



Illustrations des bonnes pratiques

Connaître l'avis des usagers

Critère 1.1.

Enquête de satisfaction des usagers

Communauté d'Agglomération Vichy Val d'Allier (03)

Optimisation de la gestion des déchets ménagers

Résultats du baromètre

Opinions usages, satisfaction



JANVIER 2008

Contacts TNS Sofres :
Département Stratégies d'opinion / Pôle Société
Fabienne SIMON / Sarah BASSET

☎ 01 40 92 47 18 / 44 22



the sixth sense of business™

Rappel méthodologique



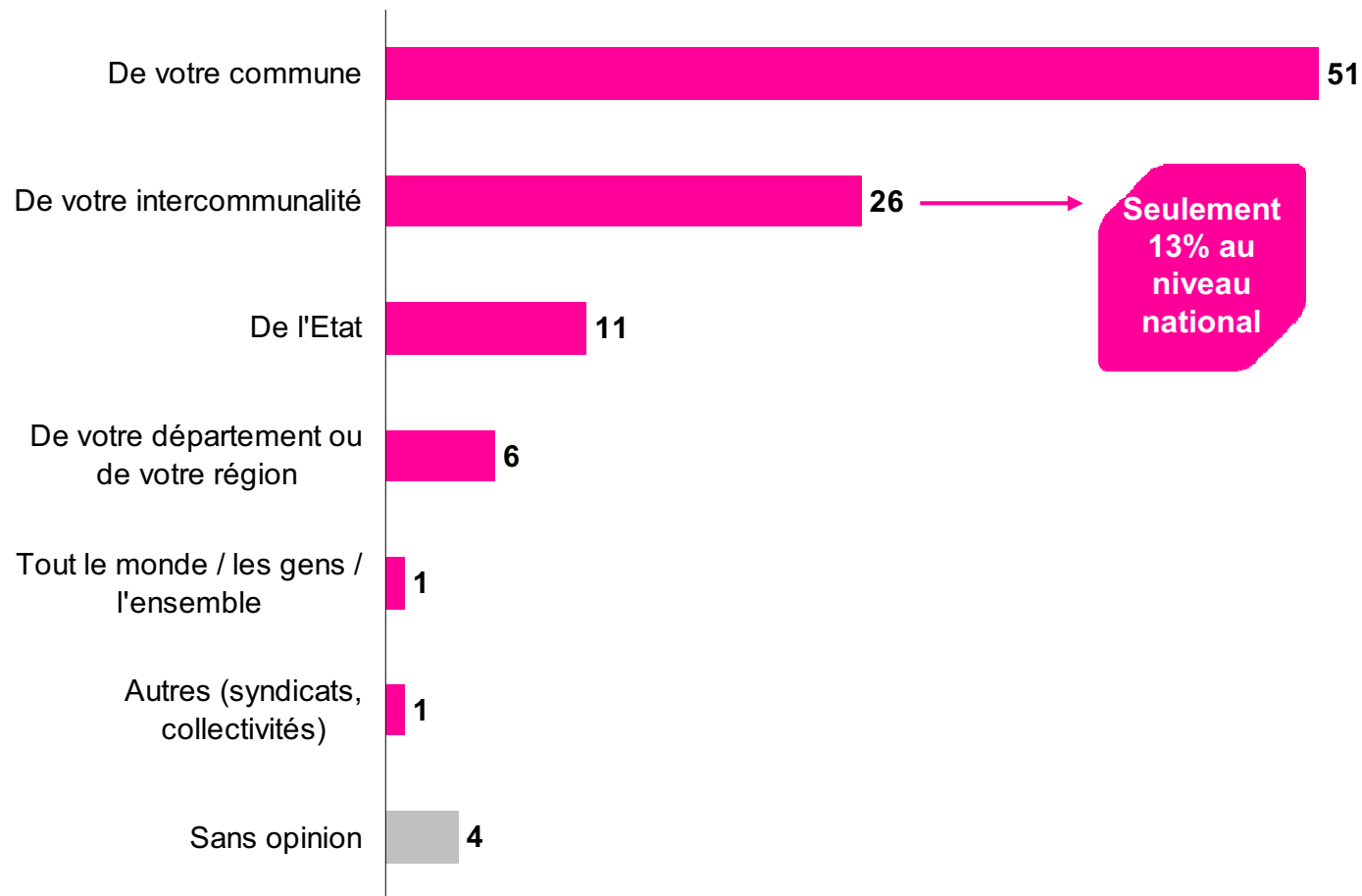
- Sondage réalisé pour **Ebhys** et **Vichy Val d'Allier** du 10 au 15 décembre 2007.
- Enquête réalisée par **téléphone** auprès d'un échantillon de **800 personnes** représentatif de la population de **Vichy, Cusset et Bellerive sur Allier** âgée de **18 ans et plus**.
- **Méthode des quotas** (sexe, âge, profession du chef de ménage PCS) et stratification par commune.

Opinions sur le tri et la gestion des déchets

Des habitants matures

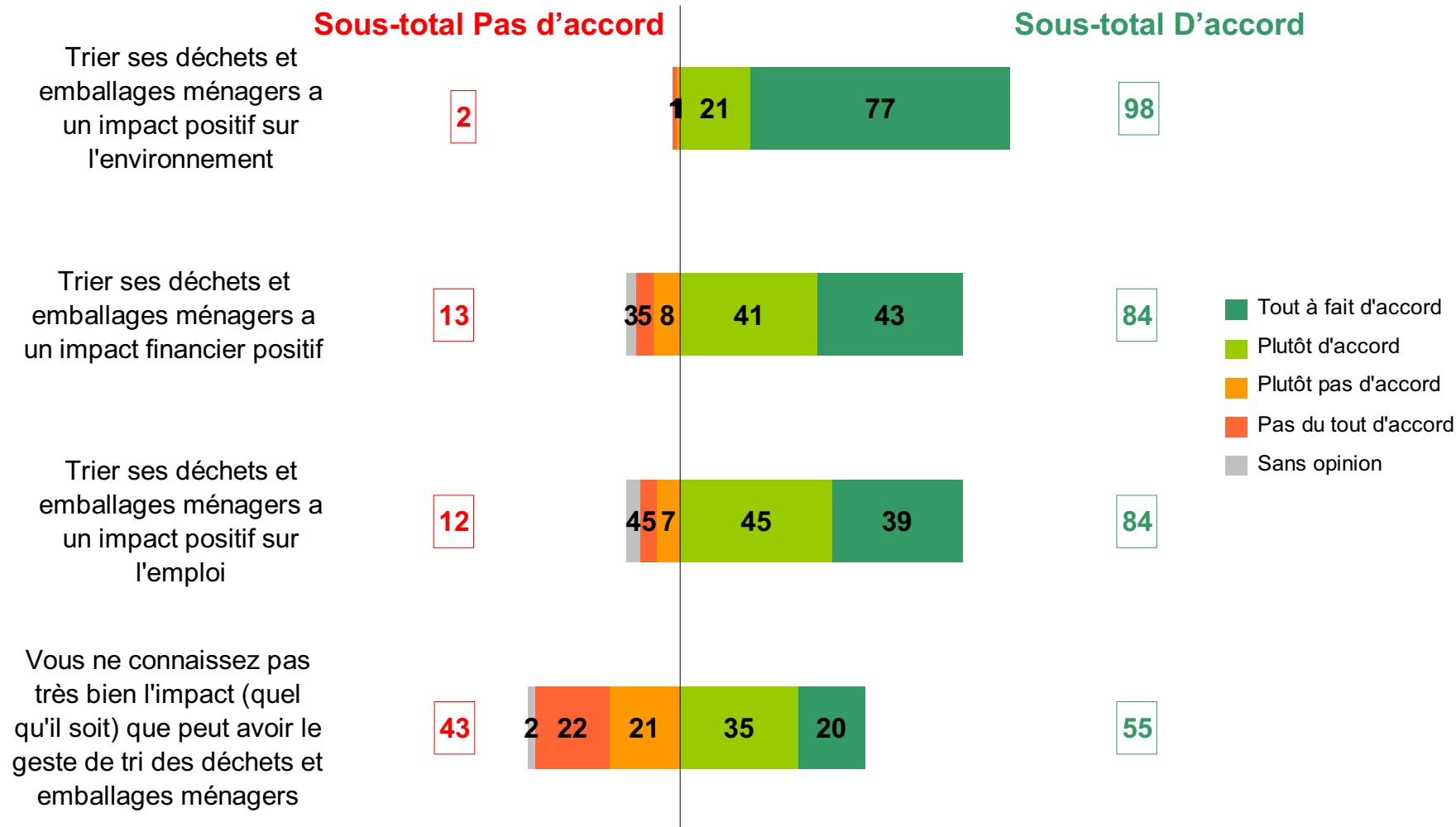
La gestion des déchets, une responsabilité attribuée principalement à la commune

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 ?



Trier ses déchets : un acte dont on (re)connaît les bénéfices

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 ?

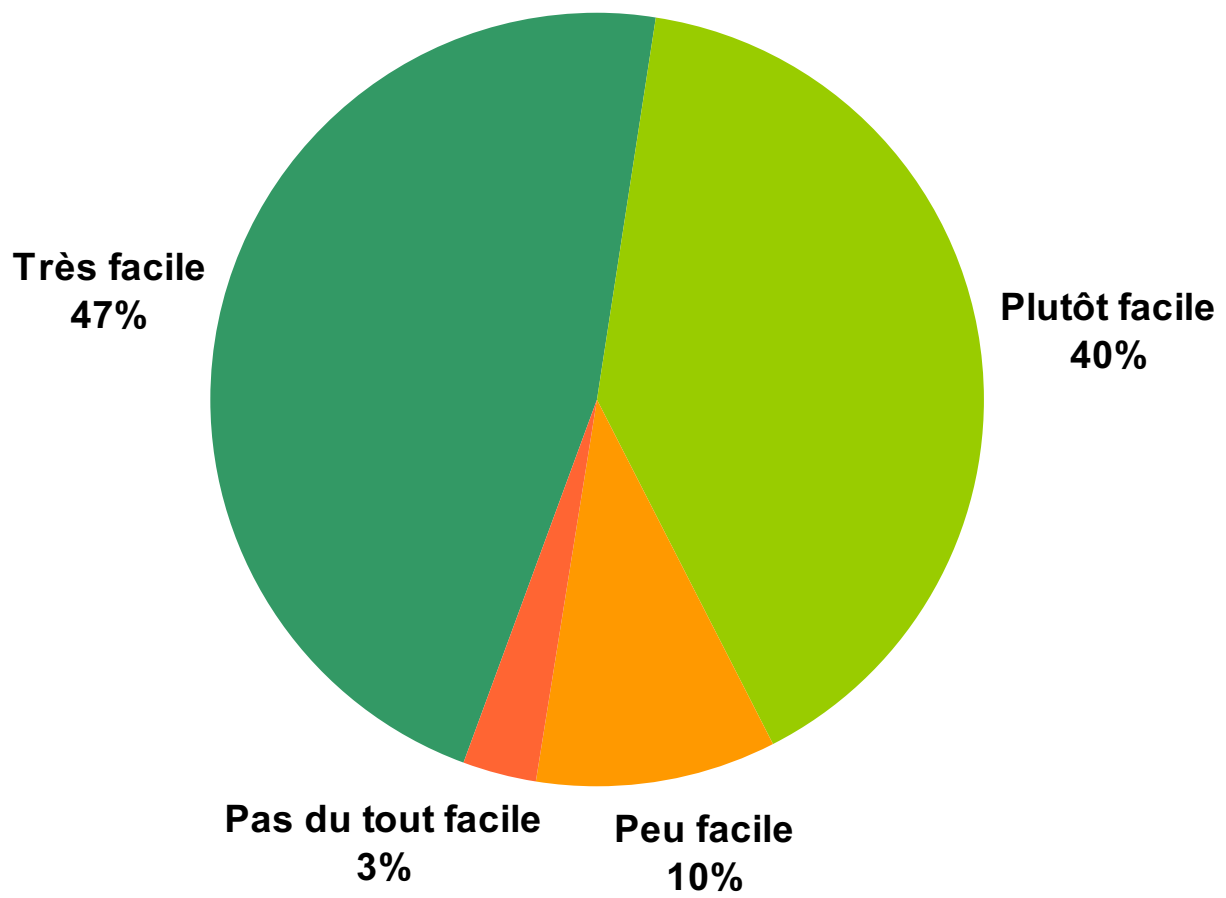


Base : ensemble de l'échantillon

Trier ses déchets ? Simple comme bonjour !

Pensez-vous que trier ses déchets et emballages ménagers au quotidien est un geste très facile, plutôt facile, plutôt pas facile ou pas du tout facile ?

Un geste facile pour 87% de la population interrogée (80% au niveau national)



Trier ses déchets ? Simple comme bonjour !

Surtout pour les mieux informés et pour ceux qui ont un service de tri à domicile

Pensez-vous que trier ses déchets et emballages ménagers au quotidien est un geste très facile, plutôt facile, plutôt pas facile ou pas du tout facile ?

Sous-total facile	
Service de tri à domicile	91
Pas de service de tri à domicile	80

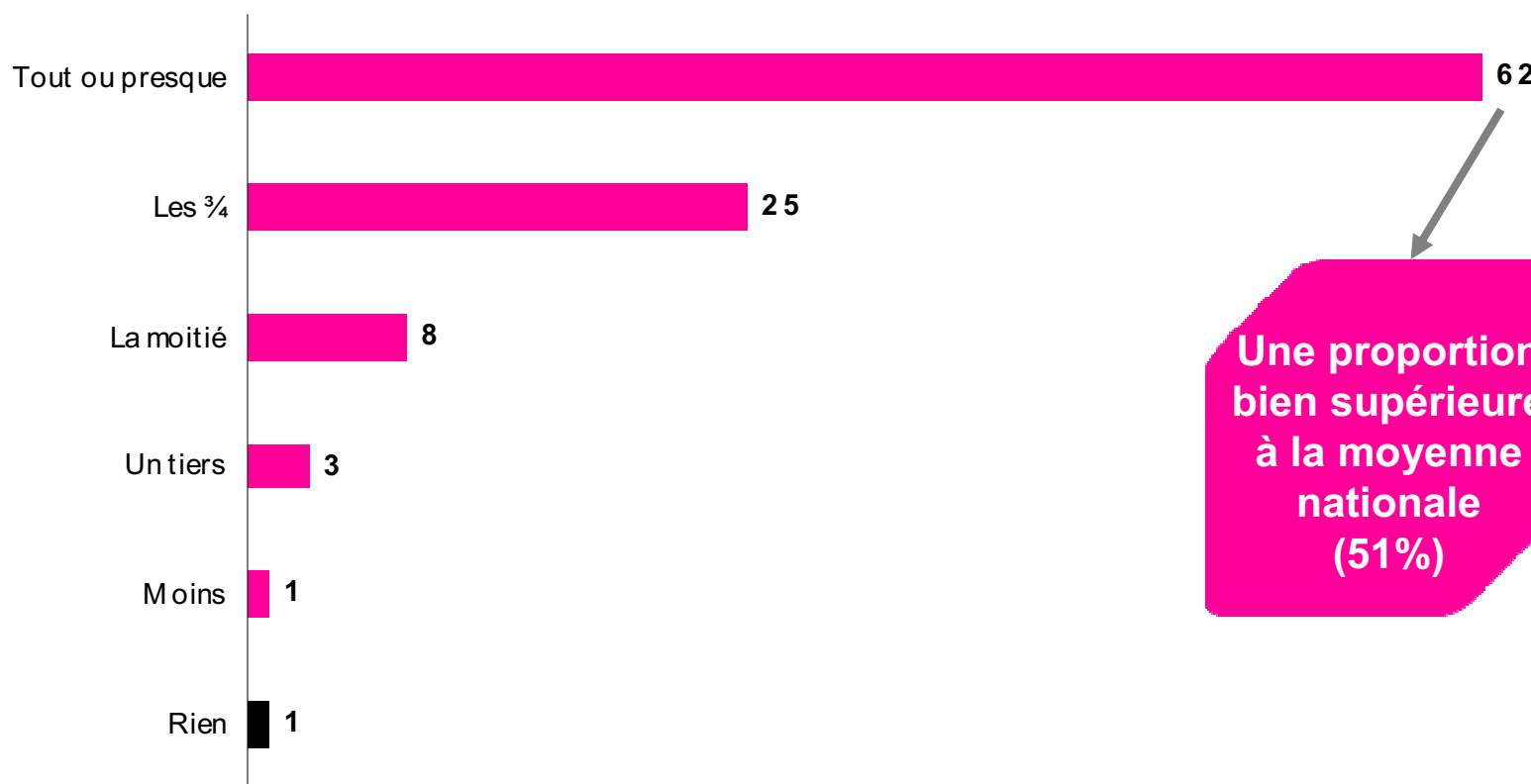
Sous-total facile	
Très bien informés sur le tri	96
Plutôt bien informés	89
Sous-total Mal Informés	62



