



## ***Illustrations des bonnes pratiques***

***Informer et sensibiliser les usagers : Les documents***

***Critère 1.3.1.***

***Plan de communication 2010***

***Communauté d'Agglomération  
de Saint-Brieuc (22)***



**COLLECTE DES DECHETS SUR  
L'AGGLOMERATION DE SAINT-BRIEUC**

Plan de communication 2010

# COMMUNICATION TOUT PUBLIC

## Outils d'Information sur les consignes de tri

Depuis 2005, Saint-Brieuc Agglomération a souhaité communiquer auprès des habitants de l'Agglo pour leur apporter tous les outils et les informations nécessaires en matière de tri sélectif. Une partie de ces outils d'information ont été mis à jour en 2009.

Pour 2010, la diffusion de ces supports de communication va se poursuivre et les opérations de contrôle de qualité du tri en porte à porte seront renouvelées.

- **Les calendriers de collecte**

Un calendrier annuel est diffusé une fois par an, en fin d'année pour informer les habitants des dates de ramassage des déchets ménagers. La majorité de ces calendriers sont diffusés via le journal d'information de Saint-Brieuc Agglomération. Toutefois, en fonction de la demande des usagers, des calendriers peuvent également être envoyés par courrier tout au long de l'année.

|  | Calendrier                | A réaliser par  | Enveloppe budgétaire prévue |
|--|---------------------------|---|-----------------------------|
| -envoi postal et remise en mains propres des calendriers 2010            | Tout au long de l'année   | Le service de collecte                                      | /                           |
| -Création et impression des calendriers de collecte pour 2011            | Septembre 2010            | En régie pour la création<br>Reproduction par professionnel | 8 500 €                     |
| -Distribution boîtes aux lettres des 60 000 calendriers de collecte 2011 | Novembre<br>décembre 2010 | Service collecte et services des communes                   | 3200 €                      |

- **Les guides du tri**

Un guide du tri existe depuis 2006 pour accompagner les habitants dans le tri sélectif au quotidien. Véritable source d'information, ce support apporte aussi des conseils sur les bonnes pratiques et les bons gestes à adopter. Il reprend notamment d'autres messages tels que le devenir de des déchets, les déchets interdits, les horaires des déchèteries ou encore une approche sur les gestes permettant de réduire la quantité de déchets produits.

Une mise à jour du guide du tri a été nécessaire en 2009. Un nouveau support a donc été réalisé par l'Agence « Des ronds dans l'eau ». Ce nouveau guide va être distribué aux usagers à l'occasion de l'extension du tri en porte à porte tout au long de l'année 2010.



- **Les affichages, consignes et promotion des gestes de tri**

- Les affiches A3

Le Service distribue régulièrement, en plus des calendriers et guides du tri, des affiches de tri de format A3 destinées à être apposées dans les locaux poubelles de l'habitat collectif.

- Les adhésifs de tri

Les consignes de tri sont rappelées sur les adhésifs jaunes et verts qui ont également été « relookés » à l'image des deux autres supports que sont le guide du tri et le calendrier de collecte. Ces adhésifs sont apposés sur le couvercle des conteneurs par le service de collecte avant la livraison chez l'utilisateur.



- Les affichages abribus

Afin d'accompagner le passage des communes de l'Agglo en porte à porte, une campagne d'information a été lancée et déclinée commune par commune. Cette campagne d'affichage a débuté fin 2009. Elle va se perpétuer toute l'année 2010 sur les réseaux abribus dont dispose Saint-Brieuc Agglomération (100 faces).

Il est également prévu, courant 2010, une reproduction de ces affiches sur les flancs des camions bennes.



|  | Calendrier                      | A réaliser Par                 | Enveloppe budgétaire prévue |
|--|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| - reproduction d'affiches sur les camions bennes | A définir en fonction des dispo | reproduction par professionnel | 6000 €                      |

- **Les publications**

Des messages d'information sont passés dans le journal d'information de Saint-Brieuc Agglomération ainsi que dans chaque publication communal. De nombreux thèmes ont été abordés tels que : l'extension du tri en porte à porte, le tri et la réduction des déchets, les rattrapages des tournées lors des jours fériés, la prévention des déchets ou encore sur la mission des ambassadeurs du tri.

- **Le site internet**

Saint-Brieuc Agglo consacre une rubrique complète au tri sélectif sur son site internet : [www.saintbrieuc-agglo.fr](http://www.saintbrieuc-agglo.fr). Tous les outils de communication tels que le calendrier de collecte 2010, le guide du tri... sont consultables et téléchargeables.

