34	↳ Acceptabilité des pistes d'optimisation	90
		↳ Niveaux d'utilisation des services de collecte	94
 		↳ Ce qu'il faut retenir	101
2^{ème} PARTIE : Connaissances et comportements en matière de prévention des déchets	37		
↳ Connaissance des gestes de prévention des déchets	38	CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	103
↳ Gestes de prévention des déchets pratiqués	42	1. Quelles actions pour améliorer la satisfaction globale?	104
↳ Zoom sur le compostage domestique	46	2. Quelles actions pour développer le geste de tri?	111
↳ Ce qu'il faut retenir	50	3. Quelles pistes d'optimisation?	118



INTRODUCTION



1. Rappel du contexte et des objectifs

- Dans le cadre de sa démarche d'amélioration de son dispositif de gestion des déchets ménagers, la Communauté d'Agglomération de Saint Omer a souhaité engager une enquête d'opinion auprès d'un échantillon représentatif de ses habitants.
- Les objectifs de l'étude étaient les suivants :
 - Evaluer le degré de connaissance et de sensibilité par rapport aux problématiques déchets
 - Mesurer les comportements de tri
 - Mesurer le niveau de satisfaction des habitants sur les services de collecte
 - Connaître l'impact des actions de communication réalisées et identifier les types d'actions ayant l'impact le plus fort
 - Déterminer l'opinion des habitants sur des choix envisageables en matière de collecte



2. Méthodologie

- **Univers d'enquête** : Ensemble des personnes âgées de 18 ans et plus résidant dans les communes de la CASO
- **Mode de recueil** : Interviews réalisées par téléphone sur système CATI au domicile des personnes interrogées.
- **Echantillon** : Echantillon de **507 personnes**, représentatif de la population âgée de 18 ans et plus sur le territoire de la CASO.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille). Un léger redressement a été effectué a posteriori afin de rendre l'échantillon parfaitement représentatif de la population des communes de la CASO.

- **Dates de terrain** : du 06 au 07 juillet 2009

3. Structure de l'échantillon (1/2)

	Nombre de personnes interrogées	Structure de l'échantillon après redressement
Arques	72	14%
Blendecques	39	8%
Campagne-lès-Wardrecques	7	1%
Clairmarais	7	1%
Eperlecques	21	4%
Hallines	10	2%
Helfaut	12	2%
Houlle	6	1%
Longuenesse	87	18%
Moringhem	3	1%
Moulle	13	1%
Saint-Martin-au-Laërt	28	6%
Saint-Omer	134	25%
Salperwick	3	1%
Serques	8	2%
Tatinghem	13	3%
Tilques	7	1%
Wardrecques	10	2%
Wizernes	27	6%

NB : la répartition après redressement correspond au poids réel de chaque commune dans la population de la CA



3. Structure de l'échantillon redressé (2/2)

SEXE

	CASO	National
Hommes :	49%	48%
Femmes :	51%	52%

AGE

	CASO	National
18-24 ans :	13%	11%
25-34 ans :	22%	19%
35-49 ans :	29%	28%
50-64 ans :	19%	21%
65-74 ans :	10%	12%
75 ans et + :	7%	9%

PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE

	CASO	National
Agriculteurs exploitants :	1%	2%
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise :	4%	6%
Cadres, professions intellectuelles supérieures :	6% --	10%
Professions intermédiaires :	12%	14%
Employés :	10%	10%
Ouvriers :	35% ++	22%
Retraités :	24% --	28%
Autres sans activité professionnelle :	7%	7%

NOMBRE DE PERSONNES AU FOYER

	CASO	National
1 personne :	12% --	17%
2 personnes :	29%	32%
3 personnes :	20%	21%
4 personnes :	24% ++	18%
5 personnes et + :	15%	12%

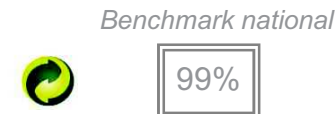
TYPE D'HABITAT

	CASO	National
Habitat individuel :	91% ++	57%
Habitat collectif :	9% --	43%

4. Grille de lecture des résultats

- Le questionnaire a repris les principales questions de l'enquête réalisée au niveau national par Eco-Emballages fin 2008.

Les résultats de ce benchmark national sont présentés précédés du logo d'Eco-Emballages



Les écarts significatifs avec le benchmark national sont indiqués comme suit :

++ Supériorité significative (à 90%) par rapport au Benchmark national


-- Infériorité significative (à 90%) par rapport au Benchmark national


- Dans ce rapport, les résultats sont analysés par sous-populations. Les écarts significatifs entre une sous-population et l'ensemble des habitants des communes de la CASO sont indiqués comme suit :

 Supériorité significative (à 90%) par rapport à l'ensemble de la CASO

 Infériorité significative (à 90%) par rapport à l'ensemble de la CASO

ou comme suit :

 Supériorité significative (à 90%) par rapport à l'ensemble de la CASO

 Infériorité significative (à 90%) par rapport à l'ensemble de la CASO



RESULTATS DETAILLES



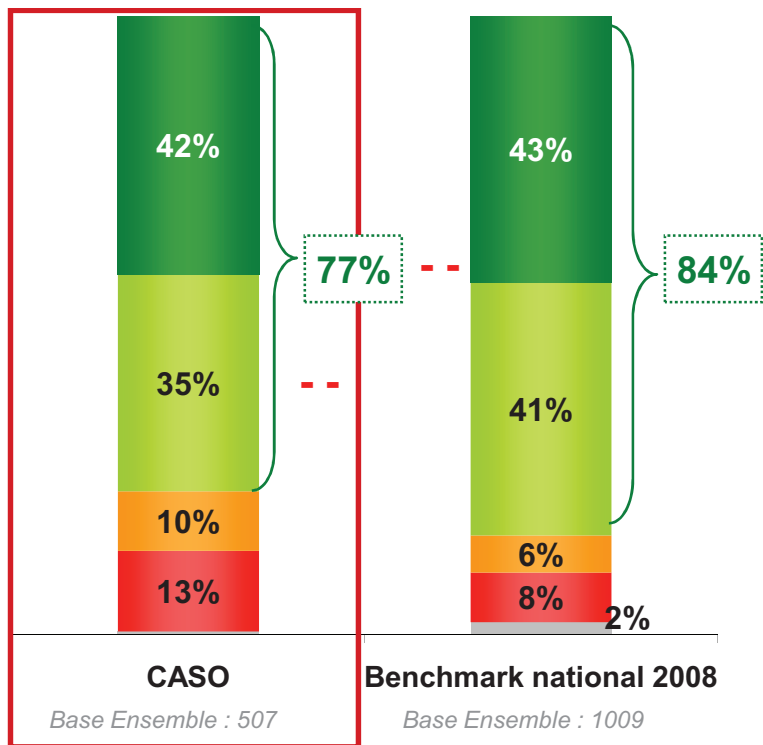
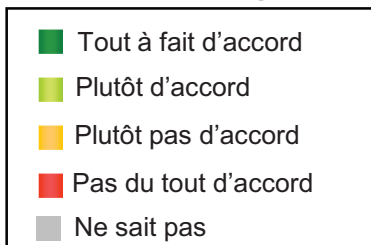


Préambule :
Importance perçue des
problématiques « déchets »



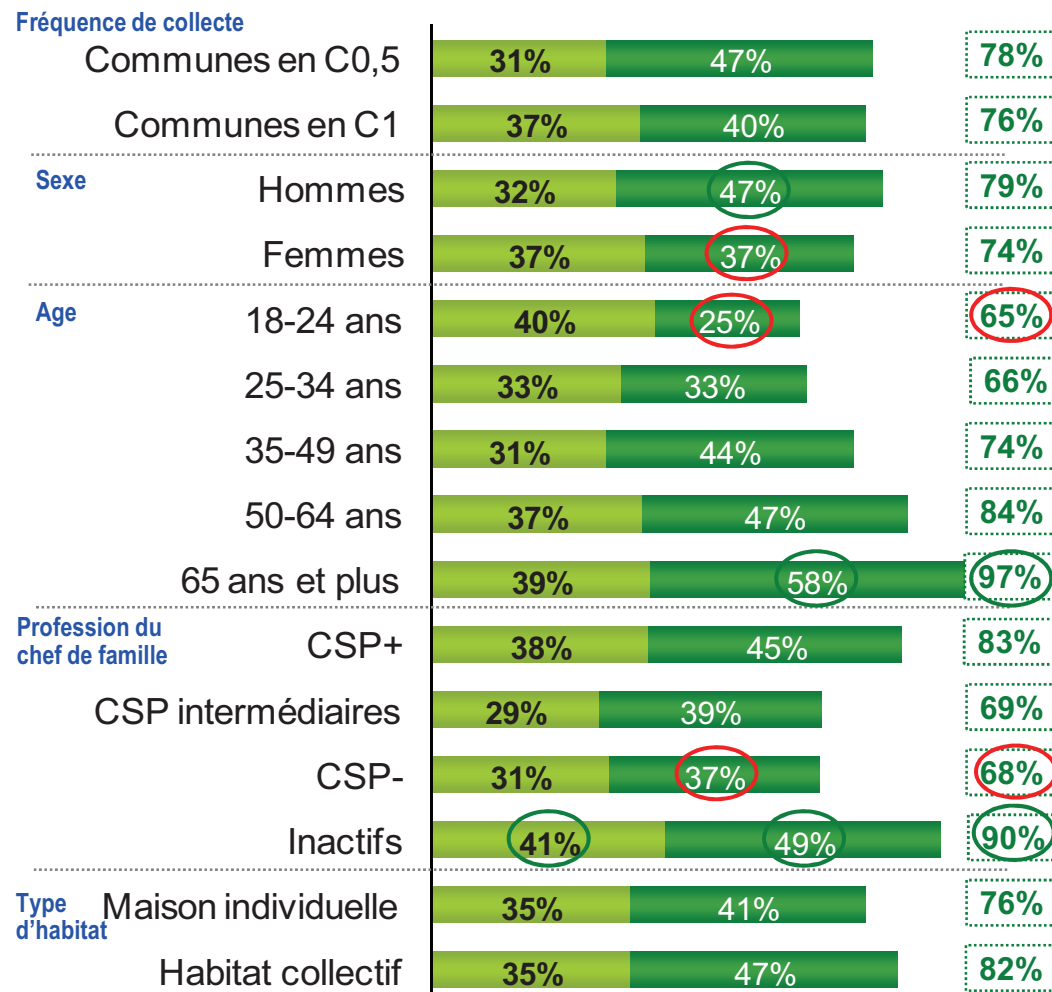
Importance perçue des problématiques « déchets »

➔ Q1. Diriez-vous que la gestion des déchets ménagers est aujourd'hui un problème majeur sur lequel votre collectivité doit mettre en place des actions prioritaires?



++ Significativement supérieur au benchmark - - Significativement inférieur au benchmark

Détail selon le profil



○ Significativement supérieur à l'ensemble ○ Significativement inférieur à l'ensemble



I. Opinions, connaissances et comportements en matière de tri des déchets ménagers





I.1. Connaissance de l'impact du tri



Connaissance de l'impact du tri

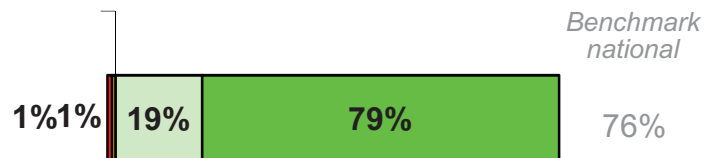
➤ Q3. Parlons de l'impact du geste de tri et dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes?

ST D'accord



Trier ses déchets et emballages ménagers a un **impact positif sur l'environnement**

1%

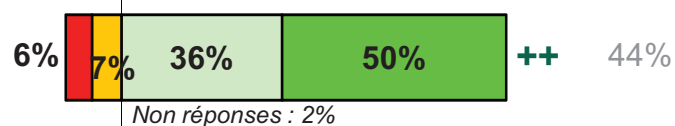


98%

98%

Trier ses déchets et emballages ménagers a un **impact financier positif**

12%

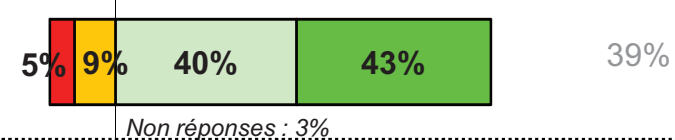


85%

82%

Trier ses déchets et emballages ménagers a un **impact positif sur l'emploi**

15%



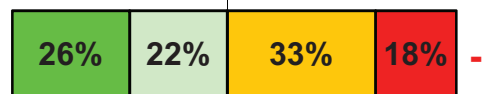
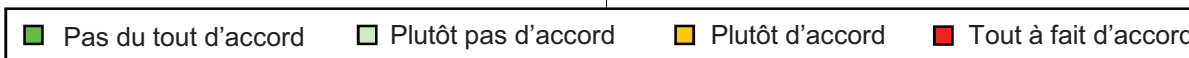
83%

80%

Attention, Item formulé de façon négative

Vous ne connaissez pas très bien l'impact que peut avoir le geste de tri des déchets et emballages managers

47%



51%

56%

Base Ensemble : 507

++ Significativement supérieur au benchmark national -- Significativement inférieur au benchmark national

➤ Q3. Parlons de l'impact du geste de tri et dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes?

	Ensemble	Sexe		Age					Profession du chef de famille			
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP interm.	CSP-	Inactifs
Base redressée	507	246	261	67	109	148	97	86	59	63	225	160

Trier ses déchets et emballages ménagers a un impact positif sur l'environnement

ST D'ACCORD	99%	98%	99%	100%	99%	98%	98%	99%	100%	100%	98%	98%
Dont tout à fait d'accord	79%	77%	81%	89%	80%	81%	73%	75%	85%	90%	78%	74%

Trier ses déchets et emballages ménagers a un impact financier positif

ST D'ACCORD	85%	86%	85%	78%	84%	87%	86%	91%	81%	80%	87%	87%
Dont tout à fait d'accord	50%	51%	48%	33%	43%	54%	56%	57%	50%	59%	45%	53%

Trier ses déchets et emballages ménagers a un impact positif sur l'emploi

ST D'ACCORD	83%	84%	82%	70%	78%	89%	87%	87%	88%	82%	82%	84%
Dont tout à fait d'accord	43%	43%	43%	33%	29%	50%	50%	50%	40%	47%	42%	44%

Vous ne connaissez pas très bien l'impact (quel qu'il soit) que peut avoir le geste de tri des déchets et emballages ménagers

ST D'ACCORD	51%	49%	53%	52%	39%	49%	55%	64%	37%	40%	50%	61%
Dont tout à fait d'accord	18%	21%	15%	13%	9%	16%	27%	26%	7%	3%	18%	28%

 Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble



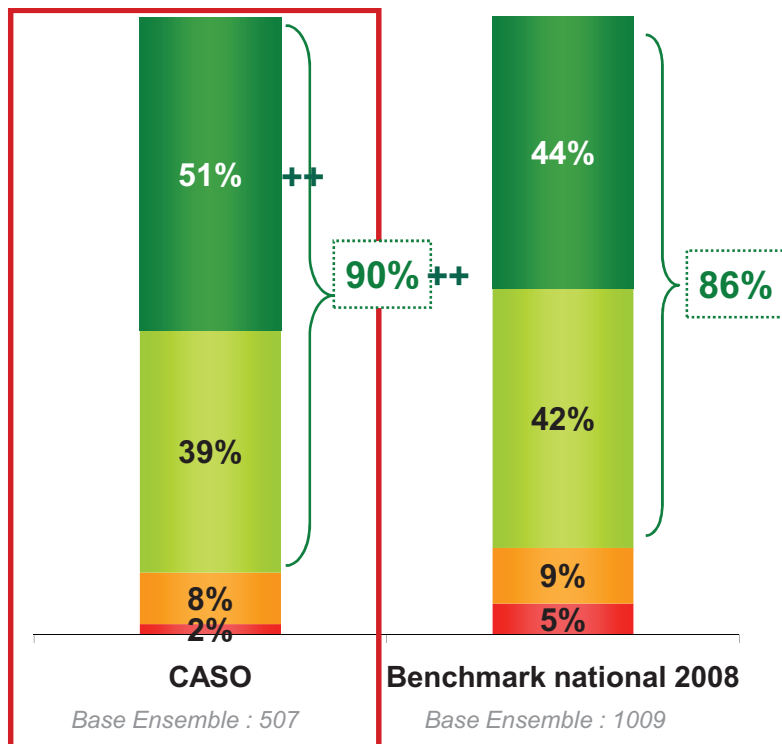
I.2. Perception de la facilité du geste de tri



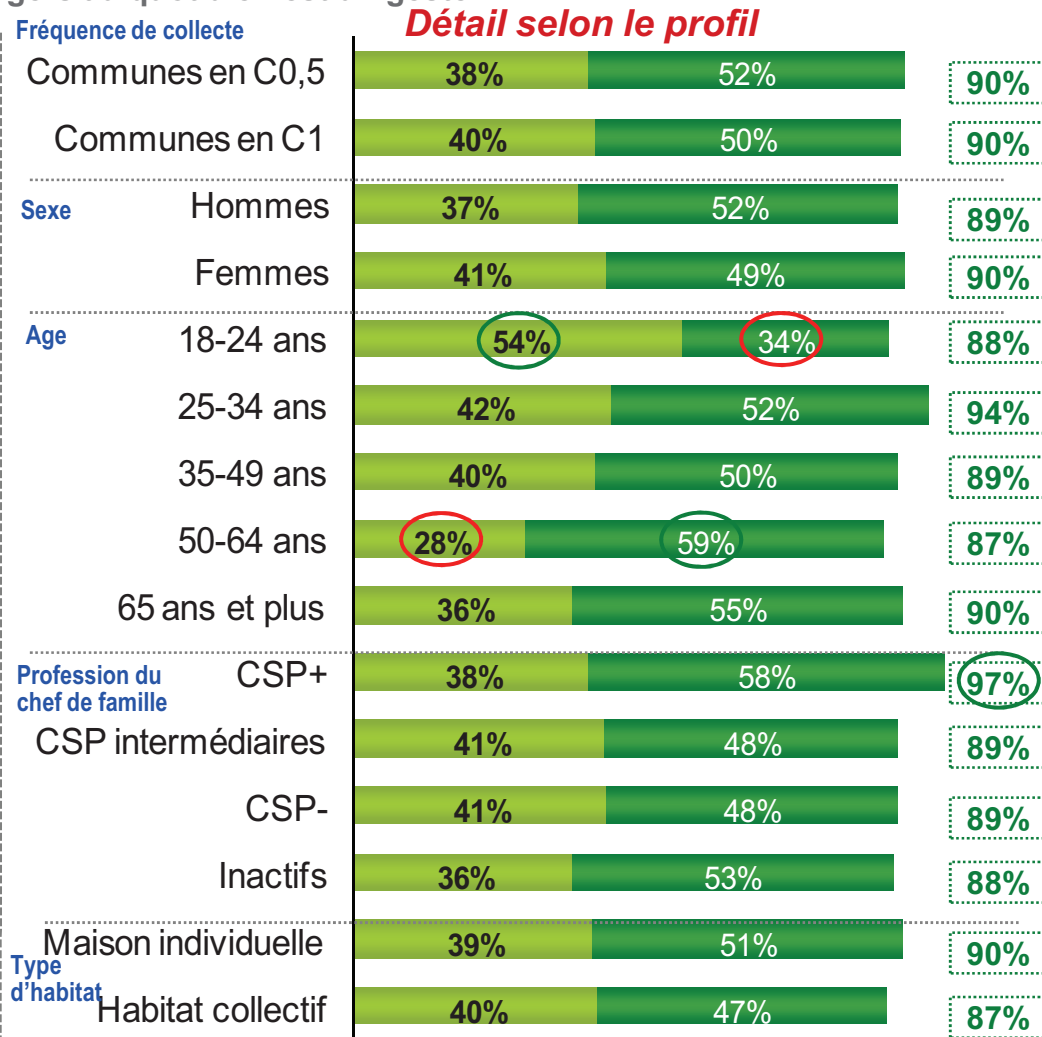


Perception de la facilité du geste de tri

Q4. Pensez-vous que trier ses déchets et emballages ménagers au quotidien est un geste... ?



++ Significativement supérieur au benchmark - - Significativement inférieur au benchmark

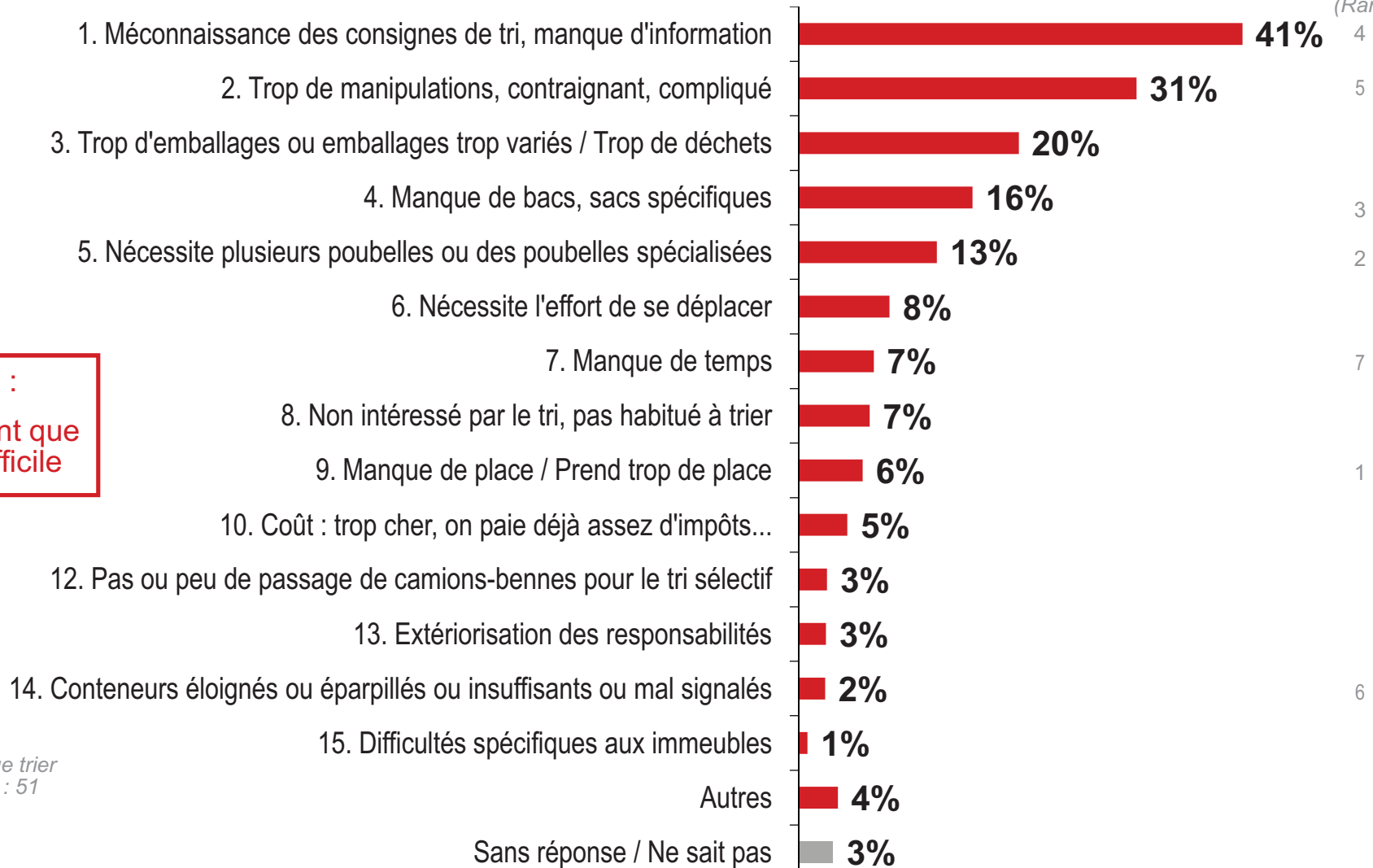


○ Significativement supérieur à l'ensemble ○ Significativement inférieur à l'ensemble

➔ Q5. [A ceux qui trouvent le geste de tri pas ou peu facile] **Pour quelles raisons trouvez-vous ce geste pas ou peu facile ?**
(Question ouverte)



Benchmark
national 2008
(Rang)



Rappel :

10% trouvent que trier est difficile

Base Pensent que trier n'est pas facile : 51

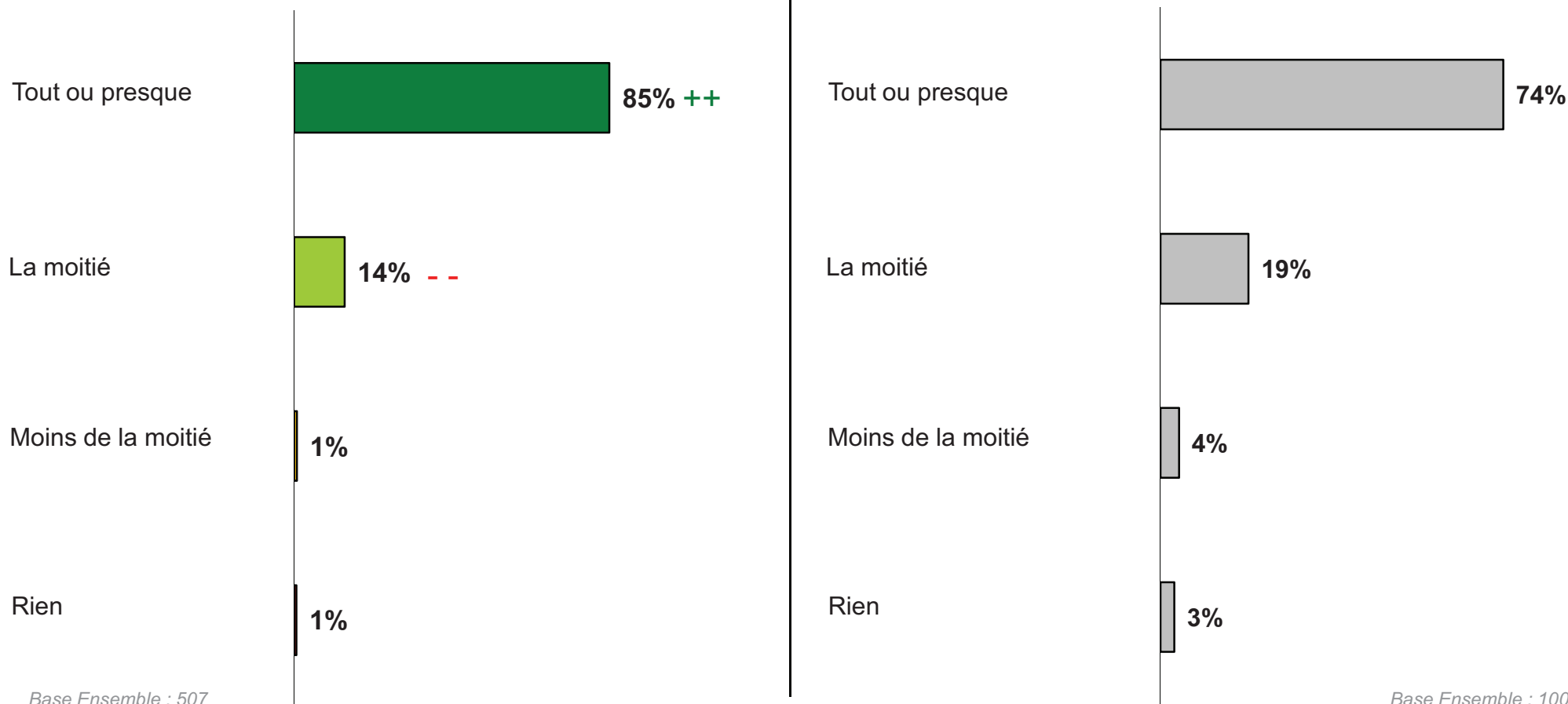


I.3. Pratique du tri des déchets

➔ Q6. Dans quelles proportions les déchets d'emballages ménagers sont-ils triés dans votre foyer?

CASO

Benchmark national 2008



Base Ensemble : 507

Base Ensemble : 1009

++ Significativement supérieur au benchmark national -- Significativement inférieur au benchmark national



Pratique du tri des déchets d'emballages ménagers

Détail selon le profil

➤ Q6. Dans quelles proportions les déchets d'emballages ménagers sont-ils triés dans votre foyer?

% **déclarant**
trier « tout ou presque »

Rappel : 85% des habitants de la CA de St Omer
déclarent trier tous leurs déchets ou presque

FORTS TRIEURS

(Trient significativement plus que la moyenne)

- Maison individuelle : 86%

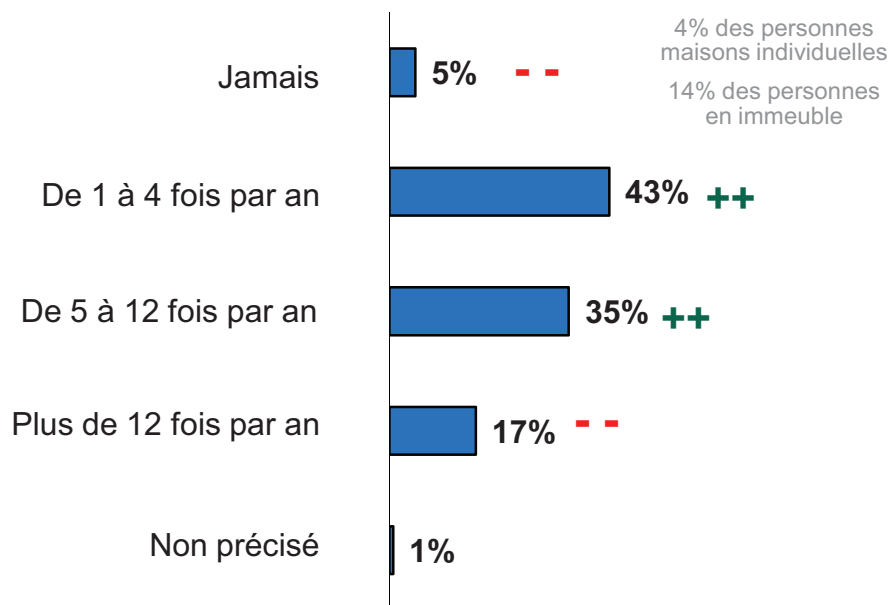
FAIBLES TRIEURS

(Trient significativement moins que la moyenne)

- Jeunes :
 - 18-24 ans : 75%
- Personnes habitant en logement collectif : 79%
- Moins de 3 ans de résidence dans la commune : 76%

➔ Q17. Combien de fois par an allez-vous dans une déchetterie déposer des déchets ?
Vous ou une autre personne de votre foyer.

