CENTRE DE RESSOURCES ECONOMIE CIRCULAIRE ET DECHETS

Optimisation du service de collecte des déchets avec mise en place d'un outil de réservation de collecte des encombrants en ligne

Ca de Montbéliard

Auteur :

8 av des alliés
Bp 98407
25200 Montbéliard Cedex
Voir le site internet
Emmanuelle Bastianon
emmanuelle.bastianon@agglo-montbeliard.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

En 2011, Pays Montbéliard Agglomération décide de réaliser une étude dans le but de faire un diagnostic du service existant de gestion des déchets. Cette étude d'optimisation a permis de dégager plusieurs pistes pour améliorer le service sur le territoire. Les quatre axes de réflexions engagés par la suite étaient basés sur une enquête de satisfaction des usagers, la maîtrise des coûts du service, un état des lieux organisationnel de la gestion du service, l'étude des tarifications particulières (tarification incitative notamment) et la prévention des impacts environnementaux. Par la suite, différentes actions ont été mises en œuvre afin d'optimiser le service de gestion des déchets : réduction des fréquences de collecte, réorganisation interne des tournées, suppression de la collecte des déchets verts en porte-à-porte, mise en place d'une réservation obligatoire pour la collecte des encombrants, etc. Un travail a également été engagé sur la densification des points d'apport volontaire et sur la propreté de ceux-ci avec pour objectif premier l'augmentation des performances de tri.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

Les objectifs recherchés par les démarches mises en place sont les suivants :

1) Amélioration du service rendu aux usagers

- Enquête de satisfaction
- Service de réservation en ligne pour la collecte des encombrants
- Amélioration de la salubrité publique (propreté des PAV)
- Service de déchèterie mobile

2) Maîtrise des coûts du SPGD

- Suppression de la collecte des déchets verts en porte-à-porte
- Réévaluation du tarif de la RS
- Réorganisation des tournées de collecte
- Fermeture du centre de tri de flaconnages

3) Amélioration des performances de collecte

- Réduction des fréquences de collecte
- Densification des points d'apport volontaire
- Extension des consignes de tri
- Réflexion sur la mise en place de la tarification incitative

Résultats quantitatifs

Résultats suite aux démarches d'optimisation de 2013 :

- Réduction des fréquences de collecte (C1 au lieu de C2) :
    - Diminution de la quantité d'OMR : -10 % entre 2013 et 2015 ;
    - Légère augmentation des performances de tri : + 3% entre 2013 et 2014 ;
- Réorganisation interne des tournées de collecte : 14 tournées modifiées ;
- Mise en place de la réservation obligatoire pour l'enlèvement des encombrants : diminution de 32 % des tonnages d'encombrants collectés en porte-à-porte la première année (il est à noté une augmentation des dépôts sauvages au début de la mise en place de cette collecte et dans certains quartiers mais le phénomène s'est aujourd'hui nettement résorbé) ;
- Suppression de la collecte des déchets verts en porte-à-porte : aucune augmentation des quantités collectées en déchèteries n'a été constatée ;
- Diminution des coûts du service (du fait de l'ensemble des actions mises en place) : environ 350 000 €/an.

Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers sur le SPGD :

- 710 usagers ont été interviewés (pour un objectif de 700) ;
- 94 % des personnes interrogées ont déclaré être satisfait du service de collecte ;
- 89 % des enquêtés sont satisfaits des points Recyclage (PAV), même si les problèmes de l'éloignement et de l'insalubrité sont régulièrement soulevés ;
- 85 % des personnes interrogées utilisent les déchèteries fixes pour les encombrants et déchets verts et 34 % le service de collecte en porte-à-porte ;
- 43 % des usagers étaient équipés d'un composteur individuel ;
- 28 % des enquêtés sont mécontents de la fréquence de ramassage des déchets verts en porte-à-porte, mais 84 % sont satisfaits de la collecte des encombrants ;

Résultats du service de réservation en ligne de collecte des encombrants (depuis mai 2015) :

- 4 337 demandes ont été traitées par le module en ligne, soit 70 % du total des demandes de réservation ;
- Seulement 9 demandes invalidées ;
- 15 réservations en moyenne par tournées (auxquelles s'ajoute l'habitat collectif qui est systématiquement collecté) ;
- Toutes les tournées prévues au calendrier sont maintenues (pas d'annulation faute de demandes) ;
- Une enquête de satisfaction sur ce service a été réalisée. Les résultats, portant sur 133 retours sont les suivants :
    - 84,2 % ont émis un taux de satisfaction positif (15 satisfaits, 39 très satisfaits et 58 totalement satisfaits) ;
    - les personnes non satisfaites sont en partie représentées par des usagers ayant un rapport distant avec l'outil informatique.