Plus on est informé, plus le geste de tri semble facile

Pour la plupart, des trieurs appliqués

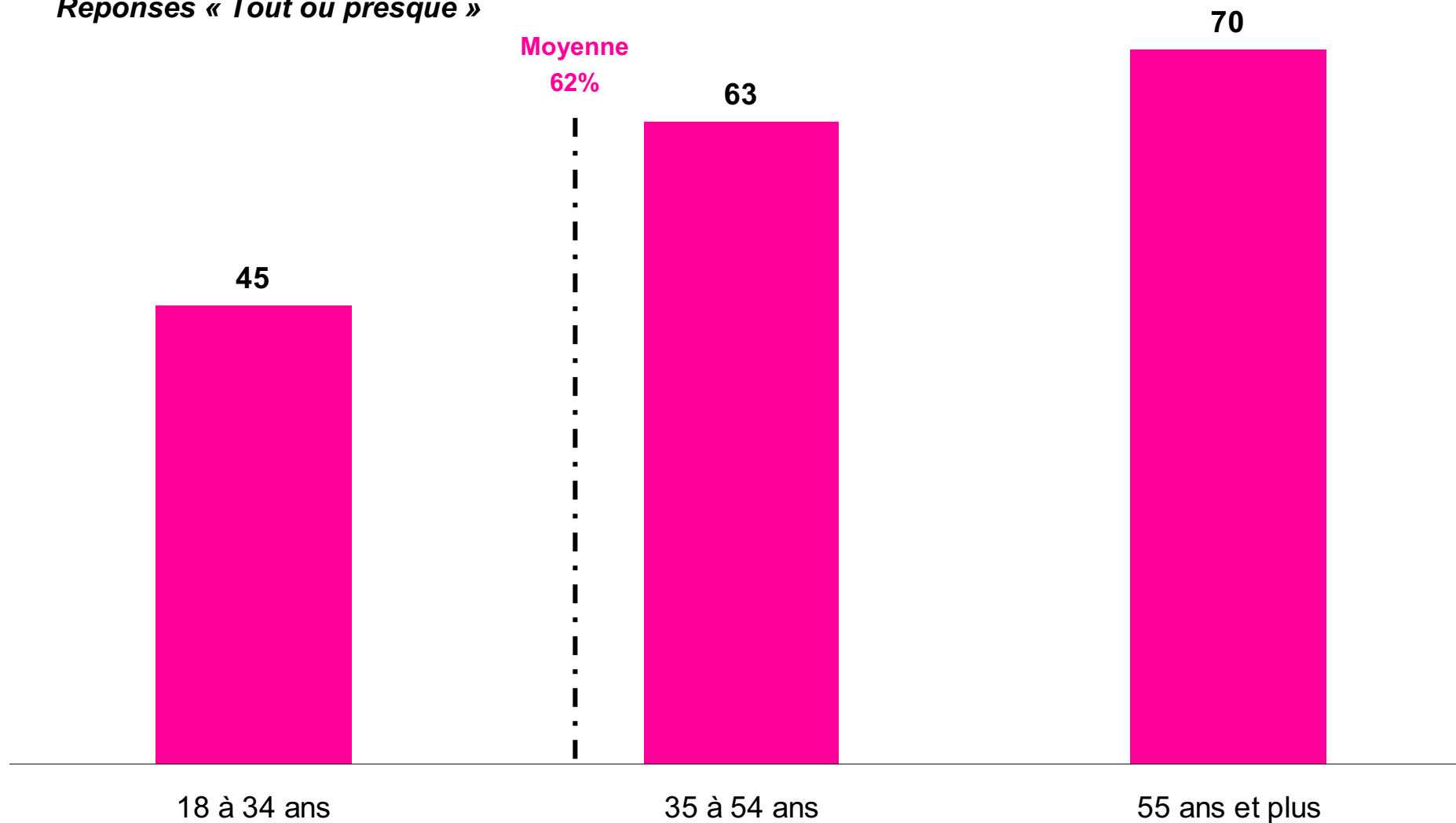
Dans quelles proportions les déchets d'emballages ménagers sont-ils triés dans votre foyer ?



Une proportion qui va croissant avec l'âge

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

Réponses « **Tout ou presque** »

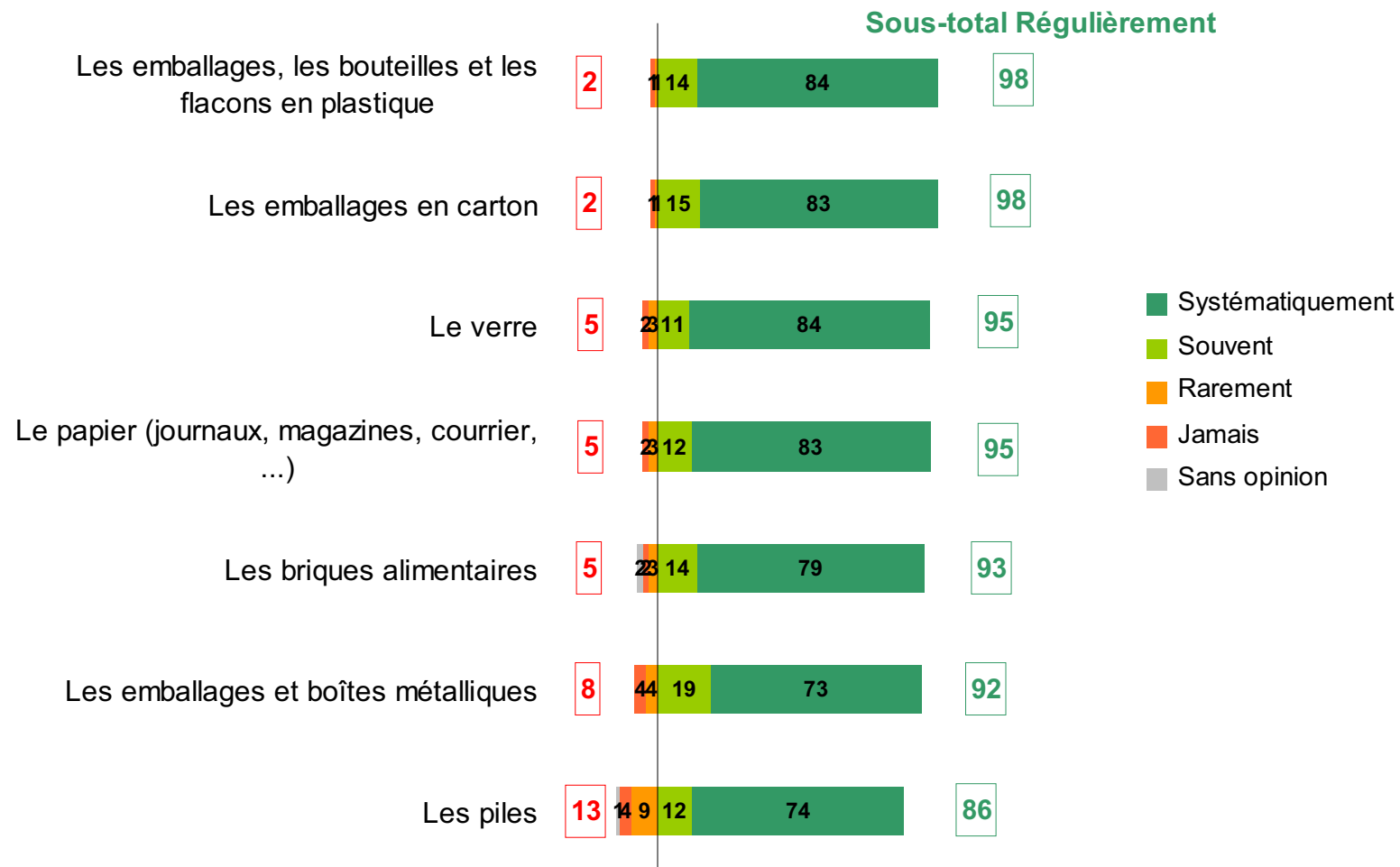


Base : ensemble de l'échantillon

Déchets les plus systématiquement triés : les emballages

Je vais vous citer un certain nombre de types de déchets.

Pour chacun d'eux, vous me direz si vous les triez systématiquement, souvent, rarement ou jamais ?

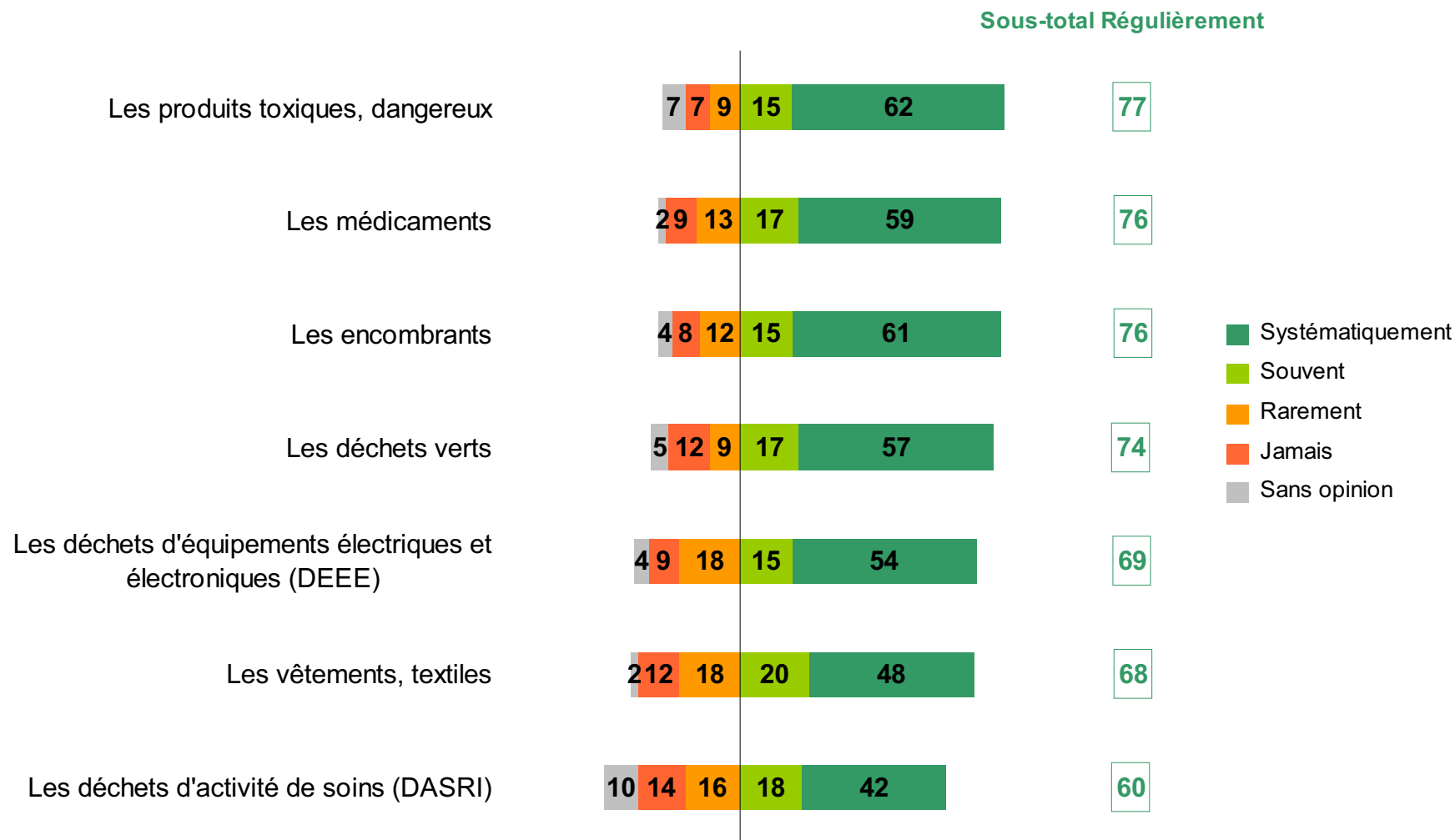


Base : ceux qui trient leurs déchets soit 99% de l'échantillon

Déchets les moins systématiquement triés : textile et DASRI

Je vais vous citer un certain nombre de types de déchets.

Pour chacun d'eux, vous me direz si vous les triez systématiquement, souvent, rarement ou jamais ?



Base : ceux qui trient leurs déchets soit 99% de l'échantillon

Les jeunes et les habitants de logements collectifs, des trieurs moins appliqués

Sous-Total Trie Systématiquement + Souvent

■ Les 18-34 ans

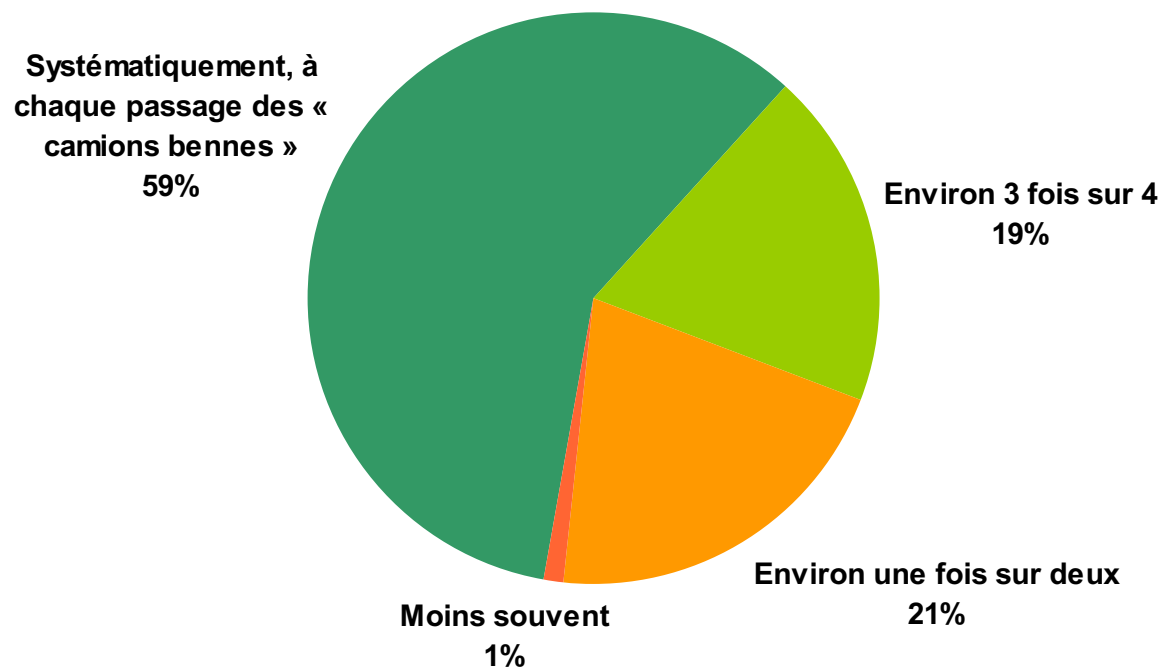
- 95% trient les emballages, bouteilles et flacons en plastique (pour 98% de la population dans son ensemble)
- 89% trient le papier (95% en moyenne)
- 87% trient le verre (95% en moyenne)
- 86% trient les boîtes et emballages métalliques (92% en moyenne)
- 67% trient les encombrants (76% en moyenne)
- 66% trient les médicaments (76% en moyenne)
- 59% trient les DEEE (69% en moyenne)
- 46% trient les vêtements, textile (68% en moyenne)

■ Les habitants de logements collectifs

- 92% trient le verre (95% en moyenne)
- 88% trient les boîtes et emballages métalliques (92% en moyenne)
- 68% trient les médicaments (76% en moyenne)
- 65% trient les encombrants (76% en moyenne)
- 61% trient les déchets verts (74% en moyenne)
- 62% trient les DEEE (69% en moyenne)
- 58% trient les vêtements, textile (68% en moyenne)

Des poubelles de tri sorties systématiquement par une majorité d'habitants

*Dans votre foyer, les poubelles de tri sélectif des déchets d'emballages ménagers sont-elles sorties...
Attention, je parle bien de déchets qui donnent lieu à un tri sélectif*



Base : habitants de logements individuels disposant du service de ramassage à domicile du tri sélectif, soit 71% de l'échantillon

