

RAPPORT D'ANALYSE

Direction Relations avec les usagers, citoyenneté, jeunesse - 26 avril 2019

Concertation Nouvelle gestion des déchets en métropole

RAPPORT D'ANALYSE de la concertation citoyenne



Modalités de concertation



CONCERTATION CITOYENNE du 28 février au 14 avril 2019

Une **concertation numérique** du **28 février au 14 avril 2019** sur la plateforme de participation citoyenne afin de réaliser un **diagnostic du service public des déchets**.

Les modalités de concertation numérique :

Un questionnaire pour comprendre la vision citoyenne de la gestion des déchets par la MEL
Un espace pour déposer des contributions libres

Les modalités d'informations mises en ligne :

Présentation des chiffres clés de la politique actuelle
Le rapport annuel 2017 de la gestion des déchets à la MEL
La nouvelle ambition de la MEL dans la gestion des déchets (qualité de service, innovations...)

Chiffres clés de la participation

2800 connexions sur les 6 semaines de concertation

Avec un pic de connexions les 2 premières semaines suite à la campagne de communication, puis 2 autres pics le 26 mars et le 8 avril.

412 contributions d'internautes

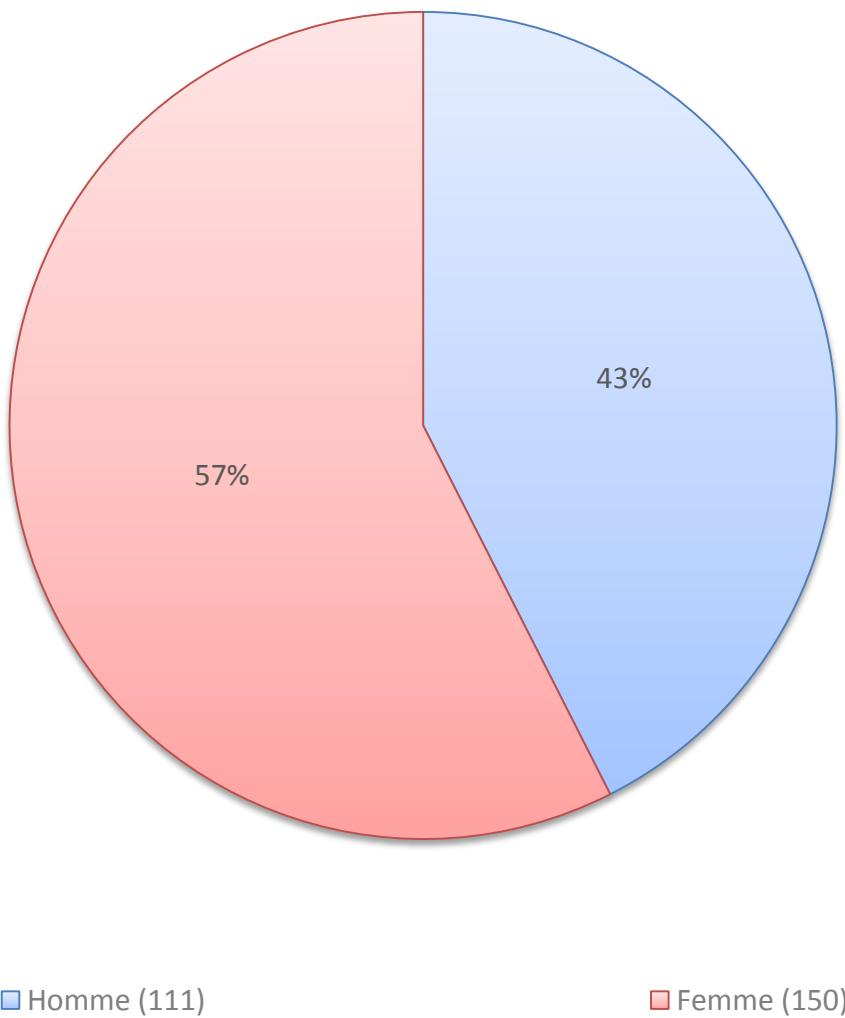
- **261** réponses au questionnaire
- **151** contributions libres

