



Illustrations des bonnes pratiques

Connaître l'avis des usagers

Critère 1.1.

Enquête de satisfaction des usagers

***Communauté Urbaine du Grand Nancy
(54)***

N.B. : enquête réalisée en 2004, les résultats ne sont donc aujourd'hui plus valables, mais la méthode de travail l'est toujours

SOMMAIRE

1	Objectifs de l'enquête	2
2	Caractérisation de l'échantillon.....	2
2.1	Echantillonnage en fonction de la commune d'origine.....	2
2.2	Caractéristiques de la population du Grand Nancy	3
2.3	Caractéristiques des ménages de l'échantillon.....	4
3	Méthode de l'enquête	4
4	Analyse de l'enquête	5
4.1	Répartition par type de contenant pour la collecte.....	5
4.2	Remarques concernant l'utilisation des moloks.....	9
4.3	Fréquence de sortie des ordures ménagères	9
4.4	Diminution des fréquences de collecte	10
4.5	Horaires de collecte	11
4.6	Utilisation des bornes d'apport volontaire	12
4.7	Population concernée par la Collecte Sélective.....	12
4.8	Collecte des encombrants en porte à porte	12
4.9	Communication	13
4.10	Utilisation des déchèteries selon le type d'habitation.....	15
5	Conclusion.....	17
6	Rappel de quelques chiffres clés.....	17

Enquête téléphonique

Satisfaction et comportement des usagers

1 OBJECTIFS DE L'ENQUETE

Cette enquête a été réalisée en octobre 2004 auprès d'un échantillon de 200 ménages représentatifs de la Communauté Urbaine du Grand Nancy (Grand Nancy dans la suite de ce document) et a pour objectif de :

- mieux connaître les pratiques des habitants de la Communauté Urbaine du Grand Nancy vis-à-vis de la gestion de leurs déchets
- mesurer la satisfaction des habitants quant à la qualité du service rendu
- mettre en exergue les points faibles et les points forts pour amélioration du service

2 CARACTERISATION DE L'ECHANTILLON

2.1 Echantillonnage en fonction de la commune d'origine

Afin d'obtenir un échantillon représentatif de la population du Grand Nancy, un échantillonnage a été réalisé à partir des informations que nous avons vues précédemment. Ainsi, selon les différentes communes du Grand Nancy, nous avons contacté les nombres de personnes qui suivent :

Commune	Nb. cit.	Fréq.
Art-sur-Meurthe	1	0,5%
Essey-lès-Nancy	7	3,5%
Fléville-devant-Nancy	4	2,0%
Heillecourt	4	2,0%
Houdemont	2	1,0%
Jarville-la-Malgrange	8	4,0%
Laxou	17	8,5%
Malzéville	5	2,5%
Maxéville	7	3,5%
Nancy	85	42,5%
Pulnoy	3	1,5%
Saint-Max	8	4,0%
Saulxures-lès-Nancy	3	1,5%
Seichamps	4	2,0%
Tomblaine	4	2,0%
Vandoeuvre-lès-Nancy	24	12,0%
Villers-lès-Nancy	14	7,0%
TOTAL OBS.	200	100%

Pour réaliser l'échantillonnage, nous avons utilisé les données INSEE suivantes :

- Répartition de la population en fonction des communes
- Répartition de l'habitat en fonction des communes

Les différentes étapes de cette enquête ont été :

1. détermination du nombre de questionnaire par commune
2. répartition en fonction du type d'habitat
3. réajustement en fonction des enquêtés

2.2 Caractéristiques de la population du Grand Nancy

Grand Nancy	POPULATION	HABITAT (nb. de logement par immeuble)					
		Pavillon et petit collectif		Collectif (>5)		Total	
		Nb	%	Nb	%	Nb	%
Nancy	104 000	19 260	31,4%	42 125	68,6%	61 385	100,0%
Vandœuvre-lès-Nancy	32 000	3 444	21,6%	12 499	78,4%	15 943	100,0%
Villers-lès-Nancy	16 000	3 860	54,3%	3 250	45,7%	7 110	100,0%
Laxou	15 000	2 575	36,4%	4 495	63,6%	7 070	100,0%
Saint-Max	11 000	2 083	39,8%	3 145	60,2%	5 228	100,0%
Jarville-la-Malgrange	10 000	1 601	35,0%	2 975	65,0%	4 576	100,0%
Maxéville	9 000	1 217	34,3%	2 331	65,7%	3 548	100,0%
Tomblaine	8 000	1 888	62,0%	1 155	38,0%	3 043	100,0%
Malzéville	8 000	2 089	58,9%	1 456	41,1%	3 545	100,0%
Essey-lès-Nancy	7 000	1 818	58,7%	1 281	41,3%	3 099	100,0%
Ludres	7 000	1 840	77,7%	529	22,3%	2 369	100,0%
Heillecourt	6 000	1 623	72,0%	630	28,0%	2 253	100,0%
Laneuveville-devant-Nancy	5 000	1 619	76,5%	498	23,5%	2 117	100,0%
Pulnoy	5 000	1 329	82,5%	282	17,5%	1 611	100,0%
Seichamps	5 000	1 834	91,4%	172	8,6%	2 006	100,0%
Saulxures-lès-Nancy	4 000	1 382	90,0%	153	10,0%	1 535	100,0%
Fléville-devant-Nancy	3 000	861	95,7%	39	4,3%	900	100,0%
Houdemont	2 000	778	93,1%	58	6,9%	836	100,0%
Art-sur-Meurthe	1 000	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
Dommartemont	1 000	249	98,0%	5	2,0%	254	100,0%
TOTAL	258 268	51 758	40,2%	77 078	59,8%	128 836	100,0%

