

DISTANCIEL



RÉSULTATS DE L'ÉTUDE SUR LES BONNES PRATIQUES DES COLLECTIVITÉS « PERFORMANTES » DE NOUVELLE-AQUITAINE



Webinaire du 30 septembre 2024





Ordre du jour

- Indicateurs et panel de collectivités
- Modalités d'enquête
- Analyse des entretiens : 3 axes essentiels



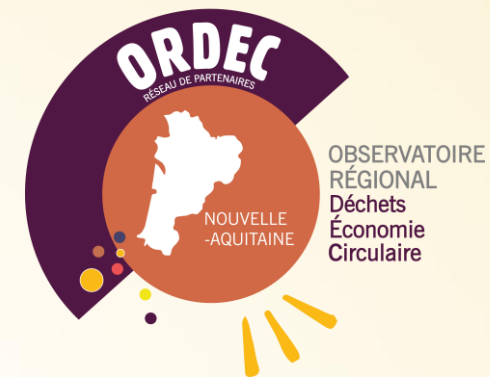
Webinaire enregistré



Support sur la médiathèque AREC



Temps d'échanges dédiés



Indicateurs et panel de collectivités



Thématiques et indicateurs de performance retenus

■ Comité de pilotage :  +  + 

Focus sur
les
résiduels

DMA

Évolution de la production de DMA de 2015 à 2021

OMR

Évolution de la production d'OMR de 2015 à 2021

Tout-venant

Évolution de la production de tout-venant de 2015 à 2021

DMR

Évolution de la production de DMR de 2015 à 2021
(OMR + tout-venant)

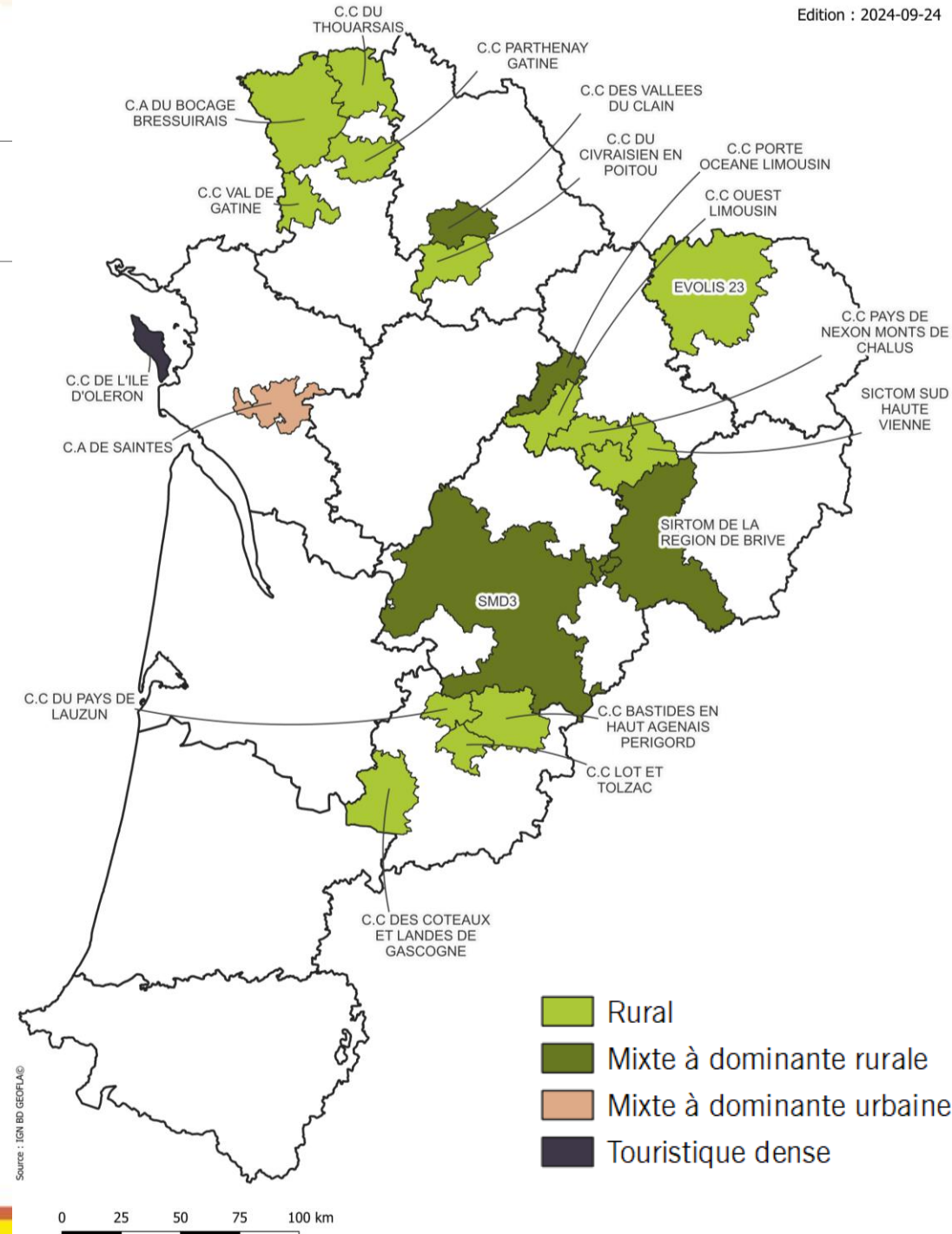
Composition du panel des collectivités « performantes »

