



Enquête de satisfaction déchetteries

CLCV

28 Août 2017

La déchetterie : un service public de première importance et en plein essor

La déchetterie est à la fois un service public de proximité et un service environnemental qui est relativement peu étudié et peu discuté. Pourtant son importance est manifeste.

Selon un recensement de l'ADEME en 2015, les déchetteries ont collecté 12,5 millions de tonnes de déchets, soit environ le tiers des déchets collectés par les services municipaux (sachant que les déchets des particuliers et artisans sont essentiellement collectés par ces services municipaux).

Plus encore, les déchetteries jouent un rôle très important dans le recyclage et la gestion de déchets complexes. En effet, certains déchets se prêtent mal à la collecte en porte à porte (au moyen des poubelles) et les municipalités imposent alors aux particuliers d'aller à déchetterie. Il s'agit par exemple des déchets verts, soit les résidus du jardinage/élagage, ou des déchets de travaux dans la maison/bricolage. Il s'agit d'une contrainte non négligeable pour le particulier et qui, selon nous, oblige la collectivité à proposer un service de déchetterie proche et performant.

Enfin, la déchetterie sert aussi de « voiture balai », notamment quand les particuliers vident leur grenier. Ce fait est notamment valable pour les déchets équipements électriques et électroniques (DEEE micro-ondes, ordinateurs, téléphones portables, etc.), qui, avec l'incessant renouvellement technologique, sont en forte croissance. A l'origine, la déchetterie n'était pas forcément un débouché important de ces équipements mais au final, elle représente le premier vecteur de collecte de ces déchets.

Dans un contexte où le recyclage se développe de façon considérable, l'outil de la déchetterie est beaucoup monté en puissance. L'ADEME a recensé plus de 4500 sites de déchetteries publiques, soit une multiplication de leur nombre par 12 en 25 ans.

Les déchetteries sont ainsi un outil central de la politique de recyclage de déchets, notamment car il s'agit d'un point de collecte « ultime » : si la déchetterie n'est pas fréquentée, le risque est d'avoir une mauvaise collecte qui entrave le développement du recyclage. Elles représentent aussi un enjeu de service pour les habitants qui s'y rendent de plus en plus fréquemment, soit parce qu'ils y sont contraints (certains déchets ne peuvent se ramener qu'en déchetterie), soit parce que le réflexe du recyclage (et donc de l'apport volontaire) est de plus en plus présent. Il est alors légitime de poser la question de la qualité de service des déchetteries, au même titre que celui des transports en commun ou des cantines scolaires par exemple.



D'après les retours que nous avons pu avoir des usagers, les enjeux concernaient surtout la facilité d'accès à une déchetterie (elles ont parfois situées loin des bassins de vie, notamment en milieu urbain), l'information donnée au préalable quant aux déchets collectés ou non par la déchetterie et la qualité de l'accueil sur place. Outre ces points, nous avons aussi tenu à revenir sur le mode de tarification du service.

La première enquête nationale par une association d'usagers

D'après nos recherches, la question de la satisfaction des usagers de la déchetterie n'avait jamais été étudiée (au niveau national) par une association de consommateurs. De la même façon, ce sujet est aussi méconnu des pouvoirs publics. Les collectivités locales, en tant qu'autorité organisatrice, mènent régulièrement ce type d'enquête sur leur territoire (souvent à usage interne), mais elles émanent donc rarement des autres parties prenantes. Constatant cette carence sur un secteur en plein essor, nous avons ainsi souhaité réaliser cette enquête.