Une sortie qui dépend de son niveau de consommation

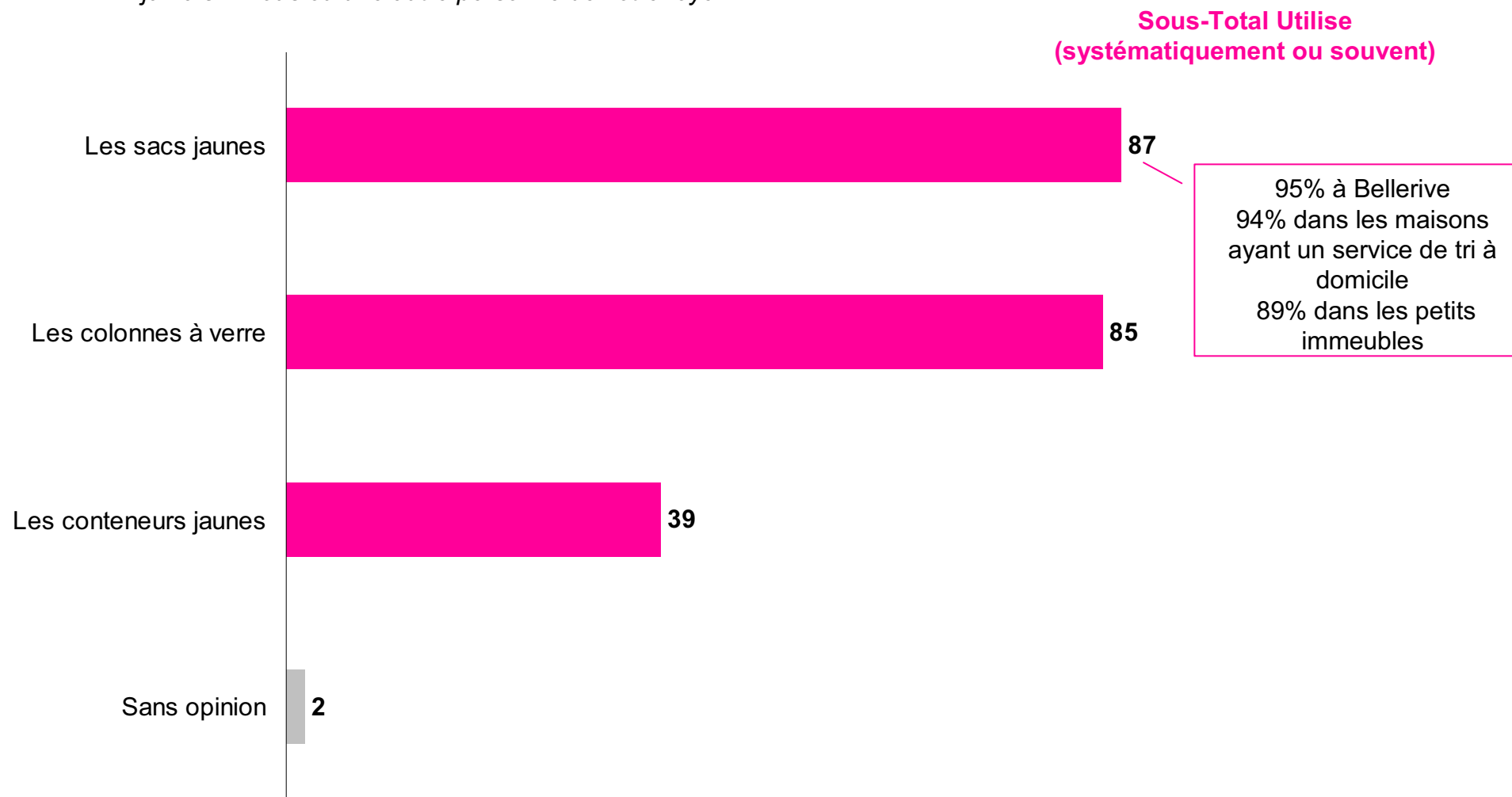
- Les poubelles de tri sont sorties plus systématiquement par :
 - **Les catégories de la population les moins âgées** : 70% des 18-34 ans sortent systématiquement leurs poubelles de tri, 66% des 35-54 ans pour seulement 51% des 55 ans et + (alors que ce sont eux qui trient le plus)
 - **Les foyers les plus aisés** : 62% pour 54% des foyers les moins aisés
 - **Les foyers de 3-4 personnes** : 76% pour seulement 49% des foyers de 1 à 2 personnes



Plus l'on consomme et plus l'on sort ses poubelles de tri

Le sac jaune : mode de tri le plus utilisé

Parmi les modes de tri que je vais vous citer, lesquels utilisez-vous systématiquement, souvent, rarement ou jamais ? Vous ou une autre personne de votre foyer ?

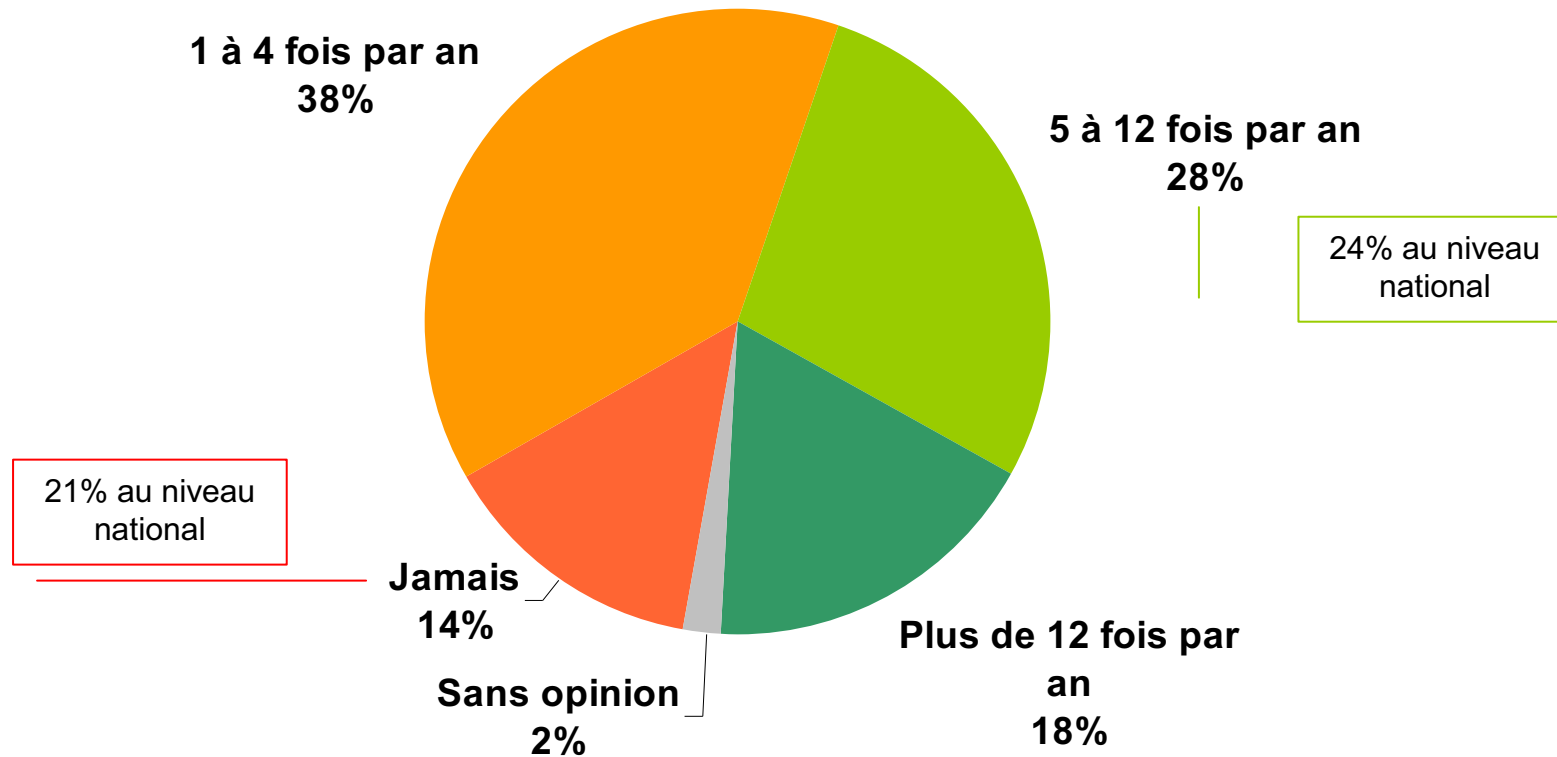


Base : ensemble de l'échantillon

Les déchèteries régulièrement fréquentées

Plus qu'au niveau national

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



Base : ensemble de l'échantillon

A noter :

- Les habitants de Cusset se rendent plus régulièrement à la déchèterie : 30% y vont plus de 12 fois par an → importance de la proximité
- A l'inverse, les habitants en logement collectif s'y rendent beaucoup moins souvent (9% y vont plus de 12 fois par an, 27% jamais)

Les motivations du tri

Des motivations écologiques essentiellement

Quelles sont les principales motivations qui vous poussent aujourd'hui à trier vos déchets et emballages ménagers ?
Question ouverte



Base : ceux qui trient **au moins les 3/4** de leurs déchets d'emballages ménagers, soit 87% de l'échantillon

Des motivations différentes selon les catégories de population



Les différences selon l'âge

- Ce qui pousse les 25-34 ans à trier : des motivations écologiques et citoyennes (84%) mais aussi la pollution, l'hygiène, la propreté (25%) et l'avenir de leurs enfants (20%)
- Chez les 35-54 ans, l'argument du recyclage et de la lutte contre la gaspillage recueille plus d'adeptes que sur l'ensemble de la population de l'agglomération (29% pour 23% en moyenne).
- Pour les plus de 55 ans, il s'agit moins que la moyenne de motivations écologiques (62%) et davantage de motivations liées à la lutte contre la pollution, d'hygiène et de propreté (39%)

Les différences selon la commune

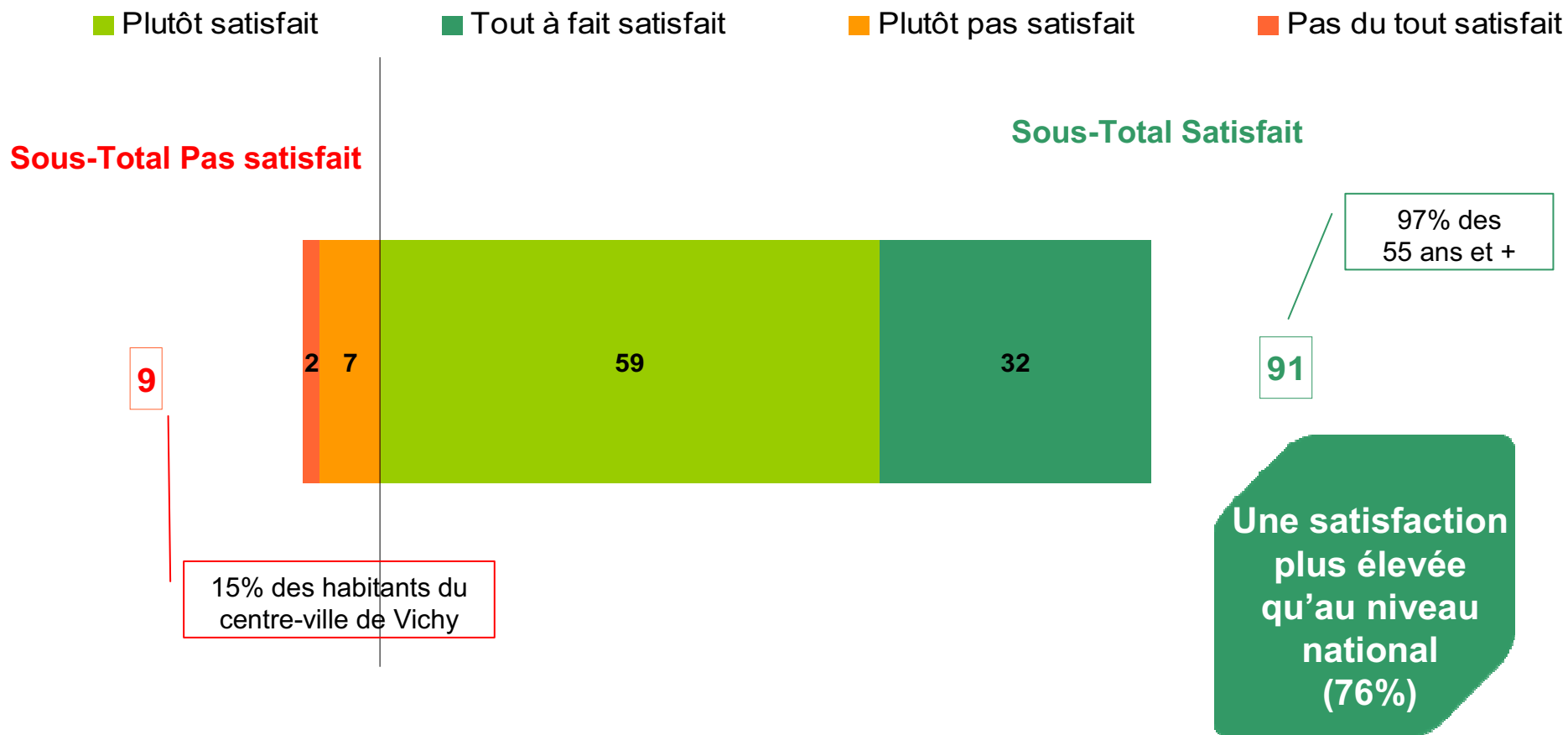
- Les habitants de Cusset citent moins que la moyenne les raisons écologiques (61%) mais plus le fait que des moyens de trier leur sont mis à disposition (16% pour 11% en moyenne)

Image et satisfaction globale de la collectivité par rapport aux politiques « déchets »

Des habitants plus satisfaits
que la moyenne nationale

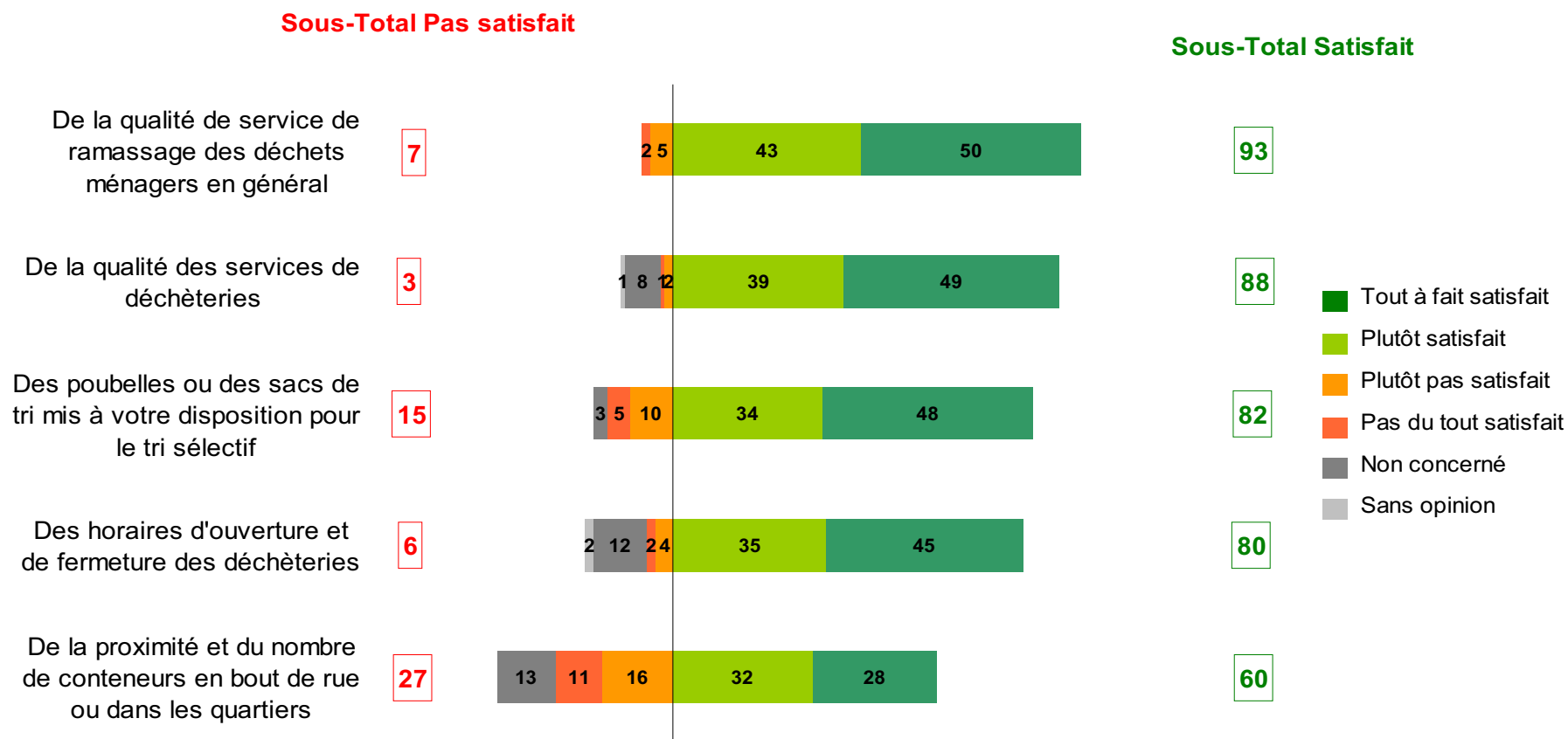
Des habitants satisfaits de la collecte et du tri

Diriez-vous de la collecte et du tri des déchets et emballages ménagers sur votre collectivité que vous en êtes ...