ANALYSE DU QUESTIONNAIRE

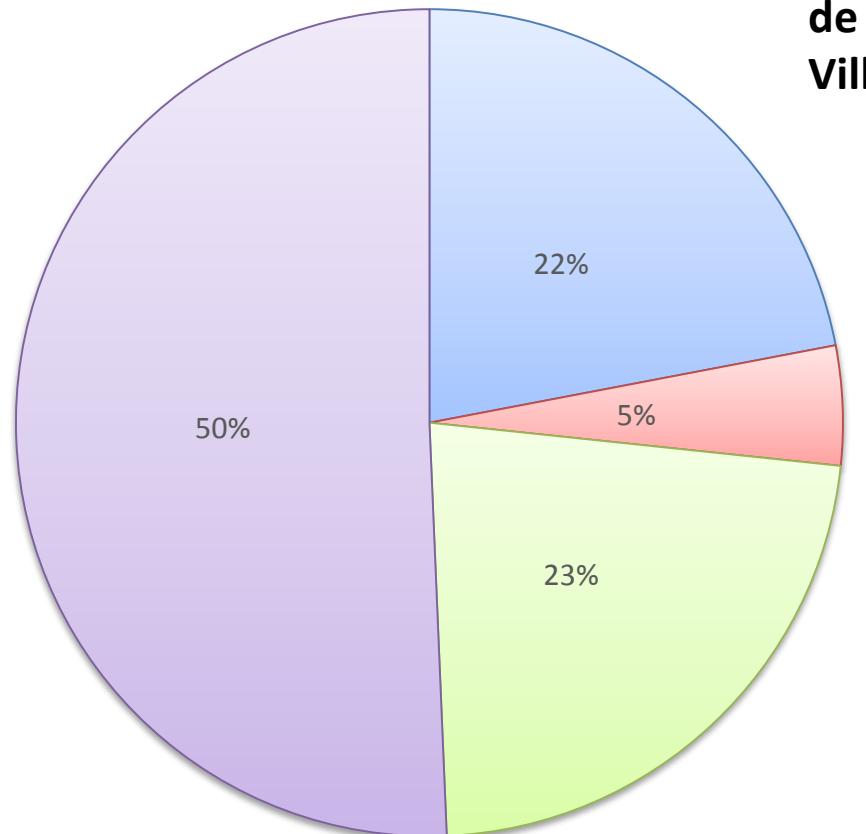
(261 RÉPONSES)



Vous êtes :



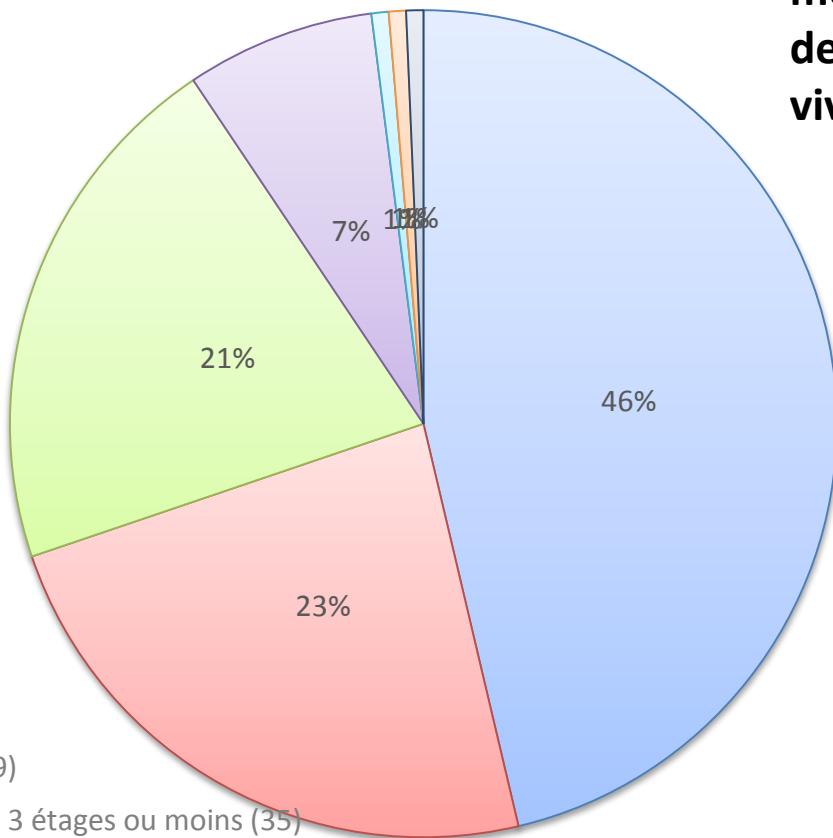
Vous habitez :