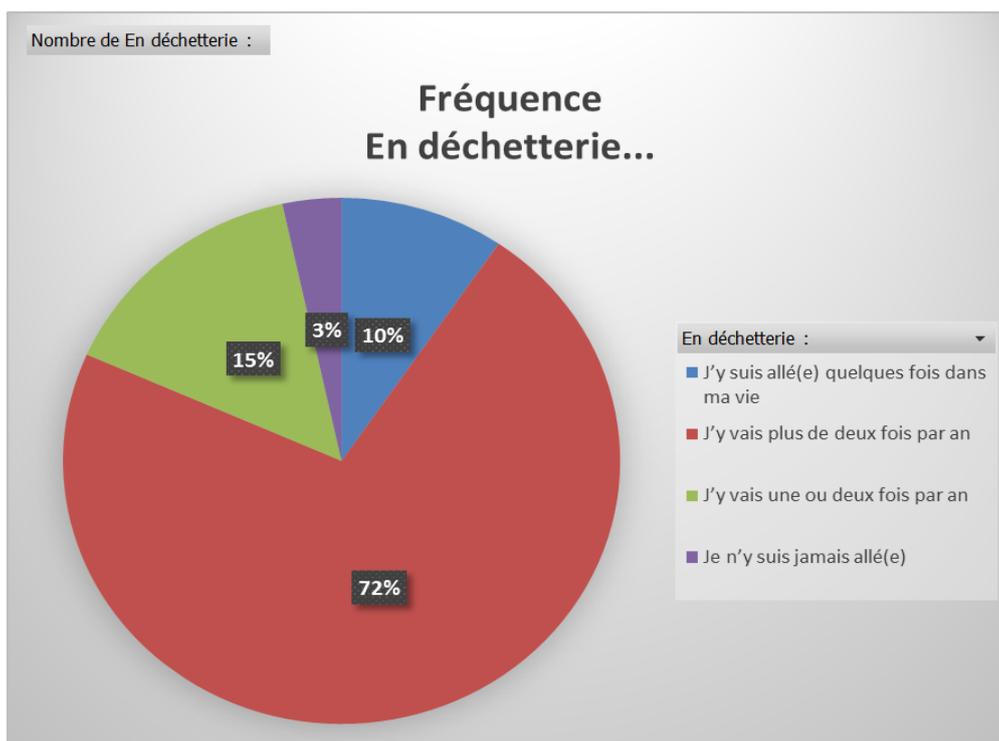
Les résultats de l'enquête

Méthode

Nous avons sondé les particuliers en mettant en ligne un questionnaire sur notre site CLCV.org au mois de mai 2017. Un peu plus de 800 personnes (849) ont répondu au questionnaire et les participants se répartissent d'une manière assez uniforme sur la quasi-totalité du territoire. Le point spécifique est que l'on constate une sous-représentation des territoires très urbains (l'ensemble de l'Île-de-France plus le département du Rhône et des Bouches-du-Rhône représentent 12 % de notre panel, soit moitié moins environ que leur part dans la population).

Par ailleurs, la majorité des répondants indique se rendre assez régulièrement en déchetterie (plus de deux fois par an). Même si cette fréquence concerne beaucoup de Français, on peut considérer que nos répondants sont un public d'utilisateurs plus fréquents que la moyenne (ce qui est assez logique : plus on utilise, plus on a envie de répondre à un questionnaire sur le sujet).

Je suis allé(e) en déchetterie...



Quand on regroupe ces caractéristiques, on voit que l'enquête a touché les utilisateurs réguliers qui sont plutôt situés en dehors des centres urbains. Le fait est logique puisque, précisément, les utilisateurs réguliers de déchetteries se trouvent plus souvent hors des centres urbains (avec jardins pour espaces verts, surface de logement importante, présence d'un garage ou débarras) et, le fait est connu, les habitants des grands centres urbains se rendent moins en déchetterie (moins de motorisation, accès plus difficile, moins de besoin « vide-grenier » avec un appartement qu'avec une maison). Sur ce point, notre enquête présente l'intérêt de bien donner la parole aux usagers réguliers et donc concrètement concernés par ce service. Le point faible objectif est que l'on cerne beaucoup

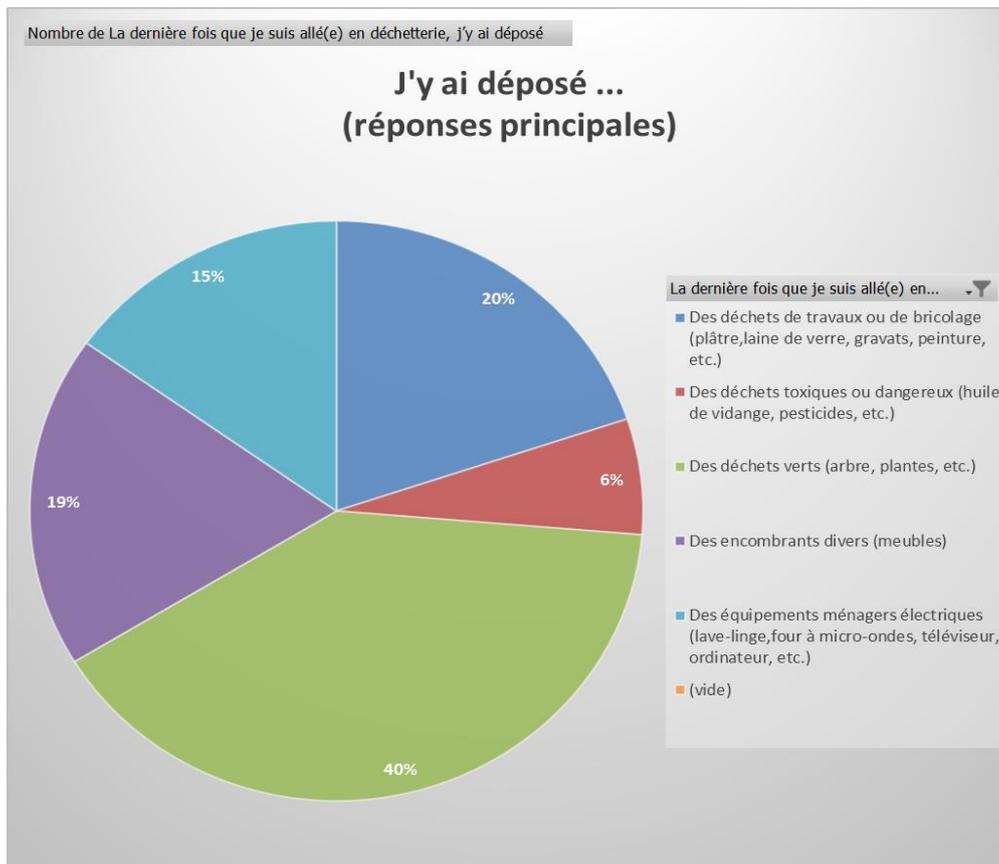
moins l'opinion des personnes non utilisatrices en milieu. Il serait justement intéressant de mieux cerner les difficultés de ce type d'usagers où, d'une manière générale, la collecte et le recyclage sont plus faibles que la moyenne.