Et en particulier en terme de qualité

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



Des insatisfactions qui diffèrent selon les catégories de population

- **Les plus insatisfaits vis-à-vis de la qualité se service de ramassage des déchets ménagers en général**
 - Les 25-34 ans (15% d'insatisfaits)
 - Les habitants du centre-ville de Vichy (13%)
 - Les habitants de logements collectifs (11%)
 - Les nouveaux arrivants* (13%)

- **Les plus insatisfaits vis-à-vis des poubelles et sacs de tri mis à disposition**
 - Les 18-34 ans (25%)
 - Les nouveaux arrivants (22%)
 - Les locataires (21%)

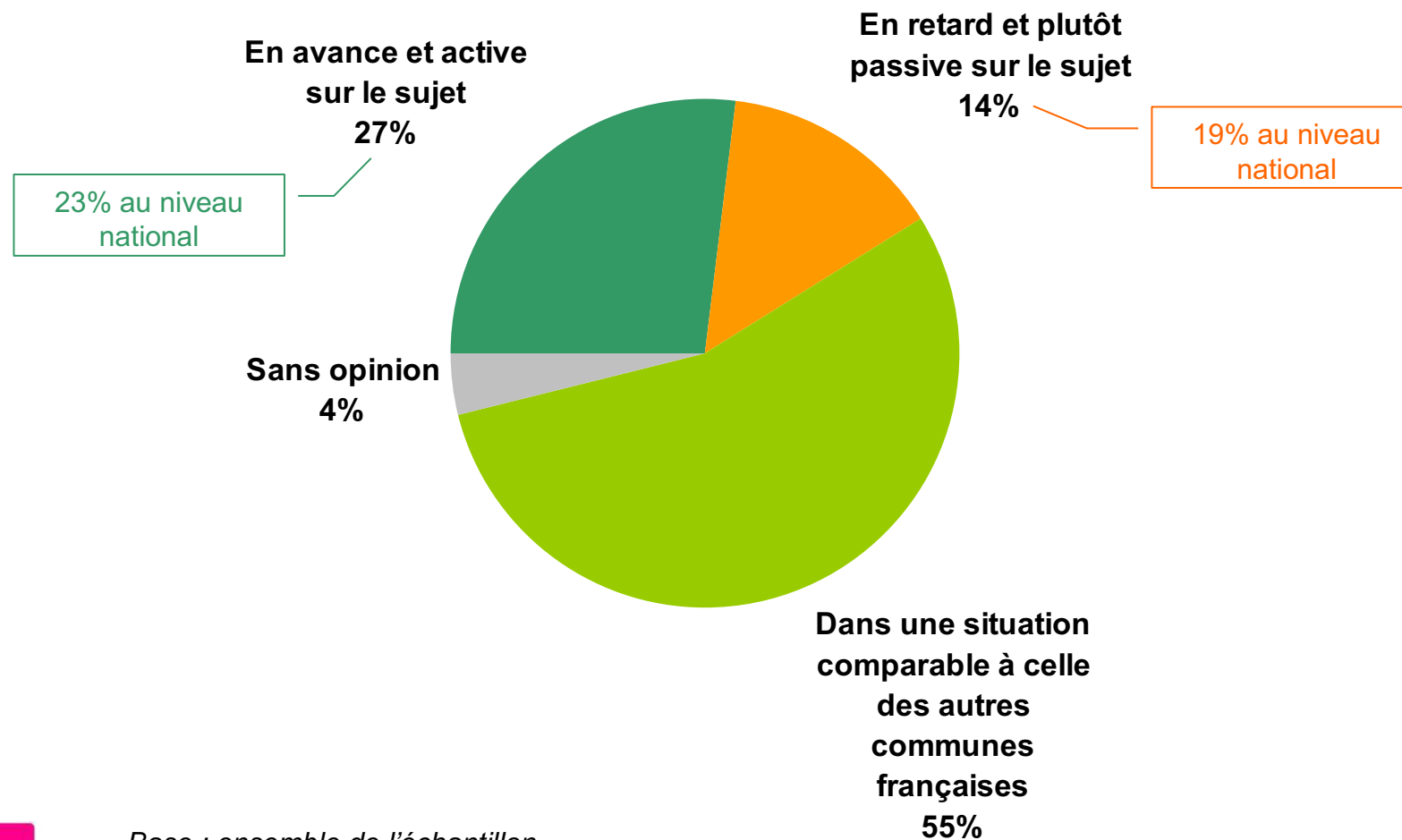
- **Les plus insatisfaits vis-à-vis de la proximité et du nombre de conteneurs**
 - Les 18-24 ans (46%)
 - Les nouveaux arrivants (38%)
 - Les actifs (34%)

* habitants de leur commune depuis moins de 3 ans

Ayant un jugement nuancé sur l'action de la collectivité

Mais légèrement plus positif que la moyenne nationale

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

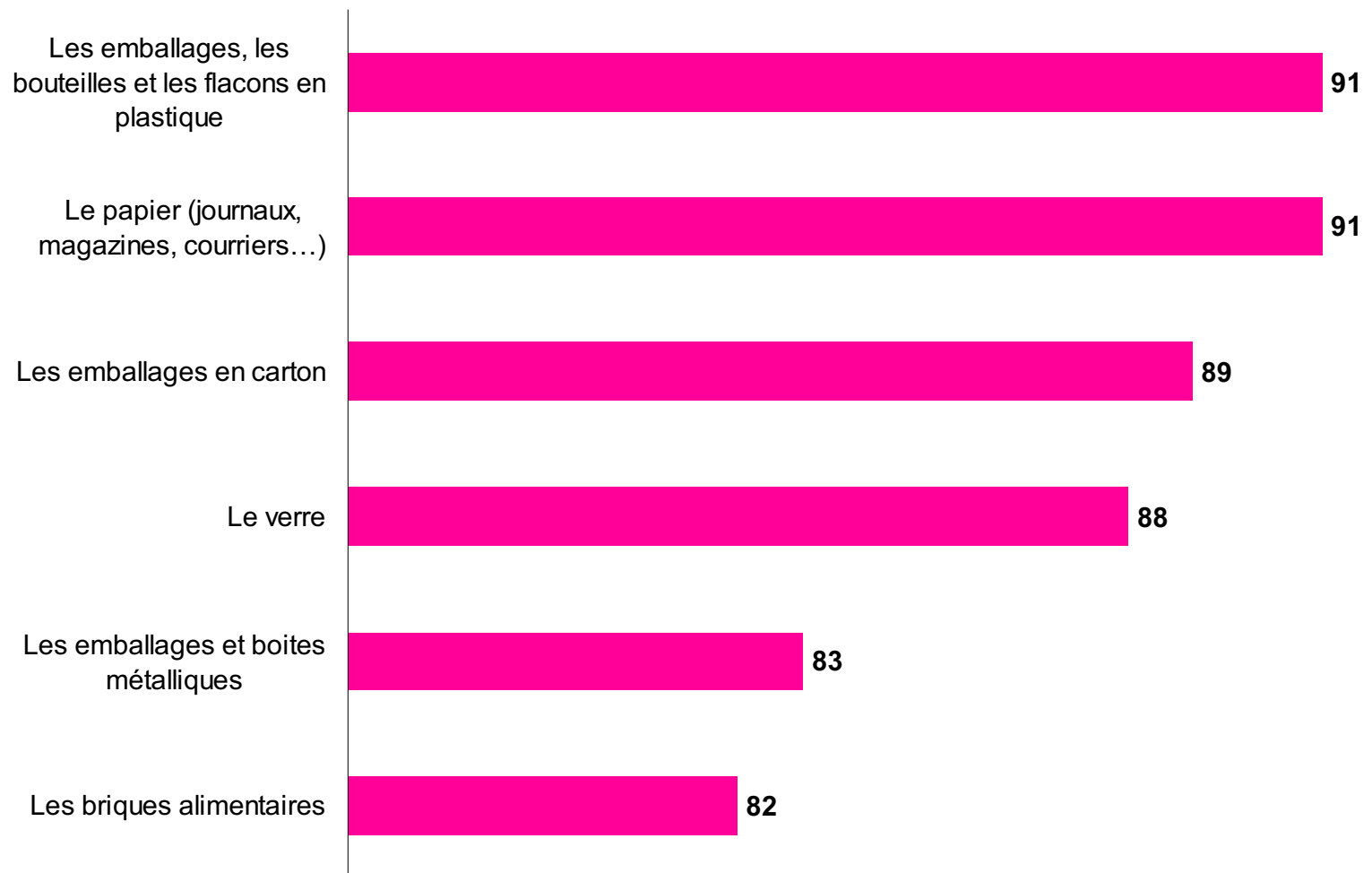


Mémorisation et perception des éléments de communication

Un jugement positif des habitants

Connaissance des services proposés par la collectivité en matière de tri sélectif

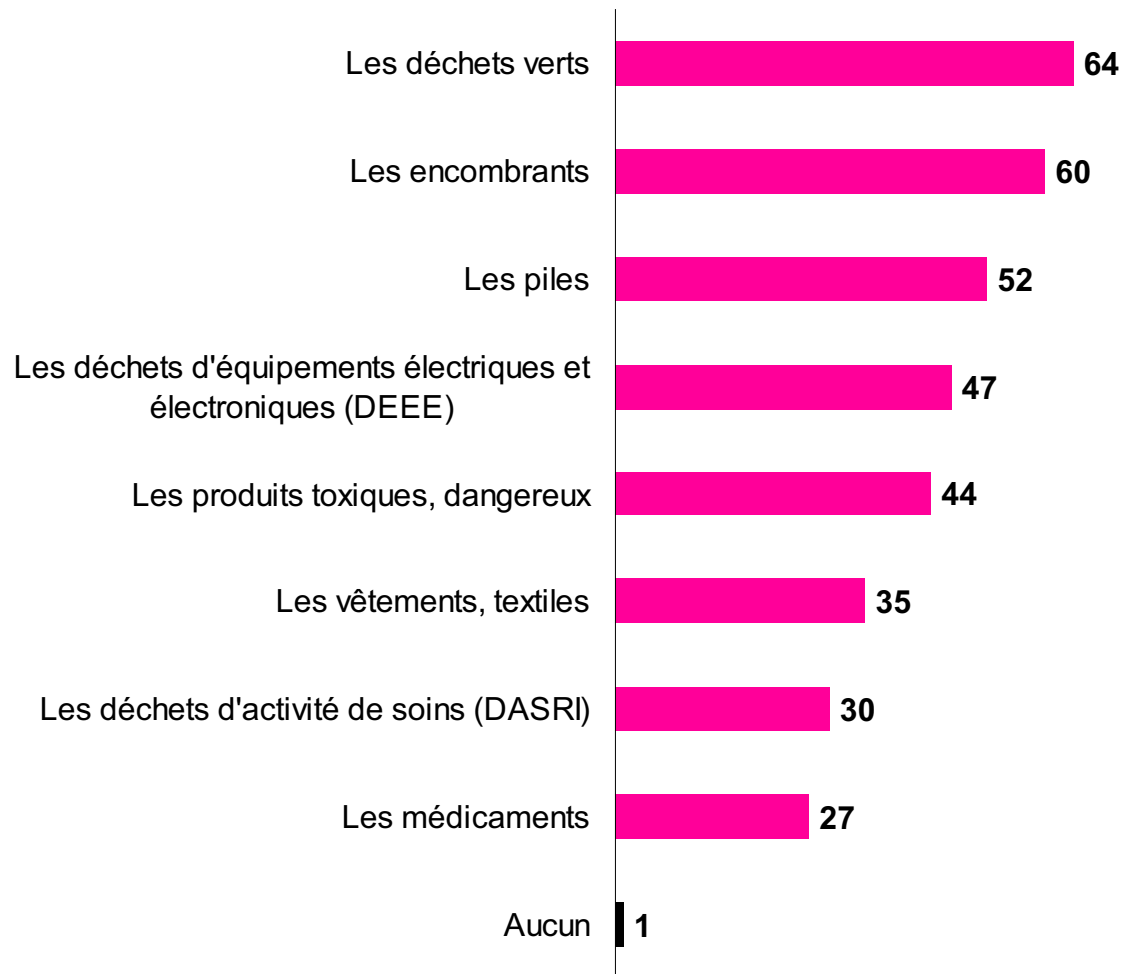
Quels sont tous les types de déchets pour lesquels votre collectivité vous propose un tri sélectif ?



Base : ensemble de l'échantillon

Connaissance des services proposés par la collectivité en matière de tri sélectif (2/2)

Quels sont tous les types de déchets pour lesquels votre collectivité vous propose un tri sélectif ?