Source INSEE 1999

LEGENDE	
	Communes très rurales : moins de 5 000 habitants et un taux d'habitat collectif inférieur à 10%
	Petites villes peu urbanisées : entre 5 000 et 10 000 habitants et un taux d'habitat collectif inférieur à 40%
	Villes fortement urbanisées : moins de 20 000 habitants et un taux d'habitat collectif supérieur à 40%
	Grandes villes : plus de 30 000 habitants et un taux d'habitat collectif supérieur à 65%

NB : Le terme « petit collectif » correspond à des immeubles de moins de 5 appartements.

2.3 Caractéristiques des ménages de l'échantillon

2.3.1 Age et catégorie socioprofessionnelle du chef de famille de l'échantillon

Tranche d'âge	Nb. cit.	Fréq.
15/24 ans	9	4,5%
25/34 ans	30	15,0%
35/44 ans	45	22,5%
45/54 ans	40	20,0%
55/64 ans	28	14,0%
+ de 65 ans	45	22,5%
TOTAL OBS.	200	

Profession	Nb. cit.	Fréq.
artisan / commerçant	12	6,0%
cadre / profession intellectuelle	37	18,5%
profession intermédiaire	22	11,0%
employé	29	14,5%
ouvrier	17	8,5%
retraité	56	28,0%
militaire	1	0,5%
sans emploi	13	6,5%
étudiant	10	5,0%
TOTAL OBS.	200	

2.3.2 Effectifs des ménages

Nombre de personnes dans le foyer	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	1,50%
Moins de 2	46	23,00%
De 2 à 3	70	35,00%
De 3 à 4	37	18,50%
De 4 à 5	31	15,50%
De 5 à 6	10	5,00%
De 6 à 7	2	1,00%
Plus de 7	1	0,50%
TOTAL OBS.	200	100%

2.3.3 Type d'habitation

Type d'habitation	Nb. cit.	Fréq.
maison individuelle	62	31,0%
immeuble collectif	102	51,0%
petit immeuble (max 5 appartements)	36	18,0%
TOTAL OBS.	200	100%

Les caractéristiques de l'échantillon sont voisines de celles observées réellement sur le territoire du Grand Nancy.

3 METHODE DE L'ENQUETE

L'enquête a été effectuée par téléphone, de façon totalement anonyme afin de ne pas avoir à remplir une déclaration auprès de la CNIM et surtout pour améliorer la spontanéité des témoignages.

Après avoir caractérisé l'échantillon par un certain nombre de ménages par commune, les appels ont été effectués en variant les plages horaires (de 10h à 20h la semaine) pour tenter de toucher toutes les catégories socioprofessionnelles et toutes les tranches d'âge de cette population.

4 ANALYSE DE L'ENQUETE

Dans cette analyse, nous distinguerons les données recueillies auprès des habitants résidant :

- en maisons individuelles et petits collectifs
- en immeubles collectifs

Elle va permettre de faire ressortir des points spécifiques déjà observés lors de l'analyse du contexte à partir des données existantes, des entretiens et des suivis sur le terrain, à savoir :

- Répartition par type de contenants
- Utilisation des moloks
- Horaires de collecte
- Utilisation des bornes d'apport volontaire verre et/ou papier
- Avis sur la collecte des encombrants
- Communication autour de la gestion des déchets
- Utilisation des déchèteries

4.1 Répartition par type de contenant pour la collecte

4.1.1 Collecte des Ordures Ménagères (OM)

Maisons individuelles et petits collectifs

Type de contenant OM	Nb. cit.	Fréq.
Bac vert individuel + sacs OM	62	63,3 %
Bac gris + sacs OM	8	8,2 %
Sacs OM uniquement (fournis par le Grand Nancy ou non)	20	20,4 %
Bacs de regroupements + sacs OM	7	7,1 %
Autre	1	1,0 %
TOTAL OBS.	98	100 %

Les habitants de maisons individuelles et de petits collectifs disposent à **63,3 %** des bacs verts individuels fournis par le Grand Nancy. Tout type de bac confondu, le taux d'équipement en bacs avoisine les **79 %** pour la population des maisons individuelles et petits collectifs.

