Cartographie des performances de collecte séparée pour cibler les actions des coachs déchets

expérience exemplaire

Communauté d'Agglomération Orléans Val de Loire

Auteur :
Espace Saint Marc 6 Place du 6 Juin 1944
Bp 95801
45000 Orléans
Voir le site internet
Natacha Billet
nbillet@agglo-orleans.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

La communauté d'agglomération (l'AgglO) s'est engagée en 2010 dans un vaste projet de réorganisation de son service de collecte des déchets proposé aux habitants. Parmi les facteurs déclenchants de cette réorganisation, figuraient les piètres performances de son territoire en matière de collecte séparée de déchets recyclables. Avec 33 kg/an/hab collectés en corps creux/ corps plats et 20,2 kg/an/hab collectés en verre, l'AgglO affichait un score loin de ses prétentions. Ces scores s'expliquaient par une diffusion non homogène sur le territoire des dispositifs de tri, par une absence durable de communication auprès des habitants sur le bien-fondé du tri. Le taux de refus affiché alors n'était pas non plus satisfaisant : 30% sur les corps creux, 8% sur les corps plats. Là encore, l'absence d'ambassadeurs du tri mobilisés sur le terrain, l'absence de consignes données aux équipages de collecte pour l'exercice d'un contrôle qualité expliquaient ces scores.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

1. Augmenter la performance de tri à l'habitant : objectif fixé à 45 kg/an/habitant.

2. Améliorer la qualité du tri : taux de refus fixé à 13%

Comment ? En généralisant la collecte séparée en porte à porte (PAP) pour la fraction emballages- papiers, en fusionnant les flux corps creux/ corps plats en un seul contenant dit « multimatériaux », en recrutant une équipe d'ambassadeurs du tri appelés « coachs déchets ».

3. Accentuer les opérations de communication terrain « coup de poing »

Comment ? En organisant des actions terrain « taux de refus/ taux de présentation ». En semaine 1, les coachs passent avant la benne sur un secteur de collecte. Dans leur véhicule de service équipé d'un système de géolocalisation couplé à un écran de saisie, les coachs saisissent adresse après adresse la présence/absence de bacs de tri, la qualité du tri. Ces données terrain sont exportées sous Excel pour établir des listes d'usagers à démarcher en porte à porte. Ces listes permettent également de cartographier le territoire pour établir des zones de sous-présentation permettant ainsi à l'AgglO de cibler des actions futures. Sur les poubelles avec peu d'erreurs de tri, un mémo en forme de porte-manteau est accroché à la poignée de la poubelle mais le bac est collecté. Sur les bacs au contenu particulièrement dégradé, le coach scotche la poubelle entre la cuve et le couvercle, celle-ci ne sera pas collectée. En semaine 2, sur la base des listings établis en semaine 1, les coachs se rendent au domicile des usagers.

4. Gérer la qualité du tri tout au long de l'année.

Comment ? En formant les équipes de collecte (régie comme prestataire) par les coachs, en instituant des réunions coachs/ équipes de collecte pour débriefer sur les tournées, en utilisant les terminaux embarqués en cabine pour signaler les erreurs de tri. 2 types d'actions à suivre : un mailing systématique aux adresses remontées pour expédier le mémo tri avec un courrier d'accompagnement, des campagnes de porte à porte terrain sur les rues/ quartiers où le taux de signalement est significatif.

5. Améliorer la connaissance des zones géographiques performantes mais surtout sous-performantes tant en quantité qu'en qualité de tri.

Comment ? Grâce à l'utilisation des outils informatiques tant dans les actions « coup de poing » que dans les actions du quotidien. L'outil SIG permet de comparer les tonnages collectés aux tonnages attendus (tonnages attendus = nombre de bacs multimatériaux présents sur une zone donnée et/ou population de la zone donnée x performance de tri « objectif »).

6. Améliorer la connaissance du contenu des poubelles.

Comment ? Organisation de campagnes de caractérisation des flux multimatériaux et ordures ménagères résiduelles. Prélèvements effectués sur différentes zones du territoire, représentatives de typologie d'habitats.

7. Gérer de manière spécifique et attentive l'implantation et le maintien du tri en habitat collectif.

Comment ? En se situant en posture de partenariat avec les bailleurs et principaux syndics, en éditant des outils de communication spécifiques, en établissant une base de données exhaustive de l'habitat collectif (adresse, nombre de logements, modalités de stockage des déchets, configuration des locaux poubelles, présence d'une signalétique, …).

Résultats quantitatifs

En 2012, la performance à l'habitant pour les multimatériaux s'établit à 41,6 kg/habitant et par an (soit +24%/2010 - situation de référence), la perspective 2013 s'établit à 41,4 kg/habitant et par an (afin de situer ces performances, pour les ordures ménagères résiduelles, le ratio 2012 était de 237 kg/hab/an soit – 7,4%/2010).

Pour le verre, la performance était de 20,7 kg/an/hab. en 2012 (soit +2,5%/2010) mais la perspective 2013 s'établit à 23,3 kg/an/hab. (soit +15%/2010).

51 prélèvements multimatériaux et déchets ménagers résiduels pour caractérisations réalisés en 2013.

130 suivis de tournées réalisés en 2013, 120 suivis en 2012.