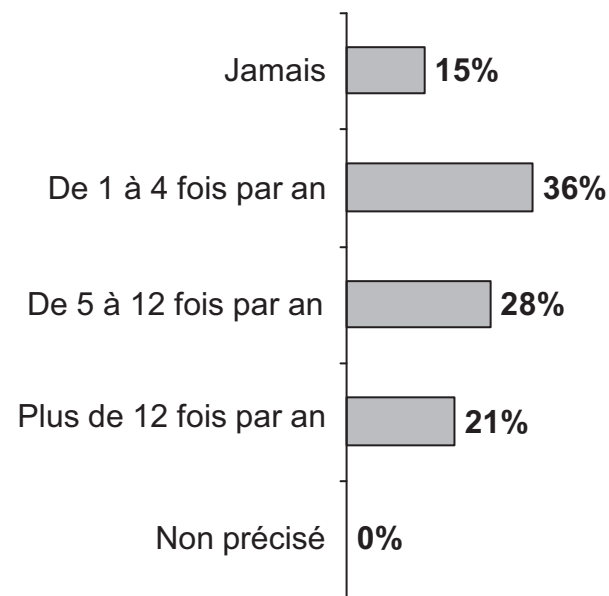
CASO



Nombre moyen de visites annuelles : 10
7 visites pour les personnes en appartement
10 visites pour les personnes en maison

Base ensemble : 507

Benchmark national



Base Ensemble : 1002

++ Significativement supérieur au benchmark national -- Significativement inférieur au benchmark national



1.4. Application des consignes de tri

➤ Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz si le plus fréquemment...

- vous le mettez dans le bac ou sac jaune,
- vous le mettez dans le bac vert,
- vous l'apportez en déchetterie,
- [si foyer équipé d'un composteur] Vous le mettez dans votre composteur
- ou bien vous optez pour une autre solution.

Si je vous dis...

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les pots de yaourt ◆ Les bouteilles en plastique ◆ Les appareils électroménagers usagers ◆ Les briques alimentaires ◆ Les papiers, journaux, magazines ◆ Les sacs plastiques | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Les déchets de cuisine, comme les épluchures ◆ Les piles ◆ Les produits toxiques ◆ Les vêtements et textiles ◆ Les déchets végétaux ◆ Les aérosols |
|---|---|

...vous les mettez

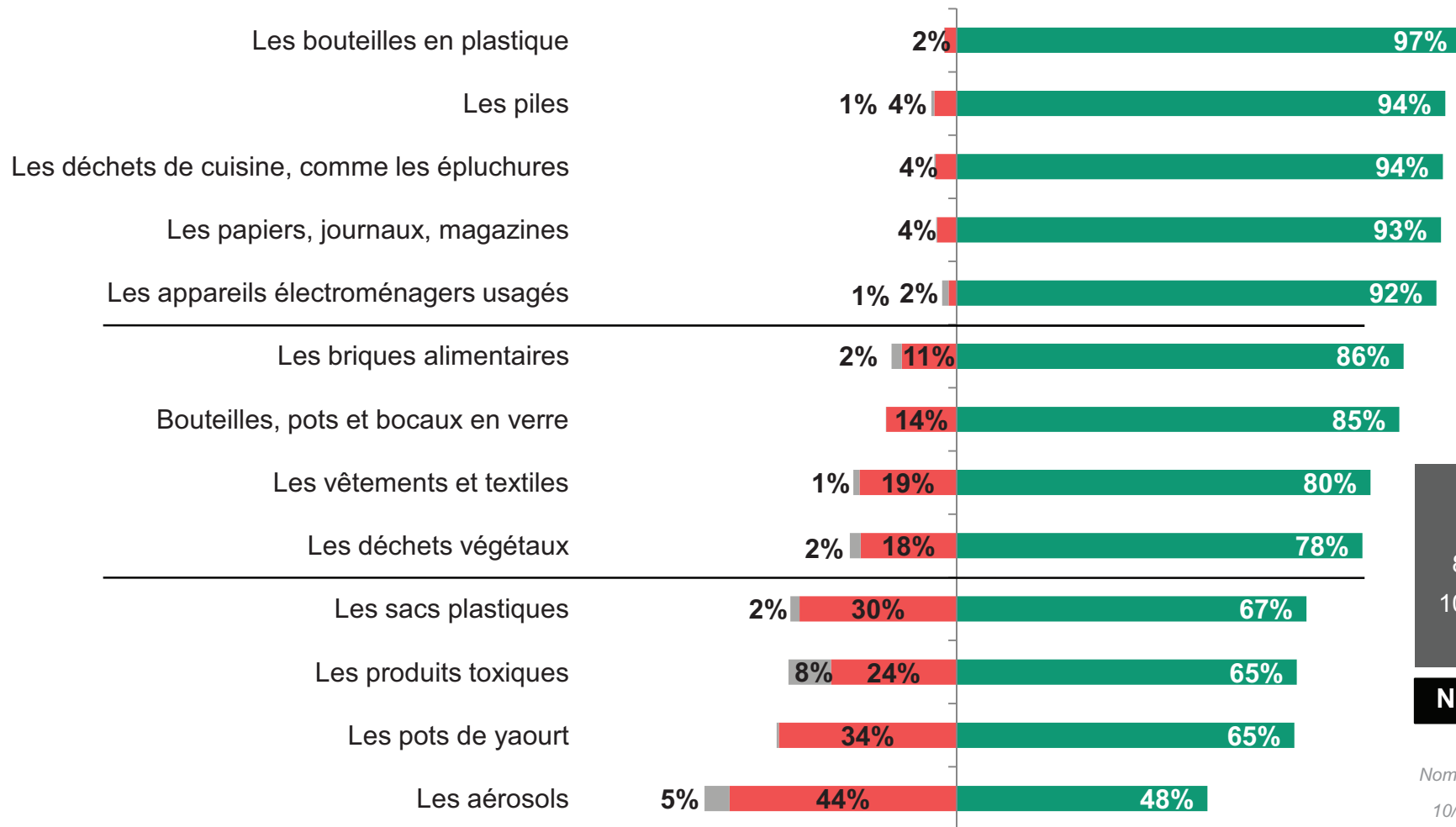
➤ Q7 Bis. Concernant le verre, certaines personnes le jettent dans les colonnes à verre ; d'autres le jettent dans la poubelle verte ; d'autres encore dans le bac ou sac jaune.

Vous-même, que faites-vous des bouteilles, pots et bocaux en verre?

- Vous les mettez dans les colonnes à verre
- Vous les mettez dans la poubelle verte
- Vous les mettez dans le bac ou sac jaune
- Vous les apportez en déchetterie

Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz si le plus fréquemment...*Choix de conteneurs*

■ Ne sait pas / réponse imprécise ■ % effectuant le plus souvent un mauvais geste ■ % effectuant le plus souvent un bon geste



3-5 bons gestes : 1%
 6-7 bons gestes : 3%
 8-9 bons gestes : 23%
 10-12 bons gestes : 65%
 13 bons gestes : 8%

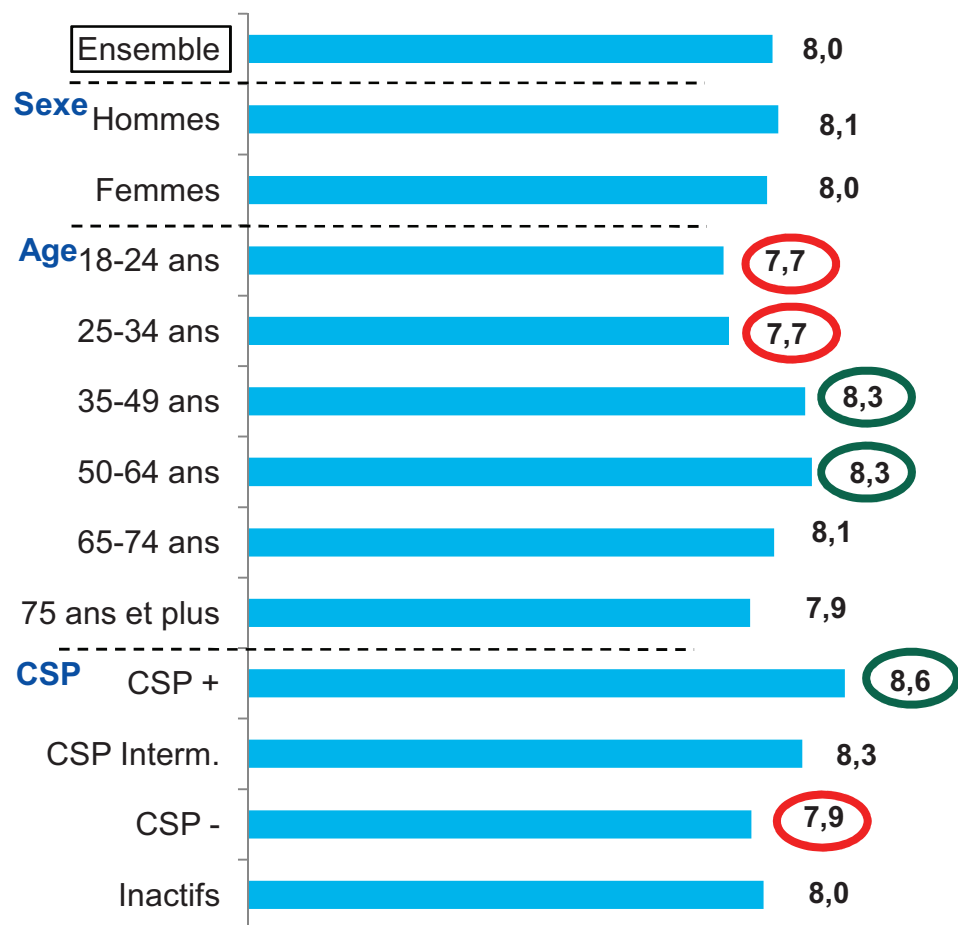
Note moyenne : 8 / 10

Nombre de « bons gestes » rapporté à une note sur 10
 10/10 = 13 « bons gestes » sur 13

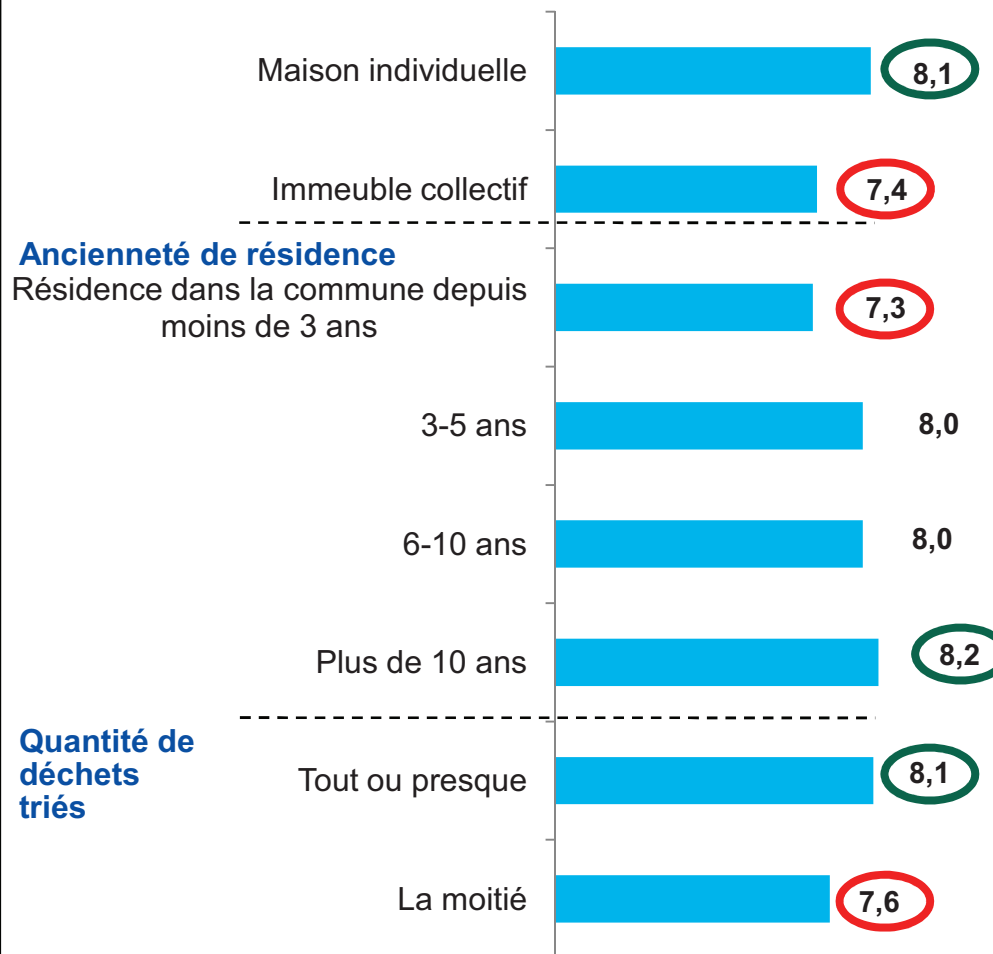
Base Ensemble : 507

Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz ce que vous en faites le plus fréquemment.

Notes moyennes



Type d'habitat

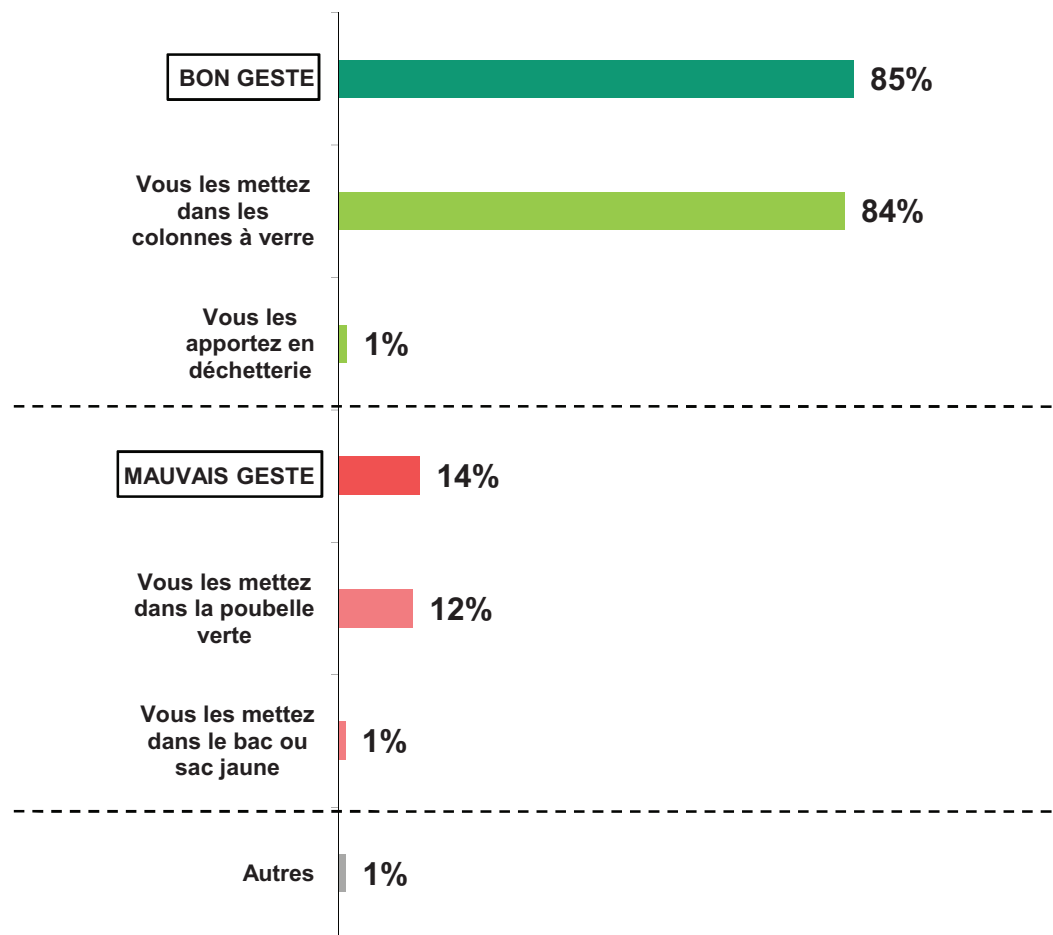


○ Significativement supérieur à l'ensemble ○ Significativement inférieur à l'ensemble

➤ Q7Bis. Concernant le verre, certaines personnes le jettent dans les conteneurs publics pour le verre ; d'autres le jettent dans la poubelle pour les ordures ménagères ; d'autres encore dans la poubelle de tri.

Vous-même, que faites-vous des bouteilles, pots et bocaux en verre?

Les bouteilles, pots et bocaux en verre

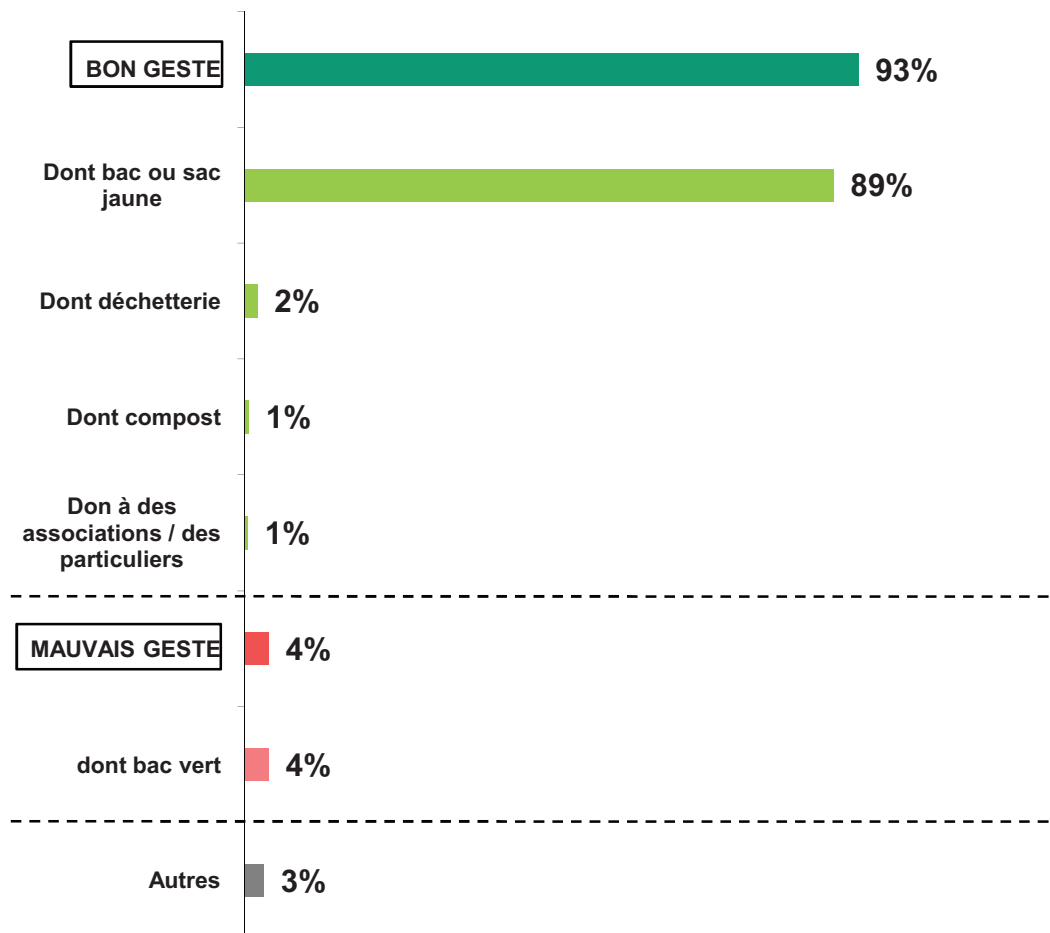


Base Ensemble : 507

➤ Q7Bis. Concernant le verre, certaines personnes le jettent dans les conteneurs publics pour le verre ; d'autres le jettent dans la poubelle pour les ordures ménagères ; d'autres encore dans la poubelle de tri.

Vous-même, que faites-vous des bouteilles, pots et bocaux en verre?

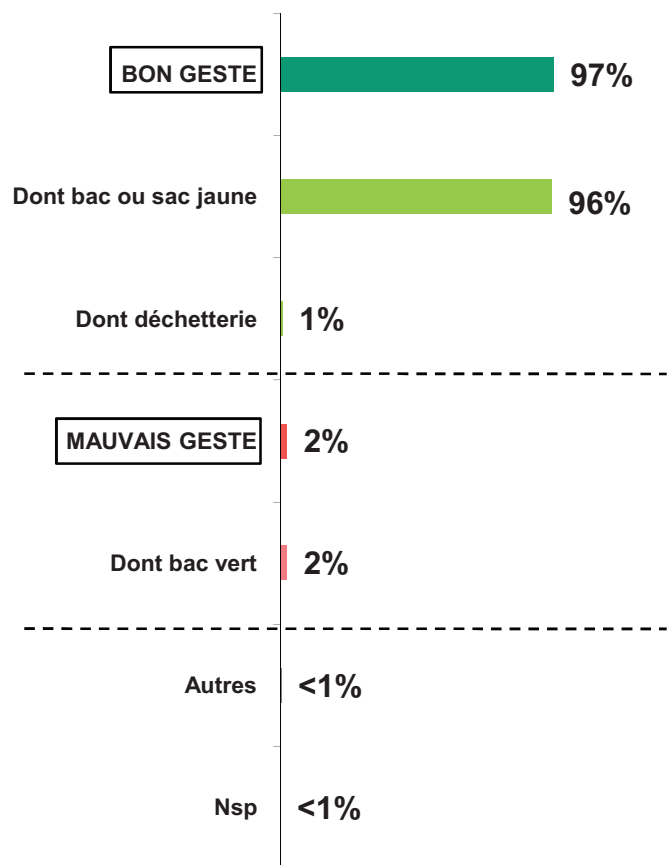
Les papiers, journaux, magazines



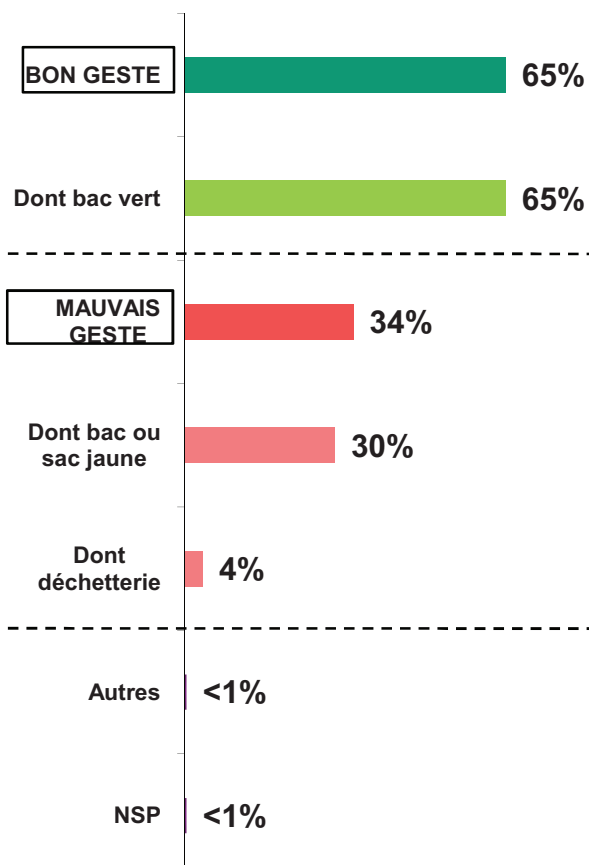
Base Ensemble : 507

Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz si le plus fréquemment...

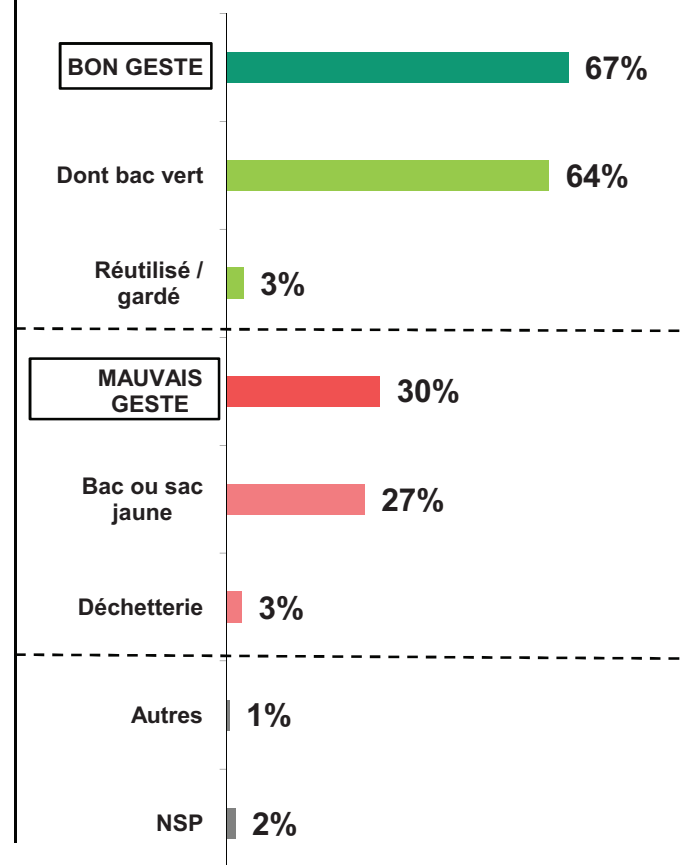
Les bouteilles en plastique



Les pots de yaourt



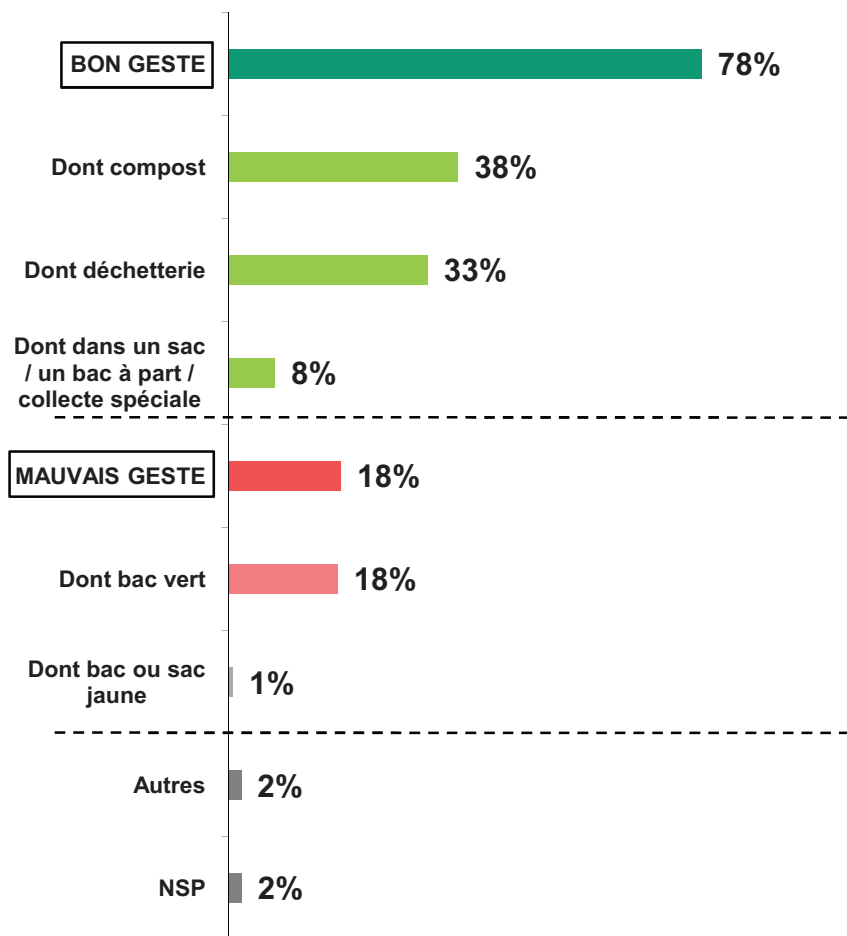
Les sacs plastiques



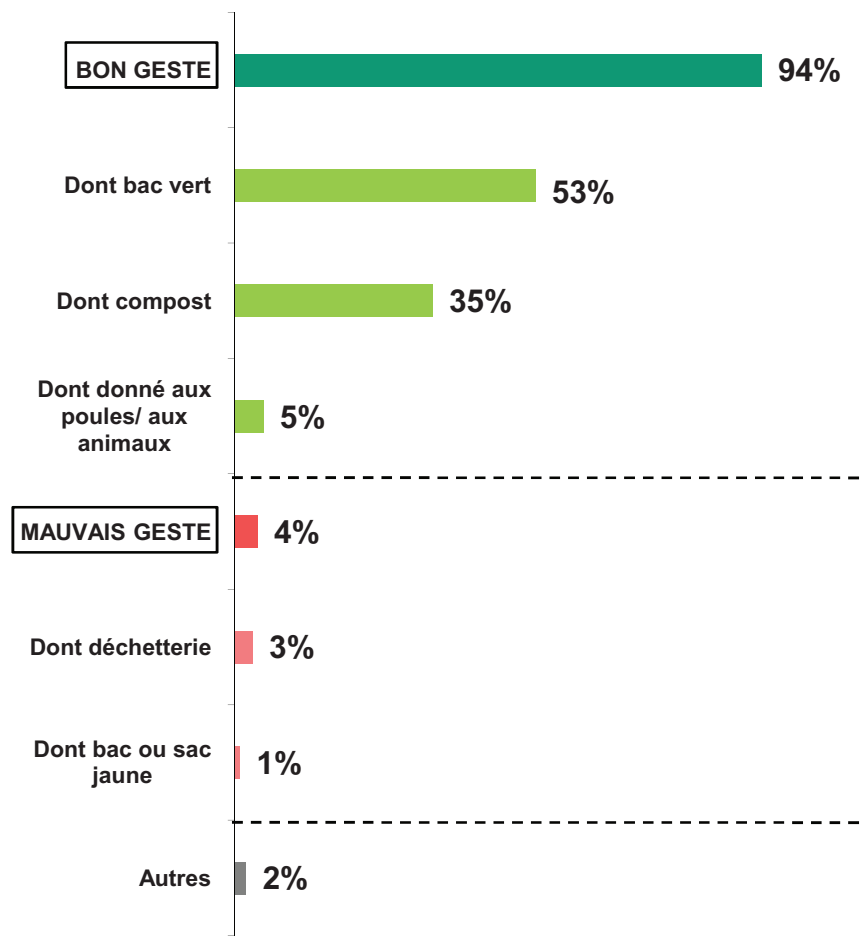
Base Ensemble : 507

➔ Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz si le plus fréquemment...