La moitié des répondants habitent les centres villes de Lille-Roubaix-Tourcoing-Villeneuve d'Ascq

- Dans une autre ville de plus de 20 000 habitants (33)
- Dans une ville de moins de 3 000 habitants (7)
- Dans une ville entre 20 000 et 3 000 habitants (34)
- Le centre ville de Lille, Roubaix, Tourcoing, Villeneuve d'Ascq (76)

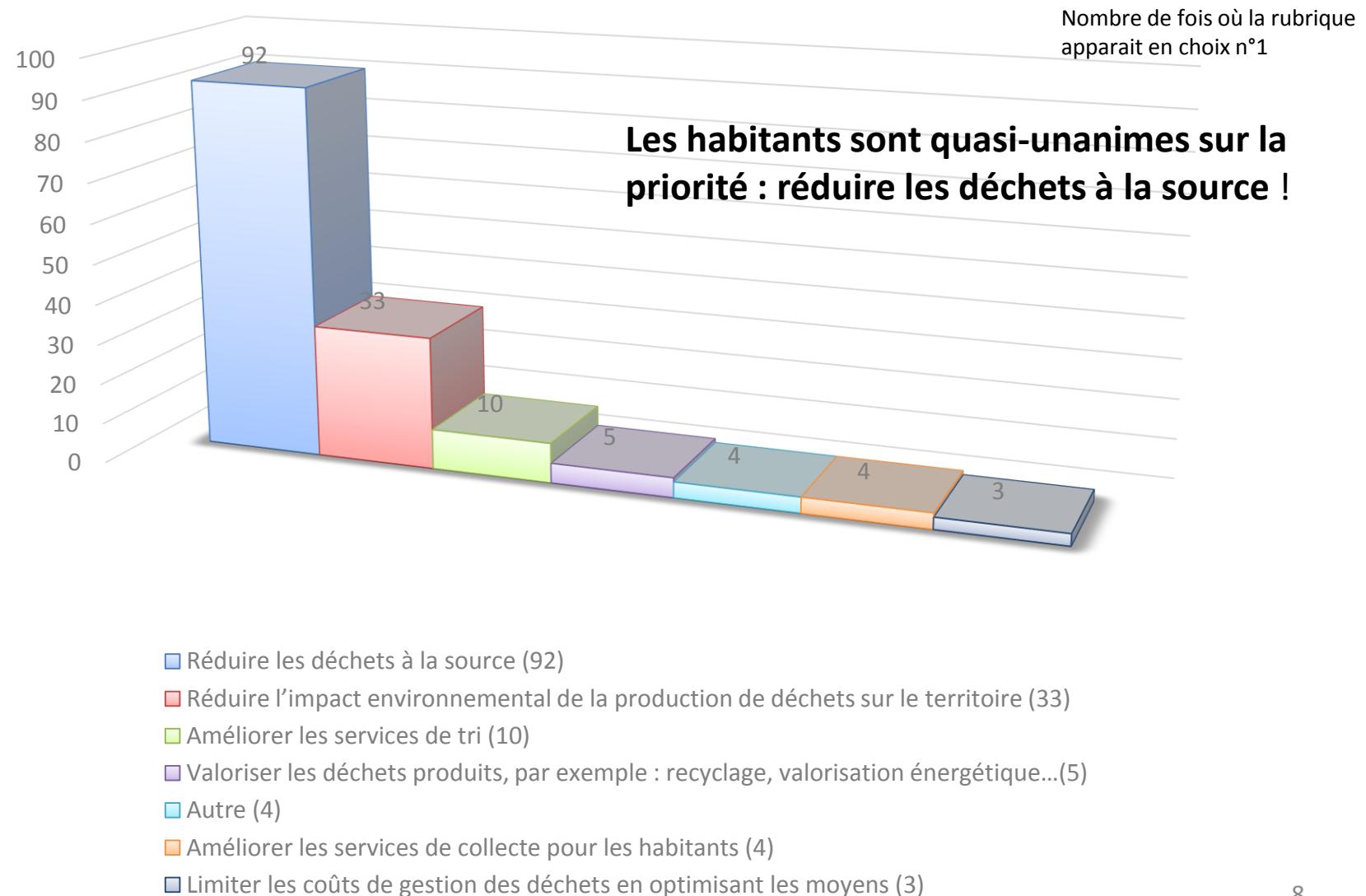
Votre résidence c'est :