Il faut noter que parmi l'échantillon « maisons individuelles et petits collectifs », **7 %** des personnes ont déclaré ne pas disposer des sacs gris fournis par le Grand Nancy.

Immeubles collectifs

Contenant OM	Nb. cit.	Fréq.
Bac OM + sacs OM (ou vide-ordures)	78	76,5%
Mollock OM	14	13,7%
ne sait pas	3	2,9%
sacs uniquement	7	6,9%
TOTAL OBS.	102	100%

Dans l'habitat collectif, l'utilisation des bacs de grand contenance est très répandue avec un taux de **76,5 %**. Contrairement aux petits immeubles et maisons individuelles, une part importante de la population des immeubles collectifs (**39,2 %**) déclarent ne pas disposer de sacs gris du Grand Nancy.

4.1.2 Collecte Sélective (CS)

Maisons individuelles et petits collectifs

Type de contenant CS	Nb. cit.	Fréq.
Eco-sacs	89	90,8%
Autre	4	4,1%
Ne bénéficie pas de la CS en PAP	5	5,1%
TOTAL OBS.	98	100 %

90 % des habitants de maisons individuelles ou de petits immeubles sont équipés d'éco-sacs. Une infime minorité refuse de trier alors que certaines personnes, ne disposant pas d'éco-sacs, utilisent des sacs de supermarché (**4 %**).

Immeubles collectifs

Contenant CS	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	5	4,9%
Eco-sacs pour les emballages	27	26,5%
éco-bacs	10	9,8%
ne sait pas	8	7,8%
ne bénéficie pas de la CS/ne trie pas	40	39,2%
mollock CS	12	11,8%
TOTAL OBS.	102	100%

En immeuble collectif, le taux d'équipement en matériel pour la collecte sélective (moloks ou éco-sacs ou éco-bacs) est moyen puisque seulement **48 %** des habitants sont équipés d'un des matériels cités. La collecte sélective en grand collectif doit donc encore se développer puisque **39,2 %** des habitants n'en bénéficient pas.

Les chiffres de l'enquête confirment donc la situation existante :

- le grand collectif n'est pas entièrement équipé de contenants pour la collecte sélective
- les éco-sacs sont le type de contenants le plus utilisé (mis en place par le Grand Nancy) par rapport aux éco-bacs
- les moloks sont mis en place pour l'habitat collectif uniquement

4.1.3 Adéquation entre les contenants OM et la production de déchets des ménages

Maisons individuelles et petits collectifs

Capacité bac OM	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	2,0%
satisfait	70	71,4%
trop petit	6	6,1%
n'en dispose pas	20	20,4%
TOTAL OBS.	98	100%

Dans les petits collectifs et les maisons individuelles, parmi les ménages disposant d'un bac OM, **89 %** se déclarent satisfaits de sa capacité et seulement une très faible minorité (**7 %**) le trouve trop petit.

Capacité sac OM	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	3,1%
satisfait	71	72,4%
trop petit	16	16,3%
trop grand	1	1,0%
n'en dispose pas	7	7,1%
TOTAL OBS.	98	100%

Pour les sacs OM, on note une proportion importante de personnes qui les trouve trop petits (**18 %** des utilisateurs) même si la majorité des utilisateurs est satisfaite (**78 %**)

Quantité de sacs OM	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,0%
oui	59	60,2%
non	31	31,6%
n'en dispose pas	7	7,1%
TOTAL OBS.	98	100%

A **34 %**, les utilisateurs de sacs OM ne sont pas satisfaits par la quantité de sacs fournis. Certains précisent qu'il est difficile de se rendre à la maison de la propreté pour en chercher car les horaires d'ouverture correspondent aux horaires de travail.

Immeubles collectifs

Quantité de sacs OM1	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	2,9%
oui	35	34,3%
non	10	9,8%
n'en dispose pas	40	39,2%
sacs moloks	14	13,7%
TOTAL OBS.	102	100%

NB : la satisfaction des usagers de moloks concernant les sacs OM et les sacs de portage pour la collecte sélective n'a pas été mesurée

Comme vu précédemment, dans les immeubles collectifs, la part des usagers ne disposant pas de sacs OM est très importante, **39,2 %** en sont privés. Parmi les usagers qui en disposent **20 %** trouvent ne pas en recevoir suffisamment.

Capacité de sac OM	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,0%
satisfait	44	43,1%
trop petit	3	2,9%
trop grand	2	2,0%
n'en dispose pas	38	37,3%
sacs moloks	14	13,7%
TOTAL OBS.	102	100%

La capacité des sacs est globalement très satisfaisante pour les usagers, **88 %** des utilisateurs en sont satisfaits.