Les déchets végétaux

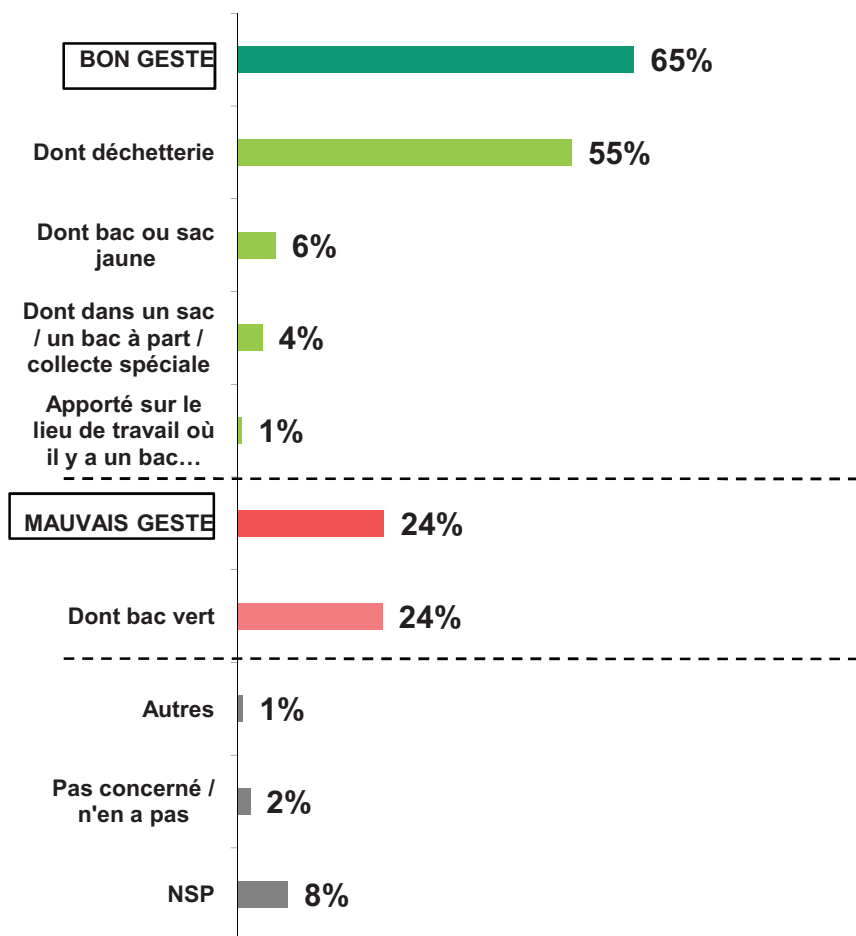


Les déchets de cuisine, comme les épluchures

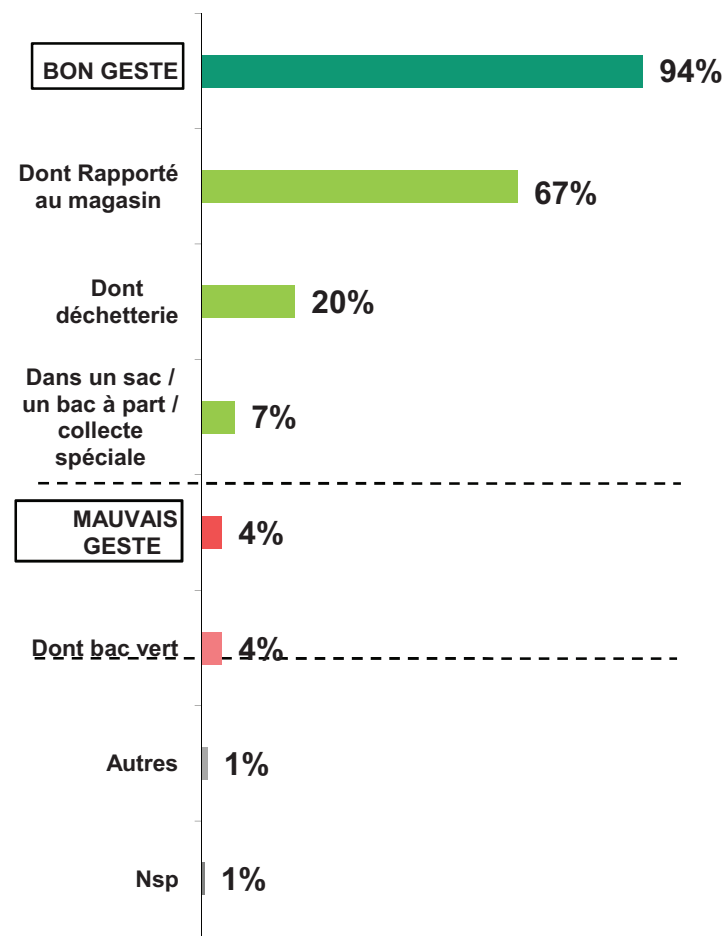


Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz si le plus fréquemment...

Les produits toxiques



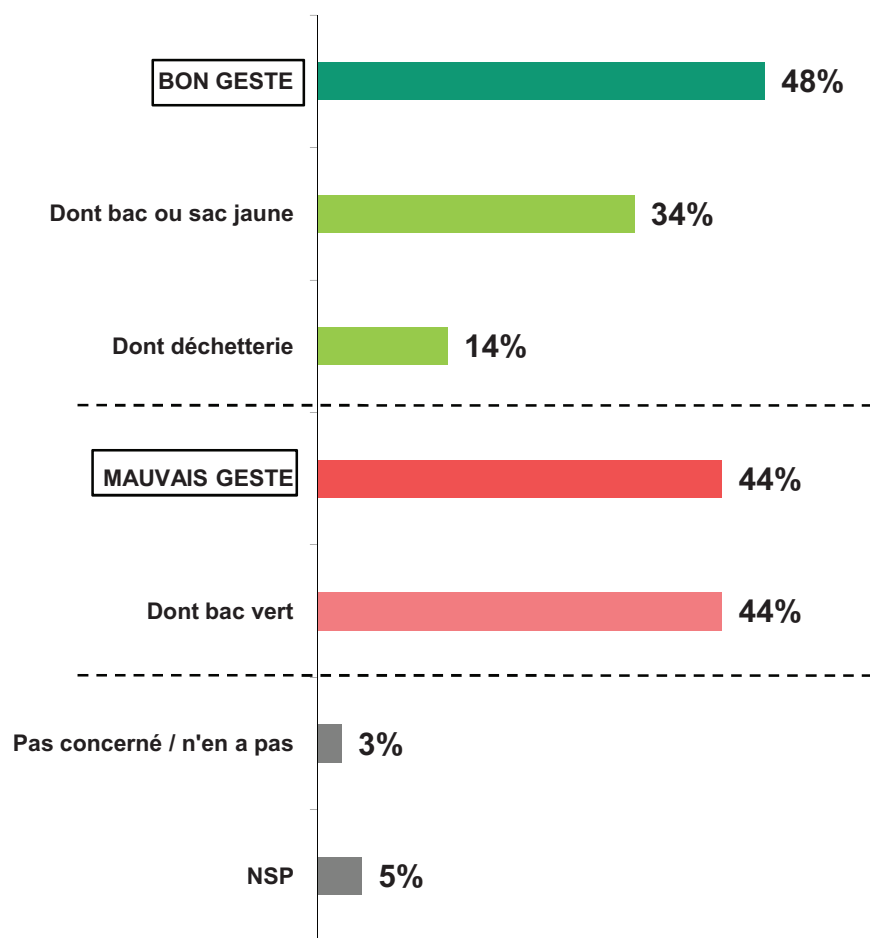
Les piles



Base Ensemble : 507

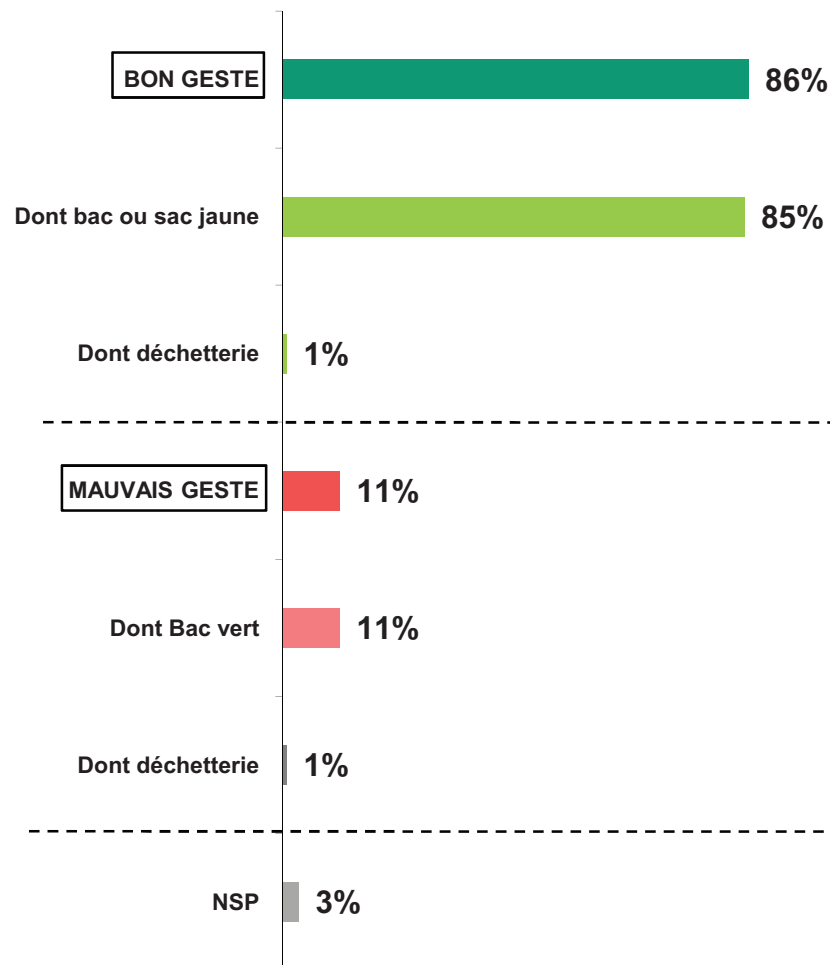
Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz si le plus fréquemment...

Les aérosols



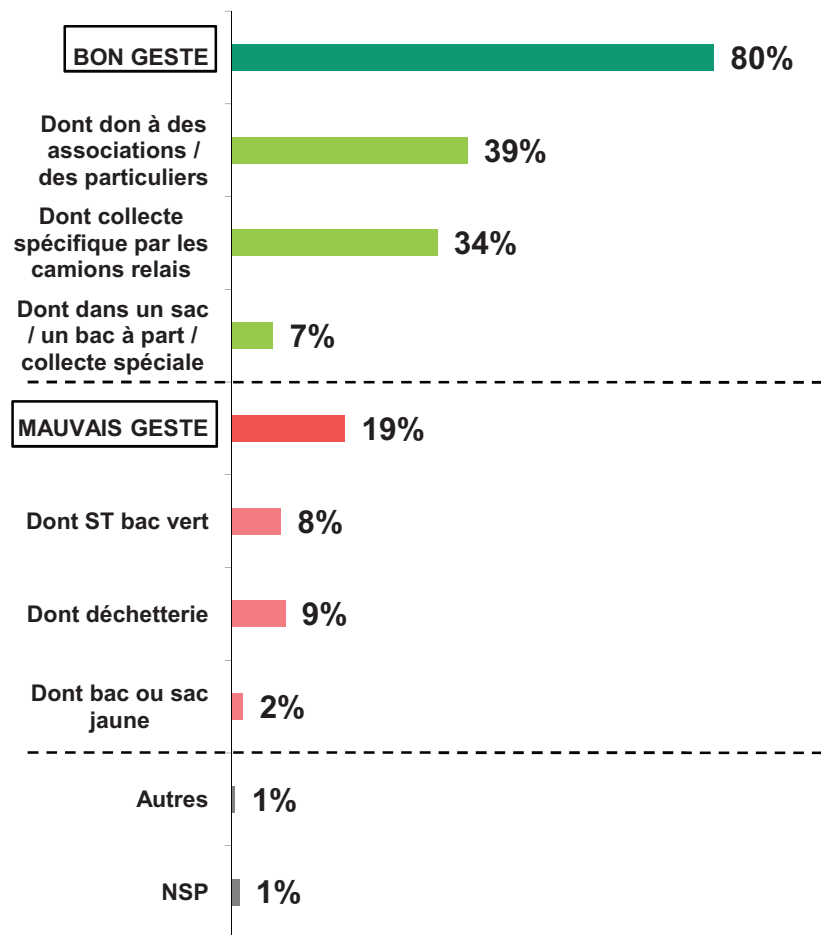
Base Ensemble : 507

Les briques alimentaires

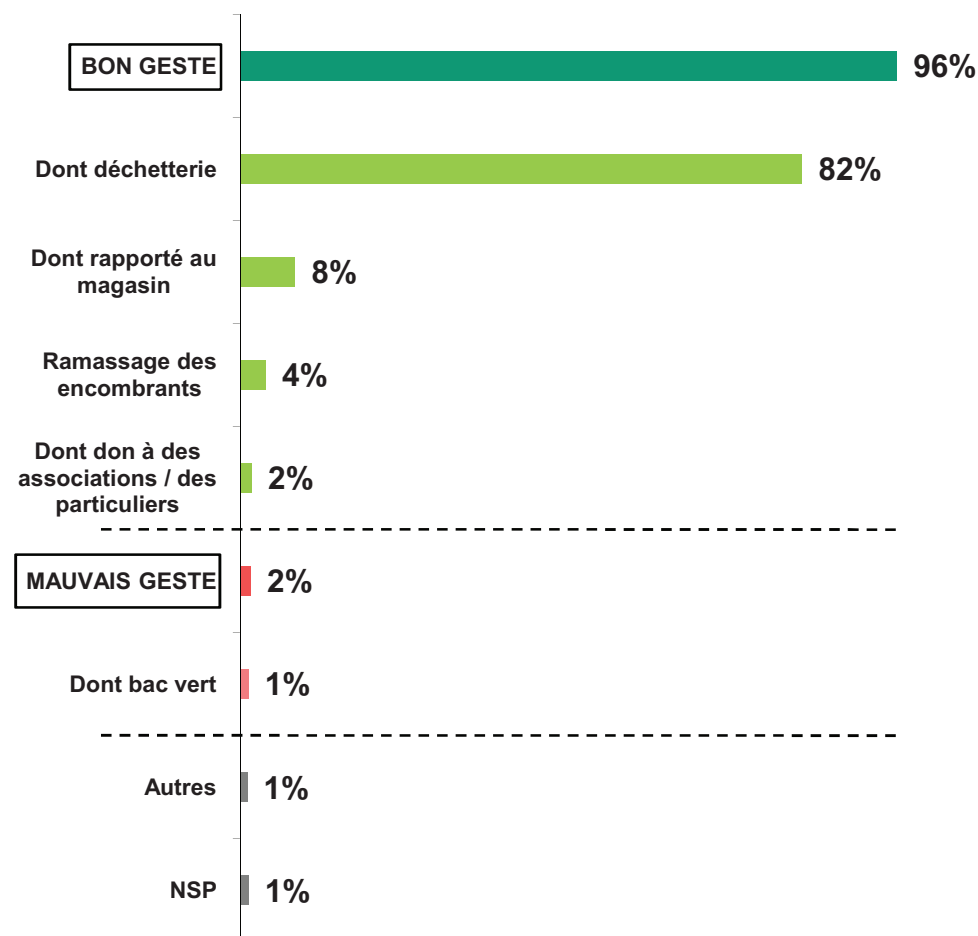


Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz si le plus fréquemment...

Les vêtements et textiles



Les appareils électroménagers usagés



Base Ensemble : 507



Proximité par rapport aux problématiques environnement et « déchets » : ce qu'il faut retenir (1/3)

- **Un assez fort consensus autour de l'importance de la question de la gestion des déchets ménagers**

77% des habitants y voient un problème majeur sur lequel leur collectivité doit mettre en place des actions prioritaires.

La sensibilité au sujet existe dans toutes les catégories de la population. On notera toutefois quelques différences par profils. En particulier, les plus âgés (50 ans et plus) sont aussi les plus convaincus de l'importance du sujet. A l'opposé, les 18-24 ans, les 25-34 ans et les CSP- sont un peu moins mobilisés autour de cette thématique.

On notera cependant que la mobilisation autour de cette thématique est, compte tenu de l'existant, un peu moins forte qu'au niveau national, puisque 23% des habitants de la CASO considèrent que les déchets ne sont pas un problème prioritaire, contre 14% des Français.

- **Mais les bénéfices attachés au tri gardent des contours relativement flous dans les esprits**

L'idée que le tri est bénéfique pour l'environnement est unanimement partagée. (98% sont d'accord avec cette idée, dont 79% tout à fait d'accord)

L'impact positif sur l'emploi et les finances est lui aussi reconnu, mais avec un degré de conviction beaucoup moins fort, le taux de « tout à fait d'accord » s'établissant autour de 40-50%.

Finalement, c'est un habitant sur 2 qui admet ne pas vraiment connaître l'impact du geste de tri.



Opinions, connaissances et comportements relatifs au tri des déchets : ce qu'il faut retenir (2/3)

- **Un geste de tri vécu comme facile**

90% des habitants de la CASO considèrent que trier est un geste facile et même 51% « très facile », score significativement supérieur à la moyenne nationale.

L'attitude sereine face au geste de tri est partagée par toutes les catégories de population. En particulier, les personnes en habitat collectif affiche une posture tout aussi positive que les personnes en maison individuelle. On relèvera peut-être un léger bémol chez les 18-24 ans, moins nombreux à estimer que le tri est « très facile ».

Les principaux obstacles au tri tiennent à la méconnaissance des consignes de tri. 41% des personnes admettant connaître des difficultés pour trier évoquent un frein de cet ordre.

- **Des habitudes de tri largement installées**

La facilité admise du geste de tri se traduit bien dans les comportements (du moins en déclaratif), 85% des personnes interrogées déclarant trier tout ou presque et 14% environ la moitié de leurs déchets. Ce n'est finalement qu'une infime minorité de la population qui n'a encore enclenché aucun comportement de tri. Les habitants de la CASO apparaissent ainsi plus scrupuleux dans leur geste de tri que la moyenne nationale.

L'effort de tri diffère cependant selon les différentes catégories d'habitants, certaines catégories apparaissant en retard dans la mise en place d'une pratique systématique de tri :

- Les nouveaux résidents sur le territoire : les personnes installées depuis moins de 3 ans dans une commune de la CASO trient un peu moins (76% vs 85%)
- Les 18-24 ans : 75% déclarent trier systématiquement
- Les personnes en habitat collectif. Toutefois, le niveau de tri dans l'habitat vertical fait plutôt figure de bonne performance par rapport à ce que l'on observe au niveau national. D'une part, pour la CASO, le retard de l'habitat collectif par rapport à l'habitat individuel existe mais reste léger; d'autre part, les habitants d'immeubles de la CASO restent des trieurs plus scrupuleux que le Français moyen.



Connaissance, opinions et comportements relatifs au tri des déchets : ce qu'il faut retenir (3/3)

- De la bonne volonté affichée au tri efficace : une marge de progrès

La connaissance du geste de tri adéquat est assez variable selon les types de déchets. On peut distinguer 3 catégories :

- des déchets pour lesquels la quasi totalité de la population a intégré le geste correct : les bouteilles en plastique, les piles, les déchets de cuisine, les papiers-journaux-magazines, les appareils électroménagers usagés
- des déchets pour lesquels une majorité de la population connaît la poubelle de destination adéquate, mais qui suscitent toutefois de nombreuses erreurs de tri : briques alimentaires, verre, vêtements et textiles, déchets végétaux
- des déchets pour lesquels un rappel du geste correct semble s'imposer au vu des confusions ou interrogations qui persistent : sacs plastiques, produits toxiques, pots de yaourt, aérosols.

Toutefois, en dépit de ces marges de progrès, les habitants de la CASO ont une vue assez claire des règles de tri. En moyenne, ils connaissent le geste adéquat pour 8 déchets sur 10, un score qui les place parmi les premiers de la classe au niveau national.

Certaines catégories de la population apparaissent toutefois un peu plus en difficulté:

- Les jeunes (jusqu'à 35 ans)
- Les CSP-
- L'habitat collectif
- Les nouveaux arrivants



II. Connaissances et comportements en matière de prévention des déchets



II.1. Connaissance des gestes de prévention des déchets

➔ Q26. Pour améliorer la gestion des déchets, il existe deux types d'actions. D'une part, le **tri sélectif**; d'autre part la **prévention des déchets**, qui peut être définie comme l'ensemble des actions que nous pouvons faire pour limiter la quantité de déchets que nous produisons.

Pouvez-vous me citer des exemples d'actions qu'un particulier peut faire pour produire moins de déchets ? (*Question ouverte*)

NE SAIT PAS

26%

REPONSES
HORS SUJET

GESTES BENEFIQUES
POUR L'ENVIRONNEMENT
NON LIES AUX DECHETS

1%

« Rouler à l'huile végétale »
« Marcher plutôt que prendre sa voiture »
« Acheter des ampoules à économie d'énergie »

COMPACTAGE DES
DECHETS

2%

« Plier les emballages plutôt que de les jeter en boule »
« Pour gagner de la place, je comprime les bouteilles en plastique »

TRI DES DECHETS

5%

« Bien trier ses déchets »
« Mettre tout ce qui est recyclable dans les bacs jaunes »

« C'EST DU RESSORT DES
INDUSTRIELS »

14%

« Ce n'est pas à nous de faire cela, c'est aux grandes surfaces et aux gens qui mettent en paquet dans les usines »

« Cela n'est pas du ressort des particuliers mais plutôt des distributeurs et des fabricants. Cela dit, on peut choisir le produit où il y a le moins d'emballage. »

« Il faut revoir la conception des produits »

« Il y a des progrès à faire quant à la durée de vie des appareils électroménagers. Il faut que les industriels fassent du matériel plus solide »

« Les industriels ont une responsabilité vis à vis des emballages »

CITENT SPONTANEMENT AU
MOINS UN GESTE DE
PREVENTION DES DECHETS

63%



En moyenne :
1,6 gestes cités

Voir détail des réponses
page suivante



Connaissance des gestes de prévention des déchets (2/3)

➔ Q26. Pouvez-vous me citer des exemples d'actions qu'un particulier peut faire pour produire moins de déchets ? (*Question ouverte*)

ACHETER MOINS DE PRODUITS EMBALLÉS	36%
Acheter des produits avec moins d'emballages / sans (sur)emballage	26%
Acheter en vrac / à la coupe / au poids / au détail / frais	7%
Eviter les emballages et portions individuels / acheter grand format	8%
Acheter des éco-recharges	2%
Ne pas trop consommer de produits industriels	1%
Acheter de la lessive concentrée	< 1%
Produire soi-même ses légumes / Cultiver son jardin	< 1%

« Plutôt que d'acheter des fruits déjà emballés, privilégier un même sac pour tous les produits »

« Ne pas acheter la viande et les légumes en supermarché : donc moins de barquettes utilisées »

« Acheter de plus gros conditionnements pour éviter de jeter plein de petits emballages »

« Faire attention à ce qu'on achète, par exemple quand les emballages sont trop importants »

« Acheter les produits les moins emballés »

« En faisant les courses, éviter d'acheter les produits avec multiples emballages »

FAIRE DU COMPOSTAGE DOMESTIQUE	16%
Avoir un composteur	13%
Faire un compost naturel avec les épluchures	3%
Recycler les végétaux / déchets de jardin	1%

« Il faut faire du compostage avec les épluchures de légumes par exemple »

« Nous avons un composteur pour limiter nos déchets »

« on peut faire un dépôt dans le jardin au lieu de tout rapporter en déchetterie »

PRIVILEGIER LES EMBALLAGES BIO-DEGRADABLES / RECYCLABLES	12%
Privilégier les emballages en carton / bricks en carton	3%
Privilégier les produits qui ont des emballages recyclables	3%
Privilégier les emballages réutilisables	3%
Eviter les produits sous emballages plastiques	2%
Privilégier le verre	1%
Privilégier les emballages bio-dégradables	1%

« Acheter des éco-emballages »

« Remplacer les emballages de lessive rigides par des emballages en carton »

« Revenir à un système de consigne, comme avant »

« Utiliser des emballages qui se détruisent facilement »

« Privilégier les produits dont l'emballage a une qualité écologique plus élevée »



Connaissance des gestes de prévention des déchets (3/3)

➔ Q26. Pouvez-vous me citer des exemples d'actions qu'un particulier peut faire pour produire moins de déchets ? (Question ouverte)

JETER MOINS	7%
Ne pas gaspiller	2%
Moins jeter / Pas de déchets inutiles	1%
Ne pas jeter les aliments : manger les restes, donner aux animaux, surveiller les dates de péremption..	1%
Eviter produits jetables : piles jetables, lingettes, cartouches d'imprimante	1%
Ré-utiliser les déchets	1%
Donner à des associations, des ferrailleurs...	1%
Réparer	< 1%

« S'il y a des restes le midi il faut les manger le soir »
 « Dans mon cas, je donne les restes aux animaux »
 « Utiliser une éponge au lieu d'une lingette pour usage unique »
 « Bien surveiller les dates de péremption »
 « Il faut réutiliser le plus possible les déchets »
 « Les canettes, on pourrait les écraser, en faire en stock et les donner à des gens qui récupèrent les ferrailles »

CONSOMMER MOINS	6%
Moins manger / moins boire	3%
N'acheter que le strict nécessaire	2%
Acheter / Utiliser moins de produits d'entretien	1%
Ne pas remplacer les appareils qui fonctionnent encore	1%

« Utiliser moins de produits ménagers »
 « Faire ses courses avec un panier »
 « N'acheter que le strict nécessaire et ne pas subir la loi de la publicité »

REDUIRE SA CONSOMMATION DE SACS PLASTIQUES	6%
Ne plus utiliser les sacs plastiques	5%
Ré-utiliser les sacs plastiques	1%

« Il faut se débrouiller autrement qu'avec les sacs plastiques dans les magasins »
 « Faire ses courses avec un panier »
 « Utiliser des sacs plastiques comme poubelles »
 « Garder le même sac plastique le plus longtemps possible »

CONOMMER L'EAU DU ROBINET	3%
Boire l'eau du robinet	3%
Acheter une carafe pour filtrer l'eau	1%

« Acheter moins de bouteilles d'eau »
 « Acheter une carafe filtrante pour remplacer les bouteilles en plastique »

REDUIRE SA CONSOMMATION DE PAPIER	3%
Mettre un autocollant stop pub sur sa boîte aux lettres	2%
Utiliser le moins de papier possible	1%
Recevoir les factures par Internet plutôt que par courrier	< 1%

« Demander les factures par internet plutôt que par courrier pour économiser papier et enveloppes »
 « Ne pas jeter les feuilles qui n'ont pas été entièrement utilisées, se servir du verso »
 « Mettre l'autocollant Stop pub »



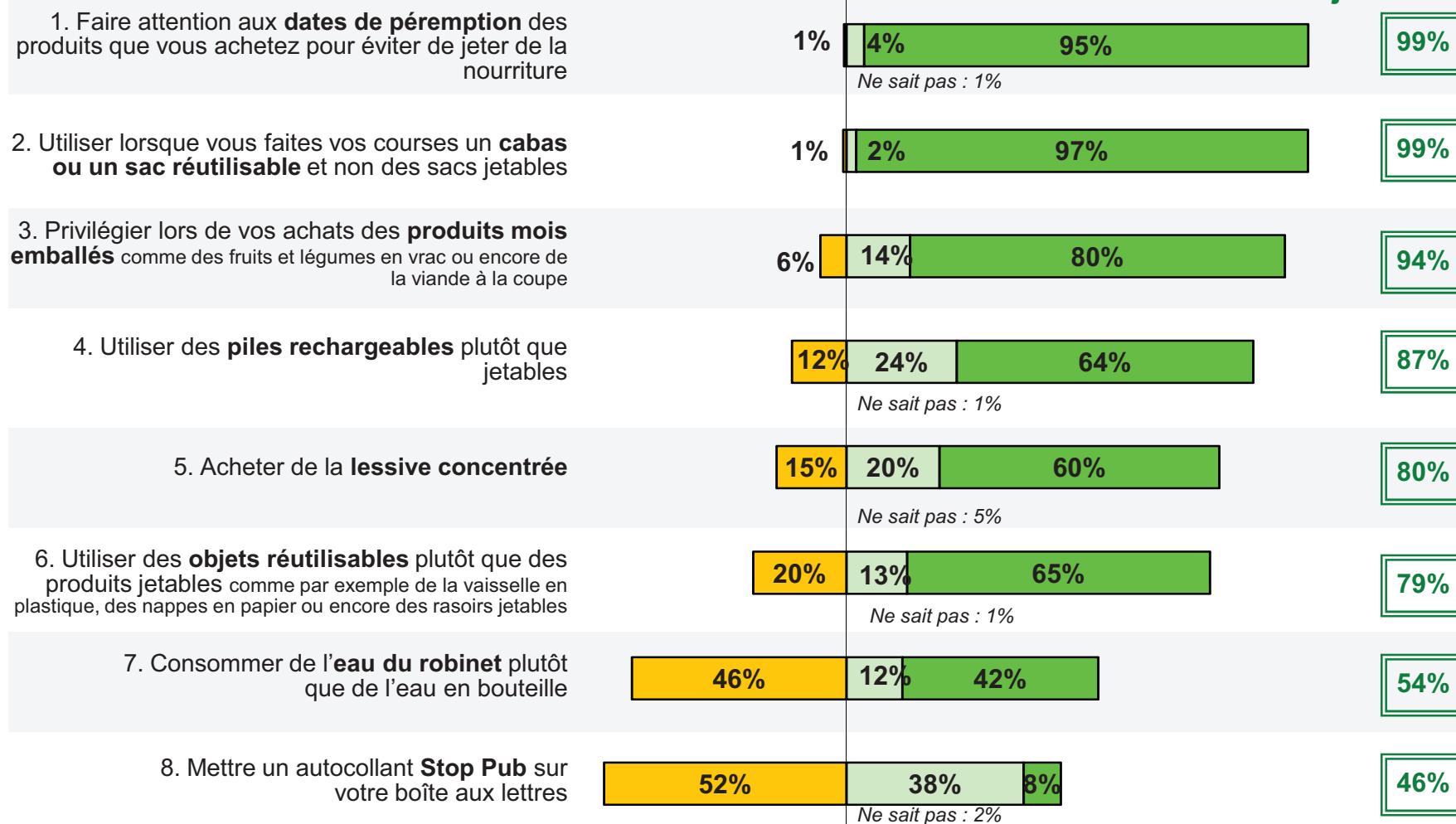
II.2. Gestes de prévention des déchets pratiqués par les habitants



Gestes de prévention réalisés par les habitants

➔ Q27. Pour finir, je vais vous citer des actions qu'un particulier peut faire pour réduire sa production de déchets et vous me direz si ...

Le fait déjà ou est prêt à le faire



Base ensemble: 507

■ N'envisage pas de la faire ■ Est prêt à le faire ■ Le fait déjà

➔ Q27. Pour finir, je vais vous citer des actions qu'un particulier peut faire pour réduire sa production de déchets et vous me direz si ...