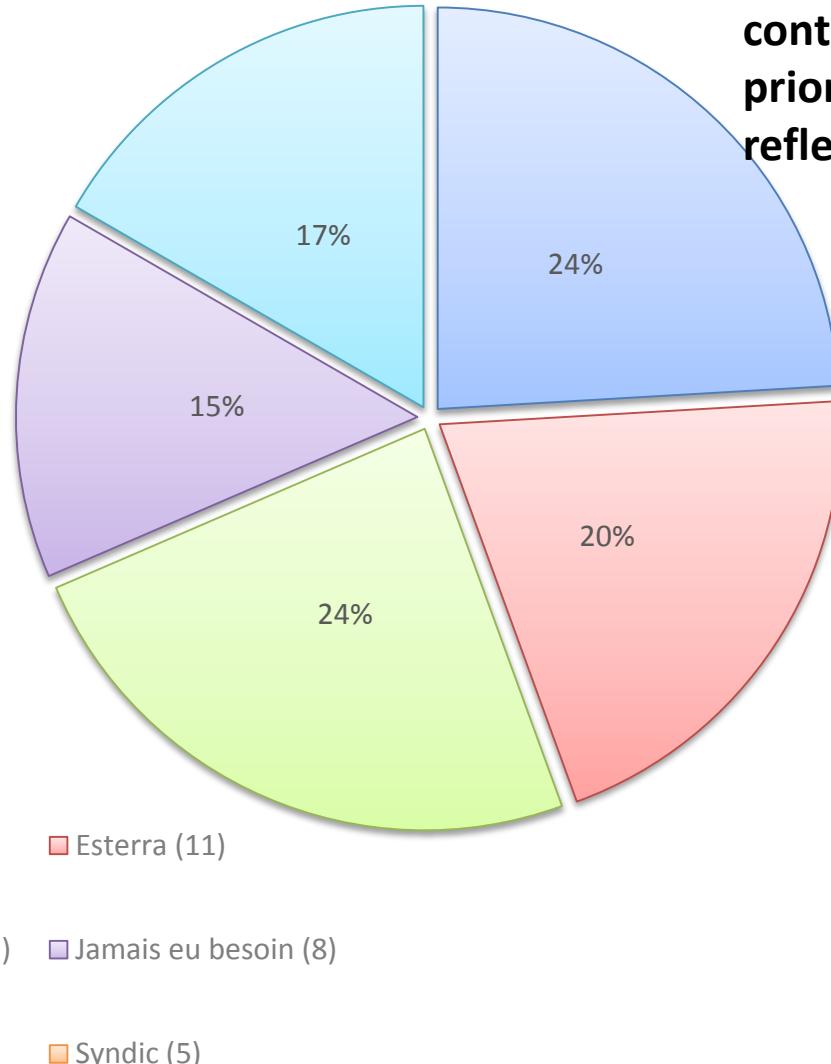
Les répondants sont pour moitié-moitié des résidents de maison avec jardin ou vivant en immeuble collectif.