Types de déchets déposés

Les déchets verts arrivent en tête des dépôts à la déchetterie

Concernant le type de déchets déposés, on voit que les déchets verts arrivent nettement en tête. Le fait peut sembler quelque peu surprenant ; on s'attendrait plus à voir en tête les déchets de travaux et de bricolage ou de vide-greniers. Mais les résultats confirment aussi ce que l'on sait des politiques récentes des municipalités qui tendent à ne pas collecter en porte à porte les gros volumes de déchets verts (car ils encombrant les poubelles) et demandent à les amener en déchetteries (ce que font donc les habitants quand ils ont fait leur opération d'élagage/nettoyage du jardin). Viennent ensuite, chacun dans des proportions analogues, les types courants de déchets « volumineux » : travaux/bricolage, équipements électriques ou électroniques, encombrants (meubles, etc.). Il est à noter un segment assez faible, mais non négligeable, de déchets toxiques ou dangereux (ce qui est une autre fonction des déchetteries).

La dernière fois que je suis allé(e) en déchetterie, j'y ai déposé...

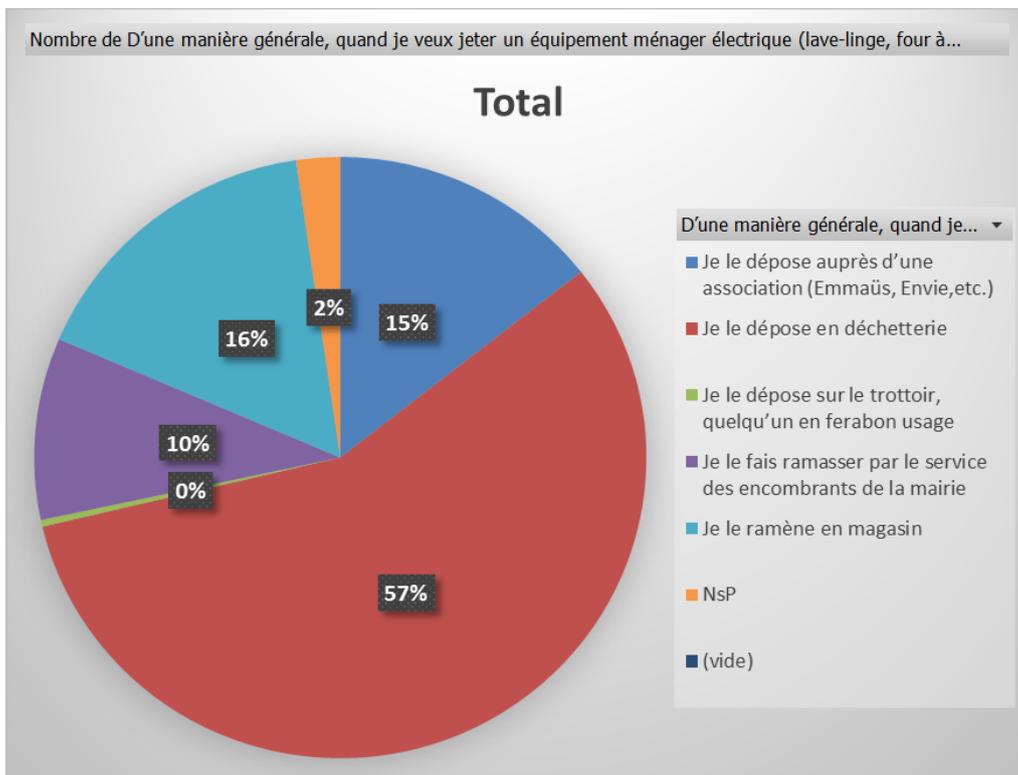


La déchetterie : premier lieu où l'on dépose les déchets d'équipements électriques

Nous avons posé une question spécifique sur les équipements électriques et électroniques (télévisions, ordinateurs, micro-ondes, etc.) d'une part, car l'enjeu de collecte est très prononcé dans ce domaine (le développement du recyclage de ces déchets est entravé par une collecte trop faible), et d'autre part, du fait de la mobilisation intense des bénévoles de la CLCV sur ce sujet. Il apparaît que les déchetteries constituent un important moyen de dépôt de ces déchets alors même que des règlements spécifiques sont venus promouvoir la collecte en magasin par exemple. On constate que la déchetterie a une fonction importante de réception des vide-greniers, y compris pour les équipements ménagers. Par ailleurs, on peut constater avec satisfaction que le débouché associatif de l'économie sociale et solidaire commence à être assez bien connu.