Résultats qualitatifs

La qualité de travail des agents est améliorée, notamment du fait de l'accompagnement téléphonique donné aux usagers au moment des prises de RDV pour la collecte des encombrants. La présence de déchets interdits à la collecte, et de déchets dangereux est beaucoup plus faible. Cet accompagnement, associé à la souplesse du système de réservation en ligne, satisfait les usagers, qui ressentent une amélioration du service.

La salubrité des PAV s'est légèrement améliorée mais il y a toujours beaucoup de dépôts sauvages de tout genre.

L'ensemble des modifications apportées au schéma de collecte a permis de diminuer la pollution les nuisances

sonores dues à la circulation des bennes.

MISE EN OEUVRE

Planning

2010 : mise en place du service de déchèterie mobile

2011 – 2012 : étude d'optimisation du service de gestion des déchets

- Diagnostic de l'existant afin de dégager des pistes d'actions pour améliorer le SPGD et maitriser les coûts;
- Enquête de satisfaction des usagers quant au service.

A partir de 2012 : mise en œuvre d'un plan d'actions

- Etat des lieux de la gestion organisationnelle du service ;
- Etude des tarifications particulières (incitative notamment) ;
- Etude des coûts du SPGD ;
- Passage à la collecte des OMR de C2 à C1 en septembre 2013 (sauf certains secteurs denses ou d'habitat collectif) ;
- Réorganisation des tournées en interne ;
- Mise en place de la réservation téléphonique pour la collecte des encombrants.

2015 :

- Mise en place du service de réservation en ligne (via le site internet) pour la collecte des encombrants ;
- Suppression de la collecte des déchets verts en porte-à-porte ;
- Déploiement de la vidéosurveillance sur un point Recyclage (PAV).

2016 :

- En mai, fermeture du centre de tri des flaconnages (très ancien et coûteux) suite à une étude de diagnostic auprès des agents sur les conditions de travail à création d'un quai de transfert en lieu et place ;
- Mise en place d'une convention de partenariat avec le SYTEVOM en avril 2016 pour le traitement des déchets collectés (flaconnages uniquement) sélectivement sur le territoire de l'agglomération.

Moyens humains

Pour l'ensemble des actions, en majorité réalisées en interne, les personnes mobilisée sont celles de l'encadrement de la direction collecte et traitement des déchets, soit environ 5 personnes.

En plus de cette équipe ont été mobilisés :

- Module de réservation et collecte des encombrants : 1,5 personnes du service communication/environnement et 1 personne pour le développement informatique ;
- Déchèterie mobile : 1,5 chauffeurs ;
- Enquête de satisfaction : bureau d'étude AKAL Conseil ;
- Vidéosurveillance : 1 personne du service informatique.

Moyens financiers

- Coût du module de réservation en ligne pour la collecte des encombrants : 7 000 € HT
- Achat d'une benne compartimentée pour la déchèterie mobile : 25 000 € HT ;
- Vidéosurveillance : environ 10 000 € HT

Moyens techniques

- *Etude d'optimisation :*

L’étude globale d’optimisation de 2013 a été réalisée en interne par les services de l’agglomération. Le travail de réorganisation des tournées s’est déroulé avec l’utilisation d’outils GPS et cartographiques ainsi qu’en réalisant des suivis de tournées et en travaillant en collaboration avec les agents de collecte.

Une enquête de satisfaction a également été menée auprès des communes : chaque commune a été visitée afin de connaitre leur ressenti et leurs besoins. Suite à cela, il a été décidé de travailler davantage avec ces dernières en termes de communication et de mettre en place un accès plus aisé aux communes dans les déchèteries lors d’un créneau dédié.