- Une maison individuelle avec jardin (69)
- Un appartement dans un immeuble de 3 étages ou moins (35)
- Un appartement dans un immeuble de 4 étages ou plus (31)
- Une maison individuelle sans jardin (11)
- Une maison avec deux mitoyennetés avec jardin (1)
- Une maison mitoyenne avec petite cour (1)
- Une grande maison individuelle utilisée aussi comme chambres d'hôtes (10 personnes) (1)

Au regard de la situation actuelle, sur quels enjeux pensez-vous que la MEL doit améliorer prioritairement son action ? (hiérarchisez les enjeux en cochant les propositions de la plus importante à la moins importante)



Qui contacter quand vous avez un problème (poubelle, sac, ramassage,...) ?



Les répondants pensent à contacter leur mairie prioritairement, 17% ont le réflexe MEL .

Le ramassage des déchets de votre foyer

Sur les 261 questionnaires, **117** personnes ont répondu à cette question avec un commentaire :

29% sont satisfaits du ramassage actuel. Les habitants estiment que la fréquence de passage est suffisante. Les modèles de bacs de tri conviennent à leurs besoins et les déchèteries sont faciles d'accès.

71% des répondants demandent des améliorations du système en place. Les propositions d'améliorations sont majoritairement axées sur le **compost** (30%), les habitants souhaiteraient que leurs déchets organiques soient collectés spécifiquement avec un usage précis dans des bacs individuel ou collectif.

La mise à disposition de **bennes collectives** pour des apports volontaires serait bienvenue pour 14% tout comme une baisse de la **fréquence de passage** qui semble excessive.

Les **sacs plastiques** sont plutôt mal perçus : mauvaise image du plastique, fragiles, trop grands, éventrés facilement, inesthétiques car sur la rue (10%).

Le service de déchèterie

Sur les 261 questionnaires, **129** personnes ont répondu à cette question avec un commentaire :

54,5% des répondants à cette question sont **très satisfaits** du service et qui répond à leurs besoins ; les usagers mettent en avant la proximité de leur domicile (36%), la large amplitude horaires (31%) ainsi que l'accueil et les conseils des employés (30%).

Cependant **32,5%** semblent moyennement satisfaits et revendentiquent le **manque de valorisation** des déchets encore utilisable (22%), la difficulté à transporter des déchets volumineux (21%) mais également le manque d'**accessibilité** lorsque la personne n'est pas véhiculée préférant les modes doux (9,5%). 14% souhaiteraient une **amplitude horaires** plus importante et des services plus proches de chez eux.

Le service d'enlèvement des encombrants sur rendez-vous

Sur les 261 questionnaires, **102** personnes ont répondu à cette question avec un commentaire :

47% des répondants à cette question sont **insatisfaits** du service, ils déplorent principalement le **délai** d'intervention (48%) et précise que la prise de rdv est très **constraininge** (46%) liée aux **restrictions** de déchets, à la description rigoureuse exigée des déchets prévus et de l'obligation de présence lors de l'enlèvement.

28 % des interrogés n'ont jamais utilisé ce service et **9%** n'ont pas connaissance de cette proposition d'enlèvement.

Cependant **16%** semblent satisfaits du service et valorisent la **ponctualité** et **l'amabilité** des employés (25% et 12%) ainsi que la **propreté** après le passage, le côté très pratique pour les personnes non véhiculées.

Les consignes de tri

Sur les 261 questionnaires, **102** personnes ont répondu à cette question avec un commentaire :

Globalement les répondants ne sont pas satisfaits (84%), l'**insatisfaction** vient surtout du manque de clarté et de visibilité sur les bacs de tri et les zones d'entreposage (immeuble collectif).