Comment ramène-t-on un équipement électrique usager ?

D'une manière générale, quand je veux jeter un équipement ménager électrique (lave-linge, four à micro-ondes, téléviseur, ordinateur, etc.), je...

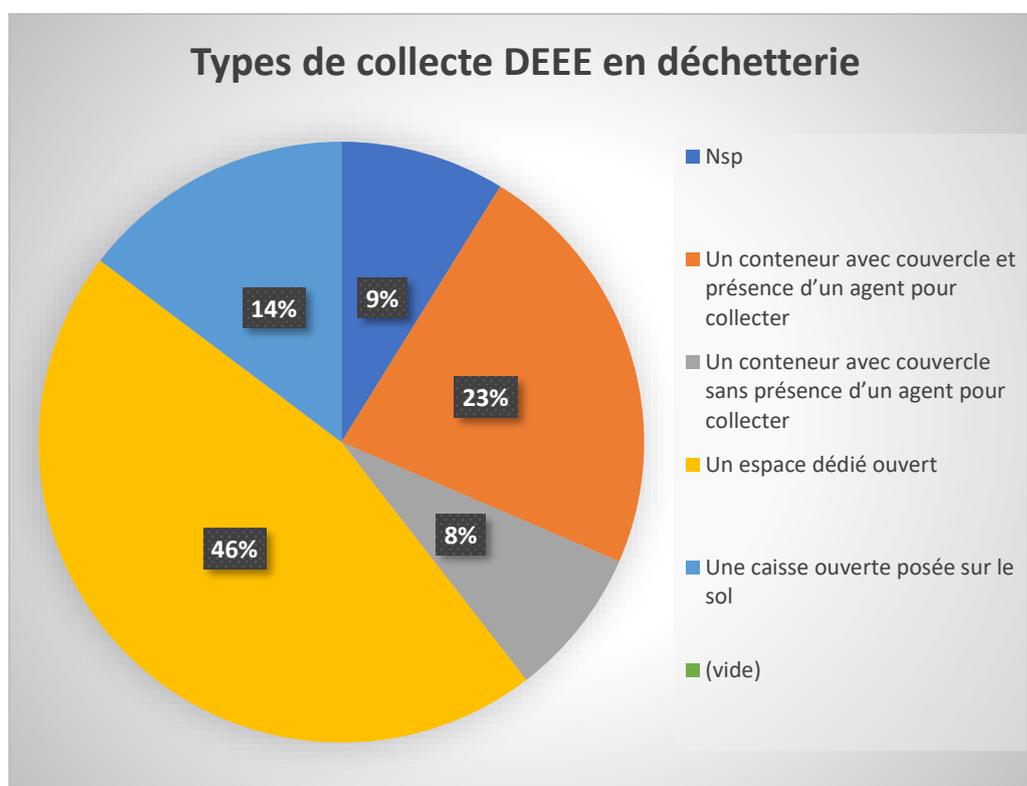


Nous avons aussi posé une question sur la qualité technique de la collecte de ces équipements. Il apparaît que, dans la moitié des cas environ, les sondés ont déposé l'équipement dans un espace dédié ouvert. Si on ajoute des caisses non dédiées aussi ouvertes, la proportion approche les 60 %. Une petite proportion seulement propose le moyen recommandé par les experts (espace dédié avec couvercle et agent pour collecter). Il faut souligner qu'une collecte en espace ouvert aboutit souvent à une dégradation du déchet (avec la pluie, etc.) ce qui nuit à son potentiel de recyclabilité.

Qualité de la reprise : quelques incertitudes

Notre enquête n'avait pas pour but principal d'évaluer la qualité technique de la reprise, mais nous avons posé une question qui peut avoir valeur de test en la matière. Il était demandé de quelle manière la déchetterie proposait de reprendre le DEEE (les différentes options couramment pratiquées étaient proposées).