- *Enquête de satisfaction des usagers :*

Cette enquête s’intégrait dans l’étude plus globale de diagnostic et d’évaluation du service de gestion des déchets. Elle avait pour but d’apporter des éclairages sur la performance de l’organisation mise en place, le niveau de service rendu et les comportements et niveau d’information des usagers.

L’enquête a été réalisée par téléphone sur prise de rendez-vous. Le panel recueilli a permis de toucher l’ensemble des communes, des types d’habitat, des classes d’âge et des catégories socio-professionnelles. Un échantillon de 710 personnes a été obtenu. Les interviews et l’analyse des réponses ont été effectuées en externe par un bureau d’étude.

Il est ressorti de l’enquête une globale satisfaction des usagers sur le service de collecte. Les principaux problèmes et mécontentements relevés étaient les suivants :

- Contenants inadaptés pour la collecte des OMR (taille du bac par foyer) ;
- Eloignement et insalubrité des points d’apport volontaire ;
- Fréquence de collecte des déchets verts insuffisante (cette collecte est majoritairement jugée indispensable) ;
- Service de déchèterie mobile peu utilisé ;
- Site internet de l’agglomération très peu connu et utilisé pour obtenir des informations sur le service ;
- Méconnaissance des usagers du coût de la collecte des déchets ;
- Les usagers aimeraient la mise en place d’une tarification dépendante du poids des déchets de chacun.

Suite à ces constats, et en plus des actions globales détaillées ci-dessous, un travail d’amélioration de la documentation à disposition des usagers, pour les rendre plus lisibles. De plus, afin d’améliorer la visibilité de ces documents, il a été décidé d’utiliser les mairies comme relais (bulletin municipaux notamment).

L’analyse des coûts du service a permis de constater que la collecte des déchets verts et des encombrants en porte-à-porte était un service coûteux pour la collectivité. Il a donc été décidé de revoir intégralement le mode d’organisation concernant ces deux collectes.

La présence d’une déchèterie mobile et des déchèteries fixes sur le territoire permet d’assurer un service suffisant pour la gestion des déchets verts. Il a donc été choisi de supprimer cette collecte en porte-à-porte. La collecte a été supprimée du jour au lendemain, sans période de transition. La décision a été relativement bien acceptée par les usagers même si quelques mécontentements ont été constatés au début (notamment de la part des personnes âgées). L’agglomération n’a pas beaucoup communiqué autour de cette action. L’information a essentiellement été diffusée au moyen d’échanges téléphoniques et de courriers.

- *Collecte des encombrants :*

Avant 2013, les encombrants étaient collectés en porte-à-porte selon un calendrier défini par commune et des circuits de collecte fixes. Dans le cadre de l’optimisation des collectes effectuée en 2013, Pays de Montbéliard Agglomération a mis en place une réservation téléphonique obligatoire pour toute demande d’enlèvement

d’encombrants. Cette collecte s’effectue selon le même calendrier qu’auparavant mais les tournées sont ajustées en fonction des réservations téléphoniques. Une limite d’un mètre cube par passage et par foyer a été imposée. Les modalités suivantes s’appliquent à la collecte :

- l’habitant est invité à consulter son calendrier de collecte annuel pour connaître la prochaine date de ramassage des encombrants pour sa commune ;
- au plus tard 48h avant cette date, il doit appeler le numéro attribué à ce service (du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h) ;
- il précise à la standardiste ses coordonnées ainsi que la nature et la quantité des encombrants à venir collecter devant son domicile.

L'objectif principal était d'optimiser les moyens de collecte des encombrants tout en réduisant les coûts et les pollutions générées (et surtout réduire les kilomètres réalisés sur des circuits fixes), en privilégiant l'apport direct de ces déchets volumineux sur les 4 déchèteries du territoire et la déchèterie mobile.

Après une souhaitable période de « prudence », qui aura permis un échange direct et systématique entre les usagers de ce service et les standardistes de la Direction Collectes, le service a proposé la mise en place d’une alternative dématérialisée pouvant être implantée sur le site internet Pays Montbéliard Agglomération. Ce système de réservation par internet a été mis en place en mai 2015. Dans ce module de saisie en ligne des demandes d’enlèvement des encombrants, les habitants doivent, 48h avant, saisir le lieu, la nature et la quantité des encombrants à enlever dans la limite de 1m3 par passage. Ces données sont saisies dans un formulaire qui affiche ensuite les dates programmées de collecte à partir du surlendemain du jour de saisie, pour permettre le traitement des demandes.