■ Pour chaque indicateur, panel de collectivités selon un niveau de performance* minimal à atteindre

- EPCI atteignant un niveau de performance minimal dans au moins 2 indicateurs retenus
- Sélection au cas par cas des EPCI performant sur 1 indicateur et au regard d'autres critères spécifiques (fusion d'EPCI en venir, performances limitées)

➔ 23 collectivités sélectionnées via les 4 indicateurs retenus

*Niveau de performance = moyenne de l'indicateur – écart type de l'indicateur

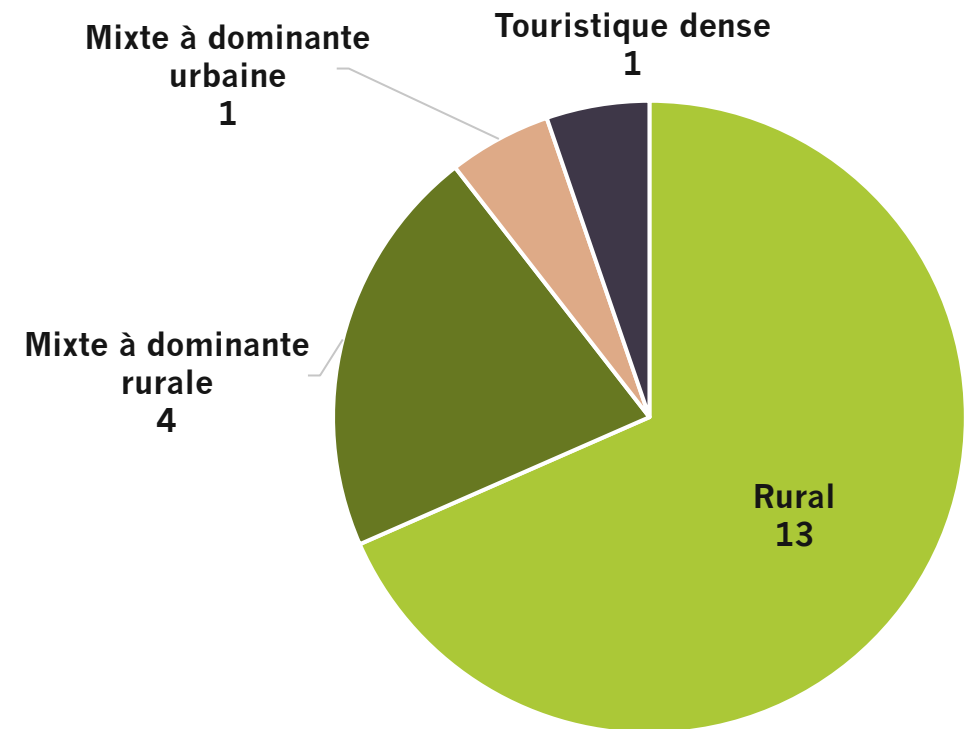


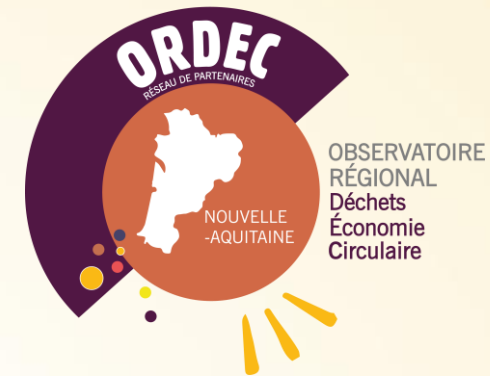


Les collectivités interviewées

- 83% de taux de retour
- 19 collectivités interviewées sur les 23 initialement prévues