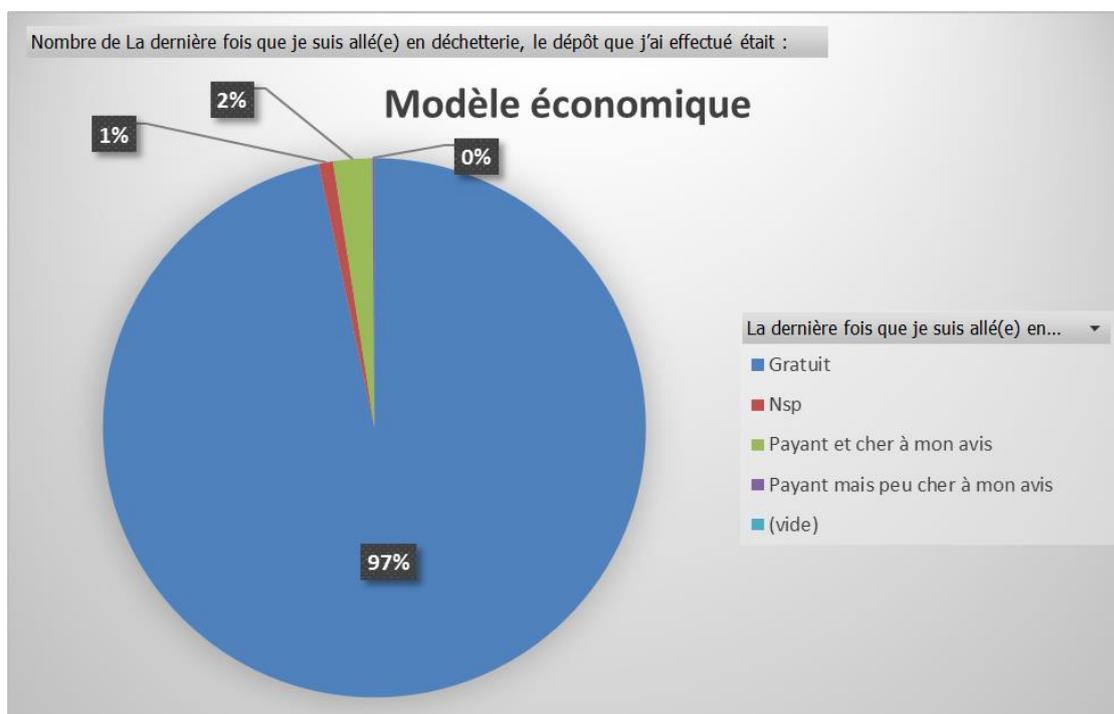
Lorsque je vais en déchetterie, l'espace dédié à la collecte des équipements ménagers électriques (fours à micro-ondes, ordinateurs, etc.) est...



La déchetterie : quasi toujours gratuite pour les particuliers

Nous avons ensuite demandé si l'accès la déchetterie était gratuit ou payant (la politique en la matière pouvant varier selon les communes). Il apparaît que, dans l'immense majorité des cas, la prise en charge est gratuite. Cela confirme les informations données par la collectivité locale dont la politique annoncée est souvent de donner l'accès gratuit aux particuliers résidents de la commune et, par contre, de faire payer les professionnels (artisans BTP, commerçants, etc.).

La dernière fois que je suis allé(e) en déchetterie, le dépôt que j'ai effectué était...



Les usagers se déclarent satisfaits

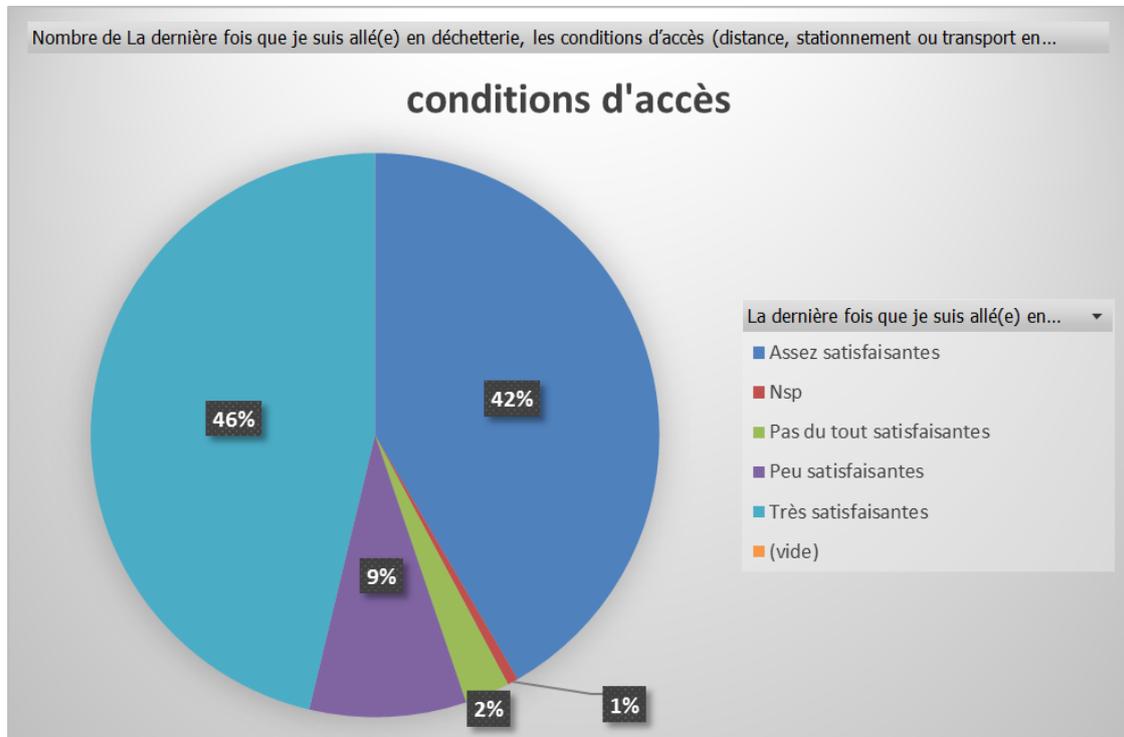
Nous passons ensuite à plusieurs questions de satisfaction des usagers.

