

# Restitution de l'enquête de satisfaction des usagers du TCO sur le service public de prévention et de gestion des déchets



- **Contexte et objectifs de l'enquête**



- **Échantillon et représentativité**

- **Résultats de l'enquête téléphonique :**

- Typologie de déchet
- Mode de collecte
- Connaissance des pratiques de réduction des déchets
- Sensibilité individuelle / Civisme
- Information / Relation usager

- **Synthèse des résultats de l'enquête**

# Contexte et objectifs

- Définition d'une stratégie en matière de prévention et de gestion des déchets ménagers et assimilés pour les 15 prochaines années
- Enrichir l'état des lieux des actions mises en œuvre par le TCO à travers la sollicitation des administrés pour mesurer leur niveau de satisfaction et de connaissance du service public
- Recueillir l'avis de 1 000 foyers sur les services mis en place par le TCO
- Une enquête menée entre fin novembre et décembre 2020

# Échantillon et représentativité

- Prestataire : ESPELIA et SYNTHESSES
- Un questionnaire d'une trentaine de questions pour une durée d'enquête de 10 minutes
- 19 427 appels passés pour aboutir à 1 000 questionnaires remplis et exploitables...
- Un échantillon dont la structure est similaire à celle de la population (foyers) vivant sur le TCO  
→ méthode des quotas
- Critères de représentativité retenus : commune d'habitation, sexe, âge et CSP de la personne de référence du ménage, taille du ménage, présence d'enfants dans le ménage, type d'habitat

		Population %		Echantillon %		Echantillon redressé %	
Commune d'habitation	Le Port	12 115	16%	147	15%	147	16%
	La Possession	12 056	16%	147	15%	147	16%
	Saint-Leu	12 628	16%	153	15%	153	16%
	Saint-Paul	38 270	49%	493	49%	493	49%
	Les Trois-Bassins	2 482	3%	60	6%	60	3%
	<b>TOTAL</b>	<b>77 550</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>
Sexe de la personne de référence du ménage	Homme	44 426	57%	646	65%	646	57%
	Femme	33 124	43%	354	35%	354	43%
	<b>TOTAL</b>	<b>77 550</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>
Age de la personne de référence du ménage	Moins de 30 ans	6 317	8%	49	5%	49	8%
	30 à 49 ans	34 409	44%	397	40%	397	44%
	50 ans et +	36 827	47%	554	55%	554	48%
	<b>TOTAL</b>	<b>77 553</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>
Présence d'enfants dans le ménage	Ménages sans enfant	34 169	44%	559	56%	441	44%
	Ménages avec enfants	43 381	56%	441	44%	559	56%
	<b>TOTAL</b>	<b>77 550</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>
Taille du ménage	1 personne	18 629	24%	146	15%	146	24%
	2 personnes	20 906	27%	292	29%	292	27%
	3 - 4 personnes	28 769	37%	422	42%	422	37%
	5 personnes ou plus	9 249	12%	140	14%	140	12%
	<b>TOTAL</b>	<b>77 553</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>
CSP de la personne de référence du ménage	CF Agri. expl.	753	1%	13	1%	13	1%
	CF Art. Comm. Chef entr.	4 375	6%	77	8%	77	6%
	CF Cadre Prof int sup	6 107	8%	91	9%	91	8%
	CF Prof intermédiaire	12 043	16%	123	12%	123	16%
	CF Employé	16 722	22%	207	21%	207	22%
	CF Ouvrier	16 204	21%	210	21%	210	21%
	CF Retraité	12 037	16%	185	19%	185	16%
	CF Autres inactifs	9 309	12%	93	9%	93	12%
<b>TOTAL</b>	<b>77 550</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>1%</b>	<b>1 000</b>	<b>1%</b>	
Type de logement habité (Rés. Principale)	Maison	55 676	72%	800	80%	718	72%
	Appartement	21 878	28%	200	20%	282	28%
	<b>TOTAL</b>	<b>77 553</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>
Activité de la personne de référence (Source : RP - INSEE 2017)	Actifs ayant un emploi	41 008	52%				
	Chômeurs	17 798	23%				
	Retraités	12 814	16%				
	Elèves, étudiants	145	0%				
	Homme et Hommes au foyer	2 204	3%				
	Autres inactifs	4 439	6%				
<b>TOTAL</b>	<b>78 408</b>	<b>100%</b>					

# Zoom



	Population	%
Le Port	12 115	16%
La Possession	12 056	16%
Saint-Leu	12 628	16%
Saint-Paul	38 270	49%
Les Trois-Bassins	2 482	3%
<b>TOTAL</b>	<b>77 550</b>	<b>100%</b>