- C.A DE SAINTES
- C.A DU BOCAGE BRESSUIRAIS
- C.C BASTIDES EN HAUT AGENAIS PERIGORD
- C.C DE L'ILE D'OLERON
- C.C DES COTEAUX ET LANDES DE GASCOGNE
- C.C DES VALLEES DU CLAIN
- C.C DU CIVRAISIEN EN POITOU
- C.C DU PAYS DE LAUZUN
- C.C DU THOUARSAIS
- C.C LOT ET TOLZAC
- C.C OUEST LIMOUSIN
- C.C PARTHENAY GATINE
- C.C PAYS DE NEXON MONTS DE CHALUS
- C.C PORTE OCEANE LIMOUSIN
- C.C VAL DE GATINE
- EVOLIS 23
- SICTOM SUD HAUTE-VIENNE
- SIRTOM DE LA REGION DE BRIVE
- SMD3





Modalités d'enquête

Modalités d'enquête des collectivités

1. Contact téléphonique

- Présentation de l'étude
- Prise de rendez-vous avec le bon interlocuteur

2. Envoi des documents

- Questionnaire + courrier
- + lien visio

3. Entretien en visioconférence

- Entre 1h30 et 2h par collectivité

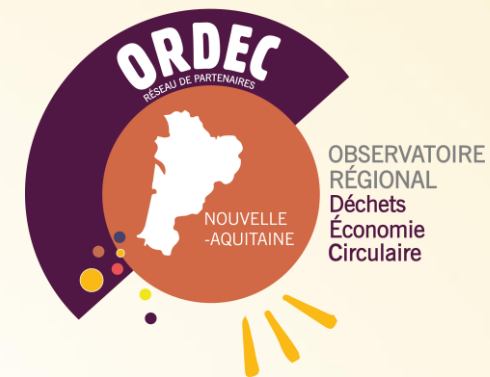


Trame du questionnaire

- Préambule avec données descriptives de la collectivité compilées par l'AREC

- Questions générales communes dans un onglet d'introduction

- Questions regroupées par thématique évoquant plusieurs aspects de la gestion des déchets :
 - Sensibilisation ;
 - Prévention ;
 - Gestion des déchets ;
 - Synergies territoriales / Écoconception ;
 - Tarification incitative ;
 - Moyens, suivi & évaluation.



Analyse des entretiens : 3 axes essentiels





Analyse des entretiens : 3 axes essentiels

- Actions déterminantes décrites par les collectivités pouvant se regrouper sous 3 grands axes de réflexion qui constituent un schéma complet d'actions :
 - 1) Proposer un service de qualité, fonctionnel et simple
 - 2) Communiquer efficacement et régulièrement
 - 3) Mettre en place des mesures de contrôle des déchets pris en charge par le SPPGD

- Remarques préalables :
 - Objectif : identifier les bonnes pratiques
 - Analyse par typologie de territoire, envisagée initialement, peu pertinente au vu de la taille de l'échantillon des EPCI retenus

**1er AXE**

Proposer un service de qualité, fonctionnel et simple

I Réorganisation des collectes (OMR et/ou CS) et choix des équipements

- Initiée à la faveur de la fusion d'EPCI, la mise en place des Extensions de consignes de tri (ECT) ou la mise en place de la Tarification Incitative (TI)
- Cette réorganisation nécessite de :
 - Réduire les fréquences de collecte (OMR et/ou CS)
 - Densifier les PAV (OMR et/ou CS)
 - Réorganiser en profondeur le schéma de collecte OMR et/ou CS : changement de mode de collecte, des flux collectés, des types contenants, des volumes de bacs, ...)