Concernant les conditions d'accès, on voit que la grande majorité des sondés les jugent comme très satisfaisantes. Il faut dire qu'il s'agit d'un public d'utilisateurs réguliers plutôt en dehors des grands centres urbains (ces derniers étant considérés comme les territoires problématiques en la matière). Le résultat témoigne en tout cas d'une bonne implantation des déchetteries sur une large partie du territoire.

Il en va de même pour la qualité de l'accueil et de l'information donnée sur site qui est très majoritairement jugée comme satisfaisante. Cet aspect compte car, arrivée à la déchetterie avec une catégorie de déchets, la personne doit être bien renseignée sur l'endroit où elle va les déposer.

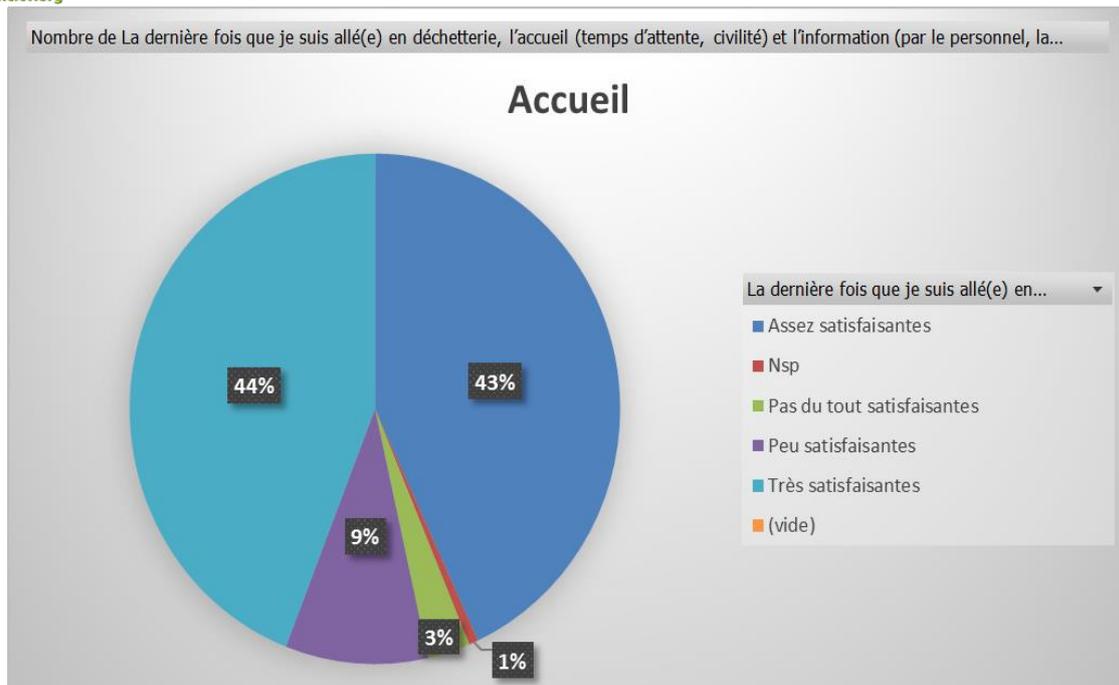
Question de satisfaction sur les conditions d'accès au site

La dernière fois que je suis allé(e) en déchetterie, les conditions d'accès (distance, stationnement ou transport en commun) étaient...



Question de satisfaction sur l'accueil et l'information des usagers sur site

La dernière fois que je suis allé(e) en déchetterie, l'accueil (temps d'attente, civilité) et l'information (par le personnel, la signalétique) ont globalement été...