Les usagers revendentiquent également le **manque de documentations sur le tri et sur ce qui est fait de leurs déchets** (papier, internet) qui ne sont pas suffisamment à jour et souhaiteraient des rappels réguliers.

La variété des **plastiques** est un sujet d'**incertitude** pour un grand nombre. Les usagers tentent de trier les plastiques mais le doute est très présent sur la qualité de leur tri.

16% de répondants sont **satisfaits**, ils considèrent les informations **claires et simples**. Plusieurs précisent que le fait d'être « Famille 0 déchets » a permis d'être mieux informés, tout comme une visite de centre de tri ou encore lorsque une explication est donnée en direct par un bailleur ou un agent MEL.

Les informations sur le fonctionnement du service public de gestion des déchets

Sur les 261 questionnaires, **67** personnes ont répondu à cette question avec un commentaire :

Globalement les répondants ne sont pas satisfaits (71%), l'**insatisfaction** vient surtout du manque **d'informations** (51%). De nombreux répondant(24%) réclament des précisions sur le **recyclage**, quel déchet est réellement recyclé et comment. Plusieurs remarquent que les informations existent mais qu'il faut les chercher, et qu'il faut être intéressé pour s'informer.

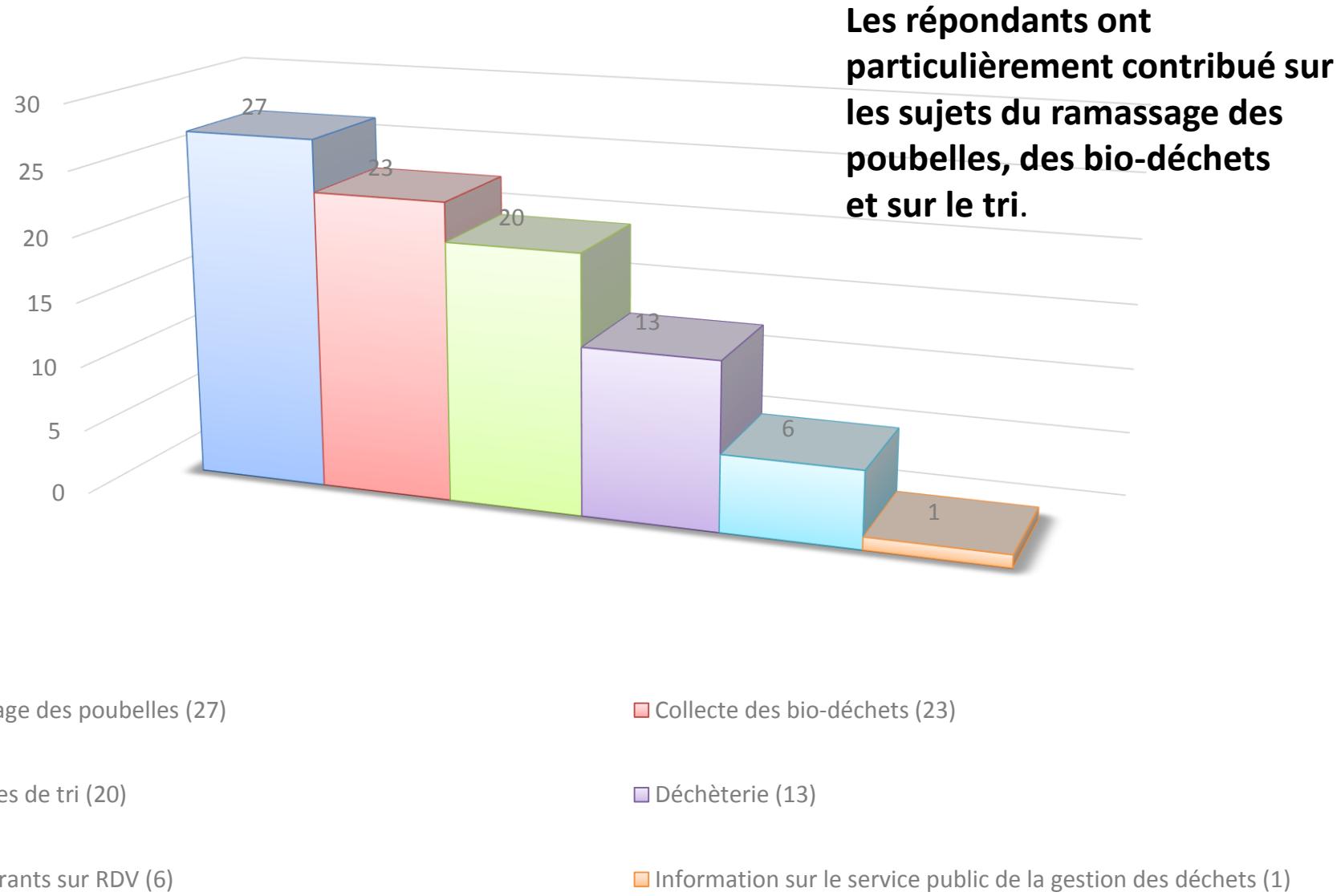
29% des répondants sont **satisfaits**, ils considèrent que les informations sont suffisantes, et citent plusieurs modes de communication comme le site de la MEL, le site de leur commune, les réseaux sociaux des élus, le calendrier dans la boîte aux lettres et le passage d'agents MEL.