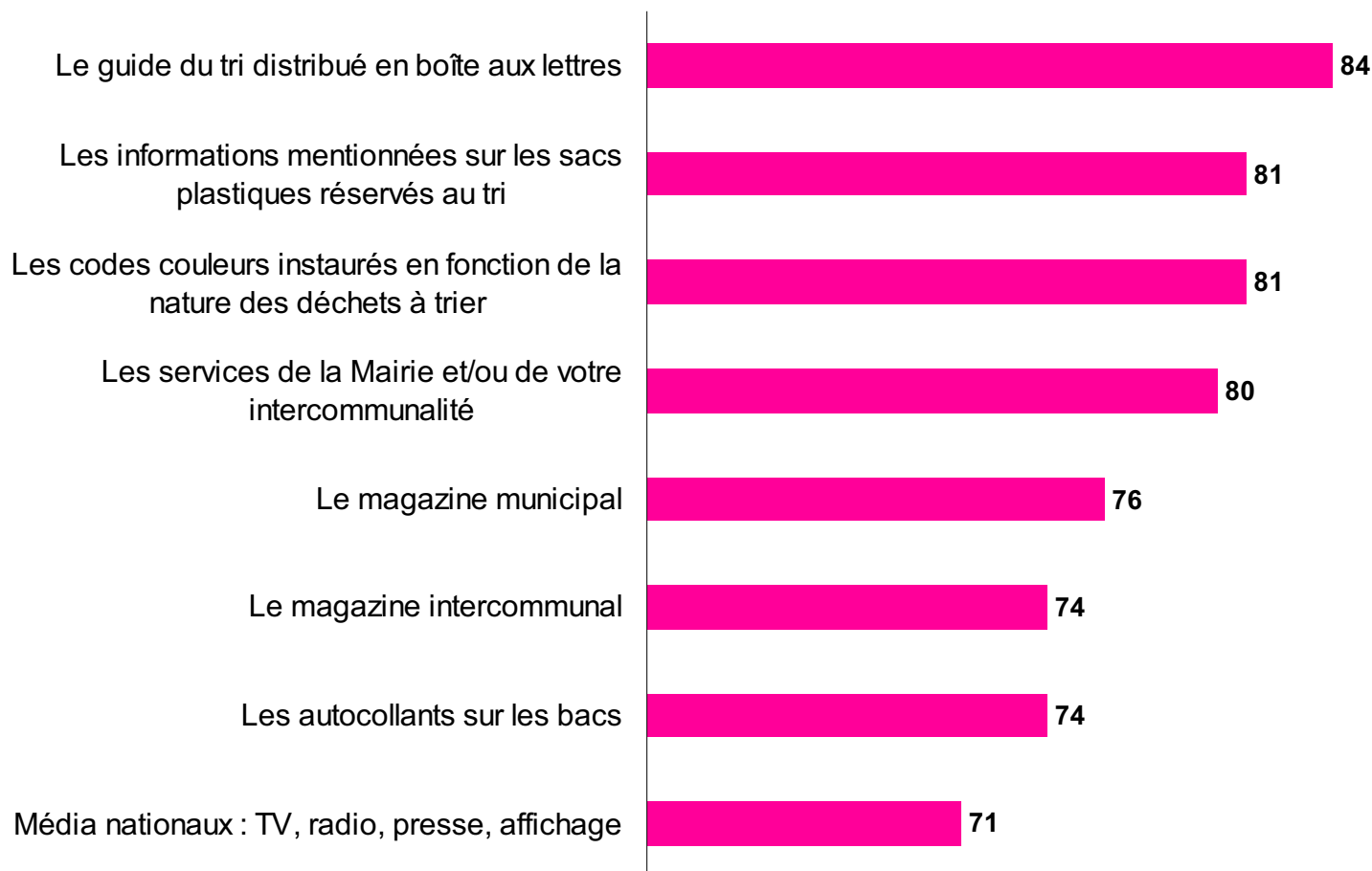


Principaux moyens de communication jugés utiles



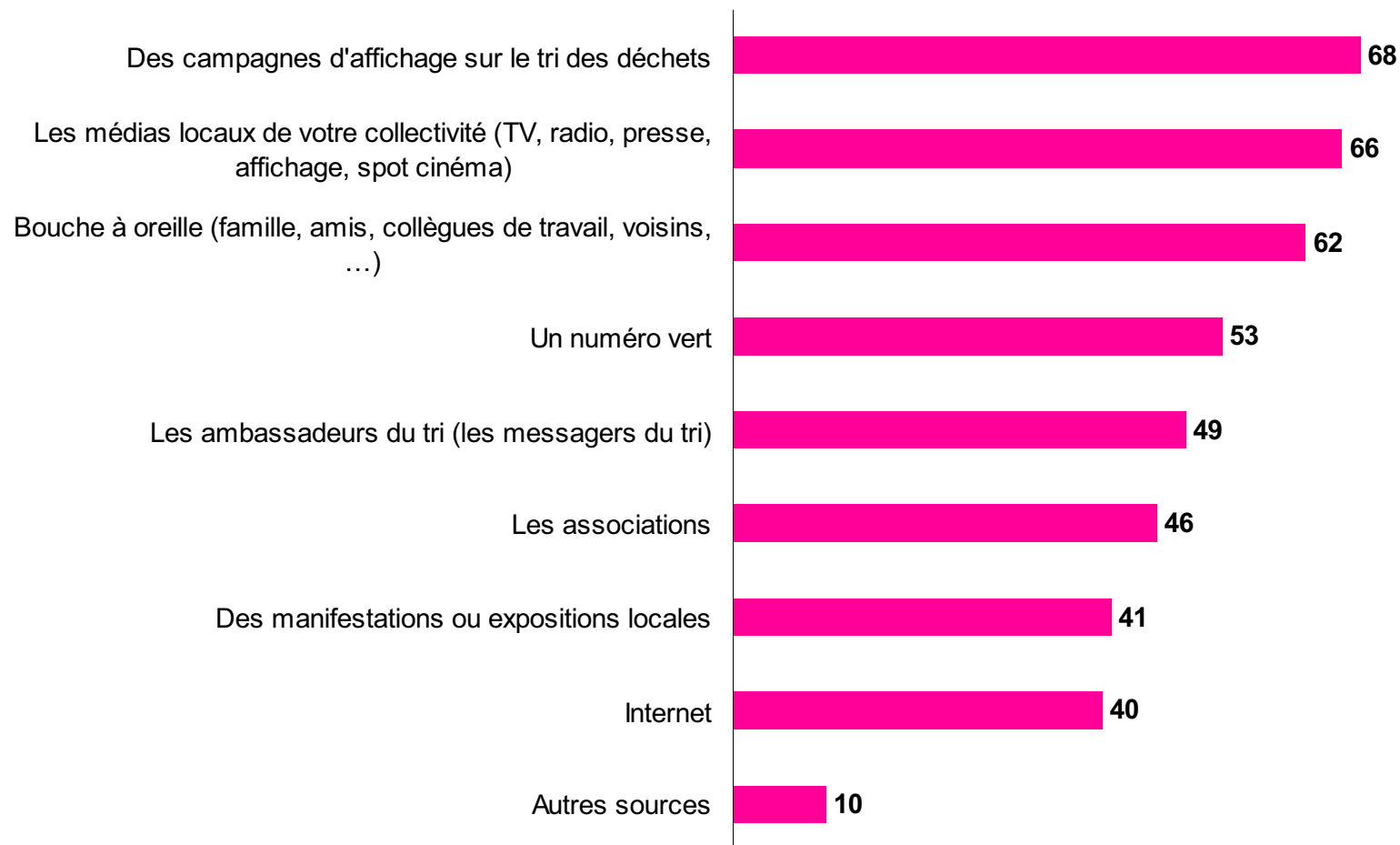
Des informations au plus près des habitants

Parmi les sources d'informations suivantes, quelles sont celles qui vous ont été utiles ou qui pourraient vous être utiles dans la mise en place et l'amélioration de votre tri des déchets et emballages ménagers ?



Moyens de communication plus secondaires

Parmi les sources d'informations suivantes, quelles sont celles qui vous ont été utiles ou qui pourraient vous être utiles dans la mise en place et l'amélioration de votre tri des déchets et emballages ménagers ?

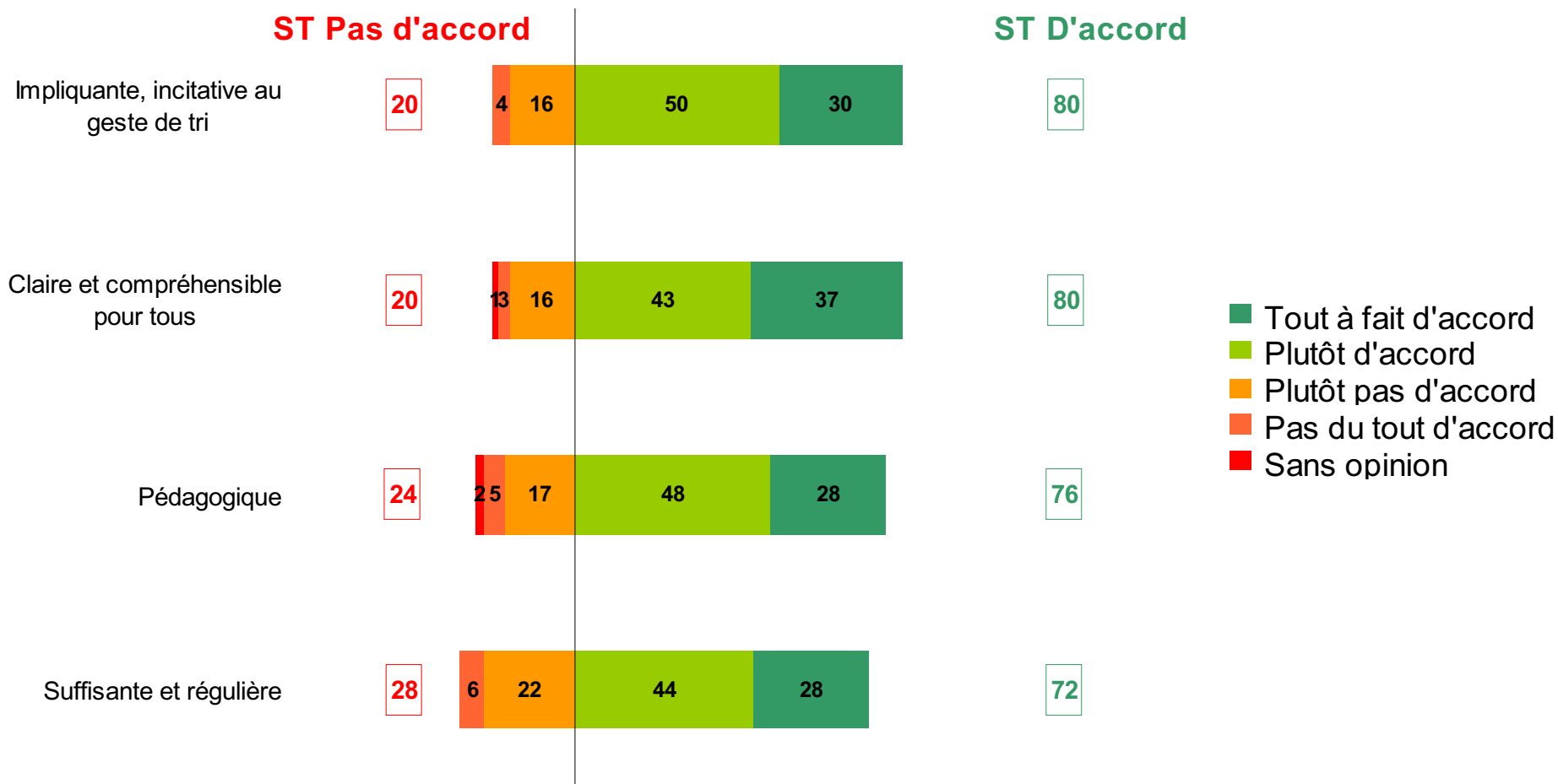


Analyse des différents moyens de communication

- Le guide du tri (84%), **une source citée davantage par** :
 - Les 25-34 ans : 91%
- Les informations mentionnées sur les sacs de tri
 - Surtout pour les inactifs (hors retraités) : 93%
- Le magazine municipal (76%) et intercommunal (74%)
 - Surtout pour les 65-74 ans (respectivement 86% et 83%)
- Les autocollants sur les bacs (74%)
 - Surtout pour les étudiants : 89%
 - Les ouvriers : 81%
- Les media nationaux (71%)
 - Surtout pour les 25-34 ans : 81%
- Les campagne d'affichage sur le tri (68%)
 - Surtout pour les 18-24 ans : 86%
- Les media locaux (66%)
 - Surtout pour les 25-34 ans : 76%
- Un numéro vert (53%)
 - Surtout pour les ouvriers : 66%
- Les ambassadeurs du tri (49%)
 - Surtout pour les ouvriers : 58%
 - les 25-34 ans et les 55-64 ans : 58%
 - les locataires : 55%
- Les manifestations ou expositions locales (41%)
 - Surtout pour les 55-64 ans : 52%
- Internet
 - Surtout pour les 18-34 ans : 65%
 - les locataires : 53%
 - les habitants d'immeubles de moins de 4 étages : 53%
 - les ouvriers : 49%
 - les hommes : 47%

Jugement positif de la communication fait autour du tri des déchets

Diriez-vous de la communication faite aujourd'hui autour du tri des déchets qu'elle elle ...



Des habitants qui s'estiment bien informés

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

■ Très mal ■ Plutôt mal ■ Plutôt bien ■ Très bien



16

33% des 18-34 ans
27% des nouveaux arrivants
24% des actifs
24% des locataires

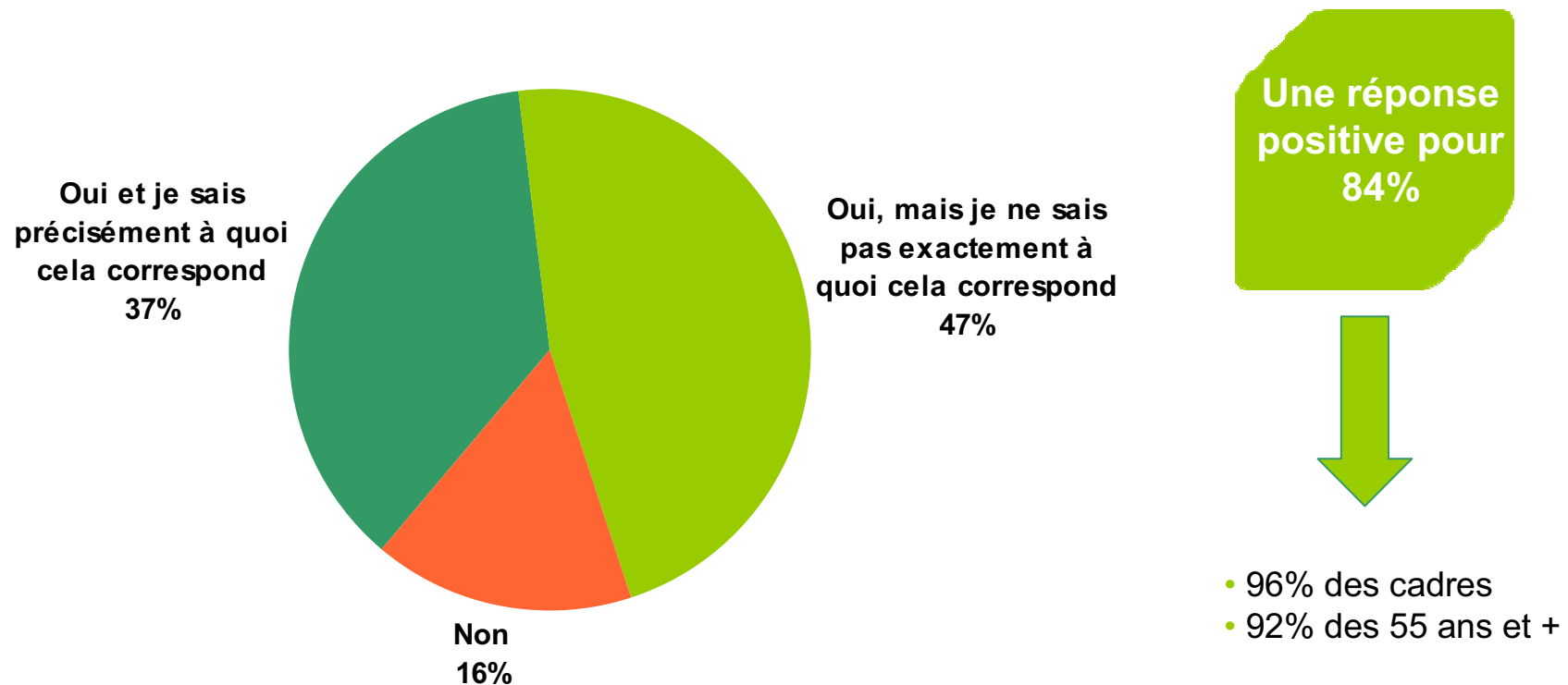
84

Un sentiment d'information plus élevé que la moyenne nationale (74%)

Notoriété de la TEOM

Une corrélation nette entre le niveau socioprofessionnel et l'âge d'une part et la connaissance de la TEOM d'autre part

Avez-vous déjà entendu parler de la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères ?

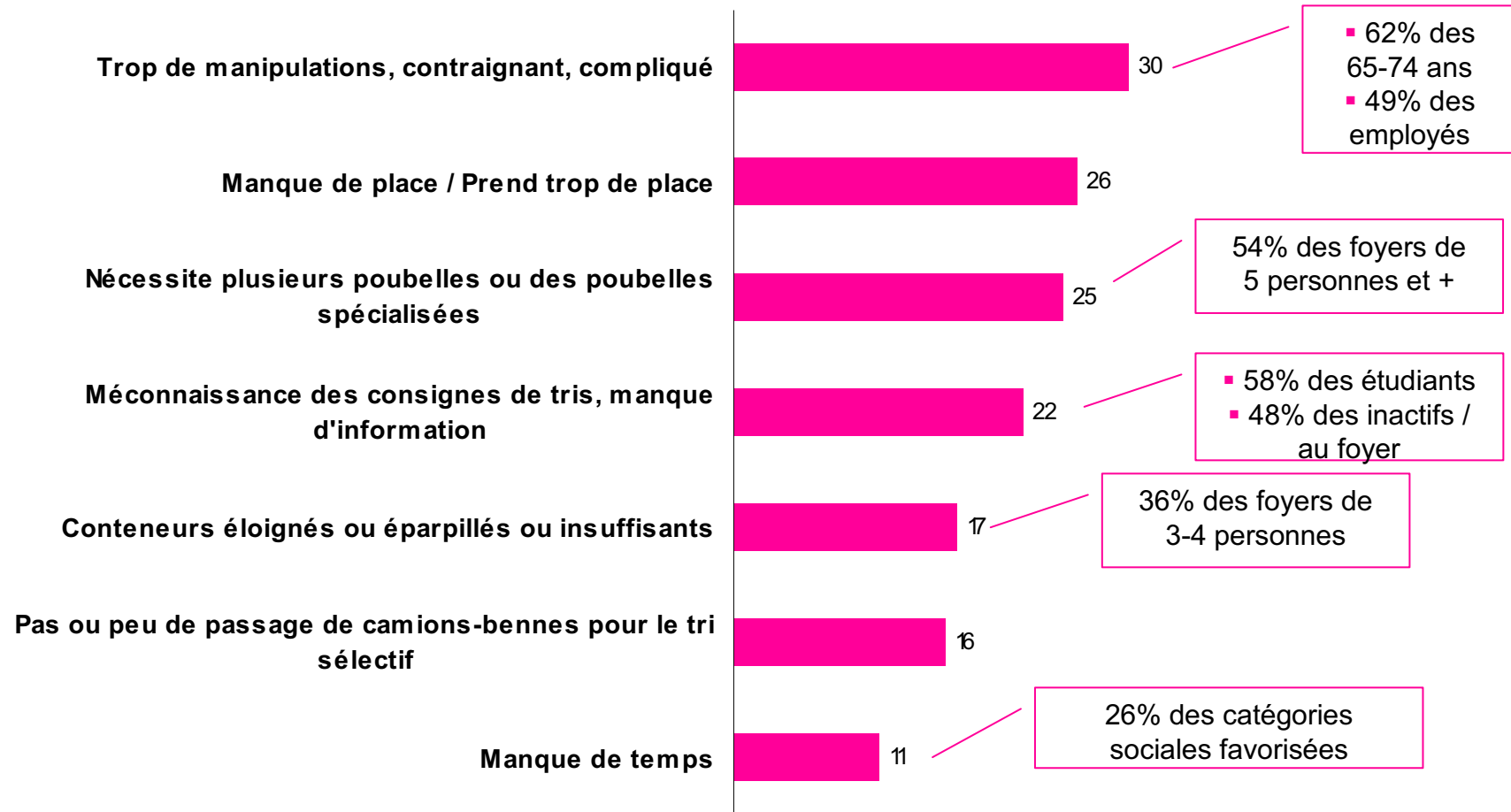


Leviers d'optimisation et perspectives

Quelques réticences au changement

Des difficultés à trier qui s'expliquent principalement par le caractère contraignant du geste et par le manque de place