4.1.4 Adéquation entre les contenants CS et la production de déchets des ménages

Maisons individuelles et petits collectifs

Capacité sac CS	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	2,0%
satisfait	81	82,7%
trop petit	7	7,1%
trop grand	1	1,0%
n'en dispose pas	7	7,1%
TOTAL OBS.	98	100%

De manière générale, dans les maisons individuelles et petits collectifs, les utilisateurs se déclarent plus satisfaits par les éco-sacs que par les sacs OM, ils sont **89 %** à trouver leur capacité satisfaisante.

Quantité de sacs CS	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	9	9,2%
oui	69	70,4%
non	13	13,3%
n'en dispose pas	7	7,1%
TOTAL OBS.	98	100%

Même constat pour la quantité, le nombre de sacs CS distribués convient à **76 %** des utilisateurs.

4.2 Remarques concernant l'utilisation des moloks

Parmi l'échantillon questionné, il apparaît que **92,9 %** des utilisateurs de moloks se plaignent de dépôts à côté des bacs et donc de manque de propreté. Les habitants hésitent à les utiliser ou déposent leurs ordures à côté des moloks.

Ces dépôts sont :

- à **78,6 %** des encombrants
- à **28,6 %** des sacs d'ordures ménagères
- à **14,3 %** de cartons

Quelques utilisateurs de molocks déplorent aussi le fait que pour pouvoir remplir les moloks, il est nécessaire de soulever la trappe. Ils considèrent cela :

- non hygiénique car les couvercles sont sales
- peu pratique car lors des dépôts, ils sont chargés de leurs sacs à ordures

4.3 Fréquence de sortie des ordures ménagères

4.3.1 Territoire du Grand Nancy

Immeubles collectifs

Sortie des sacs hab collectif	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	14	13,7%
A chaque passage / tous les jours	66	64,7%
moins souvent que le passage des bennes	22	21,6%
TOTAL OBS.	102	100%

Parmi les gens ayant répondu dans l'habitat collectif, on observe que **75 %** des personnes sortent leurs poubelles tous les jours ou à chaque passage des bennes de collecte. Une minorité, **25 %** les sort moins souvent que le passage des bennes de collecte.

Maisons individuelles et petits collectifs

Sortie des poubelles	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	2,0%
A chaque passage / tous les jours	66	67,3%
moins souvent que le passage des bennes	30	30,6%
TOTAL OBS.	98	100%

Les habitants de pavillons ou de petits immeubles sortent leurs poubelles à chaque passage des bennes de collecte (**69 %**) tandis que les **31 %** restant les sortent à des fréquences moindres. Il est peut être possible de proposer une diminution des fréquences de collecte pour l'habitat pavillonnaire, mais un effort du Grand Nancy concernant la communication sera nécessaire car 21 % des habitants du secteur pavillonnaire se déclare contre l'idée d'une diminution des fréquences de collecte.

4.3.2 Hyper-centre de Nancy

▪ Immeubles collectifs de l'hyper-centre

Sortie des sacs hab collectif	Nb. cit.	Fréq.
A chaque passage / tous les jours	7	24,1%
moins souvent que le passage des bennes	4	13,8%
TOTAL OBS.	29	

Petits immeubles de l'hyper-centre

Sortie des poubelles	Nb. cit.	Fréq.
A chaque passage / tous les jours	8	27,6%
moins souvent que le passage des bennes	10	34,5%
TOTAL OBS.	29	

51,7 % des habitants de l'hyper-centre de l'échantillon sortent leur poubelle tous les jours. Un bon nombre des personnes interrogées déclarent sortir ses poubelles « lorsqu'elles sont pleines », donc sans trop se soucier des horaires de collecte.

4.4 Diminution des fréquences de collecte

4.4.1 Territoire du Grand Nancy

Immeubles collectifs

Collecte + faible, bac plus grand	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	14	13,7%
oui	35	34,3%
non	37	36,3%
ne sait pas	16	15,7%
TOTAL OBS.	102	100%

Parmi les personnes ayant répondu, **40 %** déclarent qu'ils accepteraient une collecte à une fréquence plus faible pour peu qu'ils disposent d'un bac plus grand. En revanche, **42 %** sont opposés à cette idée.

Maisons individuelles et petits collectifs

Collecte + faible, bac plus grand	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	4,1%
oui	20	20,4%
non	65	66,3%
ne sait pas	9	9,2%
TOTAL OBS.	98	100%

Dans les pavillons et petits collectifs, **69 %** des personnes ayant répondu se déclarent opposés à une augmentation du volume de leur bac couplée à une diminution des fréquences de collecte. Certains évoquent la peur de l'apparition d'odeurs si le bac est collecté moins souvent.