## LES ACTIONS DE PROXIMITE

- **Les Ambassadeurs du tri**

Les Ambassadeurs du tri, en permanence au nombre de 3, vont poursuivre les actions menées en porte à porte ainsi que les animations au niveau des entreprises, lycées, associations, réunions publiques, ...

Des Ambassadeurs du tri contractuels ont été recrutés en complément sur plusieurs périodes pour l'année 2010 afin de réaliser les missions d'information liées à l'extension du tri en porte à porte (points détaillés page 3 dans le chapitre réservé à l'extension du tri en porte à porte).

- *Les contrôles de bacs chez les particuliers*

Les contrôles de bacs menés depuis 2006 ont permis d'identifier les erreurs de tri. Ces contrôles ont été renouvelés en 2009 dans les mêmes quartiers et on a permis de constater une amélioration des résultats dans les différents secteurs re-visités avec des erreurs de fonds qui ont diminué de plus de 67 %.

C'est pourquoi, en 2010, ces contrôles de bacs vont être renouvelés avec un nouveau support de communication à l'appui.



- *La sensibilisation au tri dans l'habitat collectif*

En 2010, les Ambassadeurs du tri vont renouveler les animations en pieds d'immeuble, avec le bus du tri mais vont également effectuer du porte à porte dans les immeubles. Pour ce faire, un nouveau support « étiquette de porte » va leur permettre de laisser une information à l'usager en cas d'absence.



- *Les animations*

- Les animations, toujours constantes en 2009, vont continuer à être mises en place, avec des rendez-vous déjà pris pour 2010 (maison médicale, service communaux) ; ces animations sont effectuées au sein des Associations, des Comités d'entreprises, des gardiens d'immeubles collectifs, des foyers, ou encore lors de manifestations.

- *Les sessions d'information*

Des sessions d'information sur les gestes de tri devraient être mises en place en 2010 par les ambassadeurs auprès des gardiens d'immeubles, des agents communaux et tout autre partenaire pouvant être amenés à diffuser des informations sur le tri.

- **L'adhésivage des bacs**

Fin 2009, nous avons démarré l'adhésivage des bacs qui présentaient des erreurs fondamentales de tri. Cette première expérience a été menée par les agents rippers lors de la collecte, uniquement sur la commune de Plérin. Les bacs ne sont alors pas collectés, et le message laissé sur l'adhésif permet à l'usager de voir qu'il a fait des erreurs de tri et à se rapprocher des services s'il le souhaite.

En 2010, cette opération devrait se généraliser à l'ensemble des communes de l'Agglomération (sous réserve de validation des élus).



- **Création de « goodies »**

La réalisation d'objets siglés de type « sac de poche » reste d'actualité pour 2010. Ces objets pourraient reprendre un message environnemental et seraient réalisés, si possible, à partir de fibres plastiques recyclées.

|   | Calendrier     | A réaliser Par | Enveloppe budgétaire prévue |
|---|----------------|----------------|-----------------------------|
| -Réalisation d'objets siglés tels que « sacs de poche » | Printemps 2010 | Professionnels | 3 000 €                     |

- **Création de sacs de pré collecte**

Les actions de proximité devant être renforcées au niveau de l'habitat collectif, nous avons effectué en 2009 un premier achat d'un sac de pré-collecte standards pour les emballages recyclables.

Pour 2010, il est prévu de relancer une consultation plus large pour des sacs de pré collecte, emballages recyclables et verres. Ces sacs seraient distribués aux particuliers de l'habitat collectif ainsi qu'aux usagers des communes passant en tri en porte à porte mais ne pouvant bénéficier de conteneurs individuels pour cause de sécurité (maintient des bacs collectifs).

|                                      | Calendrier | A réaliser Par        | Enveloppe budgétaire prévue |
|--------------------------------------|------------|-----------------------|-----------------------------|
| -Réalisation de sacs de pré collecte | Mars 2010  | Prestataire extérieur | 4500 €                      |

- **Les actions auprès du public scolaire**

Comme le prévoit la convention de partenariat conclue avec le SMETTRAL, les actions auprès des écoles seront également poursuivies en 2010 par l'animatrice du SMETTRAL.

|  | Calendrier           | A réaliser Par | Enveloppe budgétaire prévue |
|--|----------------------|----------------|-----------------------------|
| -Réflexion sur un guide du tri destiné aux scolaires | à relancer pour 2010 | professionnel  | 7 000 €                     |

## UNE ENQUETE DE SATISFACTION

En 2007, la Collectivité en s'engageant dans une démarche de labellisation de son service de collecte, a obtenu un Label « QualiTri » sur présentation de son dossier auprès d' Eco Emballages. Ce label a été obtenu pour une durée de 3 ans, soit jusqu'à fin 2010.