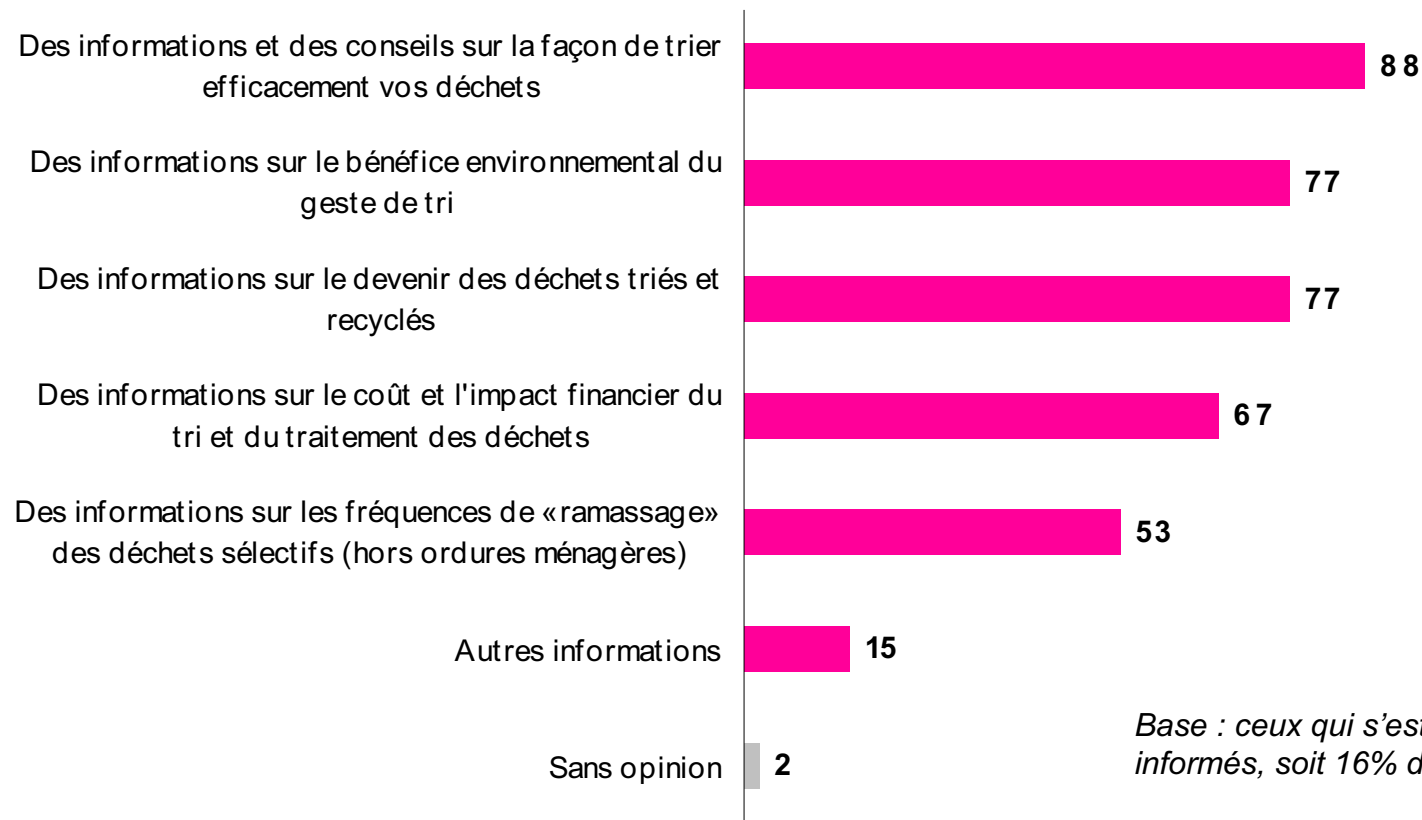
Pour quelles raisons trouvez-vous ce geste pas ou peu facile ?
Question ouverte



Base : ceux qui trouvent le geste pas ou peu facile, soit 13% de l'échantillon

Un manque d'information qui concerne essentiellement le comment et le pourquoi du tri

Vous m'avez dit être mal ou plutôt mal informé sur le tri sélectif des déchets et emballages ménagers. Sur quels aspects souhaiteriez-vous davantage d'informations ?



Des informations réclamées avec la même intensité quelles que soient les catégories de population, sauf à Bellerive-sur-Allier où 93% des habitants mal informés demandent des informations sur le devenir des déchets triés

Zoom sur les insatisfaits des poubelles et/ou sacs de tri

Une insatisfaction liée au nombre insuffisant de sacs distribués

Insatisfaits

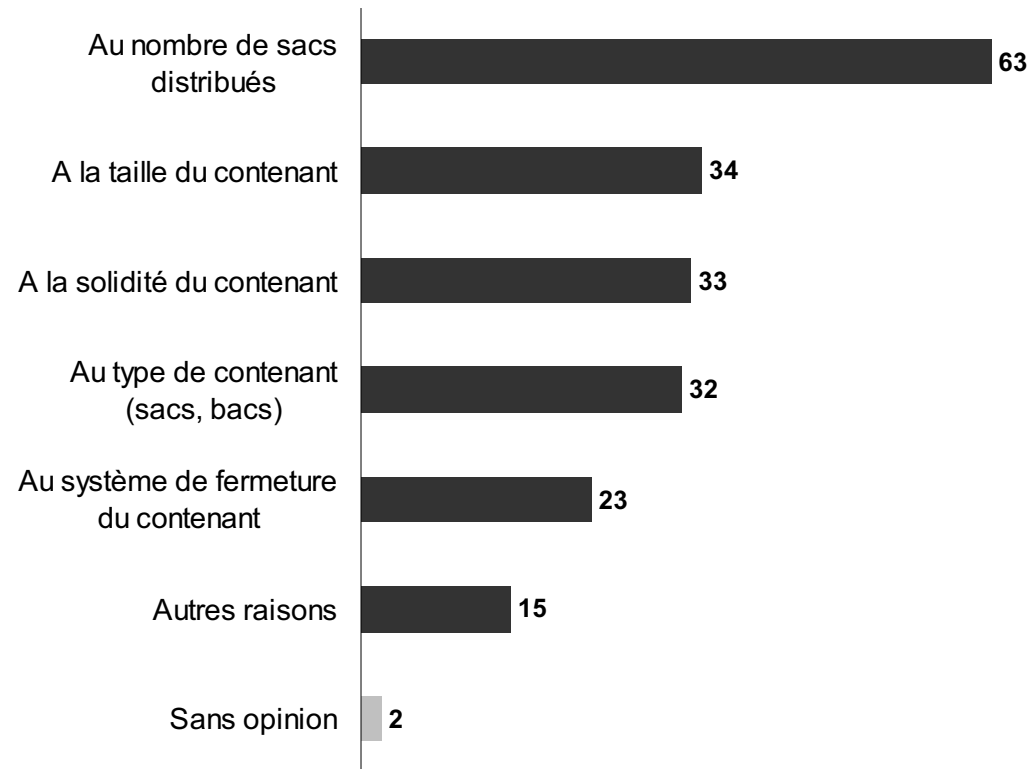
Des poubelles ou des sacs de tri mis à votre disposition pour le tri sélectif



- Plutôt pas satisfait
- Pas du tout satisfait

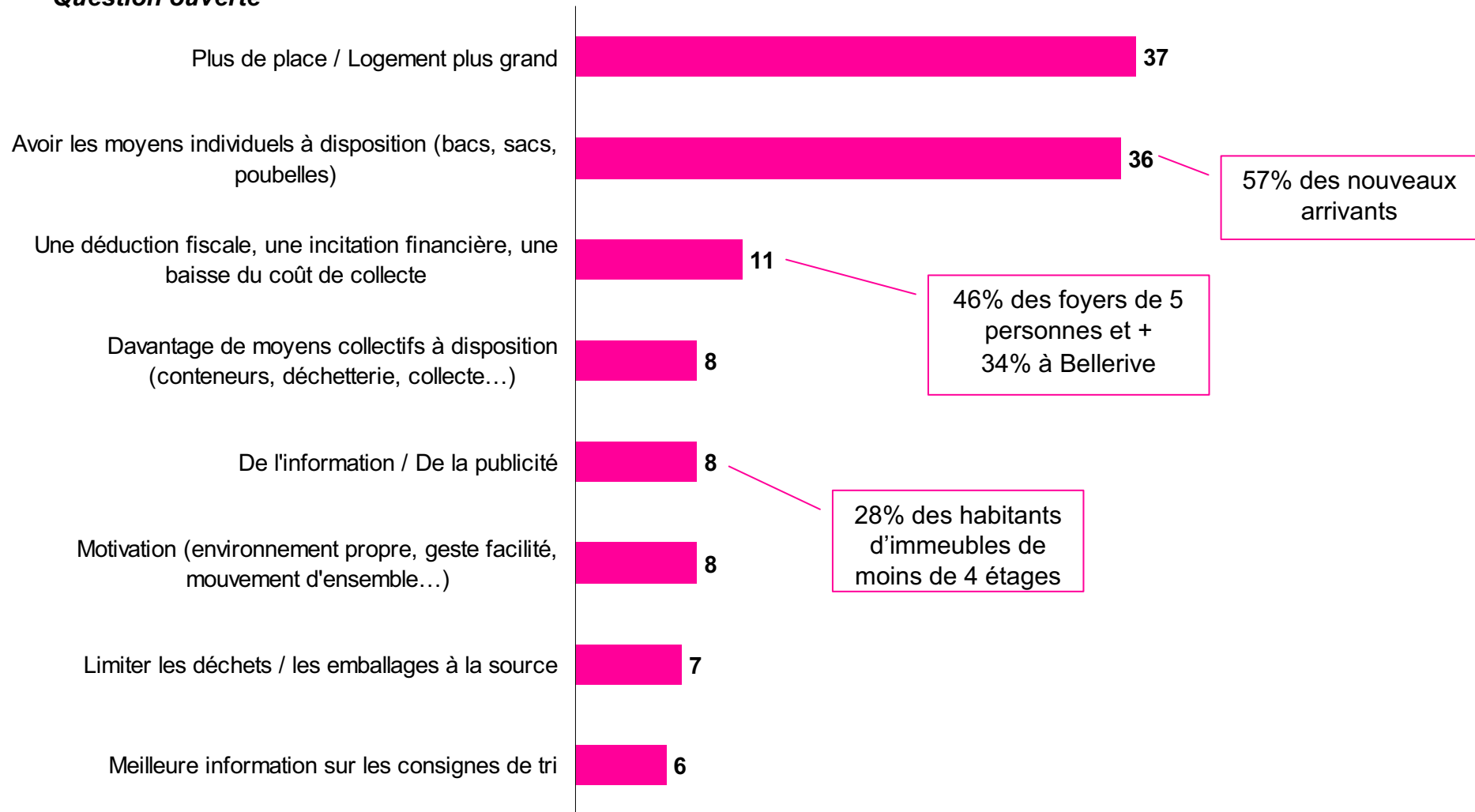


Vous m'avez dit être insatisfait par rapport aux poubelles ou aux sacs de tri mis à votre disposition pour le tri sélectif. Est-ce pour une raison liée ...?



Des solutions très pragmatiques mais parfois difficiles à mettre en œuvre

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

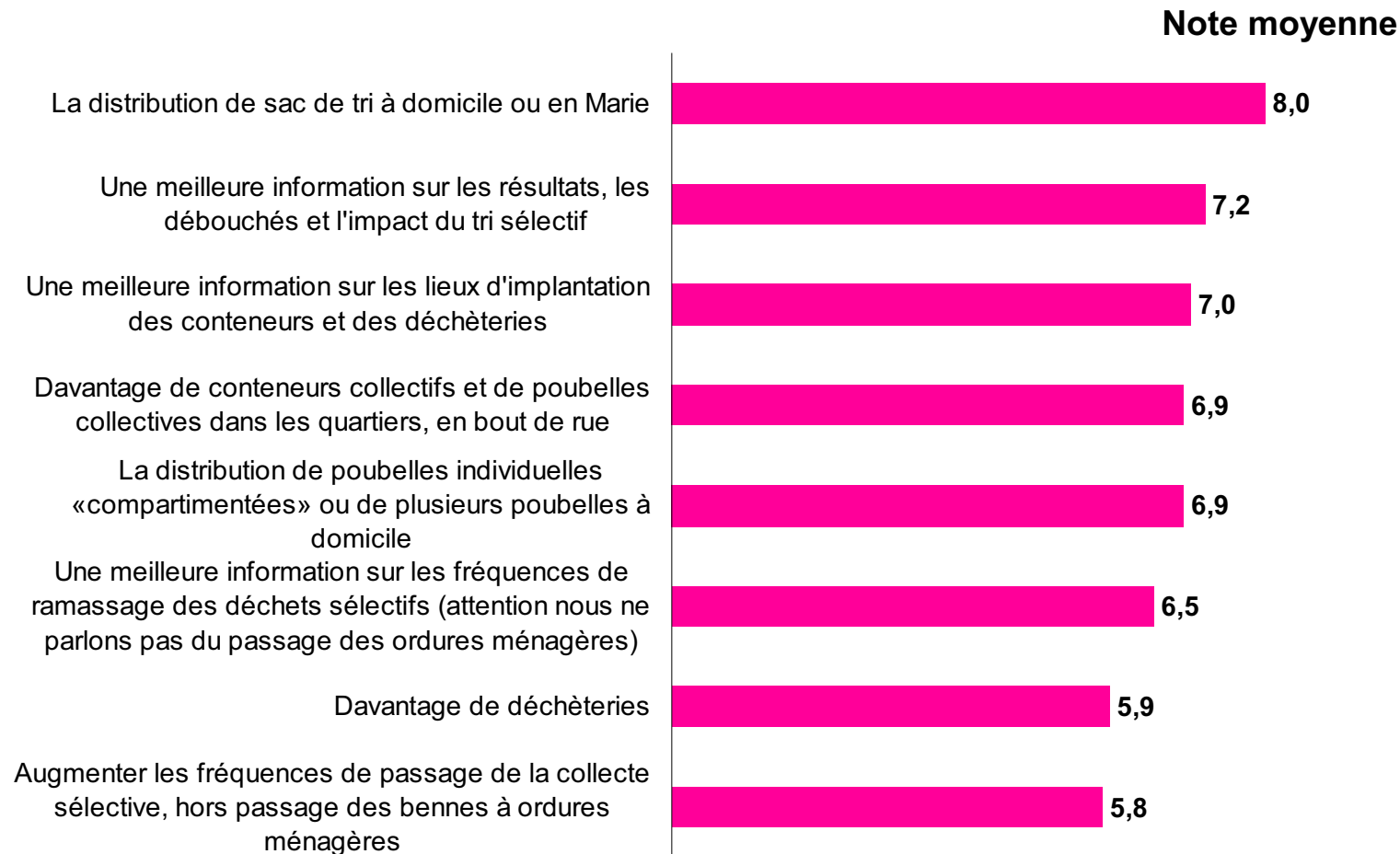


Base : ceux qui trient la moitié ou moins de leurs déchets d'emballages ménagers, soit 13% de l'échantillon

Comment faire pour trier plus ?