Ce service dématérialisé présente les avantages suivants :

- réservation de collecte possible sans se soucier des horaires du standard téléphonique ;
- accès aisé au service via une rubrique dédiée dès l’écran d’accueil du site internet de la collectivité et un raccourci au sein de la section DECHETS ;
- possibilité de recevoir une confirmation écrite par mail de la date et du lieu de l’enlèvement des encombrants (la réception d’un SMS de confirmation est techniquement possible mais demande un investissement supérieur) ;
- prise en main rapide de l'outil ;
- extractions paramétrables par l'exploitation facilitant l’édition des tournées de collectes, le tri et le contrôle des demandes par jour, par commune, par nom de rue, etc. L’établissement des bilans est ainsi facilité.

L'intégration des rues des communes dans la base de données a été facilitée par la récupération du fichier national FANTOIR émis par le gouvernement et disponible à l’adresse suivant : https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/fichier-fantoir-des-voies-et-lieux-dits/.

A noter que ce service internet complète mais ne remplace pas la possibilité de réserver par téléphone. 30% environ des demandes s'effectuent encore par téléphone, avec des données compilées sur la même base. Une large campagne a été menée avec la Direction de la Communication de l’agglomération (presse, radio, bulletins municipaux, diffusion de cartes postales en mairie, etc.) pour porter le lancement de ce service. Toutefois, la sur-médiatisation a été évitée afin que l’apport direct de leurs encombrants par les habitants en déchèteries reste prioritaire.

Quelques dépôts sauvages ont été constatés après la mise en place de la collecte sur réservation, mais ce phénomène s’est rapidement résorbé. Une communication spécifique a été mise en place pour les éviter : travail avec les mairies et dans la presse pour l’information des usagers et mise en place de panneaux réglementaires sur les containers des points recyclage (points R).

- *Déchèterie mobile :*

Elle est constituée d’une benne de 30 m3 pour les déchets verts et d’une benne de 30 m3 compartimentée pour les autres déchets. Ces deux bennes sont positionnées dans les communes éloignées des déchèteries fixes selon un calendrier de collecte. Les bennes sont disponibles pour les usagers pendant un après-midi, en général de 14h

à 17h. Ce dispositif a été mis en place en avril 2010 sur 22 communes et est reconduit depuis sur 15 communes. La fréquence de présence de la déchèterie mobile varie entre 2 fois par mois à une fois tous les deux mois en fonction des communes. Seule la commune de Mathay est desservie 6 fois par mois, en remplacement d'une mini-déchèterie qui y était présente et qui a été fermée. 73 % des déchets collectés dans les déchèteries mobiles sont des déchets verts, 21 % des encombrants et le reste de la ferraille.

- *Réduction des fréquences de collecte :*

Après avoir constaté un faible taux de présentation des bacs aux différentes collectes et dans l'objectif d'inciter les usagers à trier d'avantage, il a été décidé de réduire la fréquence de collecte des OMR sur le territoire. Depuis septembre 2013, les OMR sont donc collectées en C1, au lieu de C2 auparavant, sur l'ensemble des communes à l'exception de certains secteurs denses ou d'habitat collectif (qui sont toujours collectés 2 fois par semaine).

Cette réduction des fréquences de collecte a été l'occasion d'une réorganisation des tournées en interne et finalement d'une libération de personnel (qui a permis de confirmer la gestion en régie sur tout le territoire). La réorganisation des tournées a pris en compte les points noirs qui ont été évités, notamment avec la suppression des marches arrière. Afin d'éviter les surcharges de bennes, les tournées ont été rééquilibrées et les bennes équipées de GPS qui permettent d'assurer un suivi et une optimisation des tournées. Les camions sont également équipés d'une pesée embarquée qui permet au chauffeur de connaitre en temps réel le tonnage chargé.

- *Vidéoprotection :*

Afin de lutter contre les dépôts sauvages et d'améliorer la propreté des points de collecte en apport volontaire, l'agglomération a mis en place un système de vidéosurveillance sur certains PAV. Aujourd'hui deux sites ont été mis en place par l'agglomération et d'autres par les communes directement. Les images des caméras sont traitées par la police municipale. Ce type de surveillance affiche des bons résultats concernant la propreté si un réel suivi existe avec des verbalisations. Des éléments de signalisation ont été mis en place sur tous les containers des points recyclage avec un rappel de la réglementation.