4.4.2 Nancy

Immeubles collectifs

Collecte + faible, bac plus grand	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	12	26,1%
oui	17	37,0%
non	13	28,3%
ne sait pas	4	8,7%
TOTAL OBS.	46	100%

Maisons individuelles et petits collectifs

Collecte + faible, bac plus grand	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	7,7%
oui	15	38,5%
non	20	51,3%
ne sait pas	1	2,6%
TOTAL OBS.	39	100%

Il est intéressant de constater que lorsqu'on étudie uniquement la ville de Nancy, les usagers semblent moins opposés à une diminution des fréquences de collecte que la moyenne des habitants du Grand Nancy. Seulement **55 %** des personnes ayant répondu y sont opposés contre **69 %** sur l'ensemble de la communauté d'agglomération.

4.5 Horaires de collecte

Dans leur grande majorité, les usagers se déclarent satisfaits des horaires de collecte (**81 %**)

4.6 Utilisation des bornes d'apport volontaire

Utilisation des bornes	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	16	8,0%
verre	146	73,0%
journaux revues magazines	132	66,0%
non / ne connaît pas	33	16,5%
TOTAL OBS.	200	

63,5 % de l'échantillon utilise conjointement les bornes d'apport volontaire pour le verre et le papier.

Si l'on regarde l'utilisation par type de matériau, on observe **66 %** d'utilisateurs de PAV papier et **73 %** d'utilisateurs de PAV verre.

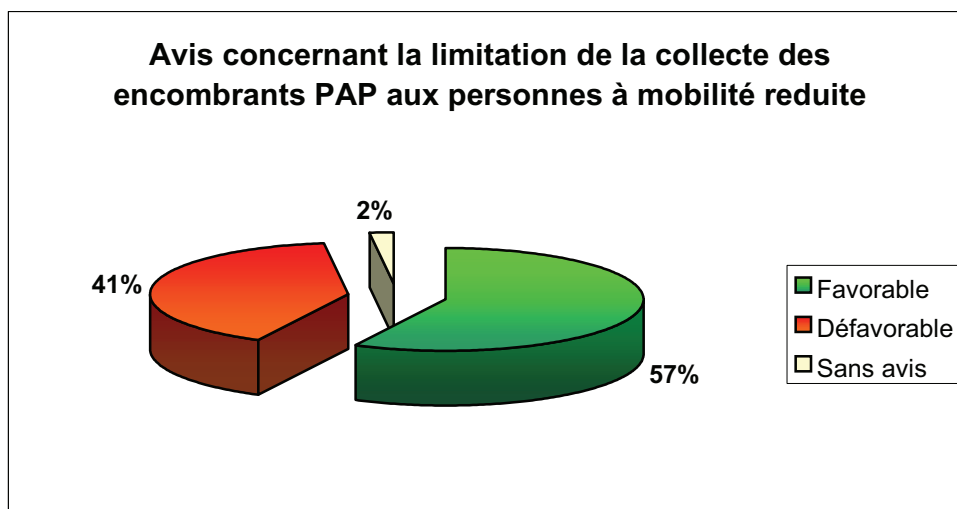
Les fréquences d'utilisations sont assez variables mais la majorité des fréquences est comprise entre 1 fois par mois et 1 fois par semaine. **8 %** des utilisateurs déclarent les utiliser plus d'une fois par semaine.

4.7 Population concernée par la Collecte Sélective

Sur l'échantillonnage entier, il apparaît que **21 %** des personnes interrogées ne bénéficient pas de la collecte sélective en porte à porte. De plus, parmi ces **21 %**, il faut compter **28,6 %** qui n'utilisent pas du tout les bornes d'apport volontaires. Ce pourcentage, rapporté à la population de l'agglomération, représenterait un total de 15 500 personnes n'effectuant aucune forme de tri.

4.8 Collecte des encombrants en porte à porte

Actuellement, la collecte des encombrants en porte à porte est assurée un fois par trimestre. Nous avons voulu obtenir l'avis des enquêtés sur la limitation de cette collecte uniquement auprès des personnes à mobilité réduite.