Les moyens jugés les plus importants

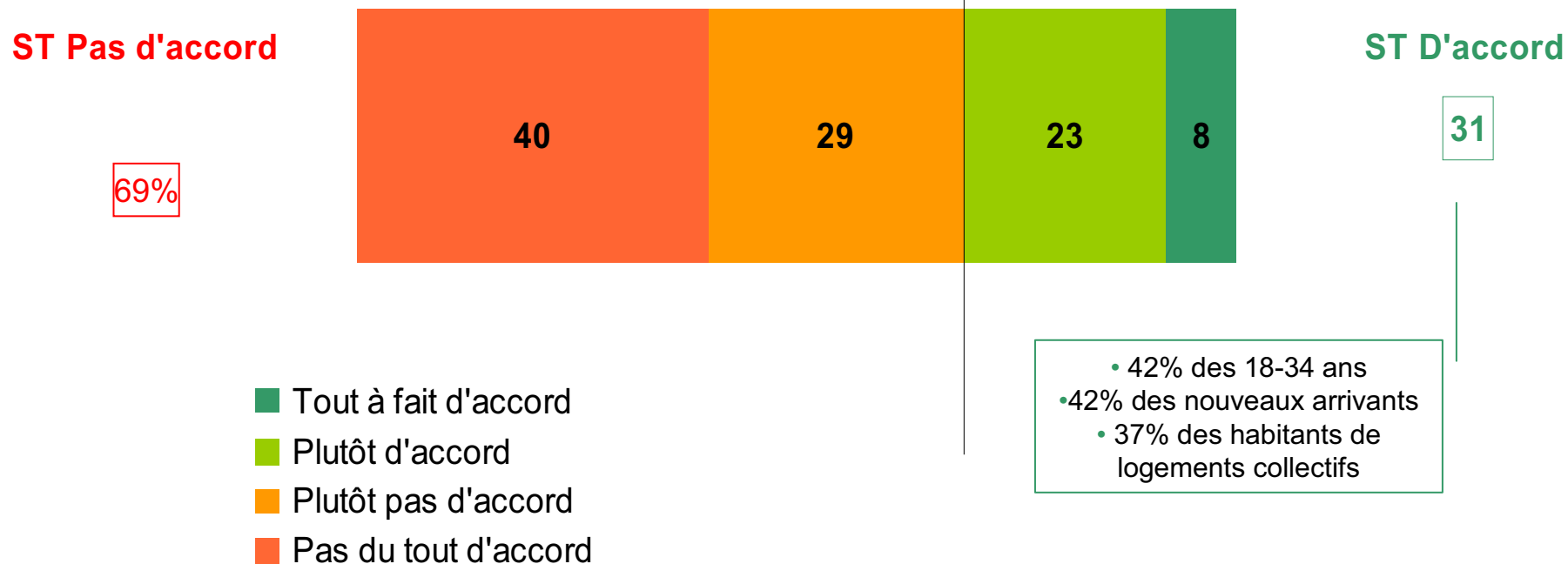
Je vais vous citer un certain nombre de moyens qui pourraient améliorer le tri des déchets. Pour chacun d'eux, je vais vous demander d'attribuer une note de 1 à 10. 1 signifiant que cela est peu important et peu prioritaire, 10 signifiant que cela est très important et très prioritaire ...



Base : ensemble de l'échantillon

Une réticence à l'augmentation de la TEOM ...

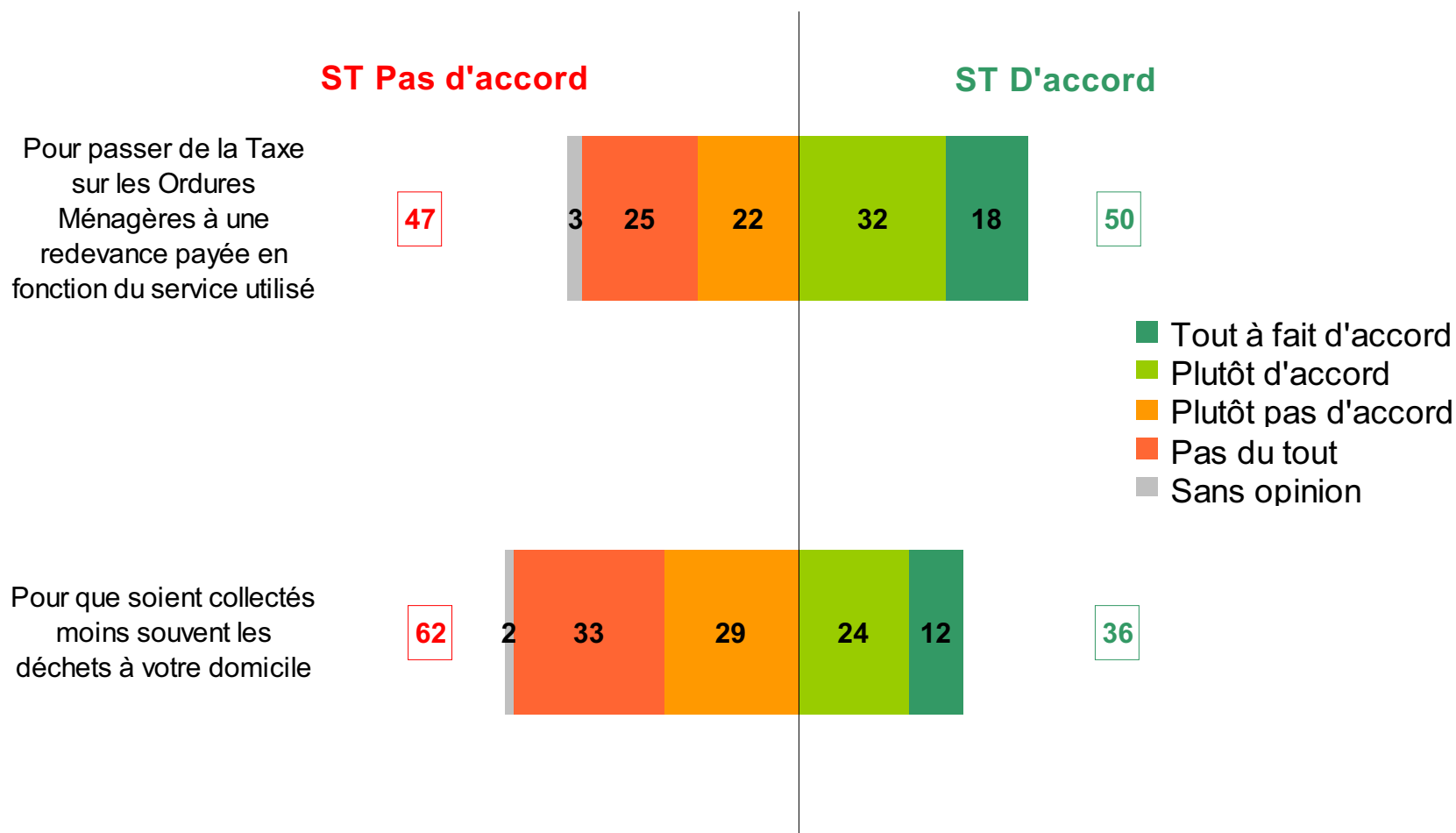
Seriez-vous prêt à accepter une hausse de la taxe des ordures ménagères pour financer le coût de la mise en place de ces services ?



Base : à ceux qui ont répondu au moins 6/10 à au moins un des items de réponse suivants de Q22 (1, 2, 3, ou 4), soit 95% de l'échantillon

...et aux autres mesures proposées

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 ...

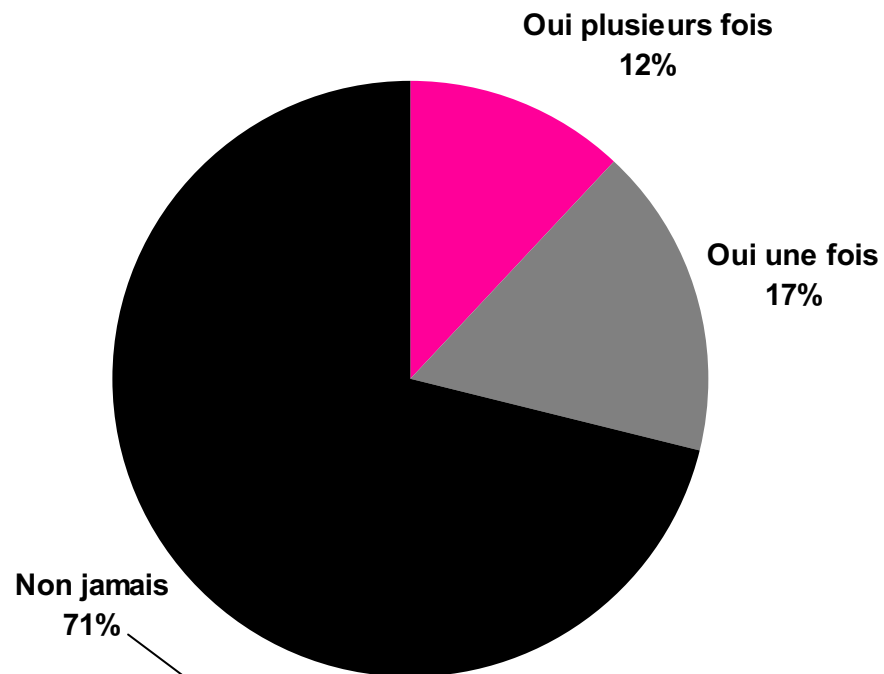


Zoom sur la communication de Vichy Val d'Allier

Des délégués du tri au contact de la population

Avez-vous déjà été en contact avec un délégué du tri ?

29% ont déjà été en contact avec un délégué du tri

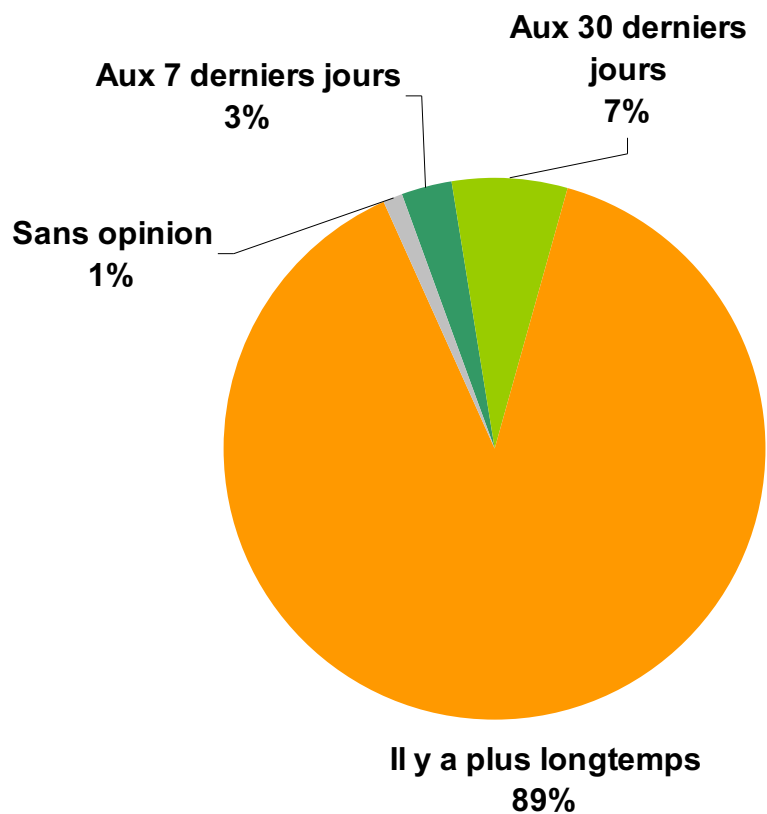


36% des habitants de Cusset pour seulement 26% des Vichyssois et 27% des habitants de Bellerive

82% des 18-24 ans et 80% des 75 ans et +

Des contacts qui semblent ponctuels

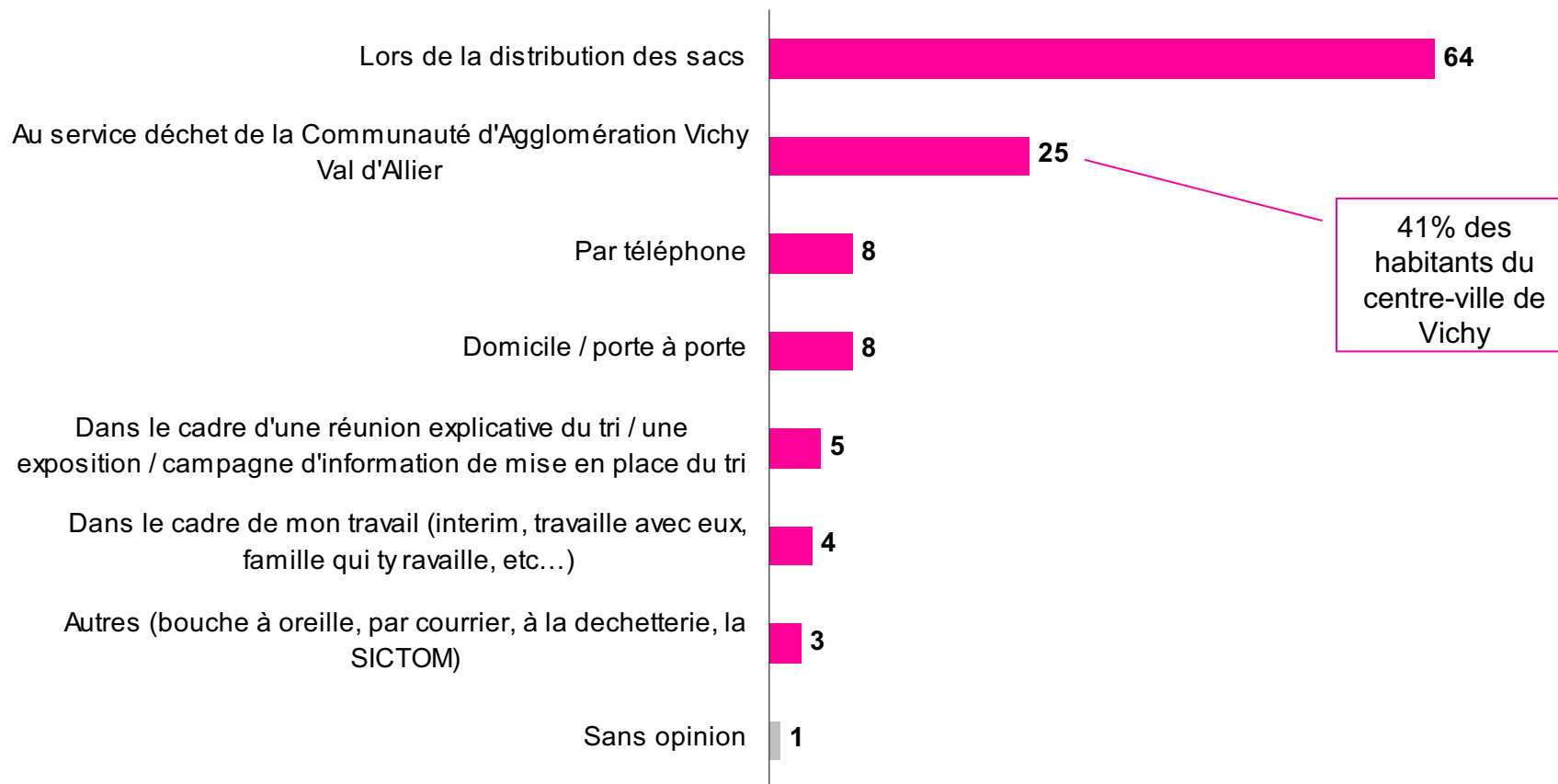
A quand remonte ce/votre dernier contact avec un délégué du tri ?