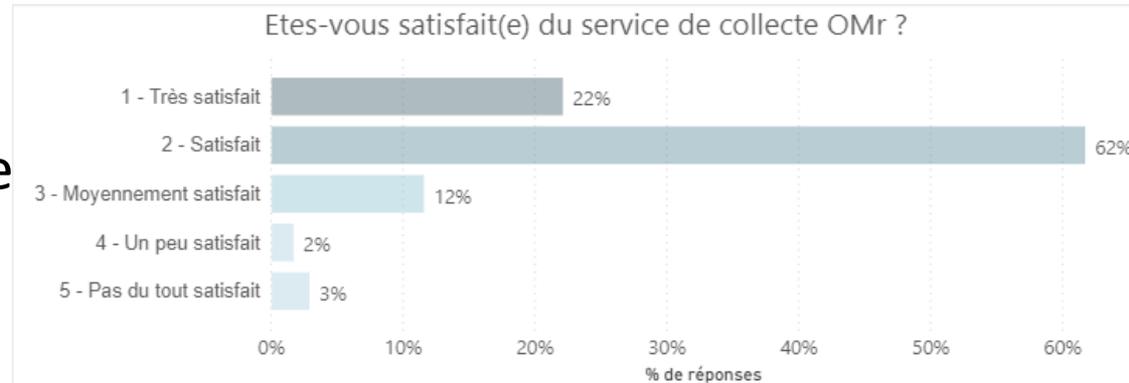
Echantillon	%	Echantillon redressé	%
147	15%	147	16%
147	15%	147	16%
153	15%	153	16%
493	49%	493	49%
60	6%	60	3%
<b>1 000</b>	<b>100%</b>	<b>1 000</b>	<b>100%</b>

# Résultats de l'enquête téléphonique

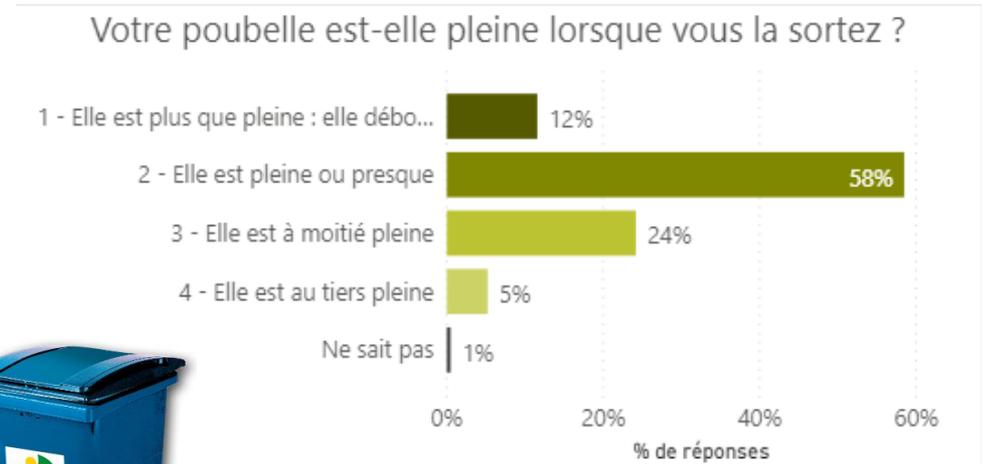


# Collecte des Ordures Ménagères Résiduelles

**84%** des usagers se disent satisfaits ou très satisfaits de la collecte sur le territoire



**70%** des usagers déclarent sortir leur bac plein (dont 12% précisant qu'il déborde)



**13 %** des tonnages collectés en janvier et février 2021 lors de la seconde collecte rajoutée



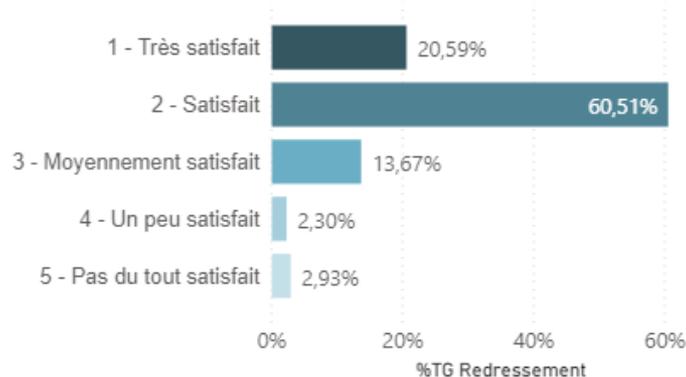
*Tous répondants en habitat individuel*

# Collecte des emballages recyclables



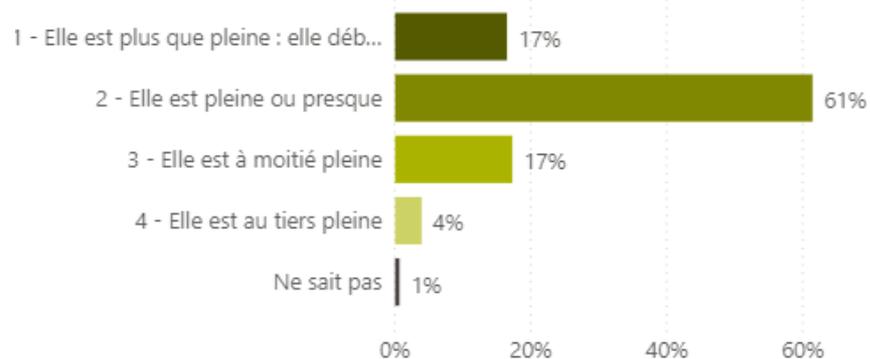
**81%** des usagers se disent satisfaits ou très satisfaits de la collecte sur le territoire

Etes-vous satisfait(e) du service de collecte CS ?