	Ensemble	Sexe		Age				
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
<i>Base redressée</i>	507	246	261	67	109	148	97	86
Faire attention aux dates de péremption des produits que vous achetez pour éviter de jeter de la nourriture								
ST fait déjà ou prêt à le faire	99%	99%	99%	98%	100%	99%	99%	100%
Dont vous le faites déjà	95%	93%	97%	91%	98%	94%	93%	100%
Utiliser lorsque vous faites vos courses un cabas ou un sac réutilisable et non des sacs jetables								
ST fait déjà ou prêt à le faire	99%	100%	99%	98%	99%	99%	100%	99%
Dont vous le faites déjà	97%	97%	97%	95%	97%	96%	98%	99%
Privilégier lors de vos achats des produits moins emballés comme des fruits et légumes en vrac ou encore de la viande à la coupe.								
ST fait déjà ou prêt à le faire	94%	95%	93%	84%	98%	98%	95%	89%
Dont vous le faites déjà	80%	82%	79%	63%	83%	86%	85%	75%
Utiliser des piles rechargeables plutôt que jetables								
ST fait déjà ou prêt à le faire	87%	88%	87%	91%	96%	90%	85%	72%
Dont vous le faites déjà	64%	62%	65%	72%	85%	67%	53%	36%
Acheter de la lessive concentrée								
ST fait déjà ou prêt à le faire	80%	78%	82%	68%	86%	88%	80%	70%
Dont vous le faites déjà	60%	58%	61%	44%	67%	63%	67%	49%
Utiliser des objets réutilisables plutôt que des produits jetables								
ST fait déjà ou prêt à le faire	79%	78%	79%	77%	80%	77%	80%	80%
Dont vous le faites déjà	65%	65%	66%	53%	70%	65%	66%	69%
Consommer de l'eau du robinet plutôt que de l'eau en bouteille								
ST fait déjà ou prêt à le faire	54%	59%	48%	50%	51%	63%	47%	51%
Dont vous le faites déjà	42%	44%	40%	41%	40%	49%	36%	38%
Mettre un autocollant Stop Pub sur votre boîte aux lettres								
ST fait déjà ou prêt à le faire	46%	51%	41%	45%	33%	50%	49%	52%
Dont vous le faites déjà	8%	9%	8%	3%	8%	9%	7%	12%

Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble

➔ Q27. Pour finir, je vais vous citer des actions qu'un particulier peut faire pour réduire sa production de déchets et vous me direz si ...

	Ensemble	Profession du chef de famille				Type de logement	
		CSP+	CSP intermédiaires	CSP-	INACTIFS	Immeuble / logement collectif	Maison individuelle
<i>Base redressée</i>	507	59	63	225	160	46	461
Faire attention aux dates de péremption des produits que vous achetez pour éviter de jeter de la nourriture							
ST fait déjà ou prêt à le faire	99%	97%	100%	99%	99%	100%	99%
Dont vous le faites déjà	95%	95%	97%	95%	95%	98%	95%
Utiliser lorsque vous faites vos courses un cabas ou un sac réutilisable et non des sacs jetables							
ST fait déjà ou prêt à le faire	99%	97%	98%	99%	99%	100%	99%
Dont vous le faites déjà	97%	96%	95%	98%	97%	99%	97%
Privilégier lors de vos achats des produits moins emballés comme des fruits et légumes en vrac ou encore de la viande à la coupe.							
ST fait déjà ou prêt à le faire	94%	94%	96%	97%	89%	91%	94%
Dont vous le faites déjà	80%	78%	78%	86%	74%	73%	81%
Utiliser des piles rechargeables plutôt que jetables							
ST fait déjà ou prêt à le faire	87%	89%	94%	91%	79%	82%	88%
Dont vous le faites déjà	64%	73%	69%	71%	48%	55%	64%
Acheter de la lessive concentrée							
ST fait déjà ou prêt à le faire	80%	88%	81%	82%	74%	81%	80%
Dont vous le faites déjà	60%	63%	65%	60%	56%	60%	60%
Utiliser des objets réutilisables plutôt que des produits jetables							
ST fait déjà ou prêt à le faire	79%	72%	85%	81%	75%	75%	79%
Dont vous le faites déjà	65%	63%	69%	67%	63%	64%	65%
Consommer de l'eau du robinet plutôt que de l'eau en bouteille							
ST fait déjà ou prêt à le faire	54%	63%	59%	52%	50%	58%	53%
Dont vous le faites déjà	42%	49%	48%	40%	39%	47%	41%
Mettre un autocollant Stop Pub sur votre boîte aux lettres							
ST fait déjà ou prêt à le faire	46%	48%	55%	40%	50%	61%	45%
Dont vous le faites déjà	8%	8%	7%	7%	10%	14%	8%

 Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble

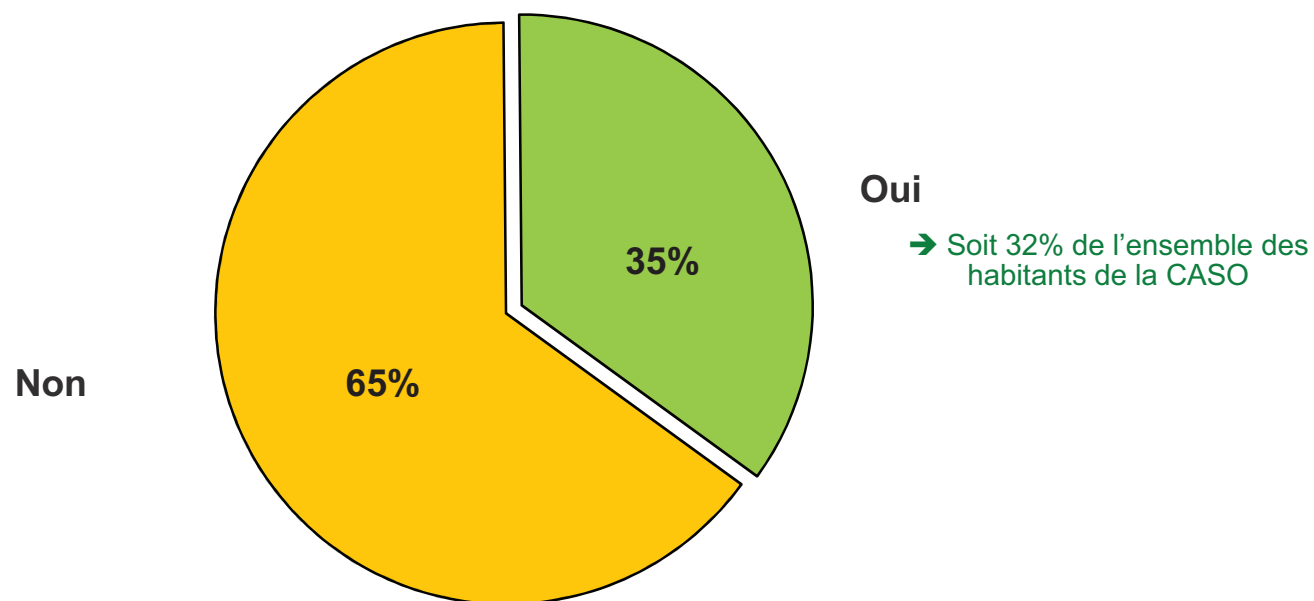


II.3. Zoom sur le compostage domestique



Taux d'équipement en composteur domestique

➤ Q6B. Votre foyer est-il équipé d'un composteur?



Base habitants en maison individuelle : 461



Profil des personnes disposant d'un composteur domestique

Q6B. Votre foyer est-il équipé d'un composteur?

	Ensemble des habitants de la CASO	Personnes équipées d'un composteur
<i>Ensemble</i>	507	162
Saint-Omer	25%	<u>15%</u>
Longuenesse	18%	<u>11%</u>
Arques	14%	12%
Blendecques	8%	11%
Saint-Martin-au-Laërt	6%	8%
Wizernes	6%	7%
Eperlecques	4%	9%
Tatinghem	3%	3%
Helfaut	2%	3%
Hallines	2%	4%
Wardrecques	2%	2%
Serques	2%	3%
Houlle	1%	2%
Tilques	1%	2%
Moulle	1%	2%
Campagne-lès-Wardrecques	1%	1%
Clairmarais	1%	2%
Salperwick	1%	1%
Moringhem	1%	1%

NB : 48% des habitants de Blendecques en maison individuelle ont un composteur

	Ensemble des habitants de la CASO	Personnes équipées d'un composteur
<i>Ensemble</i>	507	162

Age

18-24 ans	13%	15%
25-34 ans	22%	<u>14%</u>
35-49 ans	29%	34%
50-64 ans	19%	25%
65 ans et plus	17%	<u>12%</u>

CSP

CSP+	12%	19%
CSP intermédiaires	12%	16%
CSP-	44%	39%
Inactifs	32%	<u>26%</u>

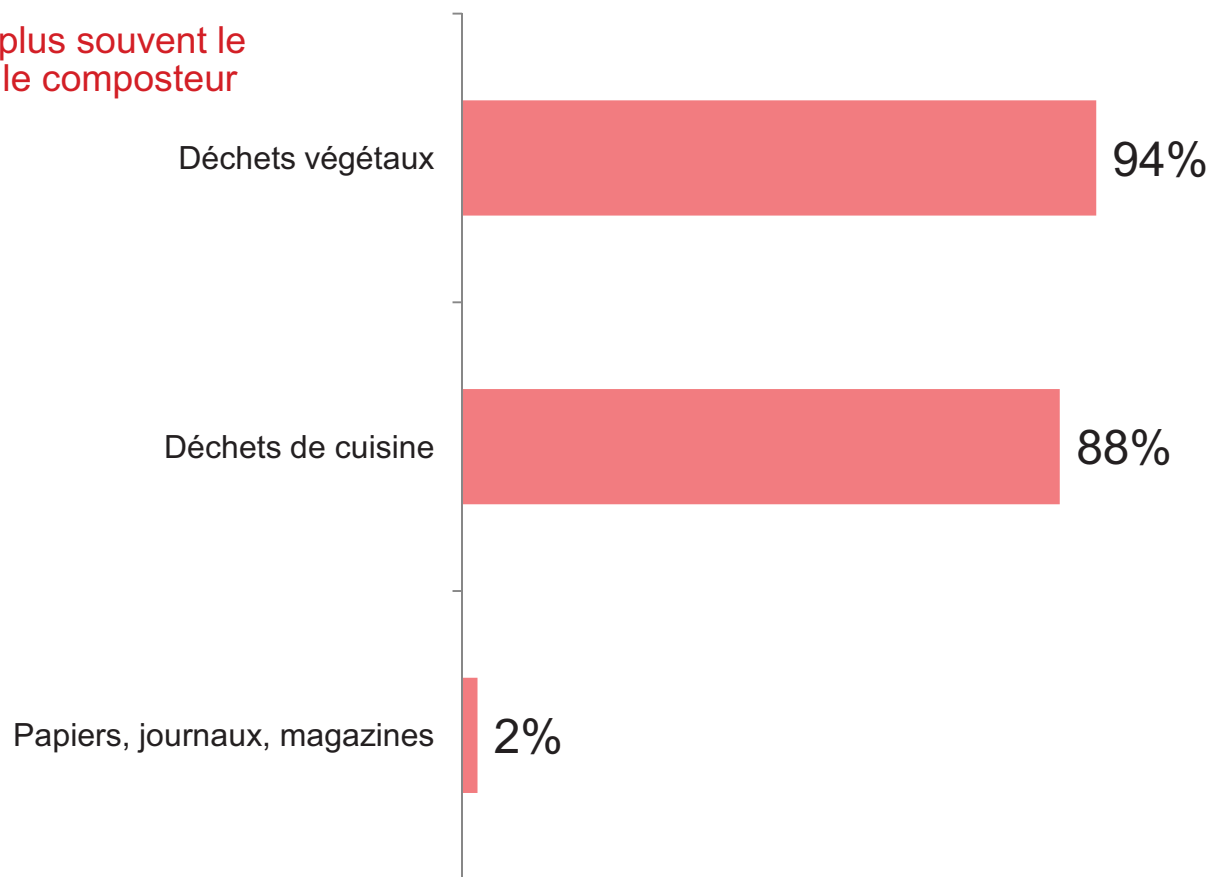
Nombre de personnes au foyer

Moyenne	3,0	3,3
---------	-----	------------

Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble

- Q6B. Votre foyer est-il équipé d'un composteur?
- Q7. Je vais vous citer un certain nombre de déchets. Pour chacun d'eux, vous me direz si le plus fréquemment...vous le mettez dans le bac ou sac jaune / vous le mettez dans le bac vert / vous l'apportez en déchetterie / Vous le mettez dans votre composteur / ou bien vous optez pour une autre solution.

% mettant le plus souvent le déchet dans le composteur



Base Personnes équipées d'un composteur domestique: 162

CA Saint Omer • Enquête d'opinion sur la gestion des déchets • 2009



Connaissances et comportements en matière de prévention des déchets: ce qu'il faut retenir

- Après la mise en place du tri, des habitants mûrs pour une remise à plat plus globale de leurs comportements en lien avec les déchets

La notion de prévention des déchets est en passe de devenir un concept « grand public » : 63% des habitants sont à même de citer spontanément un exemple de comportement qu'un particulier peut adopter pour limiter sa production de déchets, la vigilance sur les emballages se plaçant en tête des actions évoquées par les habitants.

Les gestes clés permettant de réduire les déchets sont déjà bien intégrés. Une forte proportion des habitants déclarent être déjà vigilants sur les dates de péremption des produits alimentaires, avoir renoncé aux sacs plastiques jetables au profit d'un cabs ou encore privilégier les produits en vrac. Une résistance se fait cependant jour en ce qui concerne la consommation d'eau du robinet ou l'apposition d'un autocollant Stop Pub sur la boîte aux lettres, beaucoup d'habitants n'envisagent pas de le faire.

Favorisé par un taux d'habitat individuel très élevé, le compostage individuel devient une pratique courante sur le territoire de la CASO : 35% des personnes logées en maison individuelle ont déjà fait l'acquisition d'un composteur.

L'efficacité des opérations de promotion du compostage individuel est à souligner. Par exemple, pour la commune de Blendecques où une campagne a été menée, c'est désormais 1 foyer sur 2 qui pratique le compost.



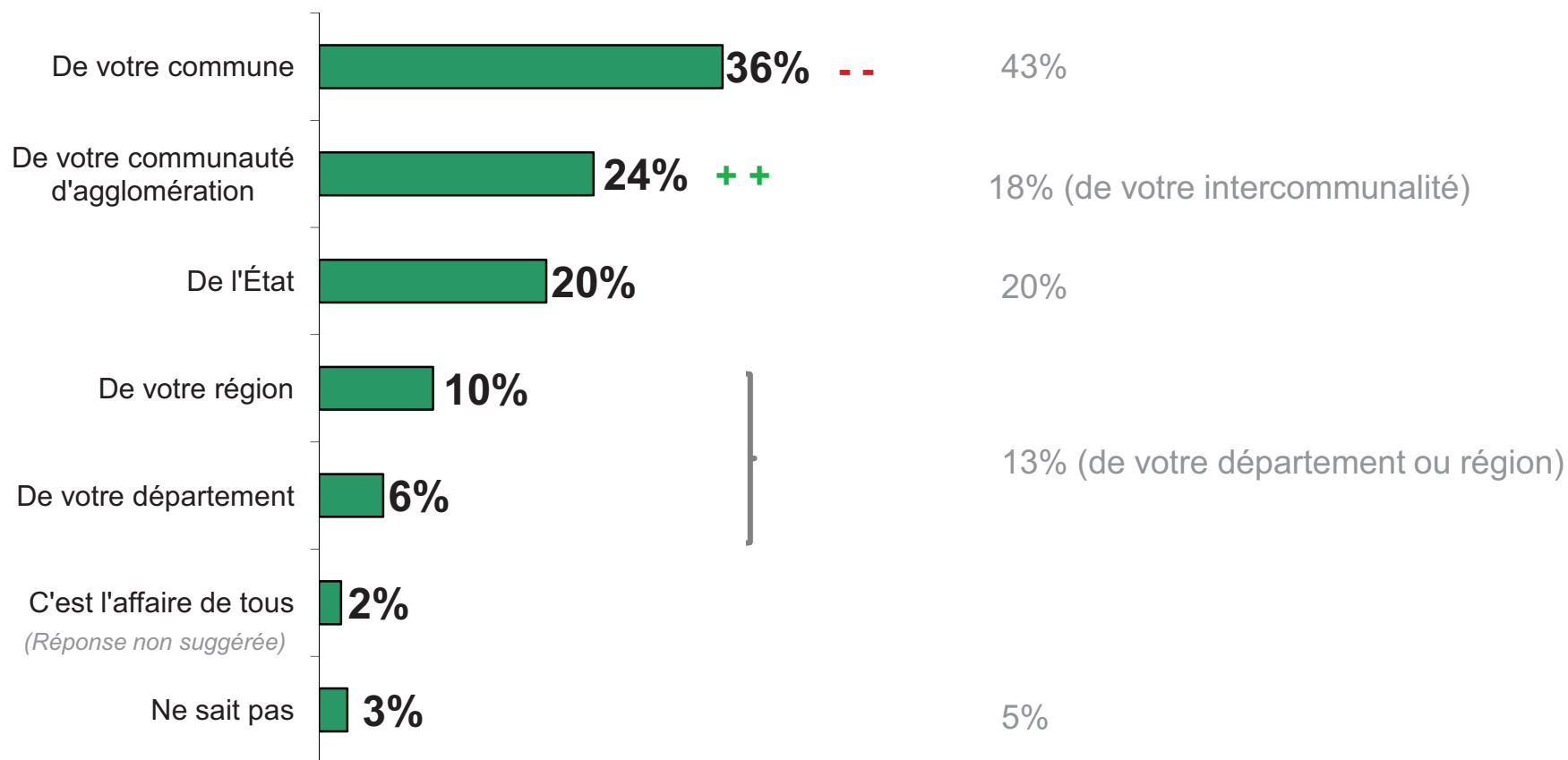
III. Perception de la collectivité par rapport aux politiques « déchets »



III.1. Perception des responsabilités en jeu

➤ Q2. En dehors du rôle que chaque citoyen peut exercer en matière de tri des déchets ménagers, diriez vous que les responsabilités sont prioritairement du ressort... ? (Une seule réponse)

 Benchmark national 2008



Base Ensemble : 507

Base Ensemble : 1009

➔ Q2. En dehors du rôle que chaque citoyen peut exercer en matière de tri des déchets ménagers, diriez vous que les responsabilités sont prioritairement du ressort... ?

	Ensemble	Age					Profession du chef de famille				Ancienneté de résidence dans la commune			
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP interm.	CSP-	INACTIFS	Moins de 3 ans	3-5 ans	6-10 ans	Plus de 10 ans
<i>Base redressée</i>	507	67	109	148	97	86	59	63	225	160	57	62	68	321
De votre commune	36%	44%	40%	35%	<u>27%</u>	34%	38%	26%	37%	36%	42%	37%	37%	34%
De votre Communauté d'agglomération	24%	<u>14%</u>	18%	27%	31%	28%	26%	30%	<u>20%</u>	26%	<u>12%</u>	20%	24%	27%
De votre département	6%	3%	6%	6%	9%	3%	3%	5%	7%	5%	8%	8%	5%	5%
De votre région	10%	15%	11%	<u>5%</u>	11%	12%	6%	7%	11%	11%	8%	17%	8%	9%
De l'État	20%	23%	24%	21%	17%	14%	20%	22%	22%	16%	27%	15%	25%	19%
Tout le monde / C'est l'affaire de tous	2%	-	1%	2%	2%	4%	4%	2%	<u>< 1%</u>	3%	3%	2%	-	2%
Non réponse	3%	2%	-	4%	3%	4%	2%	7%	<u>1%</u>	3%	-	2%	-	4%

	Significativement supérieur à l'ensemble
	Significativement inférieur à l'ensemble

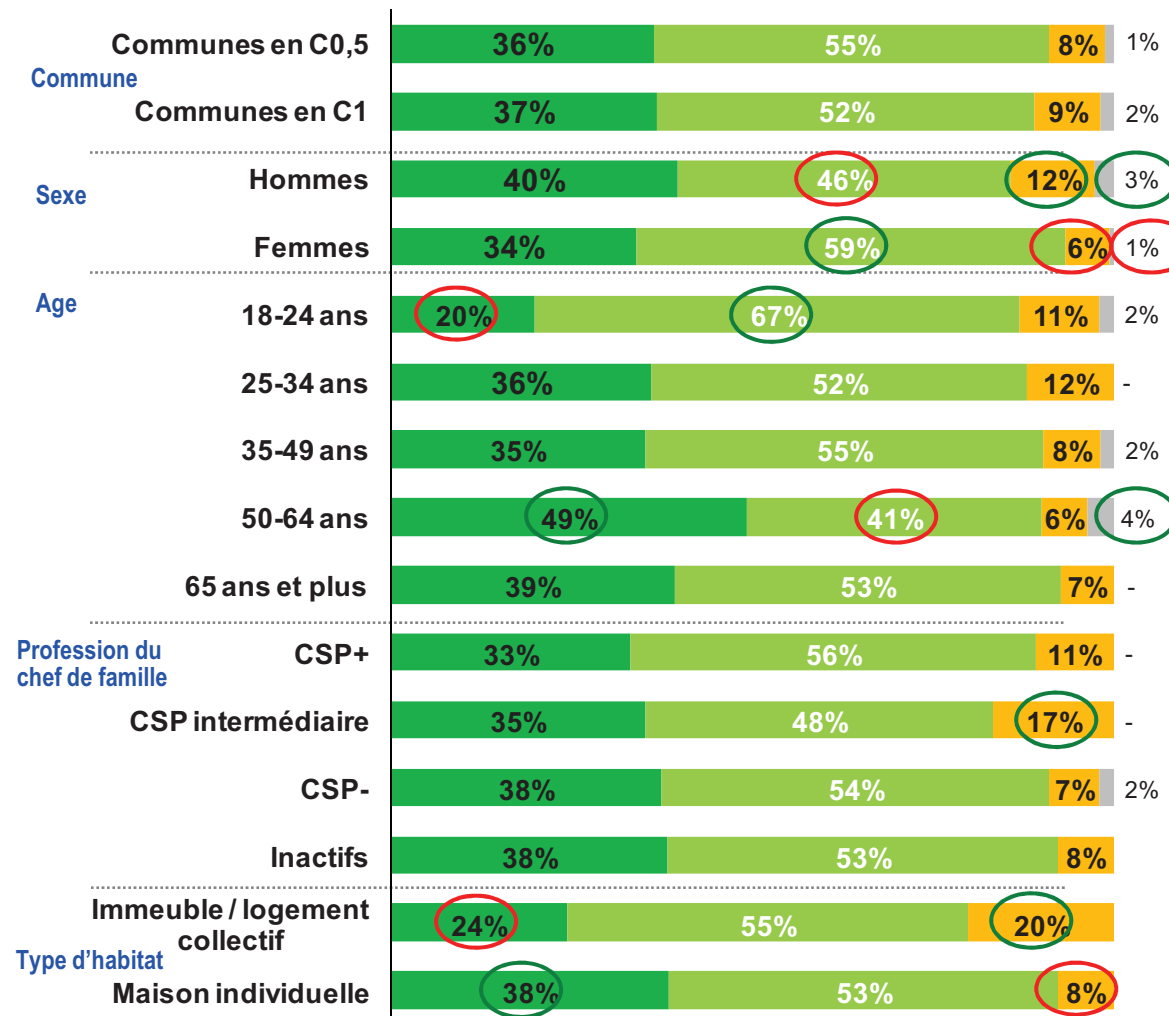
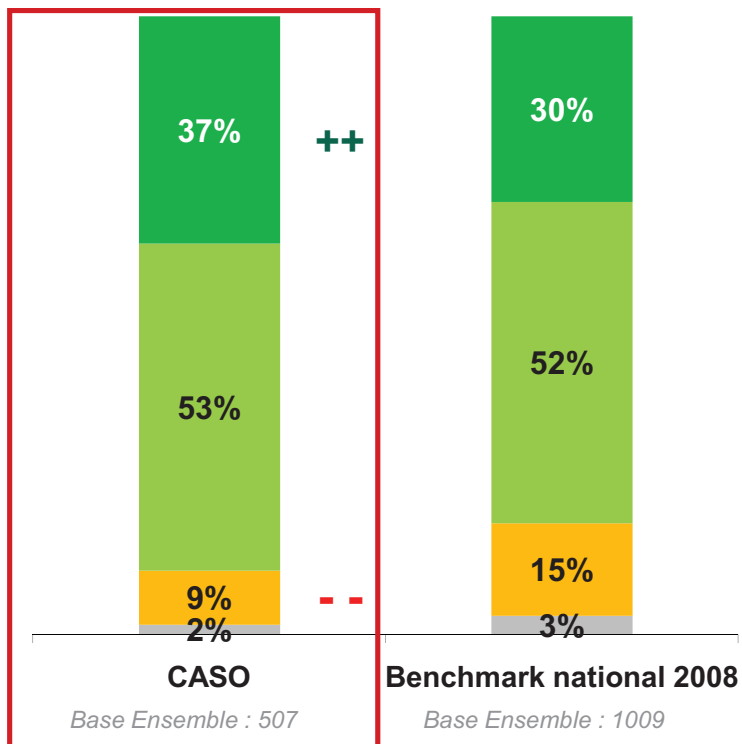
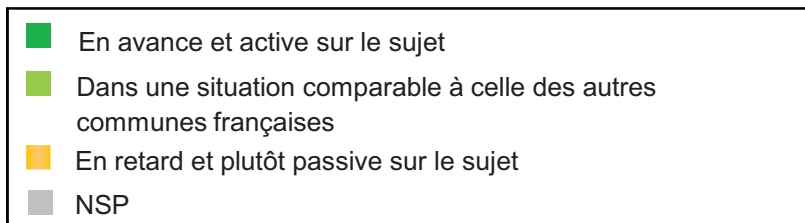


III.2. Positionnement de la CASO par rapport aux autres collectivités



Positionnement de la collectivité par rapport aux autres collectivités

➔ Q13. En matière de collecte et de tri sélectif des déchets et emballages ménagers, pensez-vous que votre collectivité est...



++ Significativement supérieur au benchmark - - Significativement inférieur au benchmark

○ Significativement supérieur à l'ensemble ○ Significativement inférieur à l'ensemble



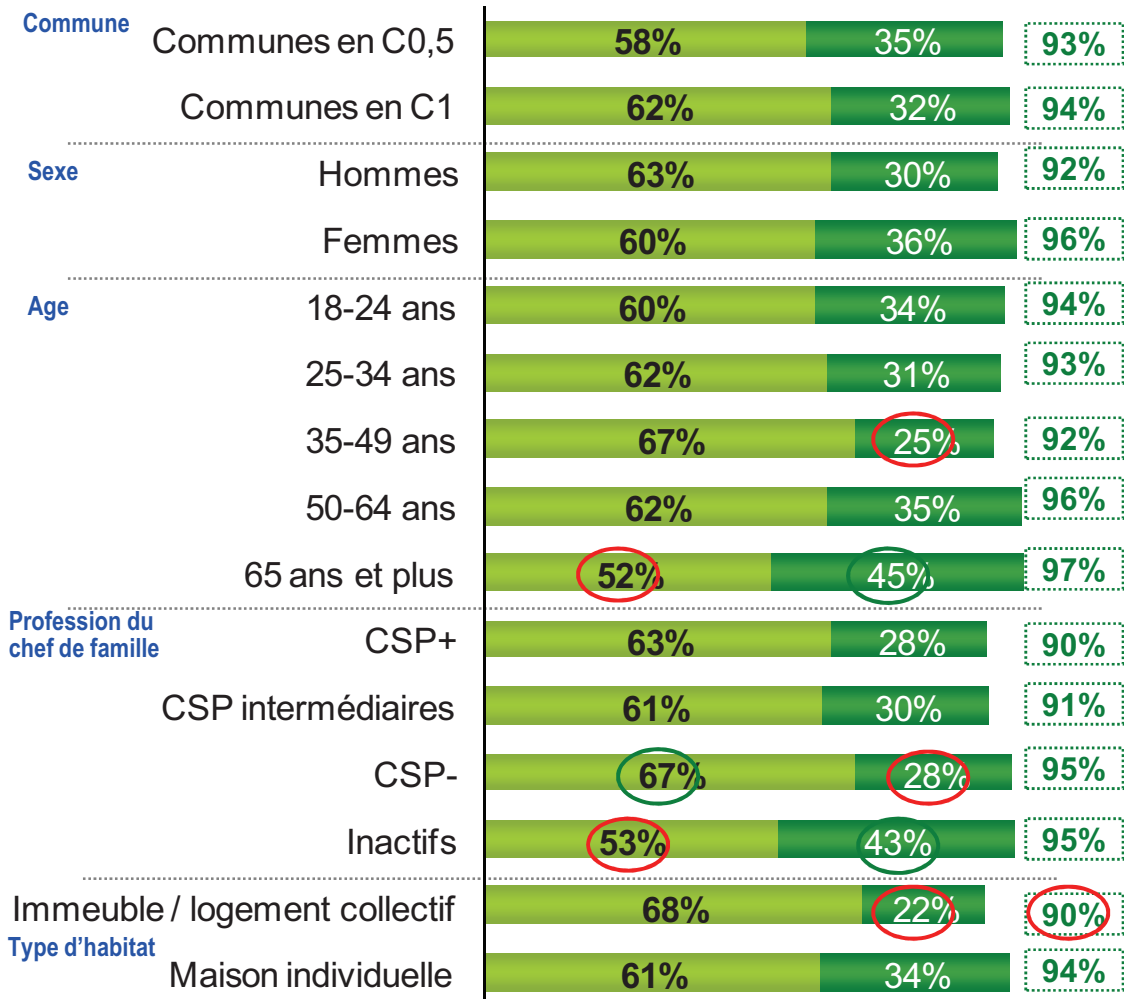
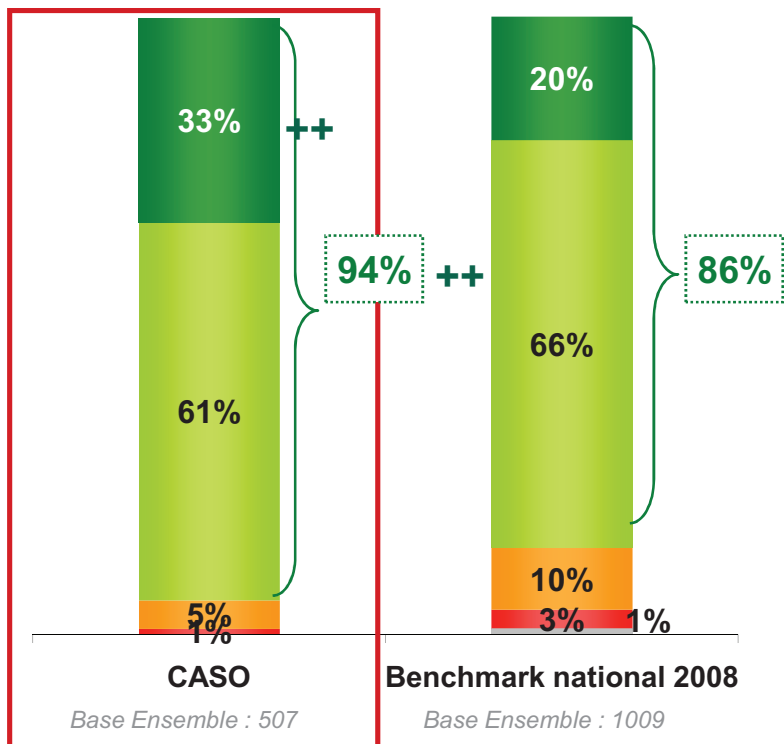
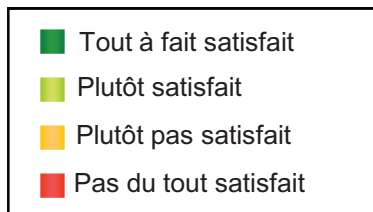
III.3. Satisfaction à l'égard de la gestion des déchets par la collectivité





Satisfaction générale par rapport à sa collectivité

Q14 Diriez-vous de la collecte et du tri sélectif sur votre collectivité que vous en êtes... ?