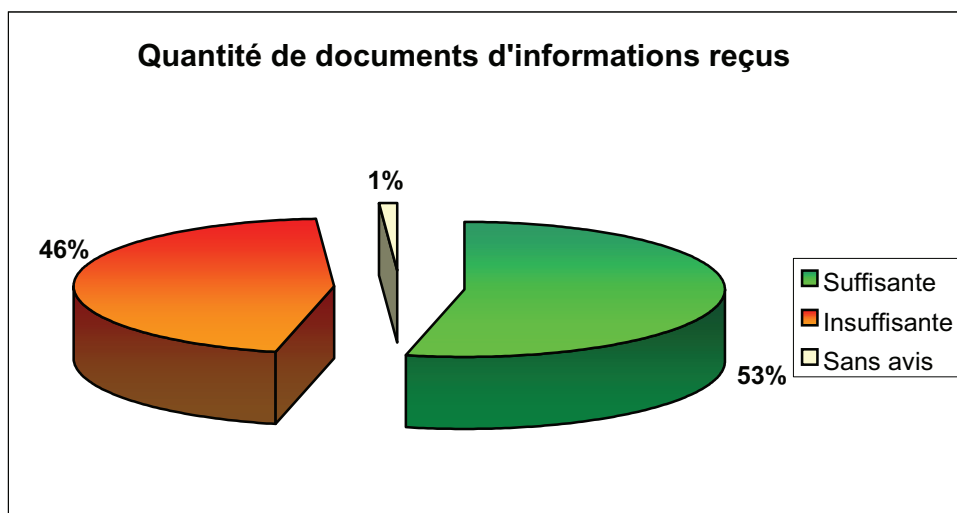
Sur l'échantillon total, l'avis sur la limitation de la collecte des encombrants aux personnes à mobilité réduite est très partagé. **57,5 %** y sont favorables et **40,5 %** y sont opposés.

Dans tous les cas, il ressort de l'enquête que les habitants sont très satisfaits de ce service et conscients qu'il a un coût certain. Certaines personnes déclarent qu'elles seraient gênées si ce service s'arrêtaient car elles ne disposent pas de voiture (c'est une des raisons principales qui expliquent leur non-utilisation de la déchèterie)

Certaines personnes déplorent le manque d'informations concernant les jours de cette collecte des encombrants. Elles aimeraient qu'on leur rappelle quelques temps auparavant.

4.9 Communication

Antenne de la Communauté Urbaine du Grand Nancy, la maison de la Propreté a été créée en 1999 en partenariat avec la Ville de Nancy pour réaliser la communication auprès de la population. Il était donc intéressant de connaître l'avis des habitants sur les supports de communication, la fréquence d'information...



L'avis des personnes interrogées sur la quantité de documents d'informations reçue est très partagé. **46 %** en reçoivent suffisamment et **53 %** aimeraient en recevoir plus.

Satisfaction communication	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	21	10,5%
oui	123	61,5%
non	56	28,0%
TOTAL OBS.	200	100%

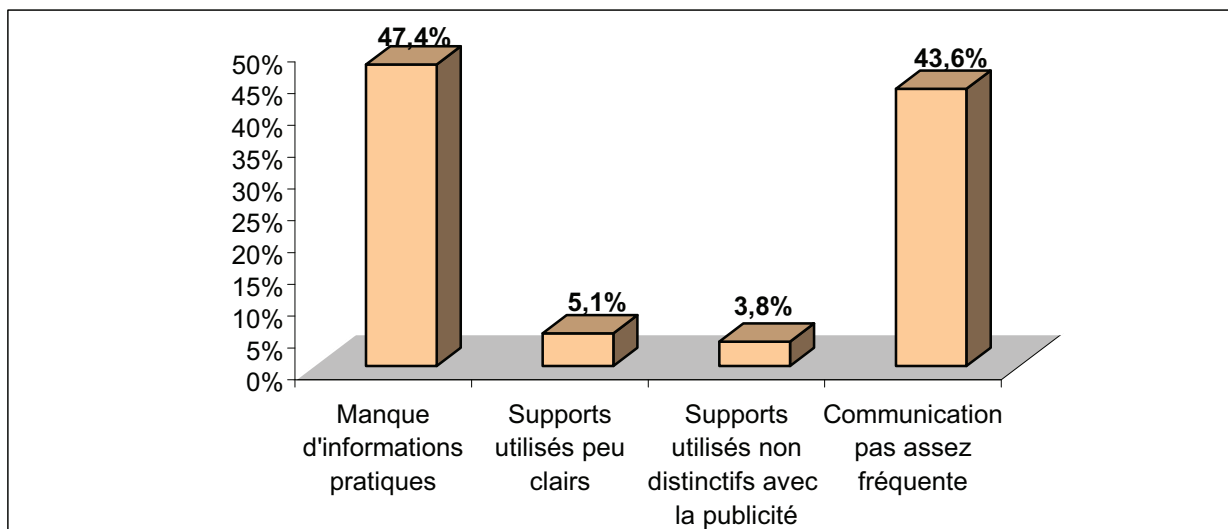
28 % de l'échantillon total se déclare donc insatisfait de la communication menée par le Grand Nancy, pour des raisons détaillées ci-dessous.

Paradoxalement, **33 %** des personnes interrogées qui déclarent ne pas recevoir assez de communication trouve la communication « satisfaisante ».