79%
15/19

I Réorganisation des déchèteries

- Initiée par la nécessité d'accueillir davantage de flux triés tout en garantissant un accès facile et sécurisé aux équipements
- Elle passe par :
 - Réorganisation du quai (ajout de bennes pour de nouvelles filières, positionnement du tout-venant en bout de quai pour obliger au tri)
 - Travaux de rénovation, réhabilitation pour accueillir plus de filières (nouvelles REP) et créer des zones de réemploi

95%
18/19



1er AXE

Proposer un service de qualité, fonctionnel et simple

■ Mise en place des **extensions de consignes de tri**

- Passage obligatoire pour toutes les collectivités : mais de bons résultats pour des collectivités récemment passées aux ECT.
- Points forts des EPCI performants :
 - Communication renforcée
 - Suivi accru des performances : utilisation des caractérisations, retours de terrain.

58%
11/19

■ Mise en place de la **tarification incitative**

- Passage souhaité pour toutes les collectivités à plus ou moins long terme
- Points forts des EPCI performants : **un accompagnement fort des usagers**
 - Des outils de communication variés → atteindre le plus grand nombre
 - Numéro vert ou numéro de téléphone dédié → bonne écoute des doléances et des questions
 - Des messages répétés

47%
9/19

**1er AXE**

Proposer un service de qualité, fonctionnel et simple

La mise en place de nouveaux tris et de nouvelles filières



100%
19/19

Filières REP

- Mise en place systématique des filières REP existantes (exception faite parfois des plus récentes PMCB, jouets, ABJ, ASL, ...)

Autres tris et filières

- Extraire au maximum les flux valorisables du tout-venant pour augmenter la valorisation matière (coquilles d'huîtres, polystyrène, plastique rigide, plastiques souples, pneus, plâtre, métaux spécifiques, ...)
- S'appuyer sur un tissu local d'acteurs pour valoriser les nouveaux tris (acteurs économiques, associations, ressourceries/recycleries)

**1er AXE**

Proposer un service de qualité, fonctionnel et simple

■ Développement d'une dynamique du réemploi et de la réparation

89%
17/19

■ Promotion de la seconde main

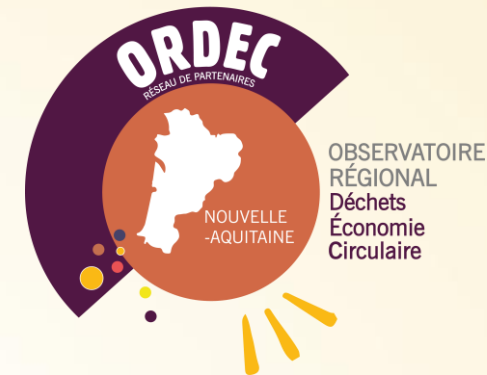
- Zones de dons et gratuité sur la déchèterie
- Recycleries/ressourceries (création ou soutien/aide à la création)
- Matériauthèques (Création ou soutien/aide à la création)
- Promotion des bourses aux vêtements, bourses aux jouets, gratifieria, bourses matériaux (vente à prix bas d'invendus)

■ Réparation

- Repair café
- Journées de la réparation autour de thèmes (vélo, meubles, petits électroménager, ...)
- Ateliers participatifs / échanges de savoirs



« Certains points où les colonnes ont été doublé voire triplé avec la mise en place des extensions de consignes de tri »



« Objectif d'un dispositif de collecte homogène sur le territoire. »

Echanges

On vous écoute !

« Réduction de la fréquence en C0,5 ainsi que la taille du bac noir. »

« Vrai engagement politique »

« TEOMI = révolution pour une collectivité et pour les citoyens »

« Zone donnez-prenez »
« Gratifieria »

« Évolution technique : déchèterie à plat avec 3 agents en continu pour un meilleur contrôle des dépôts des usagers. »