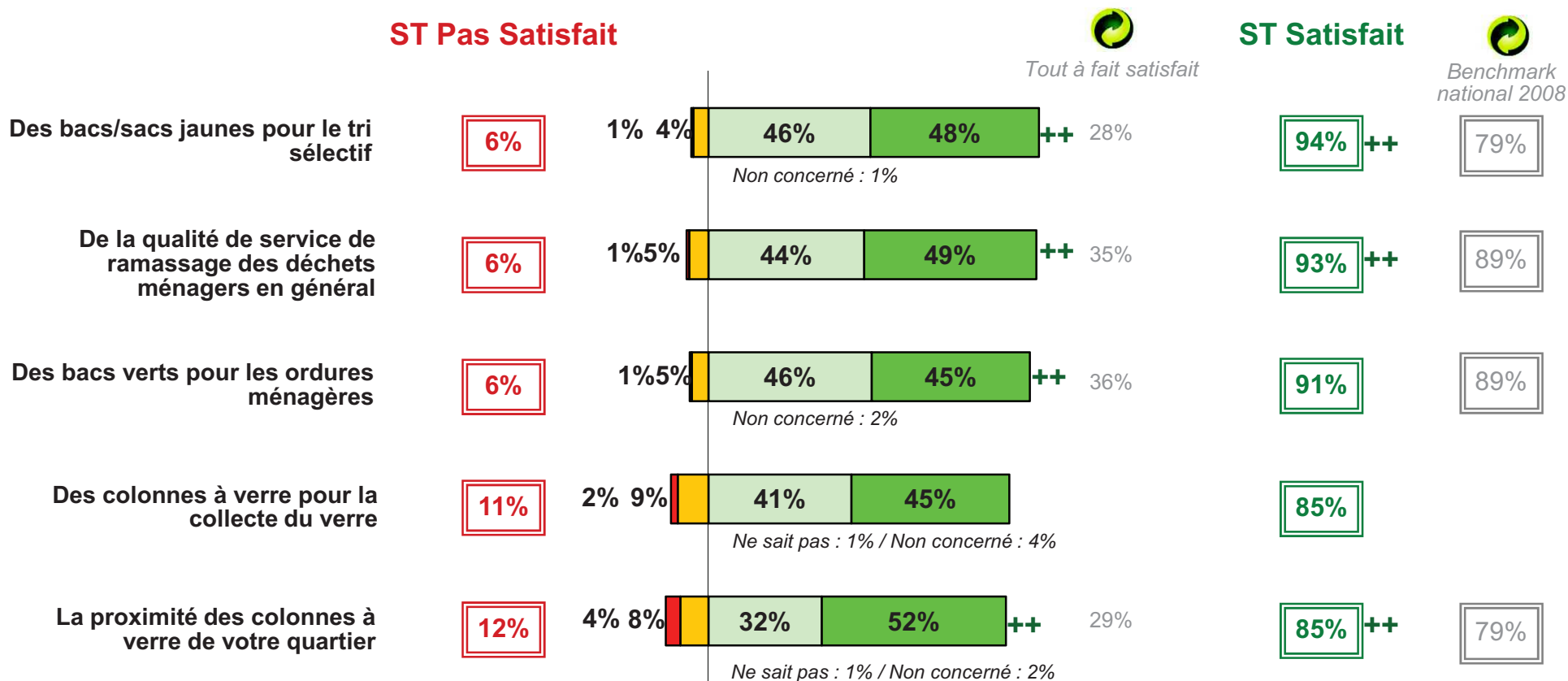


++ Significativement supérieur au benchmark - - Significativement inférieur au benchmark

○ Significativement supérieur à l'ensemble ○ Significativement inférieur à l'ensemble

Satisfaction détaillée par rapport à sa collectivité

Q15. Diriez-vous qu'aujourd'hui vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait des éléments suivants...



Base Ensemble : 507

++ Significativement supérieur au benchmark
 -- Significativement inférieur au benchmark

Satisfaction détaillée par rapport à sa collectivité

Détail selon le profil (1/2)

➔ Q15. Diriez-vous qu'aujourd'hui vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait des éléments suivants...

	Ensemble	Communes		Sexe		Age				
		Communes en C0,5	Communes en C1	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
<i>Base redressée</i>	507	144	363	246	261	67	109	148	97	86

Des bacs/sacs jaunes pour le tri sélectif

ST SATISFAIT	94%	93%	94%	93%	95%	96%	91%	94%	93%	97%
Dont tout à fait satisfait	48%	48%	48%	46%	49%	44%	45%	43%	50%	60%

De la qualité de service de ramassage des déchets ménagers en / général

ST SATISFAIT	93%	90%	94%	92%	94%	91%	96%	88%	94%	100%
Dont tout à fait satisfait	49%	48%	49%	51%	47%	49%	44%	41%	52%	65%

Des bacs verts pour les ordures ménagères

ST SATISFAIT	91%	91%	92%	95%	88%	91%	87%	90%	94%	95%
Dont tout à fait satisfait	45%	42%	46%	46%	44%	40%	44%	38%	50%	57%

Des colonnes à verre pour la collecte du verre

ST SATISFAIT	85%	86%	85%	89%	83%	80%	79%	88%	88%	91%
Dont tout à fait satisfait	45%	42%	46%	48%	41%	38%	40%	40%	46%	62%

De la proximité des colonnes à verre de votre quartier

ST SATISFAIT	85%	88%	83%	86%	83%	70%	75%	90%	88%	94%
Dont tout à fait satisfait	52%	50%	53%	57%	48%	38%	48%	47%	57%	72%

	Significativement supérieur à l'ensemble
	Significativement inférieur à l'ensemble

Satisfaction détaillée par rapport à sa collectivité

Détail selon le profil (2/2)

➔ Q15. Diriez-vous qu'aujourd'hui vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait des éléments suivants...

	Ensemble	Profession du chef de famille				Type de logement ?	
		CSP+	CSP intermédiaire	CSP-	INACTIFS	Habitat collectif	Maison individuelle
<i>Base redressée</i>	507	59	63	225	160	46	461

Des bacs/sacs jaunes pour le tri sélectif

ST SATISFAIT	94%	91%	92%	94%	95%	86%	95%
Dont tout à fait satisfait	48%	48%	46%	42%	57%	42%	48%

De la qualité de service de ramassage des déchets ménagers en / général

ST SATISFAIT	93%	90%	89%	94%	94%	95%	93%
Dont tout à fait satisfait	49%	43%	51%	44%	57%	41%	50%

Des bacs verts pour les ordures ménagères

ST SATISFAIT	91%	91%	88%	93%	90%	89%	92%
Dont tout à fait satisfait	45%	35%	44%	41%	54%	46%	45%

Des colonnes à verre pour la collecte du verre

ST SATISFAIT	85%	80%	86%	85%	88%	88%	85%
Dont tout à fait satisfait	45%	35%	44%	40%	56%	46%	45%

De la proximité des colonnes à verre de votre quartier

ST SATISFAIT	85%	83%	81%	84%	88%	81%	85%
Dont tout à fait satisfait	52%	44%	44%	49%	64%	54%	52%

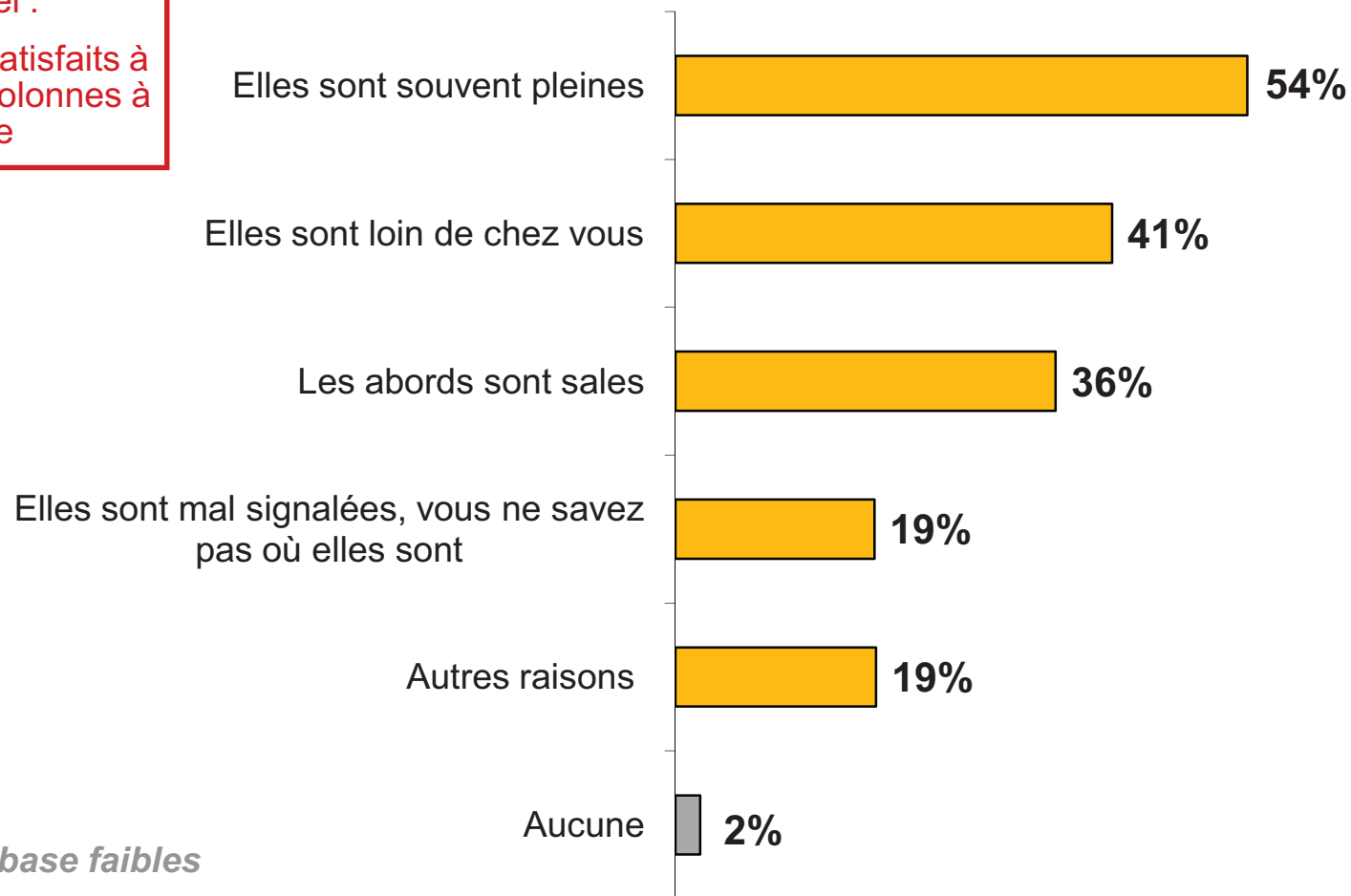
 Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble



Raisons d'insatisfaction à l'égard des colonnes à verre

➔ Q16. Vous m'avez dit être insatisfait par rapport aux colonnes à verre mises à votre disposition. Est-ce parce-que...

Rappel :
11% sont insatisfaites à l'égard des colonnes à verre



Attention base faibles

Base Personnes insatisfaites à l'égard des colonnes à verre : 54



Satisfaction à l'égard du service de collecte des déchets : ce qu'il faut retenir (1/2)

- **Des avis partagés quant à l'échelon auquel incombe la responsabilité**

Dans l'esprit des administrés, c'est surtout à la collectivité la plus proche - à savoir la commune - que la responsabilité de la gestion des déchets est associée (36% des administrés estiment que la gestion du déchets est prioritairement du ressort de leur commune)

La CASO est citée à hauteur de 24%.

- **L'action de la collectivité est jugée « dans la moyenne » sur le sujet**

Majoritairement, les administrés ont le sentiment qu'en matière de collecte et de tri sélectif des déchets et emballages ménagers leur collectivité n'est ni en avance ni en retard mais dans une situation comparable à celle des autres collectivités. Toutefois, la proportion d'habitants estimant que leur Communauté d'agglomération est en avance est plus forte qu'ailleurs.

- **Un niveau élevé de satisfaction globale**

Les habitants du territoire accordent quasi unanimement leur satisfecit à leur collectivité : ils sont ainsi 94% à se déclarer satisfaits, et même 33% à très satisfaits, scores encore une fois supérieurs à la moyenne nationale.

Les résidents de l'habitat collectif sont un peu plus réservés, mais avec 90% de satisfaits leur perception reste dans une tonalité très favorable.



Satisfaction à l'égard du service de collecte des déchets : ce qu'il faut retenir (2/2)

- Les différents aspects du service sont également jugés satisfaisants

Critère par critère, les niveaux de satisfaction sont globalement élevés, aucun aspect du service ne descendant sous la barre des 85% de satisfaits.

Qu'il s'agisse des sacs ou bacs de tri, des bacs d'ordures ménagères ou encore de la qualité de service de ramassage des déchets en général, on frôle les 50% de satisfaits, et la proportion d'insatisfaits, autour de 6%, est de l'ordre de l'incompressible.

Le constat reste très positif en ce qui concerne les colonnes à verre mais, compte tenu du niveau très élevé de satisfaction par ailleurs, le taux de 11-12% d'insatisfaits les feraient presque apparaître comme un aspect du service en demi-teinte.

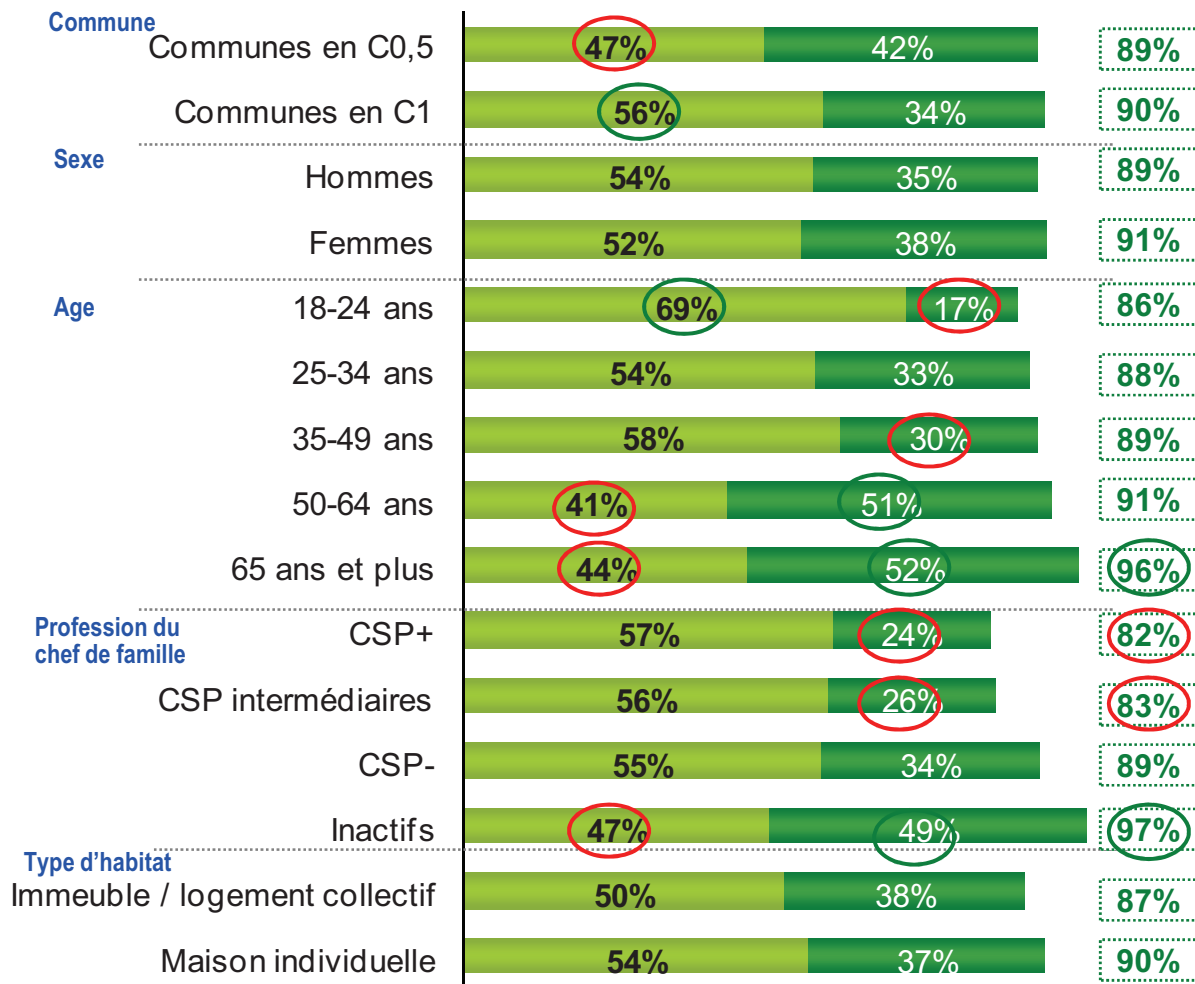
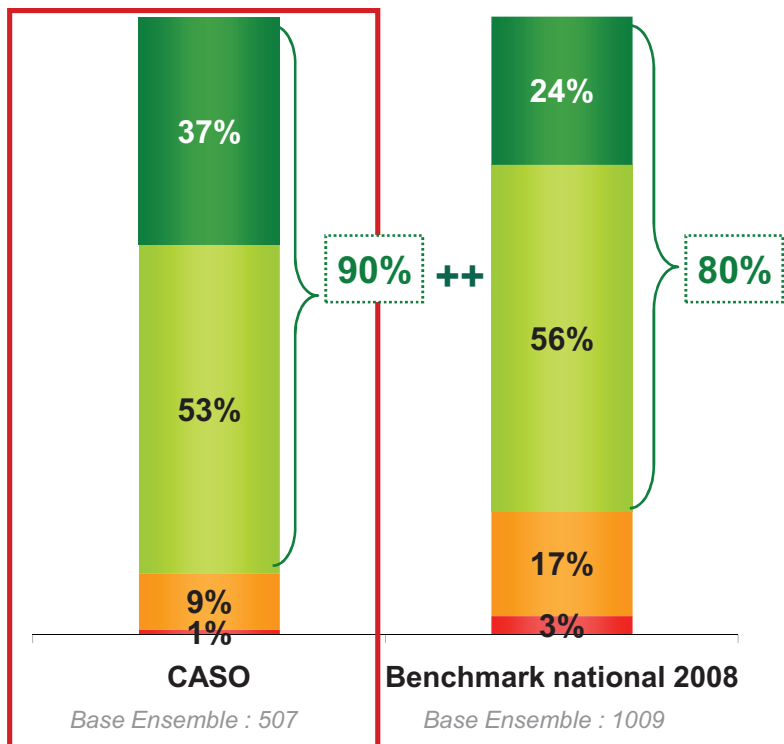


IV. Mémorisation et perception de la communication



IV.1. Sentiment d'information concernant le tri des déchets

➔ Q19. De façon générale, estimez-vous être bien informé sur le tri sélectif des déchets et emballages ménagers?



○ Significativement supérieur à l'ensemble ○ Significativement inférieur à l'ensemble

++ Significativement supérieur au benchmark -- Significativement inférieur au benchmark



IV.2. Sources d'information utilisées sur le tri des déchets

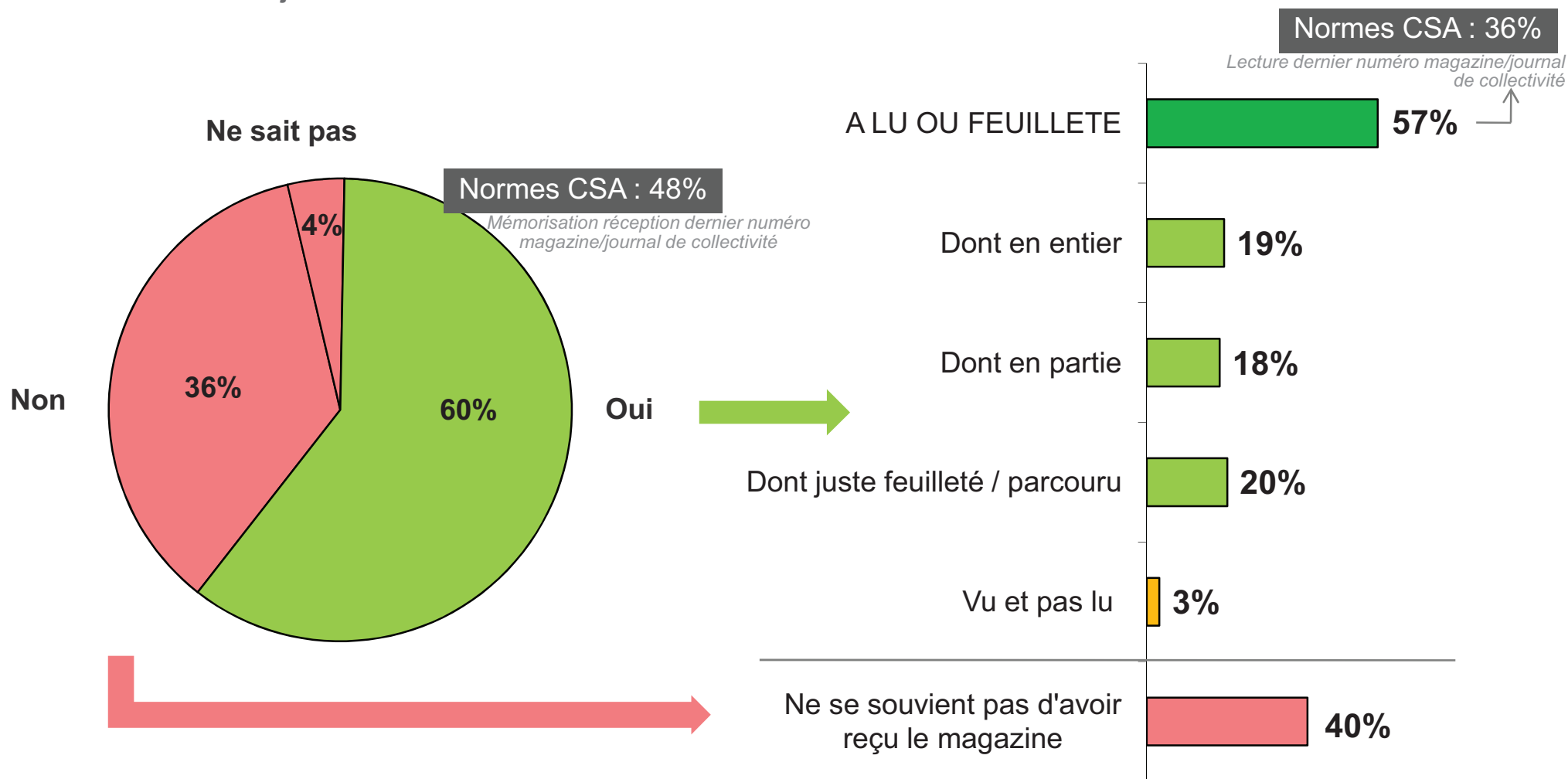




Connaissance du magazine CASO Environnement

➤ Q22B. Vous souvenez-vous avoir reçu le magazine CASO Environnement en janvier dernier ?

➤ Q23B. Vous-même, avez-vous lu ce magazine CASO Environnement ?



Base Ensemble : 507

➤ Q23B. Vous-même, avez-vous lu ce magazine CASO Environnement ?

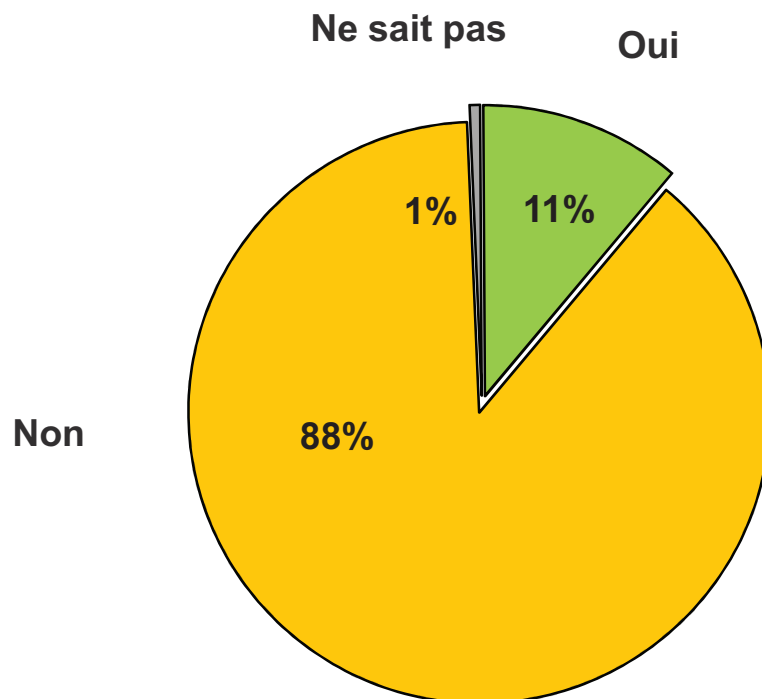
	Ensemble	Sexe		Age				
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
<i>Base redressée</i>	507	246	261	67	109	148	97	86
ST OUI	57%	57%	57%	<u>22%</u>	<u>49%</u>	67%	71%	62%
Oui, en entier	19%	23%	<u>15%</u>	<u>3%</u>	14%	23%	21%	31%
Oui, en partie	18%	17%	19%	<u>9%</u>	13%	26%	23%	13%
Oui, juste feuilleté /parcouru	20%	<u>16%</u>	23%	<u>11%</u>	22%	19%	27%	18%
Vu et pas lu	3%	4%	3%	3%	5%	3%	2%	3%
Ne se souvient pas d'avoir reçu le magazine	40%	39%	40%	75%	46%	<u>30%</u>	<u>27%</u>	35%

	Ensemble	Profession du chef de famille			Type de logement	
		CSP+	CSP intermédiaires	CSP-	Habitat collectif	Maison individuelle
<i>Base redressée</i>	507	59	63	225	46	461
ST OUI	57%	62%	54%	54%	52%	58%
Oui, en entier	19%	23%	13%	<u>16%</u>	13%	20%
Oui, en partie	18%	24%	22%	19%	12%	19%
Oui, juste feuilleté /parcouru	20%	16%	19%	20%	28%	<u>19%</u>
Vu et pas lu	3%	3%	2%	4%	5%	3%
Ne se souvient pas d'avoir reçu le magazine	40%	35%	44%	42%	43%	39%

Base ensemble: 507

Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble

➤ Q23C. Avez-vous eu l'occasion de rencontrer un ambassadeur du tri ?



Base ensemble: 507

➤ Q23C. Avez-vous eu l'occasion de rencontrer un ambassadeur du tri ?