Une réflexion est menée sur un système de vidéosurveillance mobile qui se déplacerait sur les différents points R où les dépôts sauvages sont fréquents. Une dizaine de sites les plus « sales » seront ciblés. Cette démarche est réglementairement compliquée, surtout concernant les déclarations. Ce système sera mis en test d'ici mars ou avril 2017 sur un site.

En parallèle, certains points R très sales sont nettoyés par les agents de l'agglomération, lorsque l'effectif le permet (environ 2 fois par mois). Cette compétence de nettoiement des rues est normalement du ressort de la commune.

Évolutions prévues :

Projet de densification des points d'apport volontaire pour les déchets recyclables (papier, verre, cartons, flaconnages), afin d'améliorer le geste de tri. La volonté de l'agglomération est de passer de 1 PAV pour 703 habitants aujourd'hui à 1 PAV pour 500 habitants. Le principal enjeu étant la concertation entre les différents acteurs afin de déterminer les emplacements des nouveaux PAV. Ce projet s'accompagne d'un objectif de propreté des PAV (avec notamment la vidéoprotection pour certains) et d'un travail sur la sécurisation des lieux.

Dans l'objectif d'augmenter les performances de tri et de diminuer les quantités d'OMR collectées une réflexion est menée sur la mise en place de la tarification incitative (d'autant qu'avec la loi NOTRe, la collectivité dispose de 5 ans pour harmoniser son mode de financement) et l'extension des consignes de tri. Les tarifs de dépôts des déchets dans les diverses installations de Pays de Montbéliard Agglomération ainsi que le tarif de la redevance spéciale ont été réajustés en 2016.

Homogénéisation des collectes suite à la création du nouvel EPCI au 1 er janvier 2017.

Partenaires mobilisés

- Services de l'agglomération
- Communes
- Presse locale
- Eco organismes (notamment Eco-Emballages)

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

Facteurs de réussite :

La communication directe auprès des usagers sur les outils mis à leur disposition permet d'optimiser la bonne utilisation de ceux-ci. Les enquêtes de satisfaction sont de bons indicateurs pour évaluer la pertinence des choix effectués et pour ajuster les services au plus proche des besoins des habitants.

Un appui politique du projet permet à celui-ci de se réaliser, et cet appui est d'autant plus fort que les actions permettent de réaliser des économies. De plus, le travail concerté avec les agents facilite l'acceptation et la mise en place de la nouvelle organisation par ceux-ci, puisqu'ils ont participé à l'élaboration des actions. L'amélioration de leurs conditions de travail les encourage à s'investir pour le service.

Freins :

Le projet de densification des points d'apport volontaire fait face à des problèmes concernant le choix des nouveaux emplacements de bornes.

La non connaissance des coûts du service par les usagers peut être un frein à la réalisation de telles actions. En effet, ces derniers, assujettis à la TEOM (à hauteur de 50 % du coût réel du service) n'ont pas eu de diminution de leur facture et ont donc l'impression d'une diminution du service offert pour un coût pourtant identique. Il est donc important de communiquer sur la maitrise des coûts du service plus que sur leur diminution. Le manque de communication sur les actions peut impacter leur mise en place.

Reproductibilité :

Avant d'engager toute action de réorganisation (tournées, personnel), une étude spécifique du service sur l'ensemble du territoire est nécessaire.

Difficultés rencontrées

Système de réservation en ligne par internet pour la collecte des encombrants, avec confirmation écrite par mail de la date et du lieu de l'enlèvement.

Recommandations éventuelles

Pour la réussite de telles actions les trois éléments essentiels sont la communication, le soutien politique et le travail concerté avec les agents.

Mots clés

COLLECTE DES DECHETS | RECYCLAGE DES DECHETS | MENAGE | GESTION COLLECTIVE | ENQUETE | DECHET ENCOMBRANT | DECHETS VERTS

Dernière actualisation

Novembre 2020
Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr
sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Emilie ALBISSER
emilie.albisser@ademe.fr
Direction régionale Grand Est