10% ont été en contact avec leur délégué dans le mois précédent l'enquête

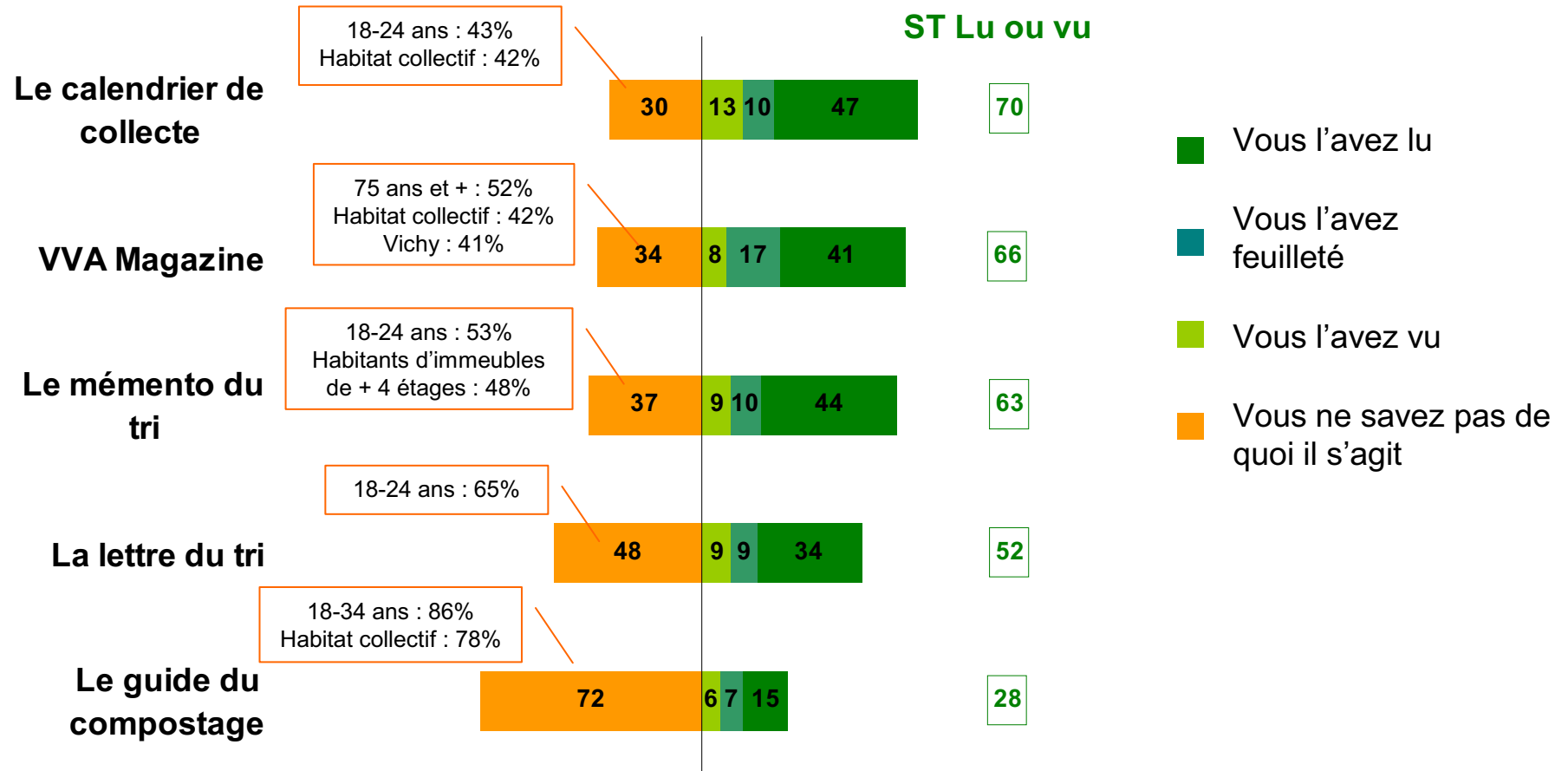
La distribution des sacs comme un lien entre les délégués du tri et la population

Par quel moyen avez-vous été en contact avec votre délégué du tri?



Des supports de communication globalement consultés

Je vais vous citer un certain nombre de supports de communication mis en place par la Communauté d'Agglomération de Vichy Val d'Allier. Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si vous l'avez lu, feuilleté, vu ou si vous ne savez pas ce dont il s'agit ?



Base : ensemble de l'échantillon

Quel support pour toucher quel public ?

■ **Le calendrier de collecte**, un document lu surtout par :

- Les retraités : 54%
- Les habitants en maison individuelle ayant le service du tri à domicile : 58%

■ **Le mémento du tri**, un document lu surtout par :

- Les cadres : 53%
- Les habitants en maison individuelles ayant le service du tri à domicile : 52%

■ **VVA Magazine**, un support lu surtout par :

- Les catégories d'âge intermédiaires : 48% des 35-54 ans et 51% des 55-64 ans pour seulement 27% des 18-24 ans et 28% des 75 ans et +.
- Les cadres : 52% l'ont lu, pour seulement 26% des ouvriers
- Les habitants de Bellerive-sur-Allier : 52%
- Les habitants en maison individuelle ayant le service du tri à domicile : 50%

■ **La lettre du tri**, un support lu surtout par :

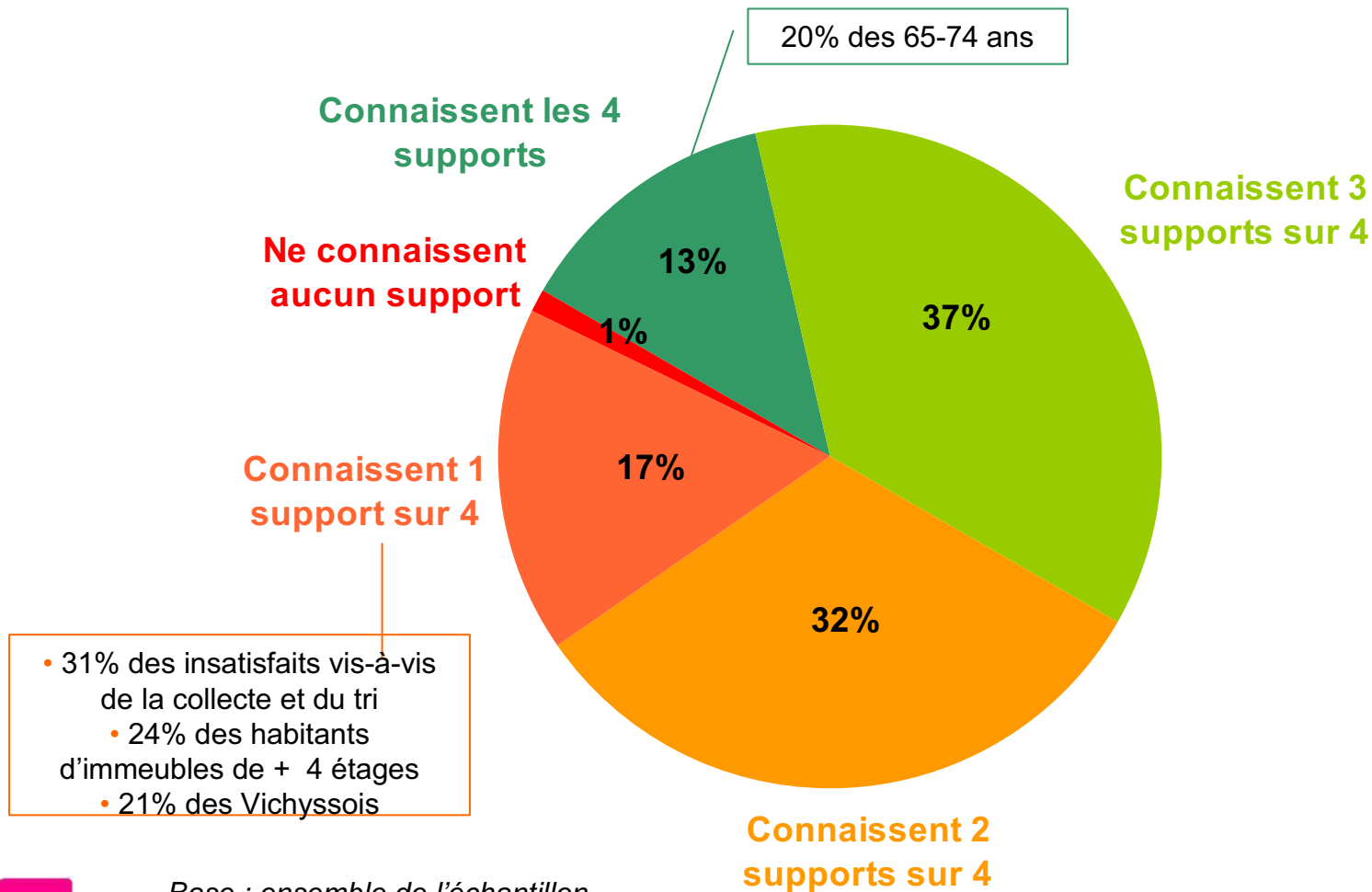
- Les 55-64 ans : 50%

■ **Le guide du compostage**, un support lu surtout par :

- Les 55 ans et + : 23%
- Les habitants en maison individuelle ayant le service du tri à domicile : 21%

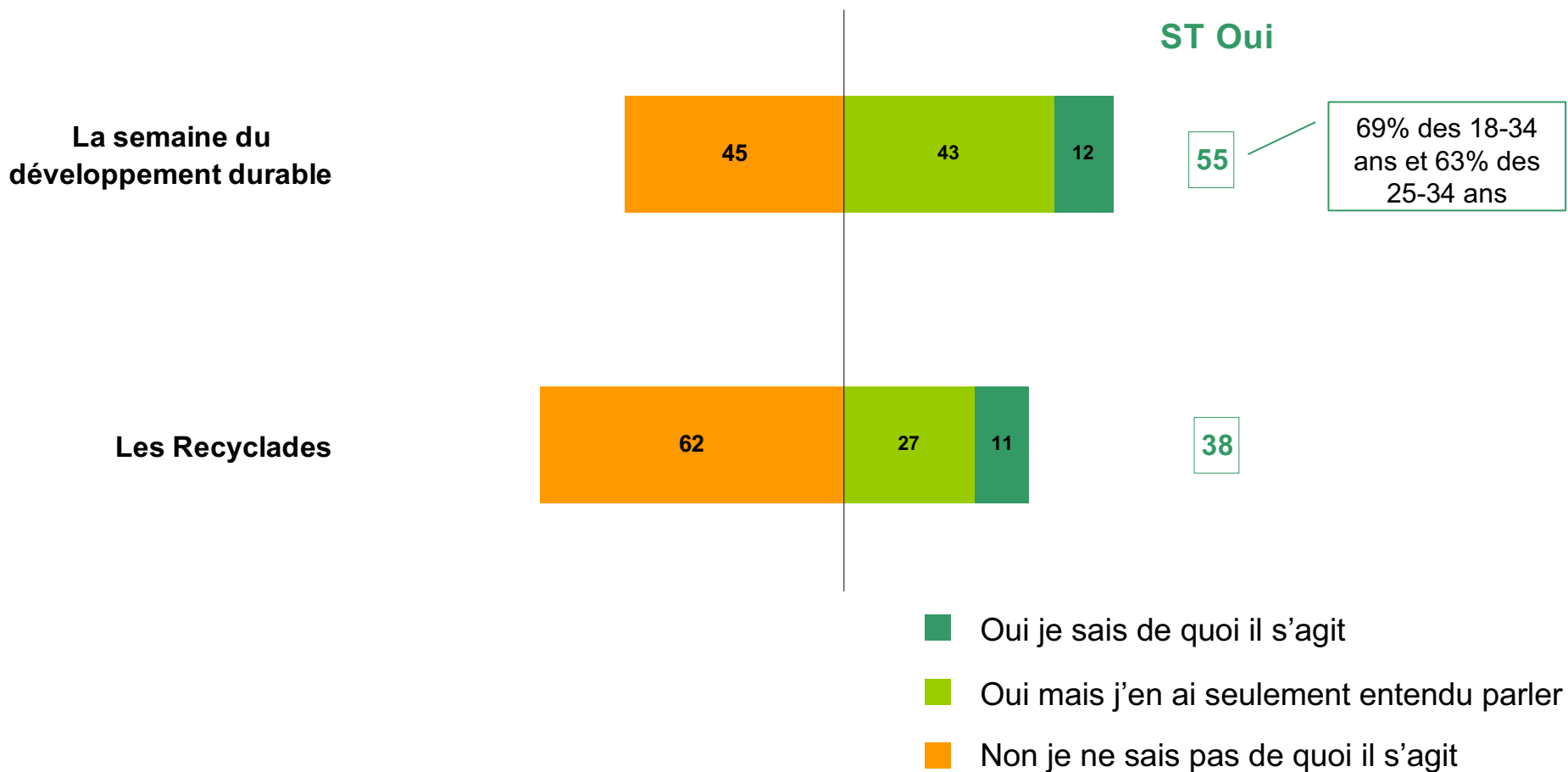
Des supports de communication qui touchent toute la population

Je vais vous citer un certain nombre de supports de communication mis en place par la Communauté d'Agglomération de Vichy Val d'Allier. Pour chacun d'eux, pouvez-vous me dire si vous l'avez lu, feuilleté, vu ou si vous ne savez pas ce dont il s'agit ? **Calendrier de collecte, VVA Magazine, Mémento du tri et lettre du tri.**



Des événements qui restent peu connus

Enfin, voici un certain nombre d'actions mises en place par la Communauté d'Agglomération de Vichy Val d'Allier.
Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous me dire si vous les connaissez



- Des habitants matures en matière de tri des déchets
 - Ils reconnaissent les bienfaits du tri et trouvent ce geste facile
 - Une large majorité déclare trier tout ses déchets ou presque
 - Les déchets « du quotidien » (emballages et bouteilles en plastique, en carton et verre) sont les plus systématiquement triés
 - Tandis que les déchets moins courants (DASRI, DEEE) le sont moins, peut-être parce qu'on ne sait pas quoi en faire.
 - Les poubelles sont sorties systématiquement par près de 60% des habitants, les besoins sont donc largement (excessivement ?) couverts.
 - La sortie des poubelles de tri dépend du niveau de consommation : si les personnes âgées sortent moins leurs poubelles de tri, les foyers de 3-4 personnes et les foyers les plus aisés les sortent plus régulièrement.

- Des habitants satisfaits de leur collectivité et de son action, surtout les plus âgés et les propriétaires
 - En terme de collecte et de tri des déchets et emballages ménagers
 - En terme d'information

- Malgré ces éléments positifs, quelques zones d'ombre pour une certaine partie de la population
 - 13% trouvent le geste de tri difficile. Ils considèrent ce geste comme une contrainte, comme un geste compliqué et qui demande trop de place.
 - La principale source d'insatisfaction, toutes proportions gardées, est liée à la proximité et au nombre de conteneurs en bout de rue et dans les quartiers, citée notamment par les jeunes, les actifs, et les « nouveaux arrivants » (depuis moins de 3 ans).
 - Concernant les poubelles et sacs mis à disposition pour le tri, les insatisfaits critiquent le nombre de sacs distribués et leur taille. Il s'agit surtout des jeunes, des actifs et des personnes dont le foyer comprend au moins 5 personnes.
 - De plus, on note une certaine réticence au changement : seule une minorité accepterait une hausse de la TEOM (mais peu savent à quoi elle correspond exactement) ou une baisse de la fréquence de ramassage.

Synthèse

Zoom sur les habitants de l'hyper centre de Vichy

- Les habitants de l'hyper centre de Vichy semblent se distinguer de la moyenne sur certains points :
 - Ils utilisent davantage les sacs jaunes (89% pour 78% en moyenne) mais vont moins dans les déchèteries
 - Ils sont moins satisfaits de la collecte et du tri des déchets et emballages ménagers (15% d'insatisfaits pour 9% en moyenne) et notamment de la qualité de service de ramassage des déchets ménagers en général (13% d'insatisfaits pour 7% en moyenne)
 - Ils sont moins convaincus de l'utilité des magazines communal et intercommunal pour améliorer le tri des déchets et des emballages ménagers et leur préfèrent Internet (53% de citations pour 40% en moyenne)
 - Et enfin, ils semblent davantage prêts à accepter une redevance payée en fonction du service utilisé : 59% se disent d'accord pour 50% en moyenne

Synthèse

Pistes d'amélioration

- Faciliter le geste de tri
 - En informant l'ensemble de la population sur le comment mais aussi le pourquoi du tri
 - Si les habitants de l'agglomération semblent, comme leurs concitoyens, conscients des bénéfices du tri, ils réclament toutefois des informations précises.
 - En rendant encore plus accessibles les moyens qui permettent de trier : sacs, conteneurs, poubelles compartimentées

- Et d'une manière plus spécifique, optimiser la distribution des sacs
 - Une certaine partie de la population semble en être écartée, notamment les locataires et les nouveaux arrivants.
 - Les habitants pensent que la distribution de sacs à domicile ou en mairie améliorerait le tri des déchets (point de vue partagé davantage encore par les personnes âgées), ce qui montre que la question des sacs est au cœur de la problématique du tri

Synthèse

Pistes d'amélioration

- Entreprendre une communication plus ciblée, notamment :
 - Apprès des habitants de logements collectifs
 - Ceux-ci trient en effet moins leurs déchets, et notamment les emballages et boîtes métalliques, les DEEE, les encombrants et les déchets verts
 - Ils sont également moins satisfaits de la qualité de la collecte et des poubelles et sacs de tri mis à leur disposition pour le tri
 - Ils connaissent moins que les autres les différents supports de communication (calendrier de collecte, VVA Magazine, memento du tri, etc.) → est-ce à cause de la distribution ?
 - Apprès des jeunes (les 18-34 ans)
 - Ceux-ci ont moins intégré le geste de tri, ils sont moins informés et moins satisfaits de la collectivité, les trois éléments étant étroitement liés.
 - Les étudiants « en quête de sens », mais pas seulement : ils souhaitent davantage d'information sur le devenir des déchets triés et recyclés, mais également des informations pragmatiques pour arriver à mieux trier leurs déchets : informations sur les sacs de tri mais aussi les autocollants sur les bacs
 - Les 18-34 ans dans leur ensemble se distinguent de la moyenne par leur considération pour les médias nationaux et les campagnes d'affichage sur le tri : près de 80% pensent que ceux-ci sont utiles pour la mise en place et l'amélioration du tri des déchets et emballages ménagers.