Les réponses des insatisfaits de la communication ont montré deux faits majeurs :

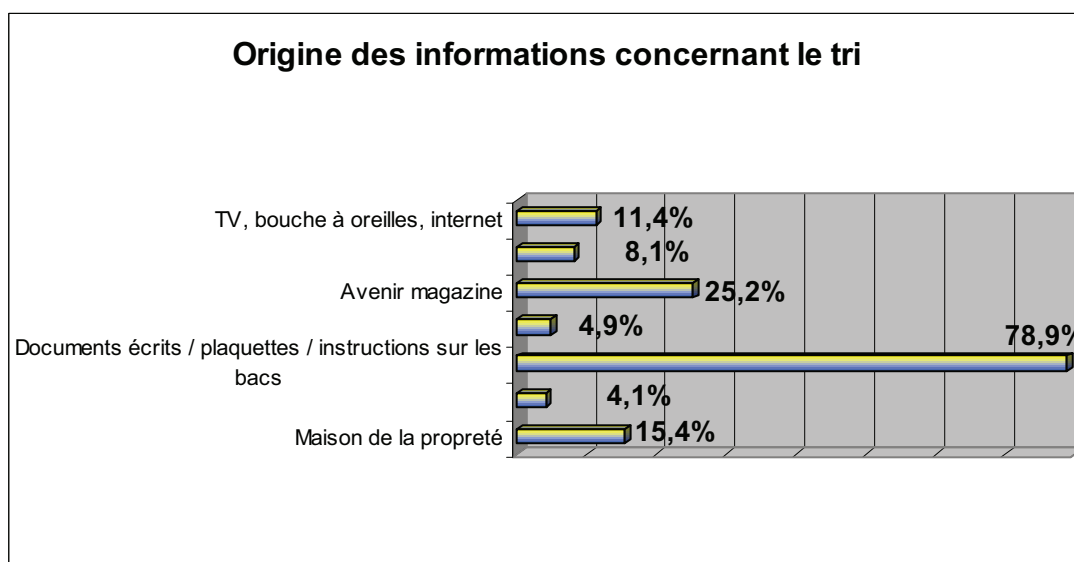
- La communication manque d'aspects pratiques
- La communication n'est pas assez fréquente

A titre d'exemple, une personne s'est plainte car elle ne trouvait pas les dates de collecte des encombrants dans les documents qu'elle avait reçus.



Parmi les **61 %** de l'échantillon se déclarant satisfait de la communication, on peut observer les origines des informations suivantes.

La documentation écrite envoyée par courrier par la communauté d'agglomération aux usagers semble la plus efficace et de loin. Viennent ensuite les informations contenues dans Avenir Magazine. Il faut également remarquer que la maison de la propreté est le 3^{ème} média de communication. Souvent, celle-ci est citée spontanément par les personnes interrogées, preuve que son rôle est bien ancré dans l'esprit des habitants. Les consignes et informations sur la collecte peuvent aussi provenir, de la famille, des médias en général.



4.10 Utilisation des déchèteries selon le type d'habitation

Utilisation déchèterie	Non réponse	oui	non	TOTAL
Type d'habitation				
maison individuelle	0	55	7	62
immeuble collectif	2	40	60	102
petit immeuble (max 5 appartements)	0	18	18	36
TOTAL	2	113	85	200

Dans les immeubles collectifs, il apparaît que la déchèterie est peu utilisée. **59 %** des habitants de collectifs n'utilisent pas les déchèteries. Cela s'explique par l'utilisation de la collecte en porte à porte et par le fait que l'habitat en grand collectif génère peu ou pas de déchets susceptibles d'entrer en déchèterie (comme les déchets verts ou les gravats par exemple).

Par contre, la quasi-totalité des habitants de maisons particulières utilise la déchèterie (**89 %**) même si ce chiffre semble élevé notamment aux vues des suivis de collecte où il est apparu que des quantités importantes de déchets verts sont déposées avec les ordures ménagères.