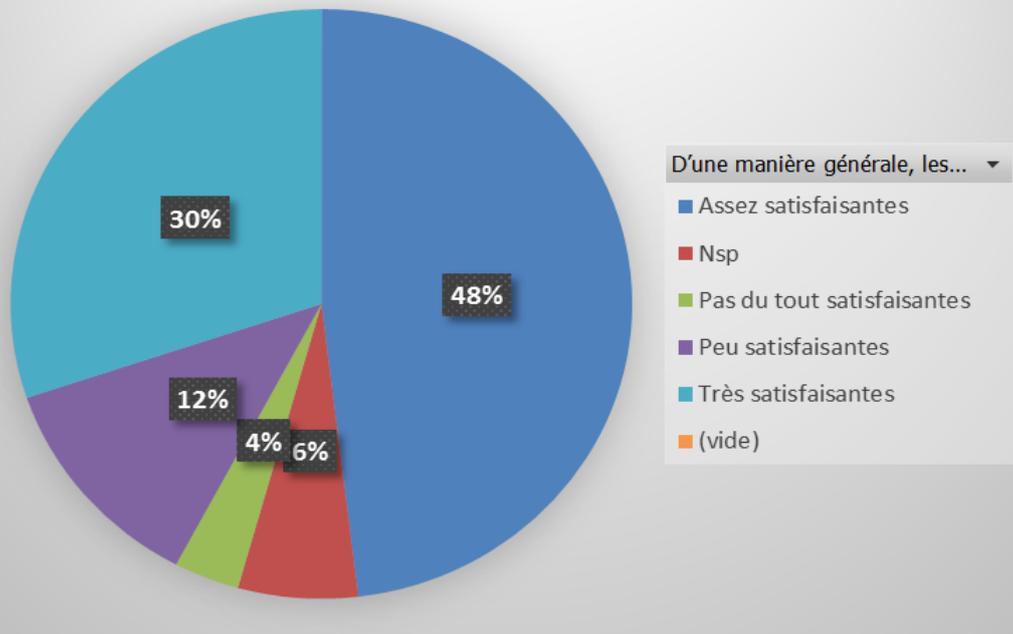
Tout en gardant des résultats forts positifs, on constate une nuance pour la question concernant l'information préalable donnée à l'utilisateur (en mairie, internet, presse, etc.) relative au service local de déchetteries. Il arrive en effet que les usagers ne parviennent pas à savoir exactement ce que prend ou pas la déchetterie, en partie car les règles diffèrent selon les territoires. Ici, les résultats restent tout à fait positifs car il s'agit d'un public d'habitues, donc au fait des conditions de reprise.

Question de satisfaction sur l'information préalable de l'utilisateur

D'une manière générale, les informations (site internet, informations en mairie, presse, etc.) relatives à mon service local de déchetterie (accessibilité, types de déchets pouvant être déposés, conditions tarifaires) sont...

Nombre de D'une manière générale, les informations (site internet, informations en mairie, presse,...

Qualité des informations



D'une manière générale, en ressort en tout cas une bonne satisfaction sur le service rendu.



Les usagers veulent continuer avec le financement par l'impôt et l'accès gratuit à la déchetterie

La dernière question revient sur le modèle de financement des déchetteries. De la manière la plus neutre possible, nous avons demandé aux sondés de se prononcer sur un débat important dans le domaine des services environnementaux et qui se présente de la façon suivante.

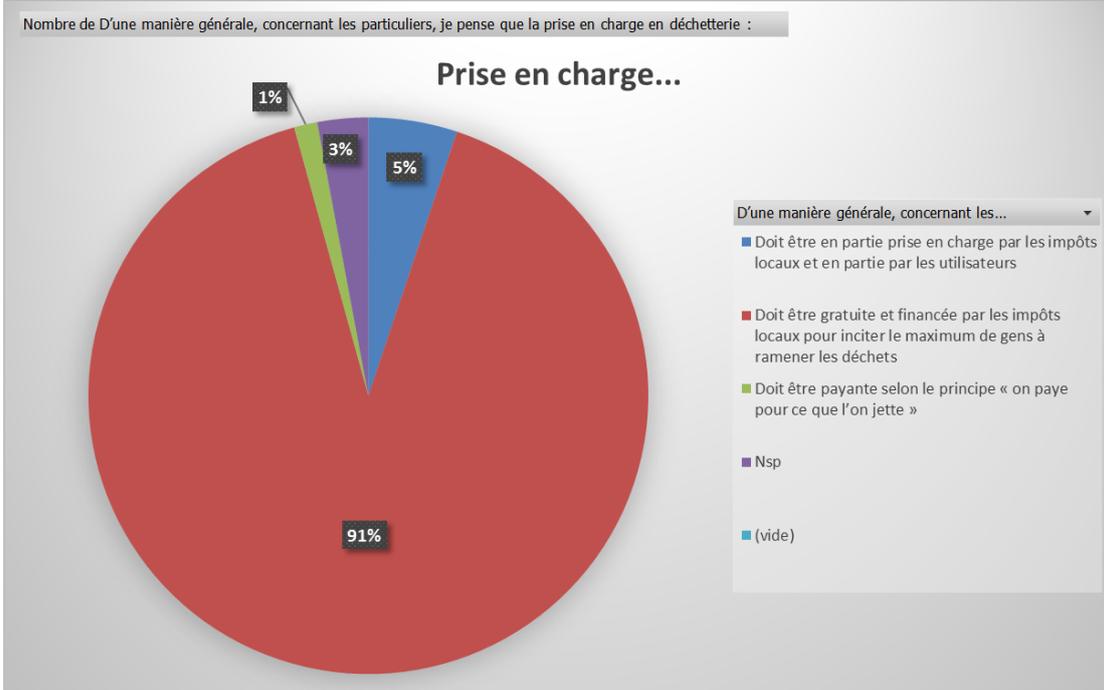
- On peut financer le service de déchetteries par de la fiscalité locale. La population est mise à contribution selon une logique fiscale courante (en fonction du revenu, du nombre d'enfants, etc.) et les personnes ne paient donc pas en fonction de leur utilisation de la déchetterie.
- L'autre logique consiste à considérer que la déchetterie est un service dont l'utilisation entraîne une facturation « à l'acte », selon l'utilisation (il s'agit alors d'un service « consumériste »). Dans ce cas, seuls les utilisateurs paient et il n'y a pas de financement universel. La tarification à l'acte peut intégrer des éléments de pondération plutôt issus de la fiscalité (tarif en fonction du revenu par exemple). Parmi les services municipaux, les cantines scolaires obéissent par exemple à cette logique.