Aujourd'hui, le service va présenter pour la fin avril un nouveau dossier afin de renouveler ce label et si possible, obtenir le niveau 2 appelé « Quali Plus ».

Un des nombreux items retenus par le Comité National de Labellisation concerne l'enquête d'opinion qui permet de mesurer la satisfaction des usagers. Suite aux échanges et rencontres avec Eco Emballages, une réflexion a été engagée en interne et avec l' élu référent au niveau du service.

Afin de répondre aux critères de sélection pour la labellisation, il pourrait être envisagée de lancer une enquête de satisfaction auprès des usagers de l'Agglomération.

Cette enquête, qui comporte 25 items dont 12 obligatoires, permet donc d'intégrer 13 items au choix de la collectivité. L'enquête est effectuée par un Institut de sondage, sur une période allant de 8 à 15 jours et est prise en charge à 50 % par Eco Emballages.

|                          | Calendrier | A réaliser Par      | Enveloppe budgétaire prévue            |
|--------------------------|------------|---------------------|--|
| -enquête de satisfaction | début 2011 | Institut de sondage | 15 000 €<br>(recettes 50 % soutien EE) |

## LES EVENEMENTS GRAND PUBLIC

Si l'année 2010 continuera à être principalement consacrée à des actions de communication de terrain, le Service de collecte participera également aux différentes manifestations telles que la semaine du développement durable en avril ou à la semaine européenne de réduction des déchets en novembre.

Des animations ont été d'ores et déjà prévues en partenariat avec le Smettral, sur les différentes communes de l'Agglomération, pour la semaine du développement durable :

| DATE         | ACTION   | PUBLIC            | LIEU                             | HORAIRE                 | INFO COMPLE-MENTAIRE   |
|--------------|--|-------------------|----------------------------------|-------------------------|--|
| 01-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Saint Donan, bourg               | 8h30 à 12h              | Pour les écoles et centres de loisirs, inscription préalable                         |
| 01-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | La Méaugon, devant la mairie     | 14h à 18h               | Pour les écoles et centres de loisirs, inscription préalable                         |
| 02-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Trémeloir, bourg                 | 8h30 à 12h              | Pour les écoles et centres de loisirs, inscription préalable                         |
| 02-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Trémuson, place de la mairie     | 14h à 18h               | Pour les écoles et centres de loisirs, inscription préalable                         |
| 03-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Yffiniac, parking de l'église    | 8h30 à 12h              |  |
| 03-avr       | nettoyage de la plage de Bon Abri (munis de gants et de sacs poubelles distribués par l'Agglo, les participants ramasseront les déchets laissés ou échoués sur la plage. Sur le parking, le bus du Smettral sera présent pour répondre à toutes les questions sur les déchets. | tous              | Plage du Bon Abri, Hillion       | 14H-17H                 | le rendez-vous est fixé sur le parking de la plage de Bon Abri                       |
| 03-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Hillion, parking de Bon Abri     | 14h à 18h               |  |
| 04-avr       | après-midi jeux autour de l'environnement et du DD   | tous              | Cap, Plérin                      | 14H - 18H               |  |
| 04-avr       | Spectacle : fable écologique Bille Bulle   | à partir de 3 ans | Cap, Plérin                      | 17H                     | inscription nécessaire   |
| 04-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Plérin, à proximité du marché    | 8h30 à 12h              |  |
| 04-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Plérin, au Cap                   | 14h à 18h               |  |
| 06-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Saint Julien, bourg              | 8h30 à 12h              | Pour les écoles et centres de loisirs, inscription préalable                         |
| 06-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Ploufragan, place du centre      | 14h à 18h               | Pour les écoles et centres de loisirs, inscription préalable                         |
| 07-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Pordic, parc de la médiathèque   | 8h30 à 12h<br>14h à 18h | Pour les écoles, inscription préalable auprès du SMETTRAL                            |
| 09-avr       | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Langueux, esplanade de la mairie | 8h30 à 12h<br>14h à 18h | Pour les écoles, inscription préalable auprès du SMETTRAL                            |
| 19 au 23-avr | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Saint Briec, centre ville        |                         | Distribution des sacs jaunes   |
| Mi avril     | Bus du Smettral - sensibilisation  | tous              | Plédran                          |                         | Présence du bus du tri à l'occasion de la réunion publique "extension du tri en PAP" |
| 1 au 7-avr   | Collecte de téléphones portables usagés  |                   | Dans toutes les mairies          |                         |  |