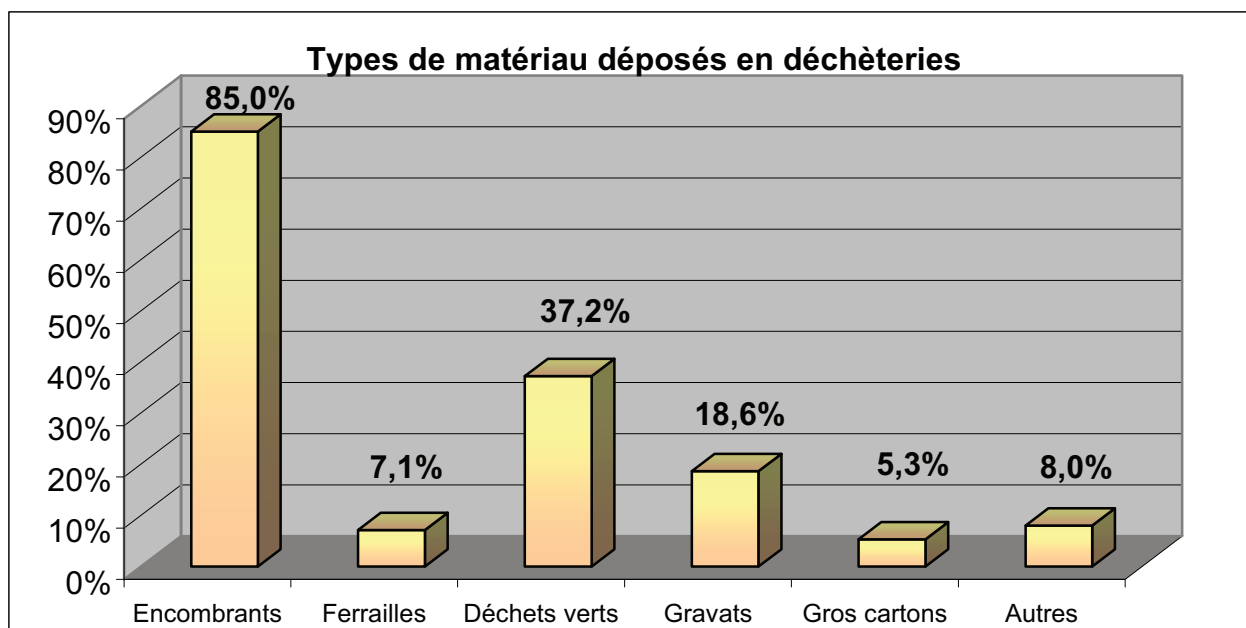
Motif de non utilisation de la déchèterie	Nb. cit.	Fréq.
Trop éloignée	9	11,6%
Horaires d'ouvertures inconnus / horaires ne convenant pas	3	3,8%
Utilisation uniquement de la collecte en porte à porte des encombrants	23	29,5%
Autre	39	50,0%
Ne sait pas	4	5,1%
TOTAL OBS.	78	100%

Pour **29,5 %** des non-utilisateur de déchèterie, l'utilisation unique de la collecte en porte en porte des encombrants explique pourquoi la déchèterie n'est pas utilisée.

Les autres motifs principalement invoqués sont :

- pas l'utilité
- pas de voiture pour se déplacer
- méconnaissance des horaires d'ouvertures

Les utilisateurs de déchèteries (**56 %** tout type d'habitat confondu) utilisent la déchèterie pour les matériaux suivants.



La catégorie « autres » correspond aux piles que les usagers déposent dans les bacs prévus à cet effet.

5 CONCLUSION

ANALYSE		
Thèmes	Points forts	Points faibles
<i>Collecte des encombrants</i>	<ul style="list-style-type: none"> La collecte en PAP des encombrants satisfait les usagers 	<ul style="list-style-type: none"> Problèmes de communications sur les jours de collecte ⇒ dépôts illicites
<i>Déchèterie</i>	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation importante des déchèteries par les habitants de maisons individuelles et de petits collectifs 	<ul style="list-style-type: none"> Peu d'utilisation par les immeubles collectifs ⇒ dépôts illicites
<i>Communication</i>	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction globale de la communication notamment écrite 	<ul style="list-style-type: none"> Fréquence de communication trop faible
<i>Contenants de pré-collecte</i>	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'équipement en bacs élevé pour le pavillonnaire et petit collectif Quantité et capacité des sacs CS et distribués suffisantes 	<ul style="list-style-type: none"> Dépôts / état de propreté autour des moloks Quantité et capacité des sacs OM distribués insuffisantes (notamment pour les immeubles collectifs)
<i>Collecte ordures ménagères</i>	<ul style="list-style-type: none"> Les fréquences et horaires de collecte conviennent aux usagers 	<ul style="list-style-type: none"> La moitié des habitants de l'hyper centre sort ses poubelles tous les jours
<i>Collecte sélective</i>	<ul style="list-style-type: none"> Les modalités de collecte en porte à porte conviennent 	<ul style="list-style-type: none"> Uniquement les $\frac{3}{4}$ de la population utilisent les bornes d'apport volontaire

6 RAPPEL DE QUELQUES CHIFFRES CLES

- 39,2 % des habitants des immeubles collectifs ne disposent pas de sacs OM
- 89 % des habitants des maisons individuelles et petits collectifs déclarent utiliser les déchèteries
- 61 % des habitants sont satisfaits de la communication
- avis très partagé concernant la limitation de la collecte des encombrants en porte à porte (57 % pour, 41 % contre)
- 63,5 % des habitants utilisent les bornes d'apport volontaire
- 93 % des utilisateurs de moloks se plaignent de l'état de propreté de ces derniers