 2ème AXE

Communiquer efficacement et régulièrement : la clé du succès

- **Bien communiquer** pour que le programme de prévention et gestion des déchets proposé par la collectivité soit connu, compris et partagé par tous (usagers, agents, élus, ...)
 - **Communiquer à toutes les étapes** pour préparer les usagers aux changements
 - **Utiliser tous les supports de communication existants** (affichages, courriers, flyers, magazines, sites web, réseaux sociaux, réunions, ateliers, application dédiée, démarchage en porte-à-porte...)
 - Campagnes ciblées sur les thèmes phares du moment (ECT, biodéchets, déchets verts, ...)
 - Numéro vert ou ligne téléphonique dédiée pour répondre aux interrogations des usagers
 - **Visites de sites** (comprendre la chaîne de traitement des déchets)
- **Sensibiliser**
 - **En milieu scolaire** (animations sur différents thèmes en fonction des actions : tri, gaspillage, compostage, réemploi, ...) : souvent pris en charge par une association locale
 - **Les particuliers au compostage** : formation obligatoire conditionnée à la remise du composteur
 - **Les professionnels lors de la mise en place de la redevance spéciale** : au cas par cas
 - **Les élus** : principalement lors de réunions ou sur demande d'interventions spécifiques

 100%
19/19 100%
19/19


 2ème AXE

Communiquer efficacement et régulièrement : la clé du succès

■ Bien former les agents


■ Gardien de déchèterie : un métier de plus en plus qualifié → « Valoriste »

- Connaitre et maîtriser les cahiers des charges techniques des Eco-organismes pour appliquer et faire bien appliquer les consignes de tri ;
- Maîtriser les enjeux de la collectivité (réduction des "ultimes" > enjeux financiers et environnementaux, intérêt du compostage, du réemploi, ...)
- Communiquer auprès des usagers ;
- Formation continue nécessaire.

 63%
12/19

■ Maître composteur et/ou guide composteur : des nouveaux métiers dans les collectivités

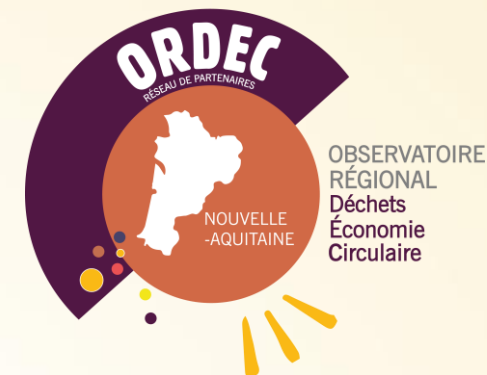
- Compétences spécifiques validées par une formation ;
- Compétence indispensable en interne dès lors que l'on développe le compostage et toutes actions sur les déchets organiques (déchets alimentaires, déchets verts, ...).

 63%
12/19

→ **Nécessité pour toutes les collectivités de mettre en place des systèmes de contrôle malgré tous les efforts produits sur la qualité du service et la communication/sensibilisation des usagers**



« Rencontre des associations de professionnels : le passage en RI a donné une impulsion à la communication générale. »



Echanges

On vous écoute !

« Partenariat avec 3 associations locales pour les animations en milieu scolaire. »

« Grosse campagne de communication pour expliquer pourquoi il y a une augmentation du prix malgré l'incitativité... »

« Communication sur les réseaux sociaux (FaceBook, instagram, ...) »

« Pano pocket »

« Opérations en porte-à-porte pour sensibiliser les foyers. »




**3ème AXE**

Mettre en place des mesures de contrôle des déchets pris en charge par le SPPGD

■ Contrôler les accès en déchèteries : le badge plébiscité


- Limiter l'accès aux seuls résidents du territoire
- Limiter le nombre d'accès annuel des particuliers (si tel est le fonctionnement)
- Identifier les usagers professionnels → Tarification (nombre de passage, nature de déchets, volume, ...)
- Identifier les usagers particuliers → Tarification (si limitation des volumes pour certains déchets)



89%
17/19

■ Réaliser des caractérisations

- Sur flux OMR et/ou tout-venant
 - suivi des erreurs de tri
 - orientation de la communication



89%
17/19



■ Collecter en sacs transparents

- Contrôle visuel pour refus de collecte + vérification que l'utilisateur est bien dans la base de facturation
- Attention, collecte en sac non recommandée par la CNAM (R437)

Mettre en place des mesures de contrôle des déchets pris en charge par le SPPGD

■ S'appuyer sur les agents : premiers observateurs de terrain

■ Lors des collectes : des procédures rodées

- Contrôle visuel des contenants pour refus de collecte : ambassadeur en amont de la collecte ou agents de collecte
- Signalement des erreurs à l'utilisateur par étiquettes, rubans, flyers, ...et prise de photos
- Envoi de courrier explicatif et/ou prise de RDV par les ambassadeurs
- Si récurrence, prise de contact téléphone et/ou RDV avec l'utilisateur par les ambassadeurs
- Recours aux sanctions et amendes en cas de nouvelle récurrence