En avril également, aura lieu comme chaque année la distribution des sacs jaunes pour les usagers de l'hyper centre de St Brieuc.

Enfin, depuis l'automne 2009, et en continuité sur l'année 2010, la Communication restera constante sur l'extension du tri sélectif en porte à porte sur les communes actuellement en apport volontaire (point développé ci-après).

## EXTENSION DU TRI SELECTIF EN PORTE À PORTE

Fin 2009, 8 communes sur les 14 que compte l'Agglomération de Saint Brieuc, étaient en apport volontaire pour ce qui concerne le tri des déchets, soit environ 30 000 habitants.

Le passage en porte à porte sur ces communes va continuer progressivement tout au long de l'année 2010.

Le démarrage des premières tournées a eu lieu sur la commune de Trégueux et va se faire sur la commune de Langueux le 9 mars 2010.

Une campagne de communication a été menée sur les communes concernées par l'extension en porte à porte :

- création et reproduction d'affiches d'information (format A3) distribuées dans les commerces et les lieux publics dans les semaines précédant la distribution des bacs,
- mise en place dans les réseaux abribus (affiches 120x176 cm) annonçant la mise en place du tri et les dates des réunions publiques,
- organisation de points presse et réunions publiques dans les communes concernées. Ces réunions ont abouti à des articles dans la presse locale avec photo des ambassadeurs en mission sur la commune,
- passage en porte à porte des ambassadeurs du tri recrutés pour cette mission avec la distribution du guide du tri et du calendrier de collecte à tous les usagers concernés.

Le nombre d'ambassadeurs recrutés pour cette opération et les différentes périodes sont les suivants :

| COMMUNES                              | Dates                          | Besoin en ambassadeurs sur 4 semaines | Besoin en ambassadeurs sur 5 semaines |
|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| TREGUEUX                              | du 23/11/2009<br>au 18/12/2009 | <b>6 ambassadeurs</b>                 |                                       |
| LANGUEUX                              | Du 25/01/2010<br>au 26/02/2010 |                                       | <b>4 ambassadeurs</b>                 |
| YFFINIAC +<br>HILLION +<br>PLEDRAN    | Du 01/03/2010<br>au 30/05/2010 |                                       | <b>5 ambassadeurs</b>                 |
| TREMELOIR +<br>TREMUSON +<br>ST DONAN | Du 30/08/2010<br>au 01/10/2010 |                                       | <b>2 ambassadeurs</b>                 |

Au vu des missions restant à effectuer, les contrats des ambassadeurs vont se prolongés sur une période de 3 mois du 1<sup>er</sup> mars au 29 mai 2010.

Cette équipe est managée par les Ambassadeurs actuellement en place.

Il est également prévu, comme indiqué page 4, l'acquisition de sacs de pré collecte distribués aux usagers qui ne pourront bénéficier de la mise en place de bacs individuels comme cela va être le cas dans certains lieudits en campagne. A ces endroits, des aménagements de dalles permettant la mise en place ou le maintien de bacs collectifs pour le tri ont commencé à être installés.

|   | Calendrier                  | A réaliser par                    | Enveloppe budgétaire prévue |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| -Embauche Ambassadeurs du tri intervenant en 2010                                   | Du 25/01/2010 au 01/10/2010 | Service RH                        | 30 000 €                    |
| -Location de 3 véhicules légers et utilitaires pendant la Campagne de Communication | Année 2010                  | Service Collecte                  | 8 000 €                     |
| -Impression des affiches de communication   | Année 2010                  | Service Communication et Collecte | 7 500 €                     |



# **- ANNEXES -**

- calendriers de collecte 2009**
- adhésifs de tri jaunes et verts**
- affiches A3 de consignes de tri**
- guide du tri**
- ruban d'adhésivage**
- support de communication ambassadeurs**
- support pour contrôle de bacs**
- affiches de communication**