ANALYSE DES DÉBATS ET PROPOSITIONS LIBRES

(122 CONTRIBUTIONS)



Les débats



Comment améliorer le service de ramassage des poubelles ? 27 contributions

Le sujet majeur qui ressort est celui de **l'optimisation du tri** des poubelles, en effet de nombreux répondants proposent de multiplier les bacs individuels et collectifs (verre, compost...), les consignes (plastique), les sacs transparents (meilleur tri car visible) pour accentuer les gestes.

La **sensibilisation** de l'usager semble être un enjeu important également, il est proposé d'accentuer les campagnes d'informations sur ce qui est fait de nos déchets, des bacs pucés qui informent du volume de déchets par habitation, de mettre en place la redevance incitative, proposer des gourdes dans les écoles pour sensibiliser dès le plus jeune âge.

Autres remarques :

- taxer** les industriels qui ne jouent pas le jeu de la réduction des emballages
- replacer les poubelles devant la bonne habitation après le ramassage
- alternance des quartiers pour le 1er ramassage à 6h (trop tôt)

Comment améliorer la collecte des bio-déchets ? 23 contributions

Les répondants proposent différents types de **récupérateurs** de bio-déchets : bac collectif, bac individuel, bio-seau, sac de tailles variés biodégradables et des divers lieux **d'entreposage** : entrées de métro, de supermarchés, jardins ouvriers, immeubles, restaurants, cantines.

La sensibilisation aux bio-déchets semble être une préoccupation, les propositions mettent en avant la valorisation de ses déchets, via la **formation** des usagers à l'intérêt de faire du compost et à son utilisation. Les déchets récupérés pourraient, passer le cap de sa transformation en compost, être redistribués aux utilisateurs potentiels.

Autres contributions :

- ramassage **plus fréquent** pour limiter les odeurs
- limiter l'accès aux composteurs (carte, cadenas) pour éviter les mauvais dépôts

Comment améliorer les consignes de tri et leur compréhension ? 20 contributions

Globalement, les répondants indiquent qu'il y a vrai un **manque de communication** sur les consignes qui devraient apparaître partout et tout le temps (TC, écoles, lieu de travail, JDC...), et que l'information doit particulièrement indiquer **ce qui est fait avec leurs déchets** pour inciter davantage aux bons gestes, évoquer toute avancée dans ce domaine.

Certains parlent de « bourrage de crâne » de « rabâchage » pour être efficace.