	Ensemble	Sexe		Age				
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
<i>Base redressée</i>	507	246	261	67	109	148	97	86
Oui	11%	11%	11%	13%	8%	14%	13%	8%
Non	88%	88%	89%	85%	92%	85%	87%	91%
NSP	1%	1%	-	2%	-	1%	-	1%

	Ensemble	Profession du chef de famille				Type de logement	
		CSP+	CSP intermédiaires	CSP-	Imnactifs	Habitat collectif	Maison individuelle
<i>Base redressée</i>	507	59	63	225	160	46	461
Oui	11%	11%	6%	14%	9%	12%	11%
Non	88%	89%	92%	85%	91%	87%	88%
NSP	1%	-	2%	1%	< 1%	1%	1%

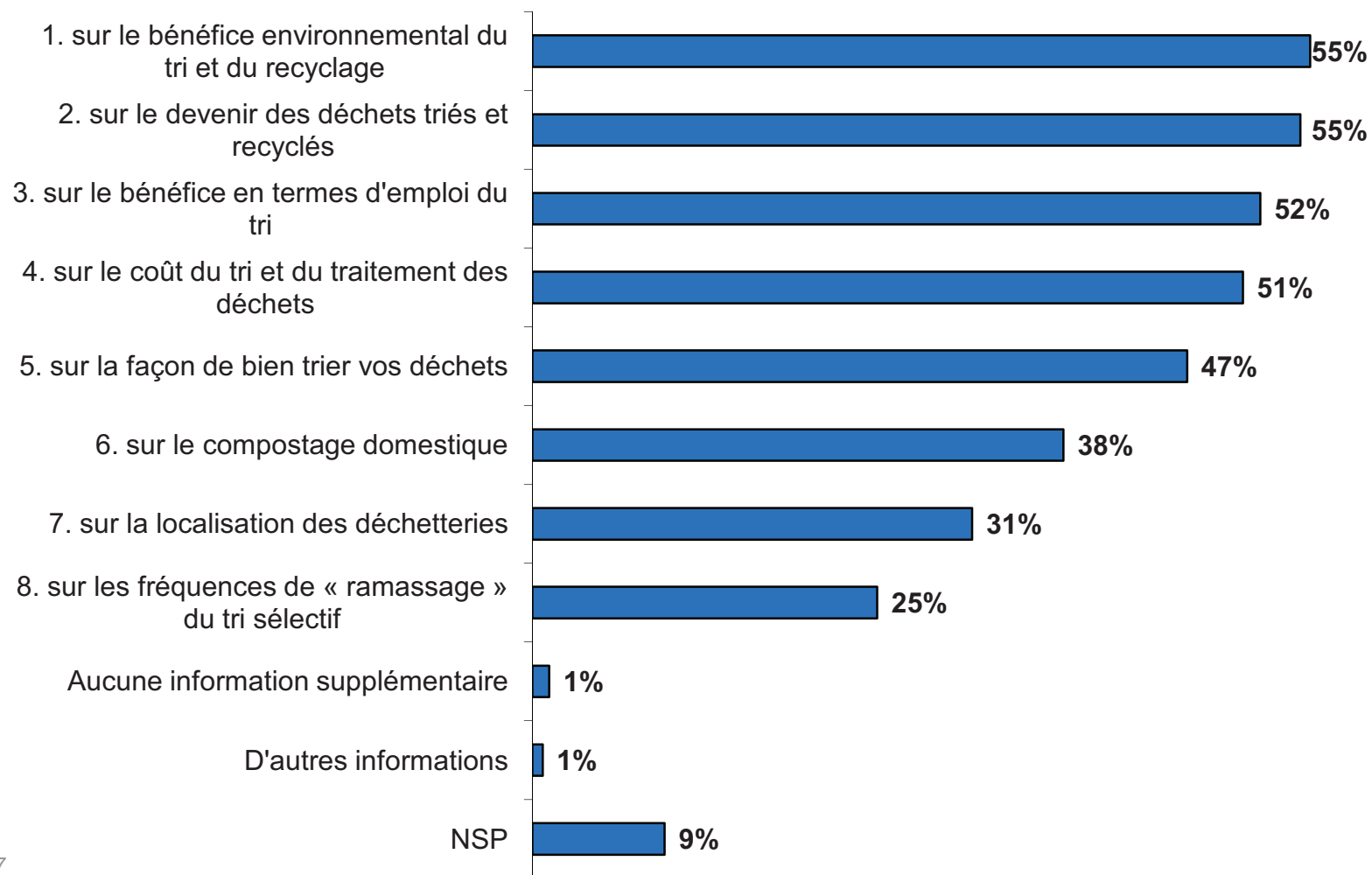
Base ensemble: 507

Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble



IV.3. Types et canaux d'information souhaités

➔ Q20. Sur quels aspects souhaiteriez-vous davantage d'informations sur le tri? *(réponses fournies à l'aide d'une liste)*



Base Ensemble: 507

Total supérieur à 100 en raison des multi-réponses

➔ Q20. Sur quels aspects souhaiteriez-vous davantage d'informations sur le tri? *(réponses fournies à l'aide d'une liste)*

	Ensemble	Sexe		Age				
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
<i>Base redressée</i>	507	246	261	67	109	148	97	86
sur le bénéfice environnemental du tri et du recyclage	55%	57%	54%	59%	61%	59%	54%	<u>43%</u>
sur le devenir des déchets triés et recyclés	55%	52%	57%	46%	65%	55%	55%	48%
sur le bénéfice en terme d'emploi du tri	52%	50%	53%	57%	60%	53%	49%	<u>39%</u>
sur le coût du tri et du traitement des déchets	51%	49%	52%	42%	57%	62%	47%	<u>34%</u>
sur la façon de bien trier vos déchets	47%	<u>41%</u>	52%	59%	60%	43%	<u>35%</u>	40%
sur le compostage domestique	38%	<u>34%</u>	42%	40%	44%	41%	33%	<u>28%</u>
sur la localisation des déchetteries	31%	32%	31%	32%	32%	33%	29%	30%
sur les fréquences de « ramassage » du tri sélectif	25%	26%	23%	30%	26%	26%	25%	<u>15%</u>
Aucune information supplémentaire	1%	2%	1%	2%	< 1%	1%	1%	1%
D'autres informations	1%	1%	1%	-	-	1%	2%	1%
NSP	9%	11%	8%	<u>3%</u>	<u>5%</u>	9%	10%	20%

Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble

➔ Q20. Sur quels aspects souhaiteriez-vous davantage d'informations sur le tri? (réponses fournies à l'aide d'une liste)

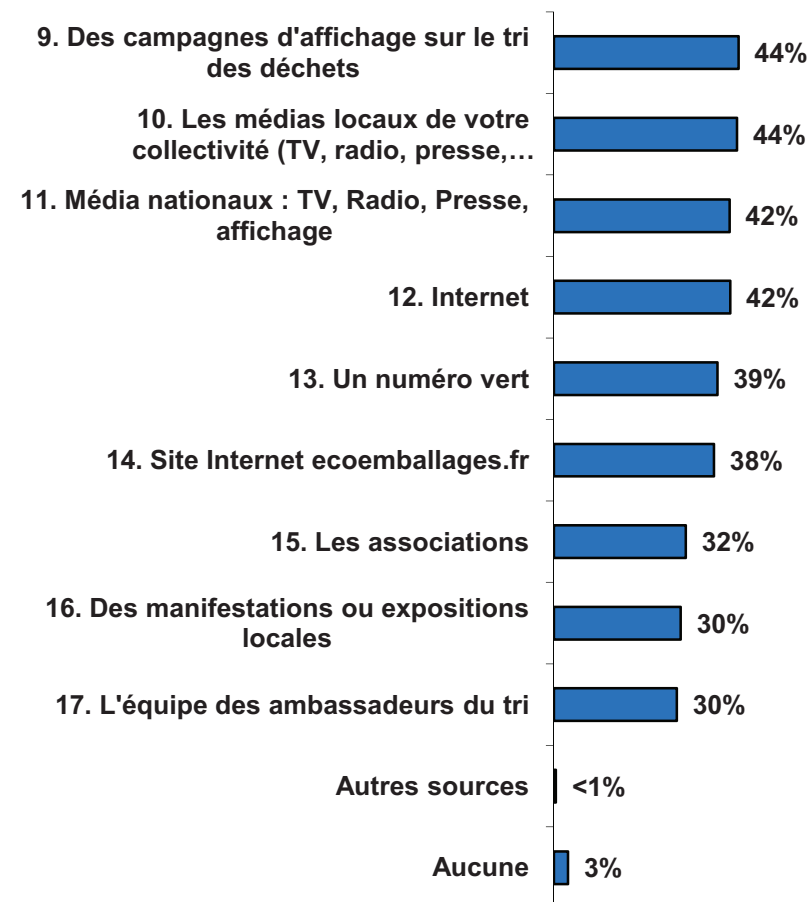
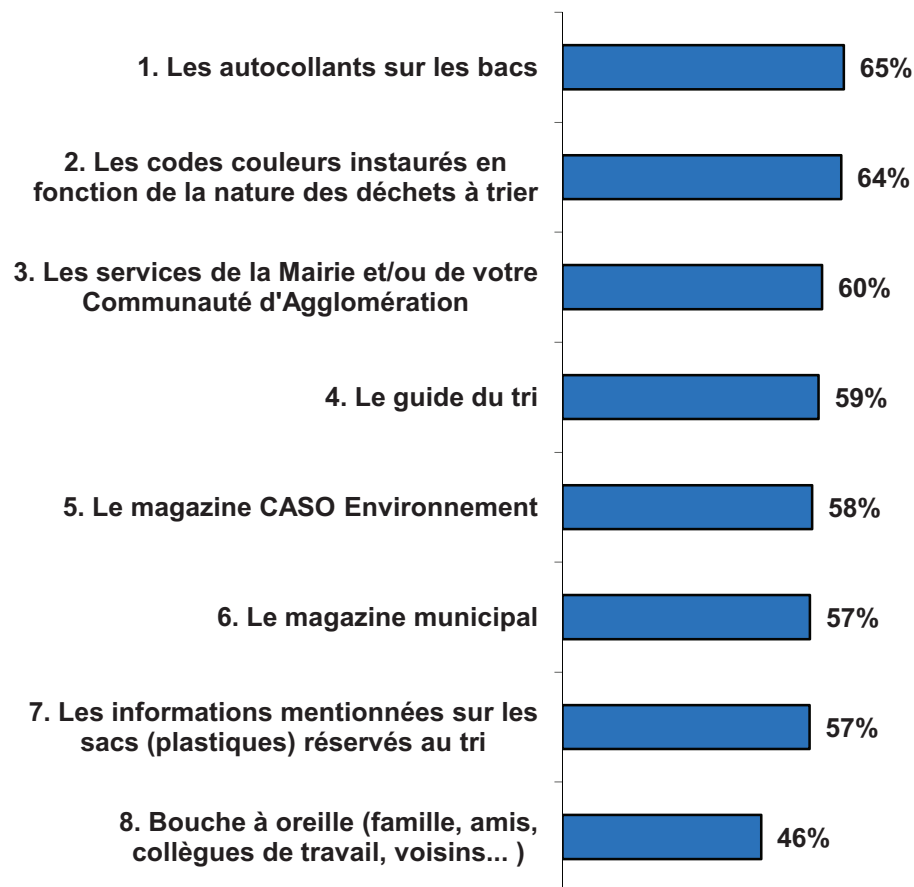
	Ensemble	Profession du chef de famille				Type de logement	
		CSP+	CSP intermédiaires	CSP-	INACTIFS	Habitat collectif	Maison individuelle
<i>Base redressée</i>	507	59	63	225	160	46	461
sur le bénéfice environnemental du tri et du recyclage	55%	70%	64%	56%	<u>46%</u>	56%	55%
sur le devenir des déchets triés et recyclés	55%	72%	59%	50%	53%	60%	54%
sur le bénéfice en terme d'emploi du tri	52%	61%	62%	55%	<u>40%</u>	55%	52%
sur le coût du tri et du traitement des déchets	51%	67%	51%	53%	<u>41%</u>	49%	51%
sur la façon de bien trier vos déchets	47%	49%	56%	49%	<u>39%</u>	55%	46%
sur le compostage domestique	38%	38%	34%	42%	33%	44%	37%
sur la localisation des déchetteries	31%	<u>19%</u>	30%	32%	36%	43%	<u>30%</u>
sur les fréquences de « ramassage » du tri sélectif	25%	18%	25%	25%	26%	37%	<u>23%</u>
Aucune information supplémentaire	1%	-	-	1%	3%	3%	1%
D'autres informations	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%
NSP	9%	3%	6%	8%	15%	6%	10%

Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble



Canaux d'information utiles ou souhaités

➤ Q21. Parmi les sources d'informations suivantes, quelles sont celles qui pourraient vous être utiles dans votre tri?
(réponses fournies à l'aide d'une liste)



Base Ensemble : 507
Total supérieur à 100 en raison des multi-réponses

➔ Q21. Parmi les sources d'informations suivantes, quelles sont celles qui pourraient vous être utiles dans votre tri? (réponses fournies à l'aide d'une liste)

	Ensemble	Sexe		Age				
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
<i>Base redressée</i>	507	246	261	67	109	148	97	86
Les autocollants sur les bacs	65%	60%	69%	67%	73%	67%	59%	54%
Les codes couleurs instaurés en fonction de la nature des déchets à trier	64%	60%	69%	69%	66%	66%	69%	51%
Les services de la Mairie et/ou de votre Communauté d'Agglomération	60%	55%	64%	53%	72%	61%	56%	52%
Le guide du tri	59%	53%	64%	50%	66%	63%	60%	49%
Le magazine CASO Environnement	58%	54%	61%	46%	53%	65%	65%	51%
Le magazine municipal	57%	57%	57%	45%	50%	59%	64%	64%
Les informations mentionnées sur les sacs (plastiques) réservés au tri	57%	53%	61%	62%	60%	58%	57%	47%
Bouche à oreille (famille, amis, collègues de travail, voisins...)	46%	42%	50%	58%	43%	47%	50%	33%
Des campagnes d'affichage sur le tri des déchets	44%	42%	46%	54%	50%	44%	42%	34%
Les médias locaux de votre collectivité (TV, radio, presse, affichage, spot cinéma)	44%	43%	45%	45%	40%	48%	52%	33%
Internet	42%	40%	45%	61%	52%	50%	31%	15%
Média nationaux : TV, Radio, Presse, affichage	42%	39%	45%	47%	38%	45%	41%	40%
Un numéro vert	39%	35%	43%	32%	37%	44%	45%	33%
Site Internet ecoemballages.fr	38%	36%	41%	50%	48%	46%	30%	13%
Les associations	32%	30%	34%	36%	25%	33%	31%	34%
Des manifestations ou expositions locales	30%	32%	28%	23%	22%	37%	41%	25%
L'équipe des ambassadeurs du tri	30%	29%	30%	28%	24%	38%	27%	26%
Aucune	3%	4%	3%	3%	3%	2%	2%	9%

	Significativement supérieur à l'ensemble
	Significativement inférieur à l'ensemble

➔ Q21. Parmi les sources d'informations suivantes, quelles sont celles qui pourraient vous être utiles dans votre tri?
(réponses fournies à l'aide d'une liste)

	Ensemble	Profession du chef de famille				Type de logement	
		CSP+	CSP intermédiaires	CSP-	INACTIFS	Habitat collectif	Maison individuelle
<i>Base redressée</i>	507	59	63	225	160	46	461
Les autocollants sur les bacs	65%	65%	73%	64%	63%	66%	65%
Les codes couleurs instaurés en fonction de la nature des déchets à trier	64%	66%	71%	66%	59%	70%	64%
Les services de la Mairie et/ou de votre Communauté d'Agglomération	60%	61%	61%	62%	56%	64%	59%
Le guide du tri	59%	66%	61%	59%	56%	62%	59%
Le magazine CASO Environnement	58%	63%	68%	55%	55%	65%	57%
Le magazine municipal	57%	55%	56%	<u>52%</u>	65%	58%	57%
Les informations mentionnées sur les sacs (plastiques) réservés au tri	57%	57%	54%	57%	57%	69%	<u>56%</u>
Bouche à oreille (famille, amis, collègues de travail, voisins...)	46%	51%	41%	45%	47%	58%	<u>45%</u>
Des campagnes d'affichage sur le tri des déchets	44%	47%	42%	47%	41%	60%	<u>43%</u>
Les médias locaux de votre collectivité (TV, radio, presse, affichage, spot cinéma)	44%	50%	51%	45%	<u>38%</u>	52%	43%
Internet	42%	56%	54%	48%	<u>25%</u>	52%	<u>41%</u>
Média nationaux : TV, Radio, Presse, affichage	42%	53%	44%	39%	41%	50%	41%
Un numéro vert	39%	37%	39%	37%	43%	50%	<u>38%</u>
Site Internet ecoemballages.fr	38%	60%	54%	39%	<u>24%</u>	50%	<u>37%</u>
Les associations	32%	37%	37%	<u>26%</u>	35%	41%	<u>31%</u>
Des manifestations ou expositions locales	30%	36%	35%	29%	29%	38%	30%
L'équipe des ambassadeurs du tri	30%	38%	29%	27%	30%	39%	<u>29%</u>
Aucune	3%	-	-	4%	5%	1%	4%

 Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble



Mémorisation et perception des éléments de communication : ce qu'il faut retenir (1/2)

- **Un niveau d'information jugé satisfaisant**

90% des habitants s'estiment bien informés sur le tri sélectif des déchets et emballages ménagers, dont 37% très bien informés, résultats assez nettement supérieurs à la moyenne nationale. Au vu de la bonne connaissance des consignes de tri, on ne saurait leur donner tort.

- **Une bonne visibilité pour les dispositifs d'information locaux**

60% des habitants se rappellent avoir reçu le magazine CASO environnement (dont le dernier numéro datait pourtant de 6 mois au moment de l'enquête); 57% l'ont au moins feuilleté. Ces résultats, significativement supérieurs à ce que l'on observe généralement pour les publications des collectivités locales, attestent à la fois de l'efficacité de la stratégie d'adressage et de l'intérêt de la population pour des communications de ce type.

Les ambassadeurs du tri jouent leur rôle de sensibilisation : 1 habitant sur 10 a ainsi pu bénéficier de conseils sur le tri. Toutefois, les habitants ayant bénéficié de conseils en face à face ne font pas moins d'erreurs de tri que les autres.

- **Mais plusieurs indicateurs laissent entendre qu'une marge de progrès existe**

Certaines catégories de la population déclarent un sentiment d'information moindre : c'est le cas des 18-24 ans.

Comme on l'a vu précédemment, les règles de tri restent assez floues pour certaines catégories de déchets.

La proportion encore relativement modérée de personnes s'estimant « très bien informées » - 37% - indique que les administrés ont pour la plupart le sentiment que leurs connaissances dans le domaine sont perfectibles.



Mémorisation et perception des éléments de communication : ce qu'il faut retenir (2/2)

- **Des attentes d'information qui s'articulent surtout autour de la pédagogie et de la motivation**

D'une façon générale, l'appétence est forte pour des informations jouant sur les ressorts de la motivation : les habitants de la CASO sont très friands d'informations sur l'impact du tri qu'il s'agisse de ses bénéfices économiques ou environnementaux. Additionnellement, 55% aimeraient en savoir davantage sur le devenir des déchets triés et recyclés, 64% sur le bénéfice environnemental du geste de tri.

Un rappel des consignes de tri est également souhaité par 47% des habitants, un chiffre élevé mais en retrait par rapport à ce que l'on peut observer dans d'autres collectivités. Sans doute faut-il y voir le signe d'une communication sur ce thème qui est déjà parvenue à toucher ses destinataires.

En revanche, la demande pour des informations pratico-pratiques supplémentaires est moins pressante : 1 habitant sur 3 environ souhaite en savoir plus sur les fréquences de ramassage et la localisation des déchetteries. C'est l'habitat vertical qui exprime les besoins d'information les plus forts sur ces thématiques.

- **Un éventail large de canaux jugés pertinents**

Sur les 17 sources d'informations sur le tri suggérées, 7 sont jugées utiles par 50% ou plus de la population. C'est autant le signe d'une posture très favorable pour des informations supplémentaires sur le thème du tri que d'une absence d'exigence particulière concernant la façon de les délivrer.

Toutefois, les canaux qui suscitent le plus d'intérêt sont :

- ceux qui sont conçus dans une optique très concrète et opérationnelle : les autocollants sur les bacs, le guide du tri, les codes couleurs, les informations mentionnées directement sur les sacs

- les canaux de proximité : le magazine CASO Environnement, le bulletin municipal, les services de la Mairie ou de l'Agglomération



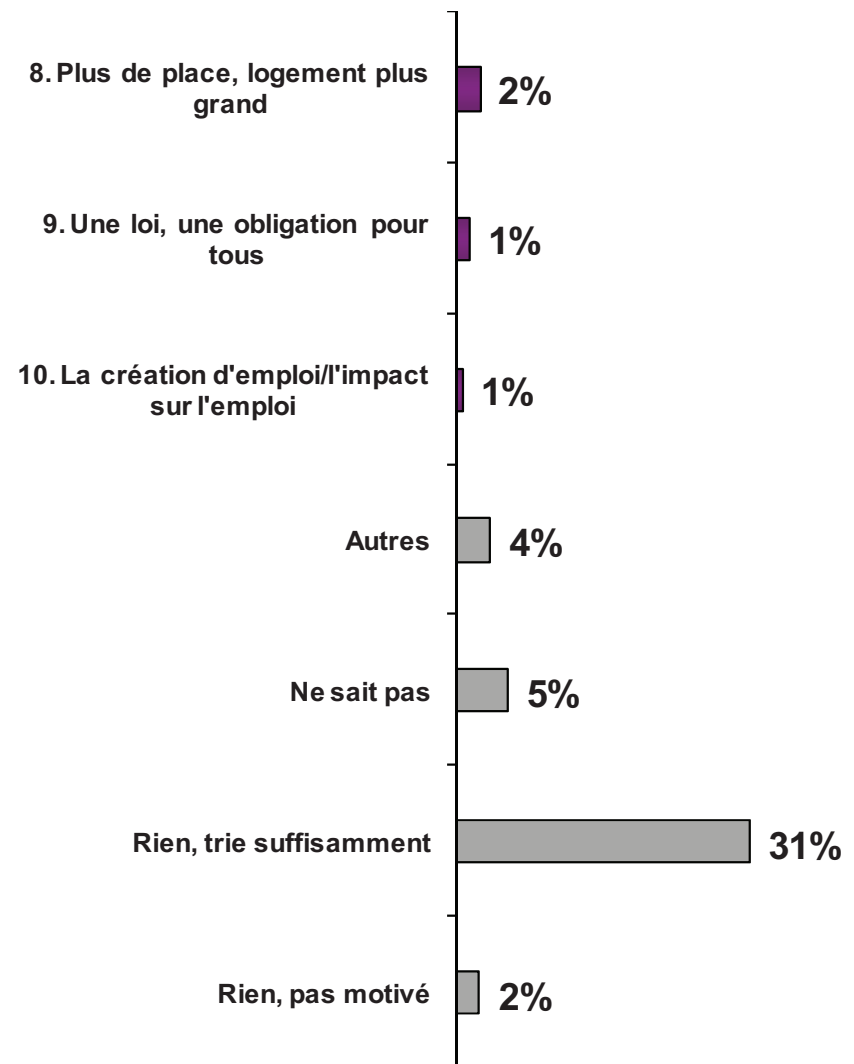
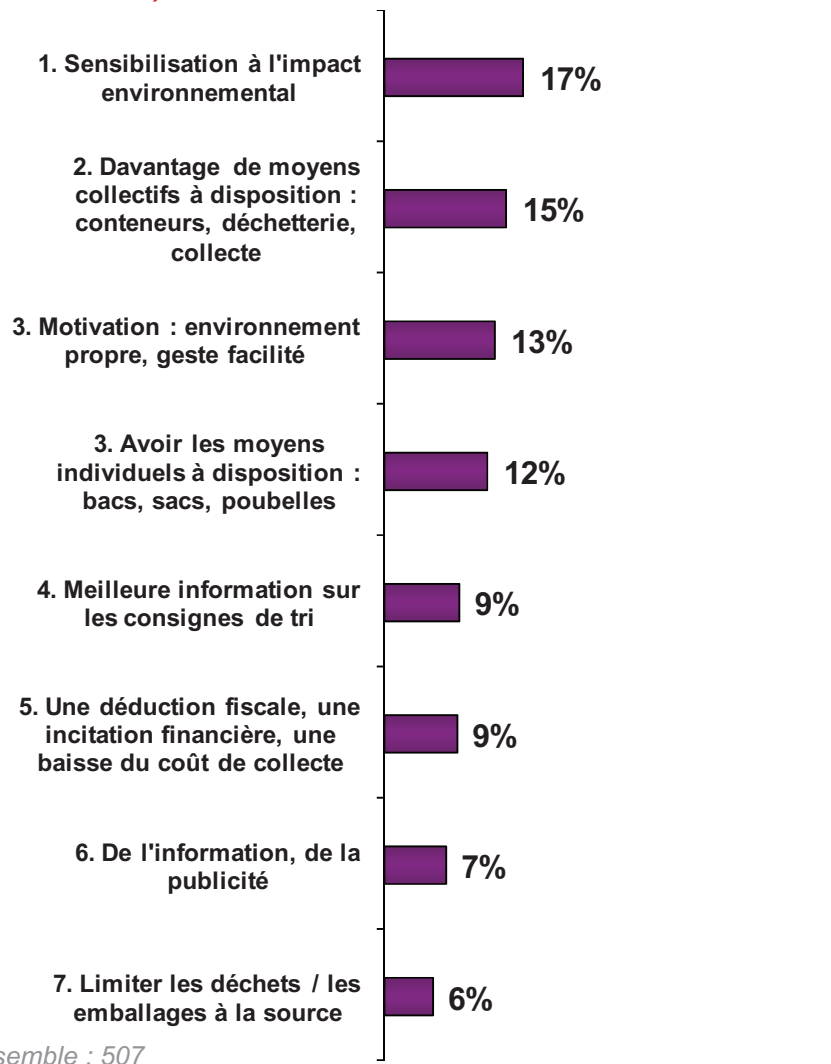
V. Pistes d'amélioration et d'optimisation





IV.1. Pistes d'amélioration du geste de tri

Q11. Qu'est-ce qui aujourd'hui pourrait vous inciter à trier davantage vos déchets et emballages ménagers?
(Question ouverte)



Base Ensemble : 507



Leviers pour favoriser le geste de tri

Détail selon la commune

Q11. Qu'est-ce qui aujourd'hui pourrait vous inciter à trier davantage vos déchets et emballages? *(Question ouverte)*

	Ensemble	Sexe		Age				
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
<i>Base redressée</i>	507	246	261	67	109	148	97	86
Sensibilisation à l'impact environnemental	17%	14%	19%	25%	12%	14%	20%	17%
Davantage de moyens collectifs à disposition : conteneurs, déchetterie, collecte	15%	18%	<u>11%</u>	<u>4%</u>	18%	18%	14%	11%
Motivation : environnement propre, geste facilité	13%	12%	14%	21%	<u>8%</u>	<u>8%</u>	18%	16%
Avoir les moyens individuels à disposition : bacs, sacs, poubelles	12%	12%	12%	13%	19%	12%	10%	8%
Meilleure information sur les consignes de tri	9%	10%	8%	9%	12%	11%	<u>3%</u>	8%
Une déduction fiscale, une incitation financière, une baisse du coût de collecte	9%	12%	<u>6%</u>	7%	10%	13%	9%	-
De l'information, de la publicité	7%	8%	7%	15%	8%	7%	<u>3%</u>	6%
Limiter les déchets / les emballages à la source	6%	8%	<u>4%</u>	3%	-	8%	9%	7%
Plus de place, logement plus grand	2%	2%	3%	2%	2%	5%	2%	-
Une loi, une obligation pour tous	1%	2%	1%	-	1%	2%	1%	2%
La création d'emploi/l'impact sur l'emploi	1%	1%	< 1%	-	< 1%	1%	1%	-
Autre	4%	3%	4%	5%	6%	2%	5%	1%
Ne sait pas	5%	<u>3%</u>	8%	15%	7%	<u>3%</u>	5%	2%
Rien, trie suffisamment	31%	33%	30%	<u>20%</u>	27%	27%	31%	54%
Rien, pas motivé	2%	2%	3%	1%	4%	3%	2%	3%

Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble



Leviers pour favoriser le geste de tri

Détail selon la tranche d'âge

➔ **Q11.** Qu'est-ce qui aujourd'hui pourrait vous inciter à trier davantage vos déchets et emballages? (Question ouverte)

	Ensemble	Profession du chef de famille				Type de logement	
		CSP+	CSP intermédiaires	CSP-	INACTIFS	Habitat collectif	Maison individuelle
<i>Base redressée</i>	507	59	63	225	160	46	461
Sensibilisation à l'impact environnemental	17%	19%	7%	19%	16%	13%	17%
Davantage de moyens collectifs à disposition : conteneurs, déchetterie, collecte	15%	17%	23%	15%	10%	16%	14%
Motivation : environnement propre, geste facilité	13%	7%	10%	15%	15%	16%	13%
Avoir les moyens individuels à disposition : bacs, sacs, poubelles	12%	12%	17%	13%	10%	17%	12%
Meilleure information sur les consignes de tri	9%	7%	15%	10%	6%	8%	9%
Une déduction fiscale, une incitation financière, une baisse du coût de collecte	9%	21%	7%	10%	2%	4%	9%
De l'information, de la publicité	7%	15%	9%	6%	6%	10%	7%
Limiter les déchets / les emballages à la source	6%	3%	8%	5%	7%	4%	6%
Plus de place, logement plus grand	2%	6%	3%	2%	2%	6%	2%
Une loi, une obligation pour tous	1%	2%	-	1%	2%	4%	1%
La création d'emploi/l'impact sur l'emploi	1%	-	2%	< 1%	1%	1%	< 1%
Autre	4%	-	10%	3%	4%	3%	4%
Ne sait pas	5%	-	3%	7%	5%	5%	5%
Rien, trie suffisamment	31%	33%	24%	25%	42%	27%	32%
Rien, pas motivé	2%	1%	2%	3%	2%	5%	2%

Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble



Pistes d'amélioration prioritaires

Q25. Je vais vous citer un certain nombre de moyens qui pourraient améliorer le tri des déchets. Pour chacun d'eux, vous allez me dire si vous le jugez très important / plutôt important / plutôt pas important ou pas du tout important.

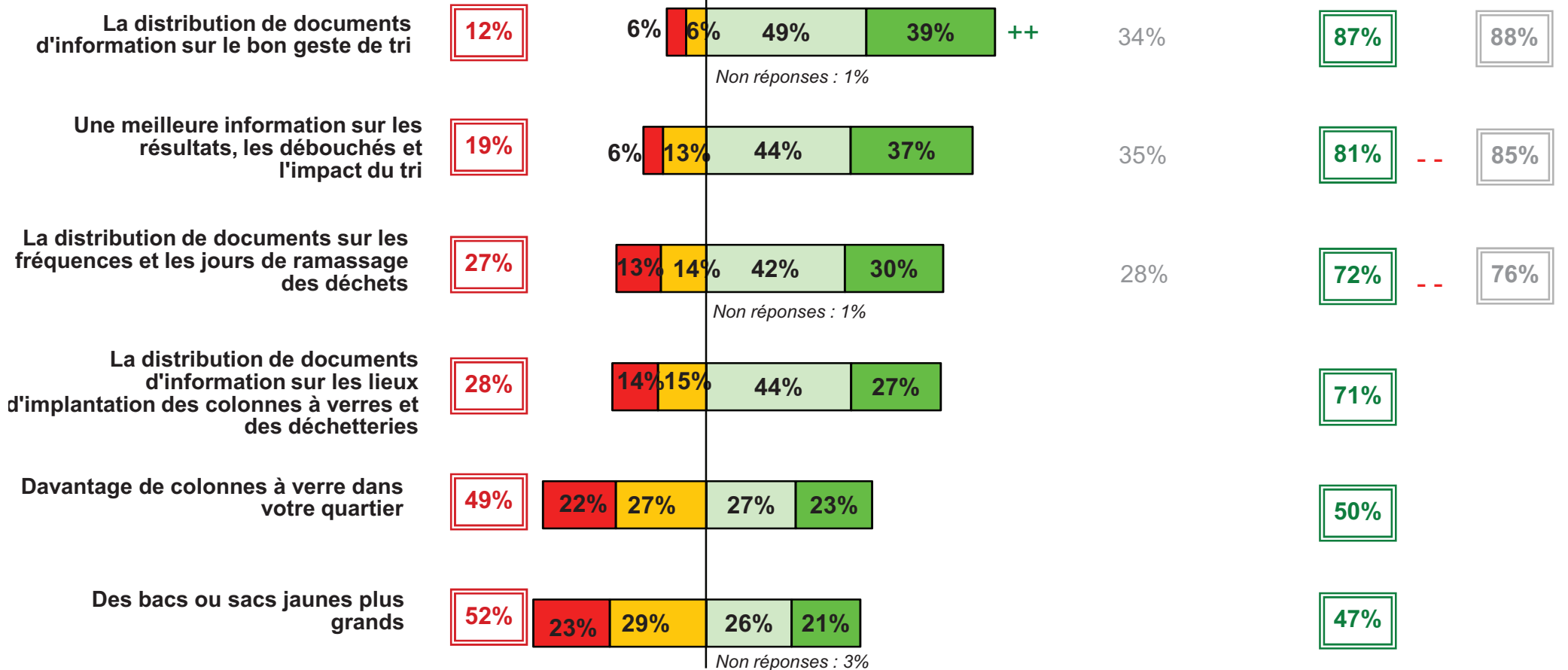
ST Pas Important



Benchmark national
« tout à fait satisfait »

ST Important

Benchmark national



Base Ensemble : 507



++ Significativement supérieur au benchmark national
-- Significativement inférieur au benchmark national

➔ Q25. Pour finir, je vais vous citer un certain nombre de moyens qui pourraient améliorer le tri des déchets. Pour chacun d'eux, vous allez me dire si vous le jugez très important, / plutôt important, plutôt pas important ou pas du tout important ...

	Ensemble	Sexe		Age				
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
Base redressée	507	246	261	67	109	148	97	86

La distribution de documents d'information sur le « bon geste de tri »

ST IMPORTANT	88%	86%	89%	89%	89%	87%	88%	85%
Dont très important	39%	40%	38%	39%	35%	35%	46%	42%

Une meilleure information sur les résultats, les débouchés et l'impact du tri

ST IMPORTANT	81%	88%	<u>74%</u>	<u>66%</u>	78%	88%	85%	78%
Dont très important	37%	45%	<u>30%</u>	29%	32%	38%	46%	37%

La distribution de documents sur les fréquences et les jours de ramassage des déchets

ST IMPORTANT	72%	71%	73%	68%	75%	68%	71%	79%
Dont très important	30%	29%	31%	<u>20%</u>	28%	<u>22%</u>	38%	44%

La distribution de documents d'information sur les lieux d'implantation des colonnes à verre et des déchetteries

ST IMPORTANT	71%	70%	72%	77%	69%	73%	68%	67%
Dont très important	27%	29%	26%	29%	25%	28%	24%	31%

D'avantage de colonnes à verre dans votre quartier

ST IMPORTANT	50%	<u>45%</u>	55%	65%	53%	46%	50%	43%
Dont très important	23%	21%	26%	26%	26%	<u>17%</u>	29%	21%

Des bacs ou sacs jaunes plus grands

ST IMPORTANT	47%	<u>39%</u>	54%	71%	66%	46%	<u>34%</u>	<u>19%</u>
Dont très important	21%	<u>17%</u>	24%	35%	25%	23%	16%	<u>7%</u>

 Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble

➔ Q25. Pour finir, je vais vous citer un certain nombre de moyens qui pourraient améliorer le tri des déchets. Pour chacun d'eux, vous allez me dire si vous le jugez très important, / plutôt important, plutôt pas important ou pas du tout important ...