■ Sur les déchèteries : le rôle clé du gardien

- Professionnalisme
- Approche pédagogique pour accompagner les usagers

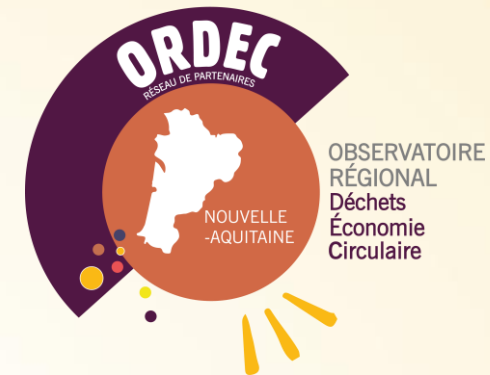
■ Cas particulier des **dépôts sauvages**

- Mise en place de « brigades vertes » ou agents de lutte contre les incivilités (+ caméras)
 - identifier les auteurs, les sensibiliser et leur faire payer le traitement des déchets

 100%
19/19



« Dispositif d'accès par badge. »
« Accès par macaron. »



« Agents compétents et avec une vraie conscience professionnelle. »

« Gardiens de déchèteries formés. »

Echanges

On vous écoute !

« Nous acceptons les professionnels et collectivités en déchetterie moyennant la facturation d'une redevance. »

« Partenariat avec la gendarmerie : procédure simplifiée de dépôt de plainte pour dépôts sauvages. »

« Limitation en nombre et volume que pour les déchets verts. »





À retenir

■ Collectivités performantes : des actions à tous les niveaux

- Pas d'action phare clé du succès mais un **ensemble d'actions cohérentes** qui permettent d'obtenir de bons résultats

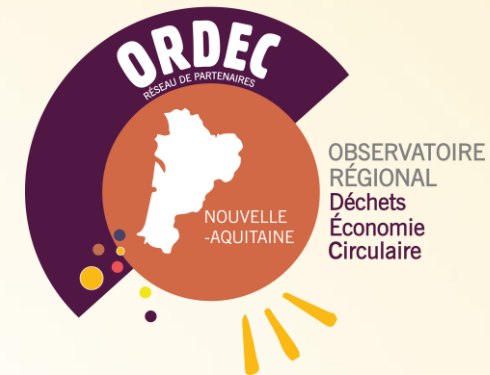
■ Incontournables pour que les performances soient au rendez-vous :

- Un **schéma de collecte** des déchets cohérent et fonctionnel, défendu par les élus de la collectivité et les agents de terrain
- Des **agents formés**, relais de l'organisation choisie et capables d'expliquer les enjeux (réduction des déchets "ultimes" engendrant une réduction des coûts, gains environnementaux du recyclage et du réemploi, ...)
- Une **communication intense et aux canaux variés** pour toucher un maximum d'utilisateurs
- Une **communication de répétition des messages** aussi souvent que nécessaire et le plus tôt possible : modalités de collecte, consignes de tri, bonnes pratiques (compostage, réemploi, ...)
- **Suivi des performances** pour mettre en place des informations ciblées (erreurs de tri récurrentes)
- Des **contrôles pour sanctionner** le cas échéant

→ Engagement des élus : Facilitateur de la réussite des actions.



« Portage politique »



« Formation et
professionnalisation des agents »

Echanges

On vous écoute !

« Organisation cohérente »

« Communication et répétition
des messages »

« Sensibilisation et partage
des informations »





OBSERVATOIRE
RÉGIONAL
Déchets
Économie
Circulaire

MERCI DE VOTRE ATTENTION & MERCI AUX COLLECTIVITÉS RÉPONDANTES

Retrouvez les données de l'ORDEC sur le site de datavisualisation
www.ordec.arec-nouvelleaquitaine.com

Toutes les publications de l'AREC sont disponibles en ligne
sur www.arec-nouvelleaquitaine.com ou sur demande à info@arec-na.com



60 rue Jean-Jaurès
CS 90452

86011 Poitiers Cedex

05 49 30 31 57

info@arec-na.com

www.arec-nouvelleaquitaine.com

[@AREC_NA](https://twitter.com/AREC_NA)