On notera qu'il est possible de mélanger les deux formes de financement (une part la fiscalité, une part la tarification pour ceux qui utilisent), comme cela se fait sur certains services publics.

On sait que les déchetteries ont très majoritairement décidé d'adopter un financement par la fiscalité pour les particuliers (comme le montre bien notre enquête, ces derniers sont rares à devoir payer l'utilisation de la déchetterie ; le financement intervient par le paiement universel de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères) et par un financement plutôt à l'acte pour les professionnels (les artisans BTP paient ainsi quand ils vont à la déchetterie).

Chaque option a sa logique et ses arguments. Nous avons mentionné l'argument le plus souvent avancé pour chacune des options : le paiement à l'acte présente le mérite de l'équité (on paie ce que l'on utilise), le paiement par la fiscalité est le plus incitatif à déposer en déchetterie (car cela est gratuit), ce qui est positif pour l'environnement.

D'une manière générale, concernant les particuliers, je pense que la prise en charge en déchetterie...



On constate que les répondants choisissent, avec une quasi-unanimité, un mode de financement par la fiscalité. Les résultats sont en partie influencés par le fait que le public de répondants sont des utilisateurs assez réguliers des déchetteries et qui ont donc plutôt intérêt à ce financement par la fiscalité. Cependant, le caractère très tranché du résultat (9 sur 10) sur plus de 800 répondants montre, selon nous, que cette option est nettement préférée par les usagers.



Conclusion et perspectives

On peut faire remarquer que la déchetterie est un outil peu connu et discuté de la politique environnementale alors qu'il est en plein essor et que la satisfaction des utilisateurs est élevée. Le modèle économique, assez traditionnel (financement par l'impôt local), est aussi plébiscité. On constate par ailleurs une nette croissance des volumes captés par les déchetteries.

Ces constats doivent nous rappeler que les bons chantiers environnementaux ne sont pas toujours très high tech ou portés par une innovation très notable. Dans le cas de la déchetterie, un instrument traditionnel avec un bon maillage peut produire de la satisfaction et de la performance environnementale. On notera que le modèle de l'accès universel et du financement par l'impôt présente des points forts. Il simplifie l'accès au service et incite probablement les personnes à gérer correctement leurs déchets. Au vu de ces résultats, le financement par la fiscalité paraît préférable à une tarification au passage.

Sur une question, notre enquête pointe par ailleurs un doute sur la qualité de la reprise des appareils (la majorité des équipements électroniques des sondés sont repris en caisse ouverte, ce qui est une solution moins-disante). Même si on ne peut assurer une reprise parfaite en déchetterie, ce point mérite attention de la part des collectivités.

Concernant la satisfaction, les résultats sont éminemment positifs, ce qui mérite d'être souligné. Un point relatif d'amélioration concerne l'information préalable sur les règles de collecte de la déchetterie.

Enfin, l'assez faible participation à cette enquête des habitants de centres urbains montre en creux que cet outil peine à assurer une présence suffisamment effective sur ces territoires. On pressent qu'il y a un grand nombre de Français qui sont des utilisateurs réguliers et souvent satisfaits des déchetteries pour plusieurs types d'usages, et d'un autre côté, une minorité située en habitat collectif des centres urbains qui est, pour sa part, rarement utilisatrice des déchetteries.

Sachant que les volumes de collectes sélectives/recyclage sont bien plus bas que la moyenne dans les centres urbains, on voit qu'il faut inventer d'autres modes de collecte et un nouveau format de déchetterie pour ce type de territoire.