1 840 usagers rencontrés en visu en 8 mois en 2013 pour des problèmes de tri, 1746 usagers rencontrés en visu en 2012. 4 000 kits « consignes de tri » (courrier personnalisé+ mémo-tri) distribués de manière ciblée en boîtes aux lettres par an.

Au 1er semestre 2013, le taux de refus moyen s'établit à 15%.

Résultats qualitatifs

Meilleure connaissance du zonage des performances permettant de cibler les priorités d'intervention.

Adaptation des documents de communication pour traiter prioritairement les types de déchets mal triés (les recyclables trouvés dans les ordures ménagères résiduelles comme les ordures ménagères résiduelles dans la

poubelle de tri).

Amélioration du relationnel avec les bailleurs sociaux grâce aux actions coachs permettant la mise en œuvre de projets pertinents.

MISE EN OEUVRE

Planning

- Septembre 2010 : recrutement de 18 coachs déchets
- Octobre 2010 à février 2011 : généralisation de la collecté séparative en PAP en multimatériaux
- Septembre 2011 : recrutement/stagiairisation de 8 coachs déchets – utilisation des terminaux embarqués en collecte pour le signalement des anomalies de tri
- Avril 2012 et avril 2013 : recrutement en contrat d'insertion de 6 mois de 8 coachs déchets en renfort
- Avril- Juin+ septembre 2012 et 2013 : opérations « coup de poing » de suivis terrains

Moyens humains

En interne, mobilisation de coachs déchets : 8 titulaires de la fonction publique, 8 recrutés en contrat d'insertion 6 mois par an (soit 10 ETP dédiés à la communication de proximité sur le tri).

Un poste de coordinatrice des coachs.

Un ingénieur SIG en charge du suivi de l'informatique embarquée.

Un technicien en charge du dossier habitat collectif.

Moyens financiers

Coût d'équipement d'un véhicule par un dispositif complet de suivi (géolocalisation en temps réel+ GPS+ géoguidage + saisie d'anomalies) : 3 200 € HT.

Coût mensuel d'accès au service : 28 € HT par véhicule.

Pour la communication, budget d'environ 8 000 € HT par an pour la création et l'impression de documents de communication.

Moyens techniques

Système de géolocalisation : Sabatier

Véhicules de service équipé d'un système de géolocalisation couplé à un écran de saisie

Plaquettes, affiches, kits de communication

Evolutions prévues :

- Modification des consignes de tri pour le flux papiers afin d'encourager le captage de la catégorie papiers bureautique des particuliers mais aussi des professionnels « petits producteurs ».
- Evolution des outils de communication : site Internet, tonalité des messages, mise en avant de certains types de déchets.
- Généralisation de la remise d'un kit « nouveaux habitants » en habitat collectif en relais avec les bailleurs (format testé en 2013) et les agences immobilières.
- Actions spécifiques vers les activités professionnelles équipées de bacs de tri avec des documents de communication adaptés à leurs types de déchets. Proposition d'accompagnement des entreprises pour la mise en place du tri au sein de leurs établissements (sur les gisements assimilés uniquement).

Partenaires mobilisés

Sita Centre

Les bailleurs sociaux

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

Nécessite des moyens humains formés et dûment encadrés.

Une gestion en mode projet pour mener de front et de manière cohérente un faisceau d'actions.

Freins :

Le temps devant être consacré à la formation et au suivi des coachs renforts. Un turn-over ou des défections parmi l'équipe des coachs renforts qui met en péril le planning établi.

La difficulté à mobiliser sur le long terme les équipes de collecte pour qu'elles assurent bien une tâche de contrôle qualité et de saisie des anomalies.

Les réticences de certains agents de collecte à refuser des bacs de tri car cela génère parfois des conflits qui peuvent être violents avec certains usagers.

Facteurs de réussite :

- Un soutien des élus par rapport à ces démarches (cela passe par une information des élus des communes et de leurs services).
- Adhésion des équipes de collecte et de leur encadrement direct.
- Coordination des actions entre coachs et équipes de collecte.
- Implication des services en charge de l'accueil téléphonique pour gérer les incompréhensions ou mécontentement des usagers à qui l'on a scotché le bac.

Difficultés rencontrées

Cartographie des performances de tri et géolocalisation des erreurs de tri.

Outils de communication spécifiques en habitat collectif.

Recommandations éventuelles

Il est conseillé de diversifier le recrutement des coachs : les coachs de l'AgglO sont âgés de 20 à 55 ans, ils ont pour point commun une expérience dans le contact clientèle/usager mais à part cela leurs profils sont très variés. Point important pour aller à la rencontre des usagers : il a été remarqué que le contact était facilité notamment sur la cible des personnes âgées quand les coachs étaient eux aussi des séniors.

C'est une action qui s'intègre sur la durée mais qui nécessite pour les équipes terrain un vrai engagement physique. Il est important de ne pas dédier sur du long terme des effectifs à cette seule tâche car l'épuisement peut vite se faire sentir. Toutefois, la répétition de ce genre d'actions paye car l'Agglo est désormais connue et reconnue pour cette démarche.

Le soutien des élus est également important. L'AgglO informons les élus municipaux et leurs services des actions menées pour afficher un discours commun commune/AgglO face à des usagers qui ont toujours tendance à se plaindre lorsque leur bac se retrouve scotché.

Mots clés

MENAGE | COLLECTE SEPAREE | EMBALLAGE

Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Administrateur OPTIGEDE

administrateur.optigede@ademe.fr

Direction régionale toutes les régions