Autres contributions :

- application** mobile qui scanne l'article donnant les consignes de tri et une alternative plus respectueuse, un « YUKA » du tri
- vidéos** présentant l'impact d'un bon tri et d'un mauvais tri (dans les TC, les RS...)
- davantage de passages du **bus « info-tri »**
- consignes **harmonisées** nationalement

Comment améliorer le service de déchèterie ? 13 contributions

Des axes d'amélioration sont proposés, notamment sur l'**adaptabilité** des déchèteries, comme augmenter le nombre de bennes de déchets verts aux périodes de taille, respecter les horaires de fermeture, ne pas limiter le volume de déchets (peinture, pneu) car cela favorise des A/R (empreinte carbone) ou les dépôts sauvages.

Autres propositions :

- indiquer les périodes creuses et de pointe pour **fluidifier** la circulation
- valoriser la **2^{nde} vie** des objets, les dons, un service de ressourcerie avant de jeter
- micro déchèterie dans les quartiers éloignés des déchèteries
- plus de surveillance des déchets jetés

Comment améliorer le service d'enlèvement des encombrants sur RDV ? 6 contributions

Globalement les répondants souhaitent revenir au système de **cycle** (1/mois) qui permet de donner une **2ème vie** aux objets (1^{er} passage par les particuliers) et de limiter le déplacement de chacun en déchèterie (empreinte carbone).

Le système sur RDV **manquerait de souplesse** :

- délai trop long
- amplitude horaire trop courte
- limite des objets collectés (profil et volume)

Autre remarque :

- davantage de **communication** sur l'existant : déchèteries mobiles, camionnette DMS, baraque à tri, et augmenter leur passage

Comment améliorer l'information sur le service public de la gestion des déchets ? 1 contribution

Les propositions s'appuient sur la **sensibilisation** et l'information de l'usager, via divers supports de communication:

- le **site internet** de la MEL avec le rapport annuel sur le coût et la qualité du service public (prévention, collecte, traitement) et le coût pour l'usager, l'impact financier du geste de tri de l'usager sur le coût de la gestion des déchets, préciser le financement du service public de gestion des déchets (TEOM + recette des ventes de matériaux + soutiens financier des éco-organismes) pour montrer que l'usager n'est pas seul à "payer la collecte de ses déchets par ses impôts »
- les **relais locaux** : mairies, associations environnementales (réseau MRES), associations de quartiers...
- la **revue MEL** avec un espace dédié aux déchets (rappel des consignes de tri)
- les **journaux** des communes
- faire des **expérimentations**
- calendrier** de collecte à distribuer plus régulièrement

Autres propositions d'amélioration ? 32 contributions

L'aspect **pécuniaire** est un sujet, certains sont «pour» et proposent la redevance incitative, les caméras de surveillance permettant de dresser des amendes (dépôt sauvage, autoroutes, mégots) ; d'autres sont «contre» et craignent les dépôts sauvages, les dépôts dans les bennes du voisinage, ils proposent plutôt de détaxer les produits sans emballage superflu, le vrac et la revalorisation des consignes ou encore une récompense aux bons «trieurs».

Le sujet des **emballages** est important également, les propositions sont les suivantes :

- taxer les industriels qui « sur-emballent »
- taxer les commerces qui vendent des produits sur-emballés
- animer des stands de sensibilisation dans les magasins pour valoriser le 0 déchet

Certains prônent la **2ème vie** des produits, avec davantage de ressourceries aux abords des déchèterie, ainsi que des recycleries et des repairs café.

D'autres indiquent l'intérêt de mettre à disposition des bacs collectifs, des bacs à compost, des mini-déchèteries, par quartier, bémol concernant les personnes âgées et les PMR.

Autres propositions :

- Sensibilisation des employés sur le lieu de travail par les agents de nettoyage
- Recycler le papier/carton en local et non en Chine
- Lancer un concours, un AAP pour trouver des solutions innovantes (Concours Lépine)
- Par défaut pas de pub dans la boîte aux lettres sauf autocollant « Oui à la pub »

**À VOUS
LA PAROLE !**