	Ensemble	Profession du chef de famille				Type de logement ?	
		CSP+	CSP intermédiaires	CSP-	INACTIFS	Habitat collectif	Maison individuelle
Base redressée	507	59	63	225	160	46	461

La distribution de documents d'information sur le « bon geste de tri »

ST IMPORTANT	88%	86%	92%	89%	84%	92%	87%
Dont très important	39%	<u>26%</u>	43%	38%	43%	49%	<u>38%</u>

Une meilleure information sur les résultats, les débouchés et l'impact du tri

ST IMPORTANT	81%	76%	88%	84%	<u>75%</u>	84%	80%
Dont très important	37%	43%	49%	<u>32%</u>	37%	35%	37%

La distribution de documents sur les fréquences et les jours de ramassage des déchets

ST IMPORTANT	72%	71%	70%	70%	75%	79%	71%
Dont très important	30%	22%	34%	<u>25%</u>	37%	33%	29%

La distribution de documents d'information sur les lieux d'implantation des colonnes à verre et des déchetteries

ST IMPORTANT	71%	67%	77%	72%	68%	79%	<u>70%</u>
Dont très important	27%	17%	30%	27%	29%	41%	<u>26%</u>

D'avantage de colonnes à verre dans votre quartier

ST IMPORTANT	50%	46%	44%	53%	51%	58%	50%
Dont très important	23%	19%	23%	23%	26%	24%	23%

Des bacs ou sacs jaunes plus grands

ST IMPORTANT	47%	39%	46%	58%	<u>33%</u>	71%	<u>44%</u>
Dont très important	21%	17%	23%	26%	<u>14%</u>	36%	<u>19%</u>

 Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble



IV.2. Acceptabilité des pistes d'optimisation



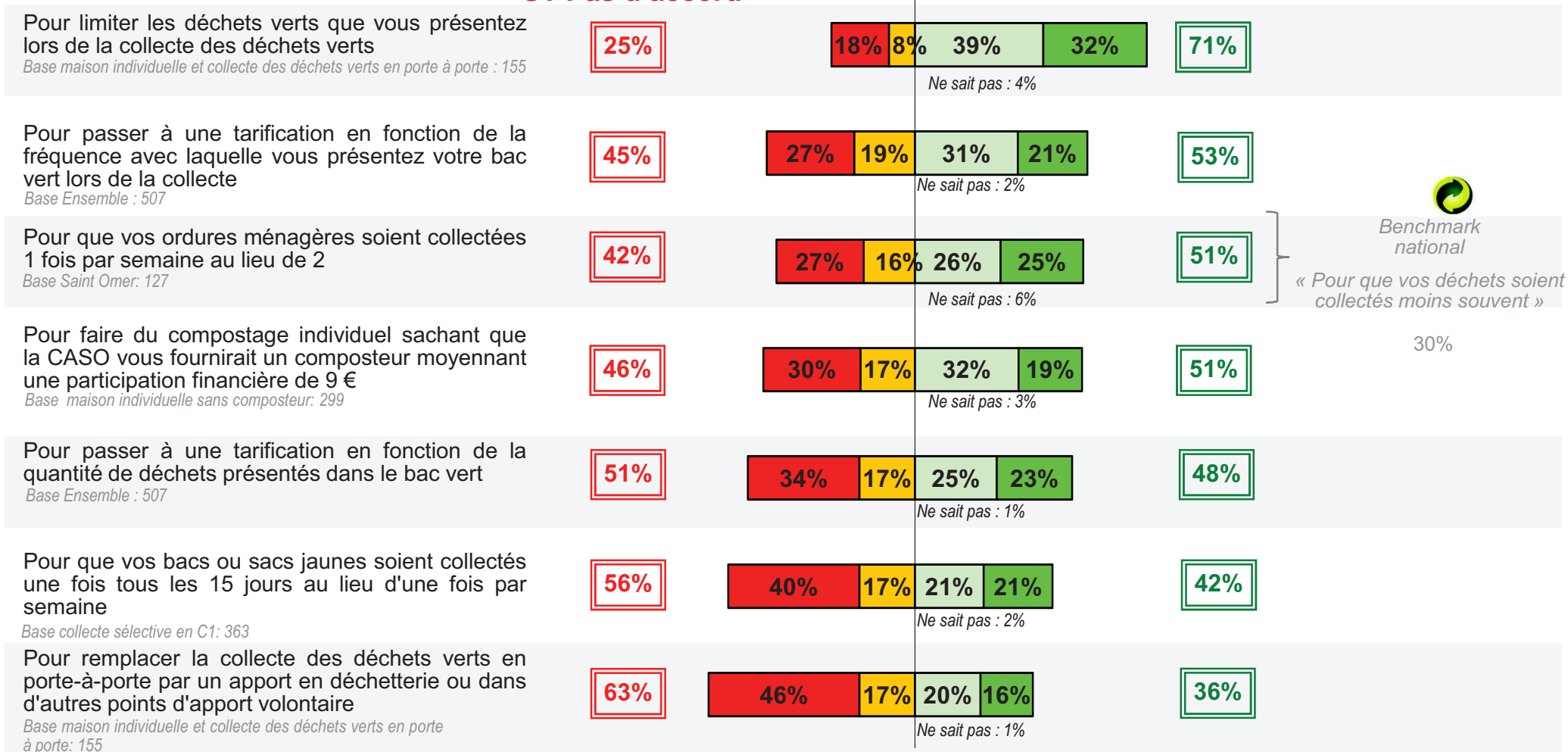


Acceptabilité des pistes d'optimisation

➔ Q24. Pour limiter la hausse des coûts supportés par les habitants concernant la collecte des déchets, seriez-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord...

ST Pas d'accord

ST D'accord



➔ Q24. Pour limiter la hausse des coûts supportés par les habitants concernant la collecte des déchets, seriez-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord...

	Ensemble	Communes			Sexe		Age				
		Communes en C0,5	Communes en C1	COLLECTE DECHETS VERTS EN PAP	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus

Pour limiter les déchets verts que vous présentez lors de la collecte des déchets verts

Base redressée	155	50	105	155	76	79	18	26	61	28	22
ST D'ACCORD	71%	67%	73%	71%	71%	71%	82%	73%	61%	68%	91%
Tout à fait d'accord	32%	17%	39%	32%	37%	26%	6%	34%	30%	40%	43%

Pour passer à une tarification en fonction de la fréquence avec laquelle vous présentez votre bac vert lors de la collecte

Base redressée	507	144	363	164	246	261	67	109	148	97	86
ST D'ACCORD	53%	58%	50%	60%	54%	51%	50%	41%	51%	58%	66%
Tout à fait d'accord	21%	28%	19%	23%	25%	18%	19%	15%	17%	32%	27%

Pour que vos ordures ménagères soient collectés 1 fois par semaine au lieu de 2

Base redressée	127	-	127	-	67	60	23	44	27	12	21
ST D'ACCORD	51%	-	51%	-	57%	46%	34%	70%	49%	19%	54%
Tout à fait d'accord	25%	-	25%	-	30%	20%	13%	34%	28%	11%	23%

Pour faire du compostage individuel sachant que la CASO vous fournirait un composteur moyennant une participation financière de 9 €

Base redressée	299	72	227	94	133	167	38	72	80	50	60
ST D'ACCORD	51%	51%	51%	56%	55%	48%	66%	54%	51%	52%	37%
Tout à fait d'accord	19%	16%	20%	20%	22%	17%	18%	20%	27%	13%	16%

Pour passer à une tarification en fonction de la quantité de déchets présentés dans le bac vert



Base redressée	507	144	363	164	246	261	67	109	148	97	86
ST D'ACCORD	48%	55%	45%	51%	51%	45%	33%	39%	45%	55%	67%
Tout à fait d'accord	23%	27%	21%	25%	27%	18%	16%	16%	23%	28%	28%

Pour que vos bacs ou sacs jaunes soient collectés une fois tous les 15 jours au lieu d'une fois par semaine

Base redressée	363	-	363	113	179	184	52	89	98	59	66
ST D'ACCORD	42%	-	42%	42%	43%	40%	38%	30%	39%	43%	64%
Tout à fait d'accord	21%	-	21%	24%	24%	17%	14%	15%	16%	25%	38%

Pour remplacer la collecte des déchets verts en porte-à-porte par un apport en déchetterie ou dans d'autres points d'apport volontaire

Base redressée	155	50	105	155	76	79	18	26	61	28	22
ST D'ACCORD	35%	33%	36%	35%	40%	31%	48%	36%	31%	34%	38%
Tout à fait d'accord	16%	14%	17%	16%	18%	13%	16%	12%	10%	19%	33%

	Significativement supérieur à l'ensemble
	Significativement inférieur à l'ensemble



Acceptabilité des pistes d'optimisation

Détail selon le profil

➔ Q24. Pour limiter la hausse des coûts supportés par les habitants concernant la collecte des déchets, seriez-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord...

Ensemble	Profession du chef de famille				Type de logement	
	CSP+	CSP intermédiaires	CSP-	INACTIFS	Habitat collectif	Maison individuelle

Pour limiter les déchets verts que vous présentez lors de la collecte des déchets verts

Base redressée	155	18	14	75	48	-	155
ST D'ACCORD	71%	86%	65%	66%	75%	-	71%
Tout à fait d'accord	32%	30%	43%	27%	36%	-	32%

Pour passer à une tarification en fonction de la fréquence avec laquelle vous présentez votre bac vert lors de la collecte

Base redressée	507	59	63	225	160	46	461
ST D'ACCORD	53%	59%	43%	49%	60%	47%	53%
Tout à fait d'accord	21%	24%	23%	17%	25%	20%	21%

Pour que vos ordures ménagères soient collectés 1 fois par semaine au lieu de 2

Base redressée	127	15	24	58	31	22	105
ST D'ACCORD	51%	24%	69%	53%	48%	44%	53%
Tout à fait d'accord	25%	9%	42%	26%	19%	24%	25%

Pour faire du compostage individuel sachant que la CASO vous fournirait un composteur moyennant une participation financière de 9 €

Base redressée	299	24	31	139	106	-	299
ST D'ACCORD	51%	61%	57%	54%	43%	-	51%
Tout à fait d'accord	19%	21%	18%	25%	12%	-	19%

Pour passer à une tarification en fonction de la quantité de déchets présentés dans le bac vert

Base redressée	507	59	63	225	160	46	461
ST D'ACCORD	48%	60%	44%	38%	59%	51%	48%
Tout à fait d'accord	23%	23%	24%	18%	28%	24%	23%

Pour que vos bacs ou sacs jaunes soient collectés une fois tous les 15 jours au lieu d'une fois par semaine

Base redressée	363	44	44	162	113	44	319
ST D'ACCORD	42%	44%	39%	38%	48%	34%	43%
Tout à fait d'accord	21%	17%	17%	18%	27%	14%	22%

Pour remplacer la collecte des déchets verts en porte-à-porte par un apport en déchetterie ou dans d'autres points d'apport volontaire

Base redressée	155	18	14	75	48	-	155
ST D'ACCORD	35%	43%	37%	38%	27%	-	35%
Tout à fait d'accord	16%	19%	14%	12%	21%	-	16%

 Significativement supérieur à l'ensemble
 Significativement inférieur à l'ensemble

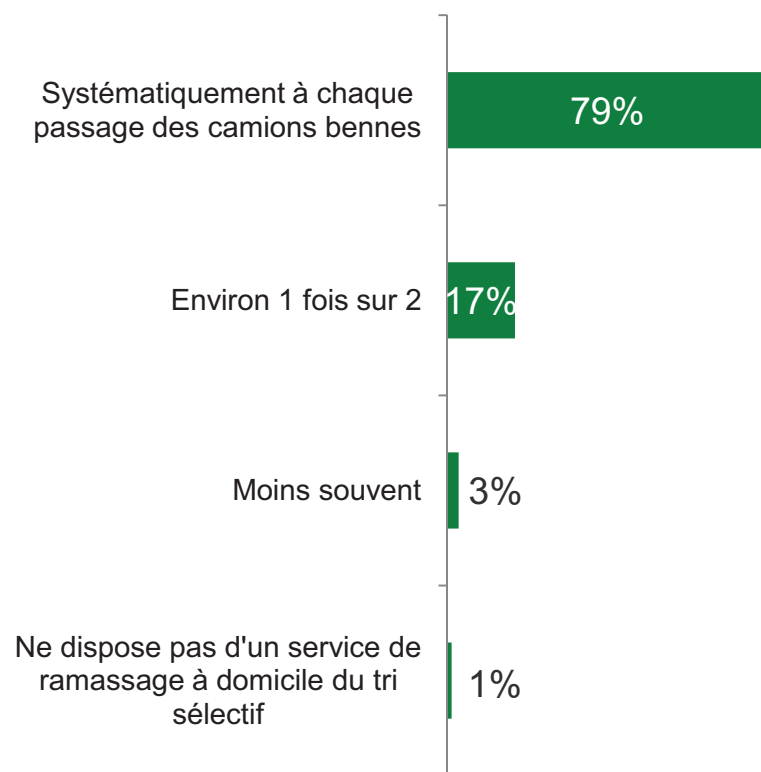


IV.3. Niveaux d'utilisation des services de collecte



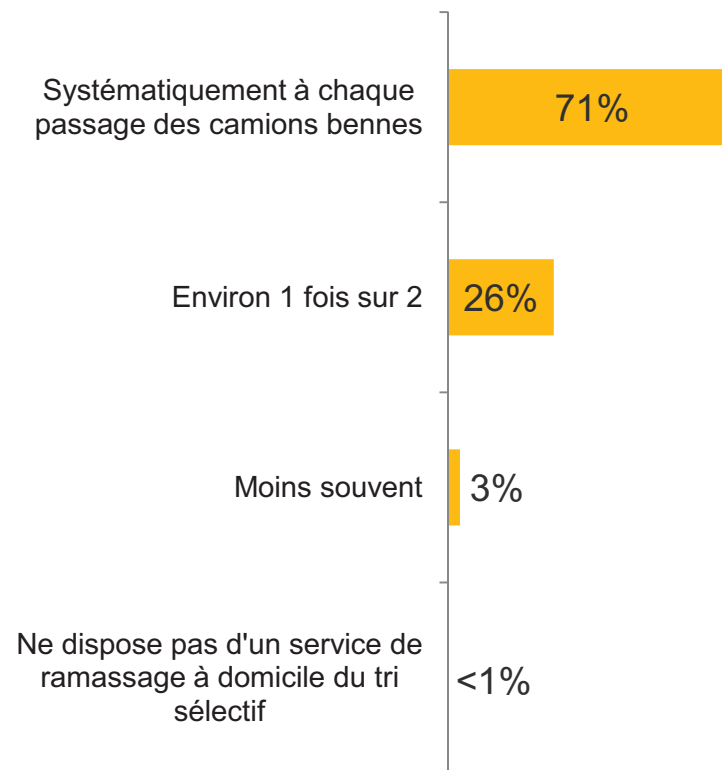
👉 Q12. Dans votre foyer, les sacs ou bacs jaunes du tri sélectif sont-ils sortis...

Communes en C0,5



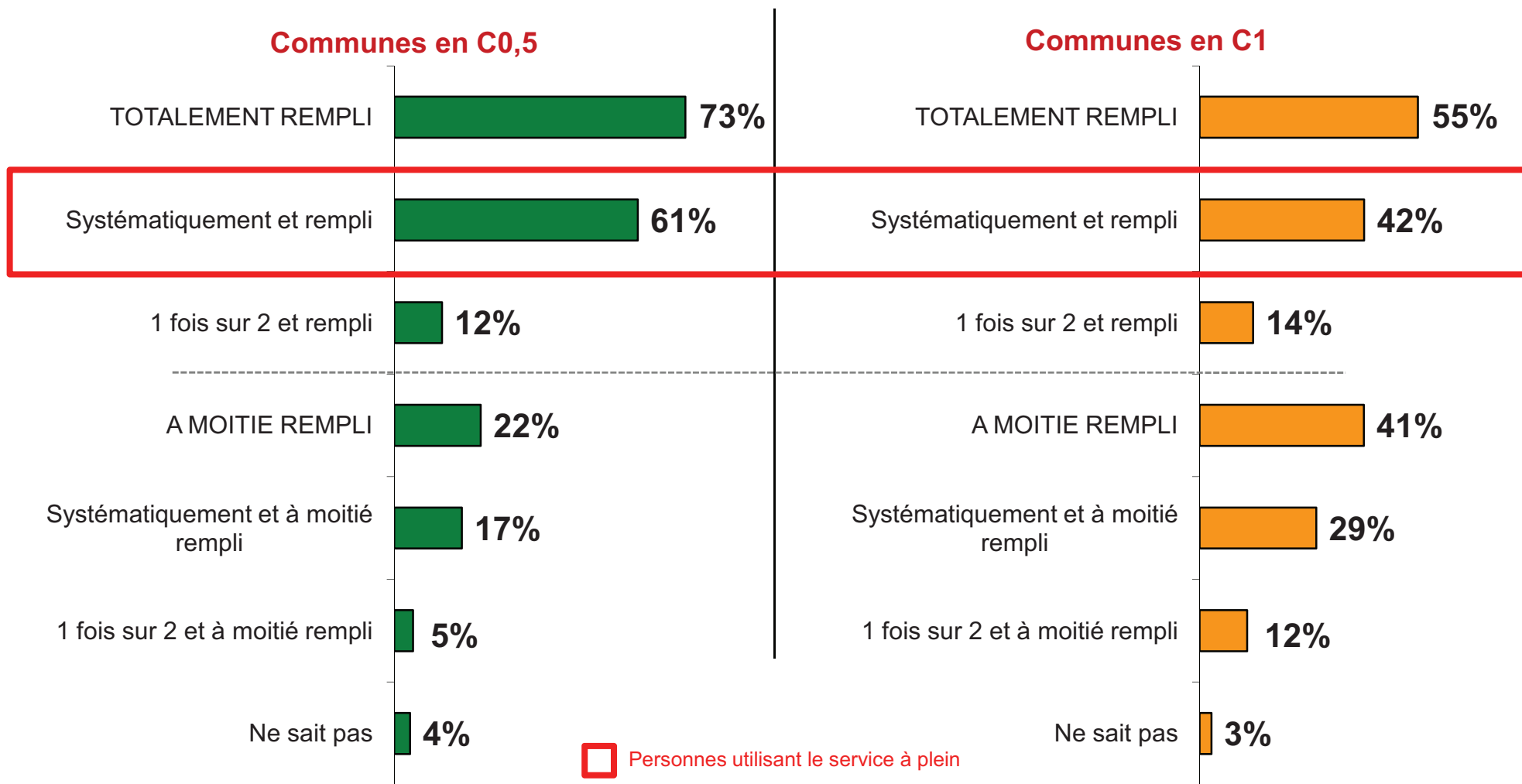
Base habitants de maisons individuelles en C0,5: 142

Communes en C1



Base habitants de maisons individuelles en C1: 319

- Q12. Dans votre foyer, les sacs ou bacs jaunes du tri sélectif sont-ils sortis...
- Q12B. Dans votre foyer, lorsque vous sortez votre bac ou sac jaune du tri le jour de la collecte, est-il le plus souvent...

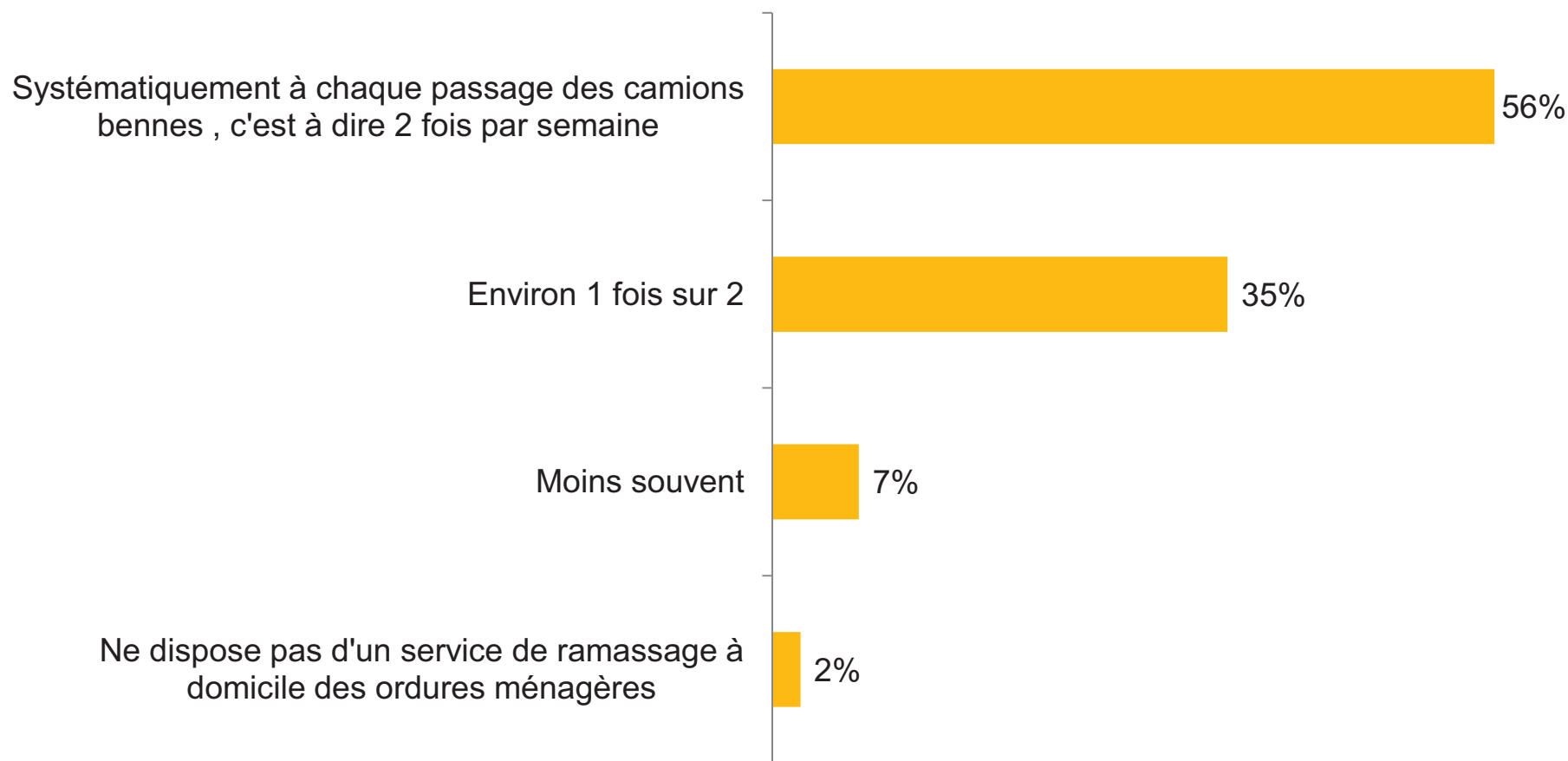




Fréquence de dépôt lors de la collecte des ordures ménagères

👉 Q12C. Dans votre foyer, le bac vert des ordures ménagères est-il sorti...

Habitants de Saint-Omer en maisons individuelles



Base habitants de Saint Omer en maisons individuelles : 105

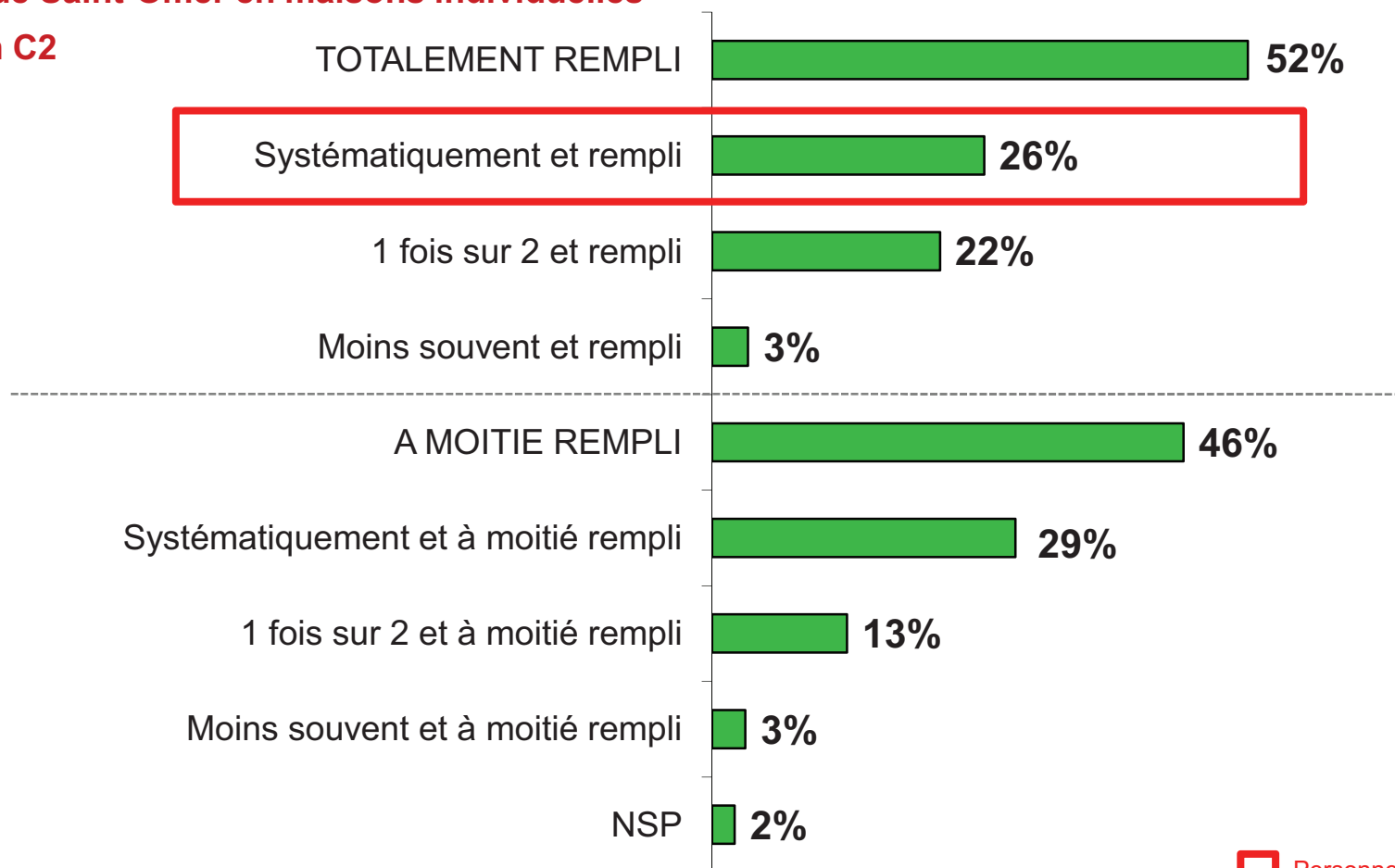


Niveau d'usage de la collecte des ordures ménagères

- Q12C. Dans votre foyer, le bac vert des ordures ménagères est-il sorti...
- Q12D. Dans votre foyer, lorsque vous sortez votre bac vert des ordures ménagères le jour de la collecte, est-il le plus souvent...

Habitants de Saint-Omer en maisons individuelles

Collecte en C2



Base habitants de Saint Omer en maisons individuelles : 105

 Personnes utilisant le service à plein

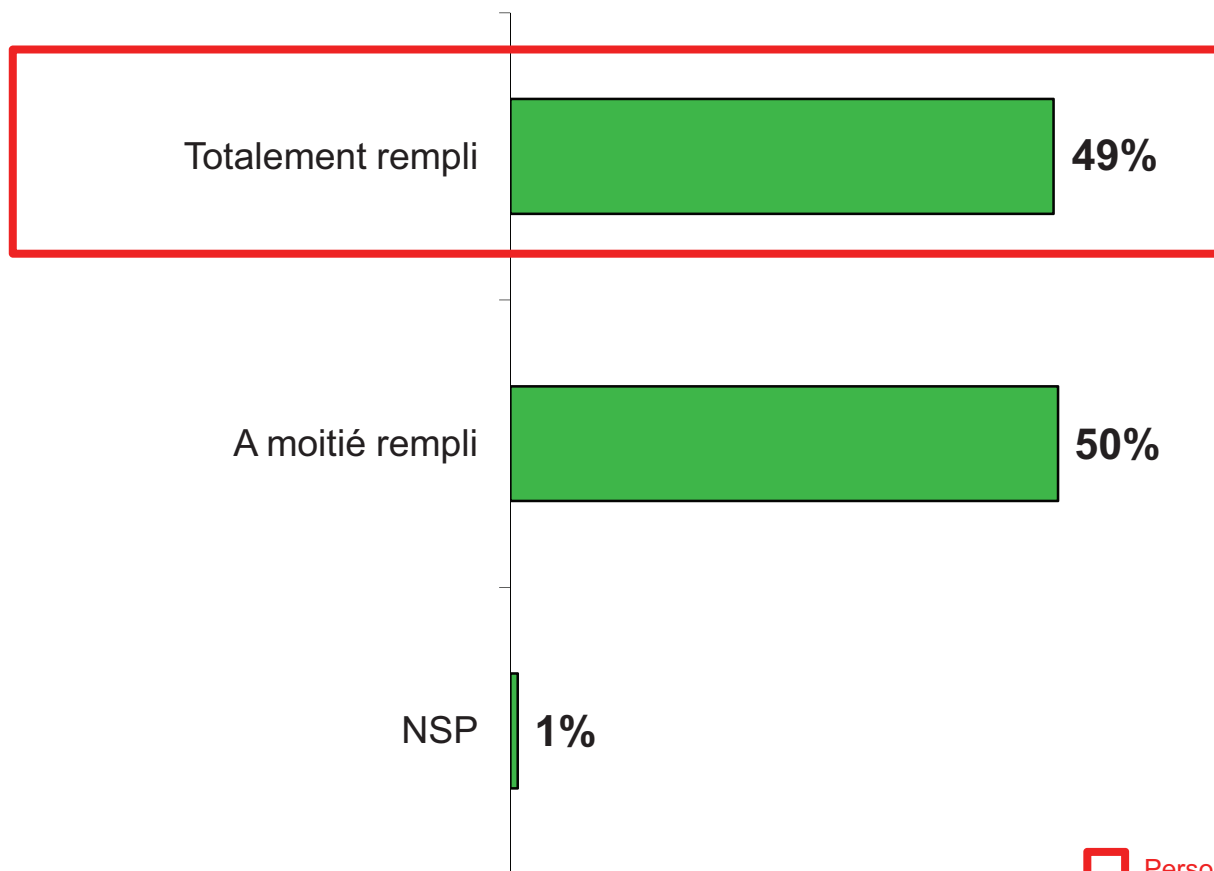


Niveau de remplissage des bacs verts lors de la collecte des ordures ménagères

👉 Q12D. Dans votre foyer, lorsque vous sortez votre bac vert des ordures ménagères le jour de la collecte, est-il le plus souvent...

Habitants en maisons individuelles (hors Saint-Omer)

Collecte en C1



Personnes utilisant le service à plein

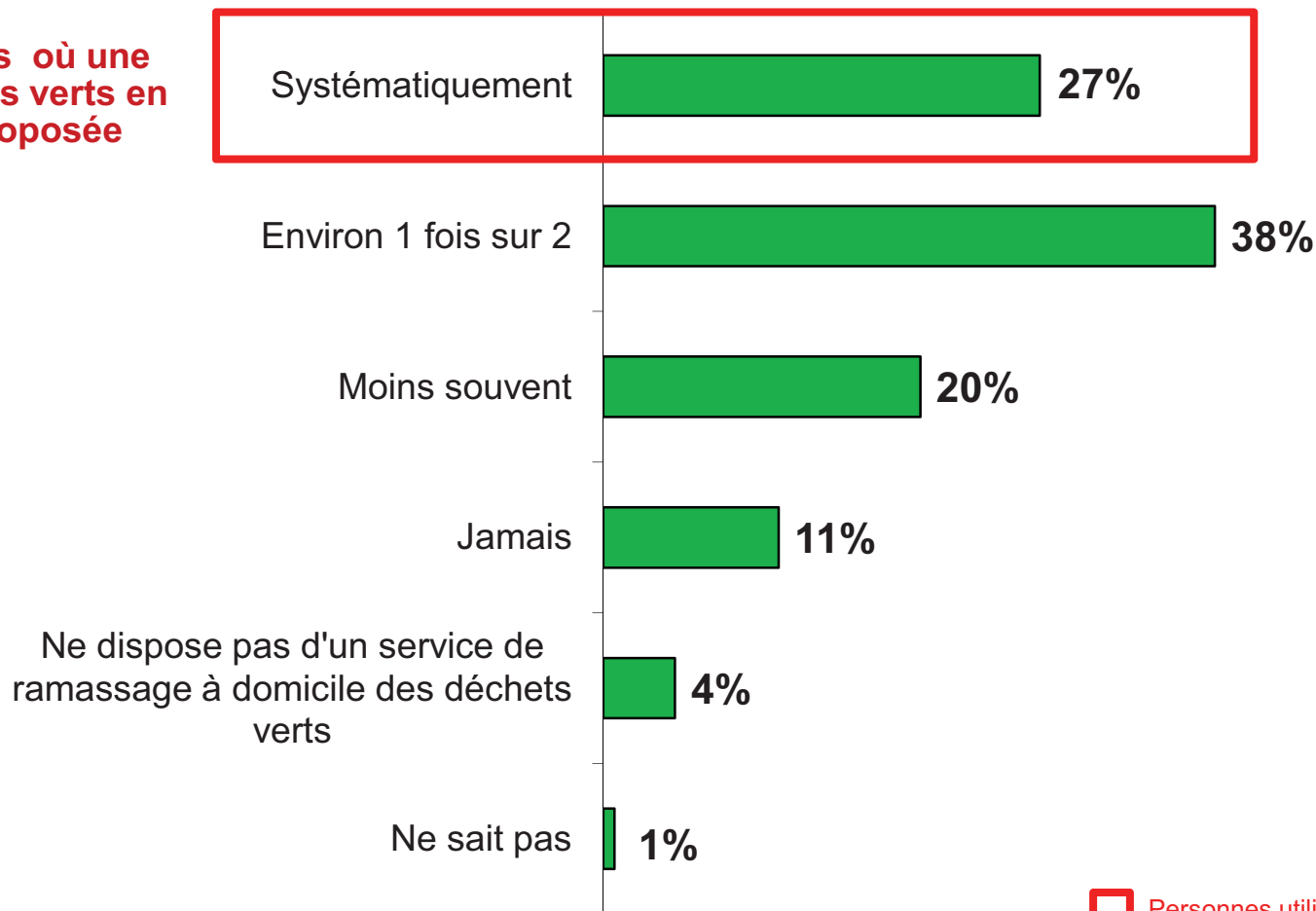
Base habitants de maisons individuelles (hors Saint-Omer): 357



Usage du service de collecte des déchets verts en porte à porte

↳ Q12E. Dans votre foyer, lors de la collecte des déchets verts en porte-à-porte, présentez-vous des déchets...

Habitants en maisons individuelles dans les communes où une collecte des déchets verts en porte à porte est proposée



Personnes utilisant le service à plein

Base habitants de maisons individuelles dans les communes de Arques, Blendecques, Hallines, Helfaut, Wizernes: 155

CA Saint Omer • Enquête d'opinion sur la gestion des déchets • 2009

- **Des attentes articulées autour de dispositifs pratiques pour faciliter le tri...**

Parmi les moyens pouvant inciter à trier ou à trier davantage, 15% citent spontanément davantage de moyens collectifs (conteneurs, déchetteries...).

Sur relance, 50% des habitants accueillent favorablement la proposition d'une densification du parc de colonnes à verre, 47% attendent des bacs ou sacs jaunes plus grands, des chiffres faibles.

- **.... Mais les habitants se situent surtout autour de l'information**

En termes de communication, c'est en premier lieu et malgré la bonne connaissance des consignes, la distribution de documents d'information sur le bon geste de tri qui est jugée prioritaire : 87% estiment que cela est important pour améliorer le tri des déchets et même 39% très important.

Les habitants sont également nombreux à estimer qu'une information mettant l'accent sur les résultats, les débouchés et l'impact du tri serait susceptible de renforcer leur implication : 81% estiment que cela est important.

Les informations pratiques sur les jours de collecte ou les lieux d'implantation des conteneurs publics se situent légèrement en retrait mais sont jugées importantes pour améliorer le tri par 3 habitants sur 4.



Pistes d'amélioration et d'optimisations : ce qu'il faut retenir (2/3)

- **La collecte des déchets verts...**

L'attachement à la collecte des déchets verts en porte à porte des personnes en bénéficiant est fort. Elles sont disposées à limiter la quantité de déchets qu'elles présentent lors de chaque collecte mais expriment une forte résistance à l'évocation d'un remplacement du ramassage à domicile par un apport en déchetterie.

- **Le compostage...**

La proportion de personnes ne disposant pas encore d'un composteur individuel et envisageant de s'équiper est décevante : 51%. L'effort de promotion de cette pratique a été mené en grande partie, et avec un succès réel : les personnes restant à convaincre sont les moins ouvertes à cette idée.

- **La réduction du service...**

Les habitants sont très partagés quant à une réduction des fréquences de collecte, qu'il s'agisse de passer à une collecte des ordures ménagères une fois par semaine à Saint-Omer ou de passer à une fois tous les 15 jours pour la collecte sélective.

- **Le changement du principe de tarification...**

Le passage à la redevance incitative partage les habitants. Que l'on évoque un paiement en fonction de la fréquence de présentation ou de la quantité de déchets présentés, le rapport de force pour / contre est à 50/50, un chiffre qui peut sembler décourageant, même si l'on n'est loin de la levée de bouclier que l'on observe dans certaines collectivités où la proportion de réfractaires avoisine les 70%.



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS





1. Quelles actions pour améliorer la satisfaction globale à l'égard de la collecte des déchets ménagers?





Quelles actions pour améliorer la satisfaction globale à l'égard de la collecte des déchets ménagers?

- Rappel : l'action de la collectivité en matière de gestion des déchets bénéficie actuellement d'une appréciation très favorable

94% sont globalement satisfaits de la collecte et du tri des déchets sur leur collectivité, dont 33% très satisfaits.

La CASO réalise ainsi une performance assez nettement au-dessus des standards nationaux.

Aucun des critères ne suscite une insatisfaction vraiment forte.

Mais, les habitants n'ont pas non plus le sentiment que leur collectivité est particulièrement en avance sur ces thématiques.

L'analyse qui suit est basée sur une **analyse des contributions**. L'objectif en est de **dégager des axes d'actions prioritaires**. En effet, pour identifier les améliorations attendues, il est préférable de ne pas se contenter de hiérarchiser les niveaux de satisfaction sur différents critères. A niveau égal de satisfaction, un critère peut correspondre à une attente majeure des usagers alors qu'un autre n'est pas jugé primordial.

L'analyse des contributions permet d'aller plus loin dans la réflexion en apportant des éléments sur **l'importance relative des différents critères**. Le principe méthodologique de cette analyse consiste en l'analyse croisée de la satisfaction globale et de la satisfaction détaillée sur les différents facteurs afin de calculer la contribution de ces facteurs à la satisfaction globale. On parvient ainsi à mettre en évidence :

- Les **éléments qui impactent fortement le vécu global** : les personnes qui attribuent des « notes » élevées sur ces critères ont tendance à attribuer également des notes élevées au global ; et inversement, les personnes peu satisfaites sur ces points ont généralement une vision dégradée du service au global.
- Les éléments qui, à l'opposé, **jouent peu sur la perception globale** : on n'observe pas de lien entre la perception de ces aspects et la perception globale

A partir de cette analyse, on parvient à dégager :

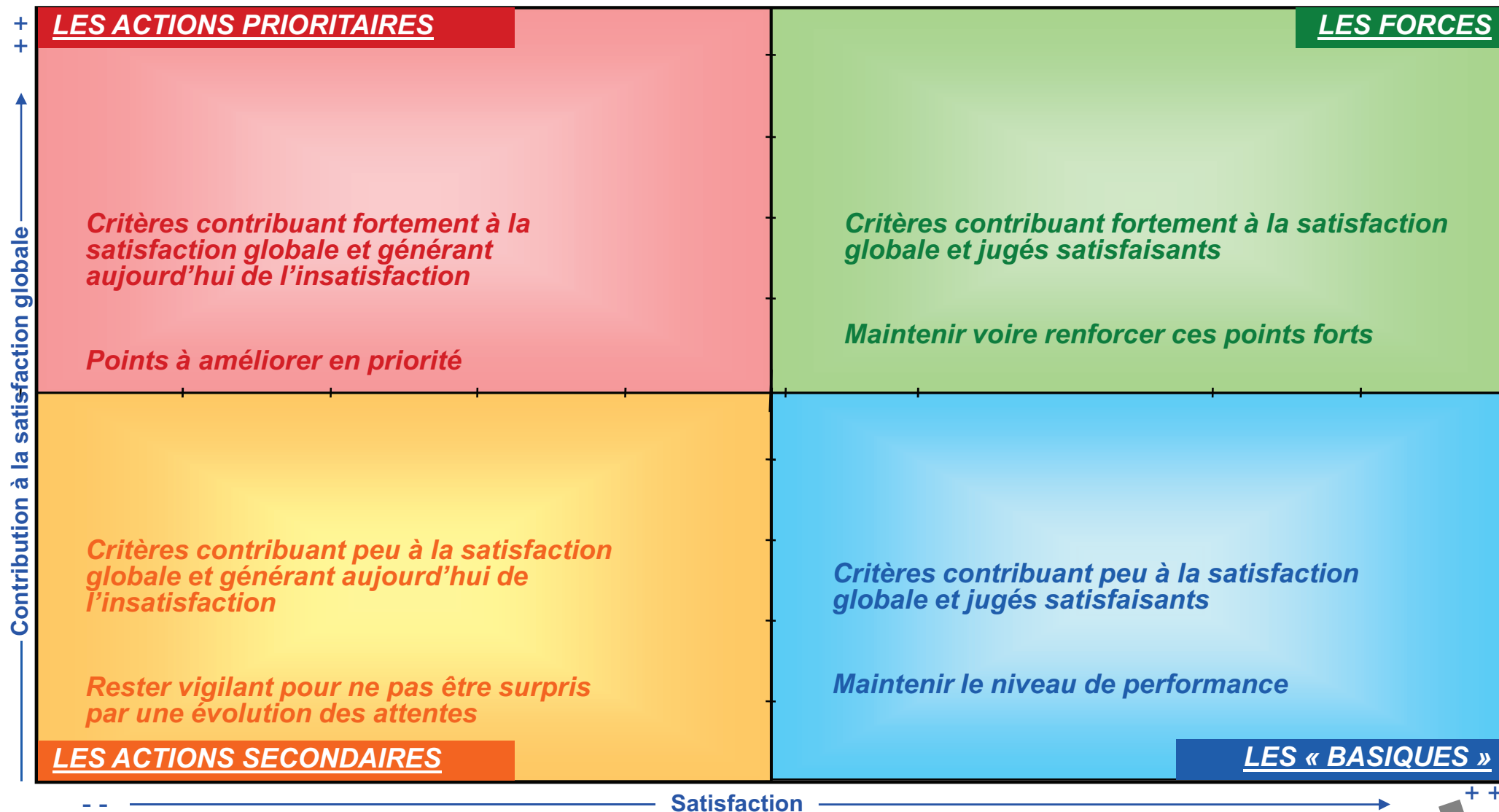
- **Les forces** du service actuel : ce sont les aspects jugés satisfaisants et contribuant fortement à la satisfaction globale
- **Les « basiques »** : ce sont les critères satisfaisants mais influant peu sur la perception globale
- **Les actions secondaires** : ce sont des points jugés peu satisfaisants mais jouant peu sur la satisfaction globale. Il convient de rester vigilant sur ces points, afin de ne pas se laisser surprendre par une évolution des attentes des administrés
- **Les actions prioritaires** : ce sont les aspects jugés peu satisfaisants et contribuant fortement au niveau de satisfaction global. Il s'agit là des axes de travail prioritaires, des progrès sur ces critères ayant pour effet une amélioration de la perception globale du service.

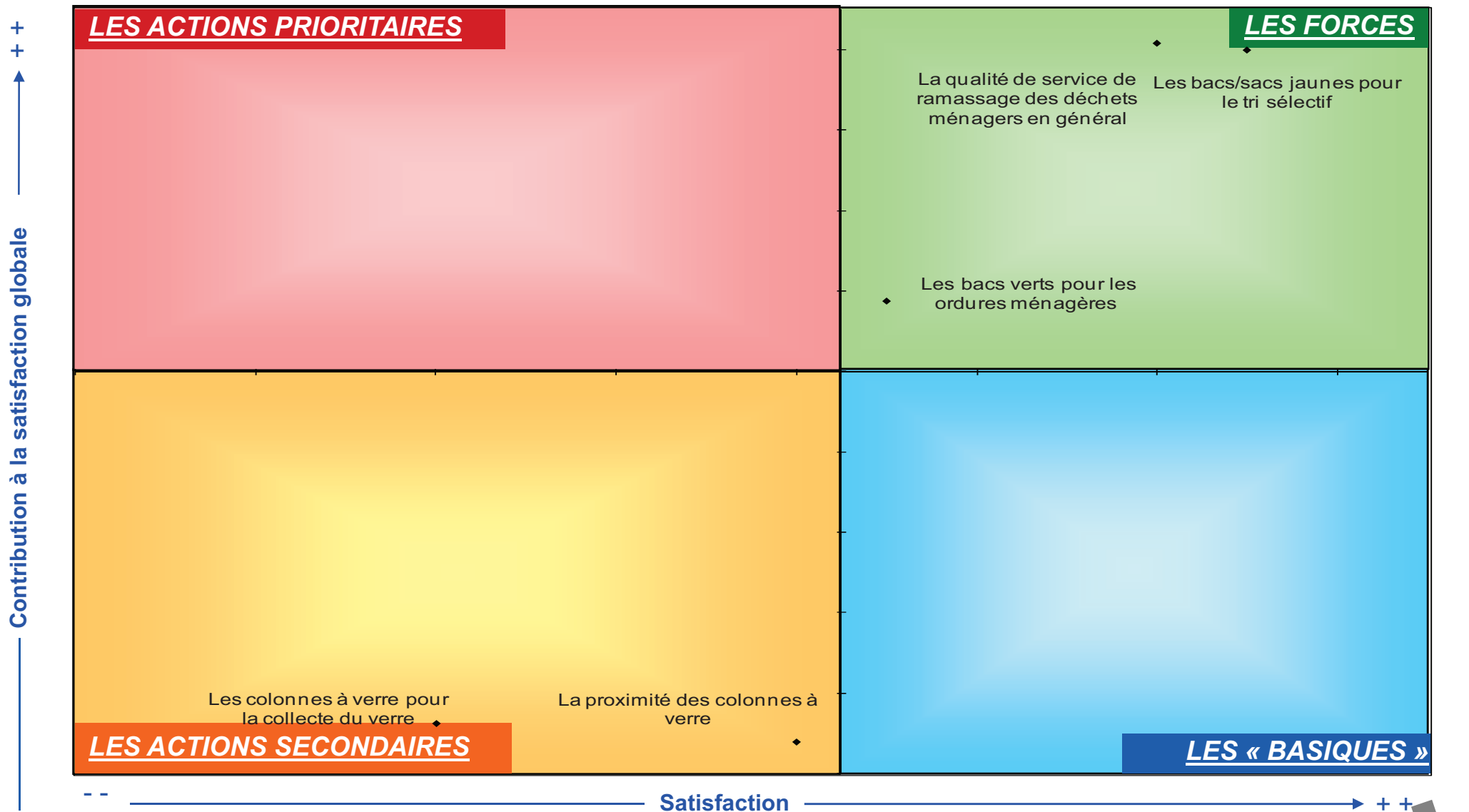


Cette analyse a pour but de définir des **priorités dans l'action**.

On recherche donc, à partir de la situation actuelle, les leviers pour améliorer la satisfaction globale. Ceci implique que :

- Les aspects satisfaisants et les aspects peu satisfaisants se définissent de façon relative. Même si aucun critère ne suscite une forte insatisfaction dans la population, nous distinguons les critères les plus appréciés et les critères les moins appréciés (ces derniers pouvant recueillir des scores de satisfaction tout à fait corrects).
- De la même façon, les aspects contribuant fortement à la satisfaction globale et les aspects y contribuant peu se définissent de manière relative, en définissant 2 catégories de critères : ceux qui contribuent le plus, et ceux qui contribuent le moins, même si ces derniers ont également un impact sur le ressenti global.







Quelles actions pour améliorer la satisfaction globale à l'égard de la collecte des déchets ménagers?

- Dans ce contexte très favorable, l'action la plus susceptible de renforcer encore la satisfaction des habitants du territoire sont :
 - un **renforcement des conteneurs pour le verre**.

C'est un élément qui suscite un peu d'insatisfaction, même si cela ne rejailit pas sur la satisfaction globale.



2. Quelles actions pour développer le geste de tri?



Quelles actions pour développer le geste de tri ? (1/6)

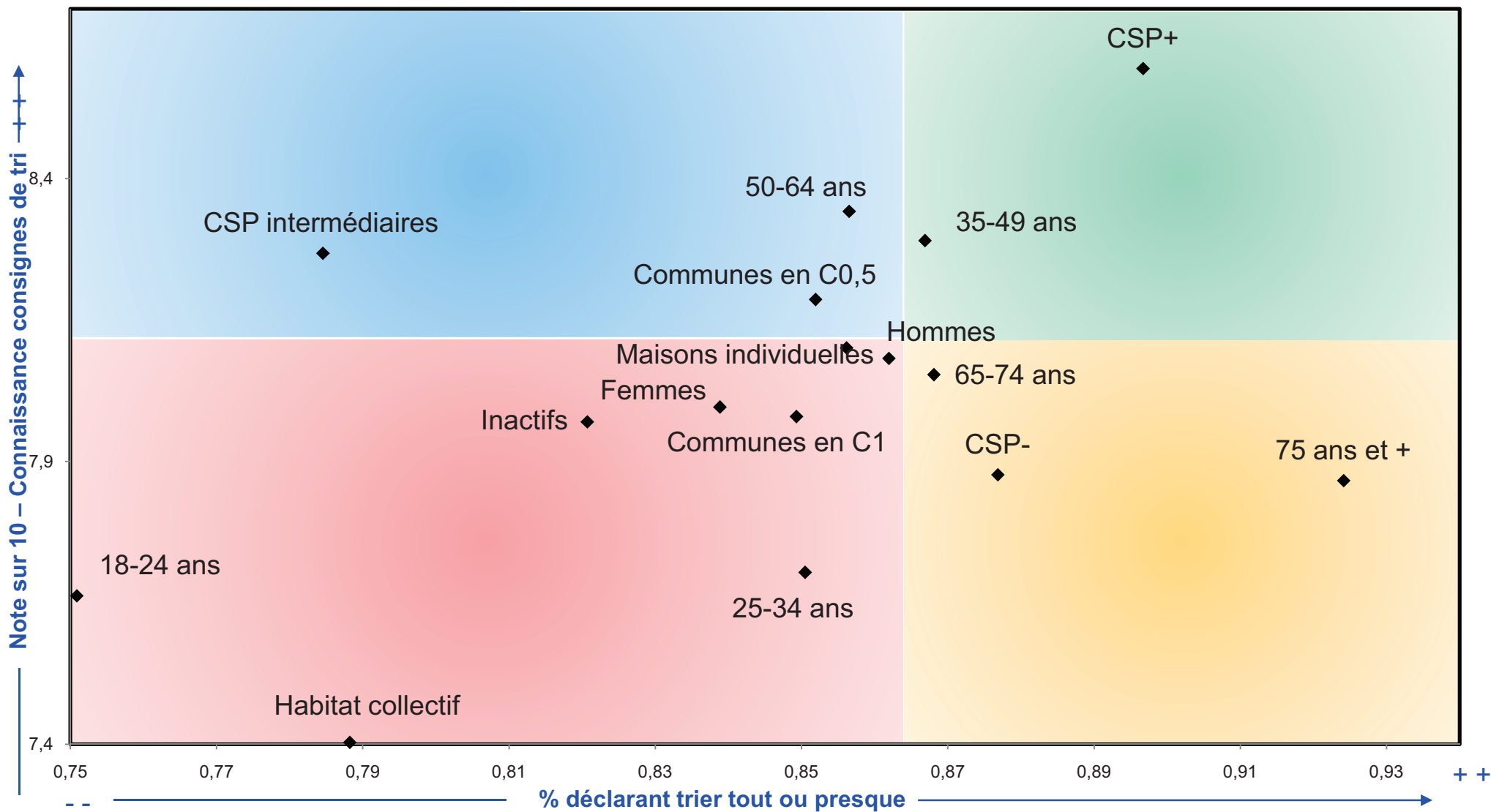
- Rappel : un geste de tri qui fait désormais partie du quotidien pour la plupart des administrés

85% trient tous leurs déchets ou presque, 14% la moitié. Seule une infime minorité n'a aucune pratique de tri.

Les consignes de tri sont plutôt mieux maîtrisées qu'ailleurs.

Mais quelques erreurs subsistent sur certains déchets.

Quelles actions pour développer le geste de tri ? (2/6)



Voir explications page suivante



Quelles actions pour développer le geste de tri ? (3/6)

- Quelles sont les cibles qui restent à sensibiliser au geste de tri?
 - Le réflexe de tri est moins installé chez les **18-24 ans**: 75% d'entre eux trient systématiquement et c'est aussi une catégorie de la population qui maîtrise moins bien les consignes de tri. Ce constat s'applique dans une moindre mesure pour les **25-34 ans**.
 - Mêmes remarques pour l'**habitat collectif**, qui est un peu en retard en matière de pratique du tri. Si les habitants d'immeubles trient plutôt mieux à la CASO qu'ailleurs, ils ont tendance à tirer la performance globale de la collectivité vers le bas.



Quelles actions pour développer le geste de tri ? (4/6)

- Quels sont les types d'informations à délivrer?

- **En premier lieu, on note un fort intérêt pour toute information « donnant du sens » au geste de tri.**

On souhaite pouvoir donner du sens à son geste en le replaçant dans une chaîne d'actions (55% souhaitent savoir ce que deviennent les déchets triés et recyclés.)

On note aussi un réel appétit pour des informations sur l'impact du tri : plus de 50% sont intéressés par des informations sur le bénéfice environnemental du geste de tri, sur l'impact sur l'emploi ou les finances.

- **En second lieu, l'attente reste forte pour une information sur « le bon geste de tri ».**

47 % des habitants aimeraient des conseils sur la façon de bien trier les déchets, un chiffre qui reste élevé même s'il est nettement en retrait par rapport à d'autres collectivités.

Ce rappel apparaît nécessaire pour corriger les quelques erreurs de tri qui subsistent et pour maintenir le niveau d'implication des administrés.



Quelles actions pour développer le geste de tri ? (5/6)

- **Quels sont les canaux d'information à privilégier?**
 - Sur 17 vecteurs d'information proposés, 7 sont jugés utiles dans la mise en place et l'amélioration du tri par plus de 50% des habitants. Ceci signale autant l'intérêt pour des informations sur ce thème que l'absence de préférences réelles quant aux supports pour délivrer ce type de messages.
 - On notera toutefois que la **communication de proximité et les informations très opérationnelles** sont jugées les plus appropriées:
 - **Le magazine de la CASO et les bulletins municipaux sont jugés pertinents et légitimes**, une impression que confirme la forte audience de CASO environnement.
 - **Le guide du tri, les codes couleurs sur les bacs, les autocollants sur les bacs et conteneurs publics ou le guide du tri sont plébiscités.**



Quelles actions pour développer le geste de tri ? (6/6)

- Quels sont les services à proposer?
 - Fournir des équipements individuels et collectifs favorisant le tri ?

La demande s'articule essentiellement autour des conteneurs à verre.

Dans l'ensemble, les habitants sont peu revendicatifs dans ce domaine. Ils sont d'ailleurs très satisfaits des bacs et sacs mis à leur disposition.



3. Quelles pistes d'optimisation?



Les conclusions qui suivent s'appuient sur la seule analyse des éléments issus de la présente enquête d'opinion.

Cet angle de vue – nécessairement partiel – devra être complété des enseignements issus de l'étude d'optimisation menée parallèlement pour un panorama global de la question.

Ceci conduira à ré-interroger l'ensemble de ces conclusions, certaines pouvant s'en trouver confortées, d'autres nuancées.

Par ailleurs, on gardera à l'esprit, dans l'interprétation des prises de position des habitants sur les aménagements du service envisagés, le contexte dans lequel elles ont été recueillies. Il s'agit d'une réaction « sur le vif », sans explications préalables sur les tenants et aboutissants des différentes mesures. Le rejet d'une proposition dans le cadre d'une enquête est un indicateur de l'effort de communication qu'il faudra entreprendre si l'on souhaite s'engager dans une voie, il ne doit pas nécessairement conduire à abandonner cette piste.



Réduire la fréquence de collecte des ordures ménagères à St-Omer?

Piste d'optimisation n°1 :

Actuellement,
la collecte des
ordures ménagères
a lieu
2 fois par semaine
à Saint-Omer

UTILISATION DU SERVICE

56% des habitants sortent
leur bac vert à chaque
passage des camions

26% des habitants sortent
leur bac totalement rempli à
chaque passage

Au total, une proportion
réduite d'habitants
véritablement gênés en cas
de réduction du service

ATTACHEMENT AU SERVICE

42% des habitants sont hostiles à
l'idée d'une collecte des déchets
ménagers 1 fois par semaine au
lieu de 2

**Si cette évolution est mise en œuvre, un effort de
communication devra être déployé**



Piste d'optimisation n°2 : Réduire la fréquence de collecte du tri sélectif?

Actuellement,
2 fréquences de collecte du tri sélectif sur la CASO

Collecte 1 fois tous les 15 jours

Eperlecques, Houlle, Moulle, Serques, Moringhem, Tilques, Salperwick, Tatinghem, Wizernes, Hallines, Helfaut, Clairmarais, Campagnes-lèz-Wardrecques, Wardrecques

**UTILISATION
DU SERVICE**

**79% sortent leur bac
systématiquement**

**61% sortent leur bac plain à
chaque passage**

La réduction de fréquence n'est pas envisagée

Collecte 1 fois par semaine

Saint-Omer, Saint Martin du Laërt, Longuenesse, Blendecques, Arques

**UTILISATION
DU SERVICE**

**71% sortent leur bac
systématiquement**

**42% sortent leur bac plain à
chaque passage**

**ATTACHEMENT
AU SERVICE**

**56% sont hostiles à une
réduction de fréquence**

Si cette piste est mise en œuvre, il sera nécessaire :

- d'expliquer
- de prévoir des mesures compensatoires? (bac plus grand...)



Piste d'optimisation n°3 : Supprimer la collecte des déchets verts en porte à porte?

Actuellement,
ce service est proposé
dans 5 communes

Arques, Blendecques, Hallines, Helfaut, Wizernes

UTILISATION DU SERVICE

65% présentent des déchets au
moins une fois sur 2

Dont 27% systématiquement

ATTACHEMENT AU SERVICE

Forte résistance à l'idée d'une suppression du service :
63% sont contre le remplacement du ramassage en porte-à-porte
par un apport en déchetterie ou dans d'autres points d'apport
volontaire

Mais des habitants disposés à consentir un effort :
71% seraient d'accord pour limiter la quantité de déchets
présentés lors de la collecte



Une marge de manœuvre pour :

- Espacer les collectes
- Appeler à une utilisation raisonnée du service

Mais des habitants qui ne semblent pas mûrs pour une disparition pure et simple du service



Piste d'optimisation n°4 : Promouvoir le compostage individuel?

Le taux d'habitat individuel sur la CASO est très favorable au développement du compostage individuel

91% vs 57% en moyenne nationale

UNE PRATIQUE BIEN INSTALLEE

35% des personnes en habitat individuel sont équipées

94% d'entre elles compostent les déchets végétaux

88% compostent les déchets de cuisine

MAIS

UN IMPACT PEU SENSIBLE (d'après le déclaratif) SUR L'USAGE DE SERVICE

Fréquences de présentation des bacs verts et des déchets verts qui semblent proches des foyers non équipés

DES MARGES DE PROGRESSION ASSEZ FAIBLES

Tout reste à faire pour conquérir les personnes qui ne sont pas encore équipées : seules 19% d'entre elles sont « tout à fait d'accord » pour faire du compostage

Continuer l'effort qui a porté ses fruits jusqu'ici

MAIS

Le rythme de développement du compostage individuel risque de décroître à mesure que l'on « s'attaquera » aux cibles les moins sensibles au sujet.



Piste d'optimisation n°5 : Communiquer sur le thème de la prévention des déchets?

**UNE CULTURE SUR LE THEME QUI
A COMMENCE A SE CONSTRUIRE**

63% des habitants sont capables
de citer spontanément au moins
un exemple de geste qu'un
particulier peut faire pour limiter
sa production de déchets



**ET QUI SE TRADUIT PAR DE
NOUVEAUX COMPORTEMENTS**

97% évitent les sacs jetables
80% privilégient les produits
en vrac
64% utilisent des piles
rechargeables...



**La maturité des habitants de la CASO sur le tri des déchets
ouvre la voie pour une prise de parole sur de nouveaux thèmes**

D'autant que l'on sent une réelle réceptivité des habitants sur la prévention des déchets



Piste d'optimisation n°6 : Passer à une redevance incitative ?