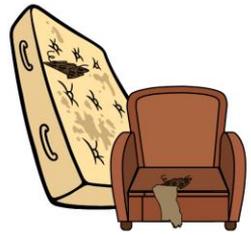
**78%** des usagers déclarent sortir leur bac plein (dont 17% précisant qu'il déborde)

Votre bac CS est-il plein à sa sortie ?

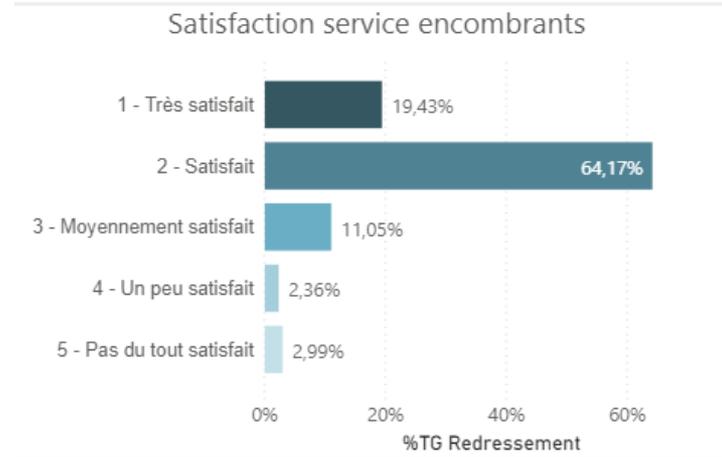


**Près de 8%** des foyers ne font pas le tri (18% en collectif / 4% en habitat individuel)

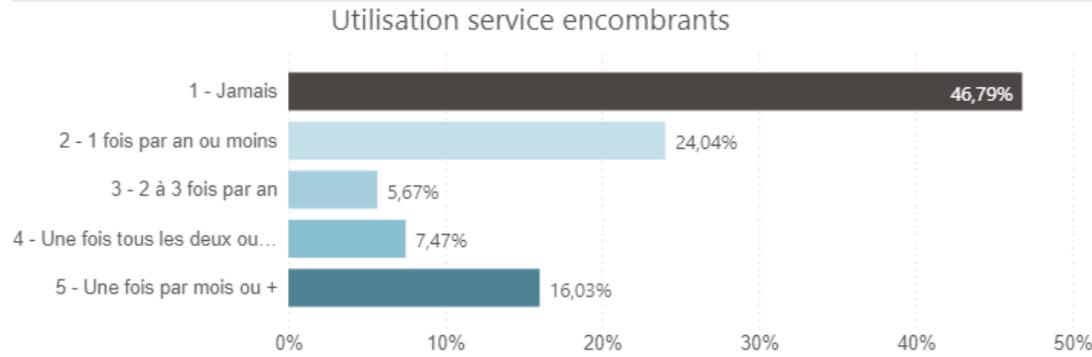
# Collecte des encombrants



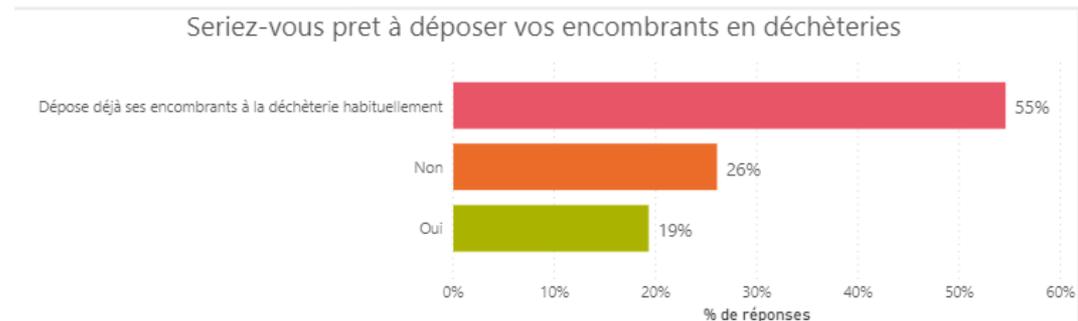
**83%** des usagers se disent satisfaits ou très satisfaits de la collecte sur le territoire



**70%** des usagers déclarent utiliser très faiblement le service



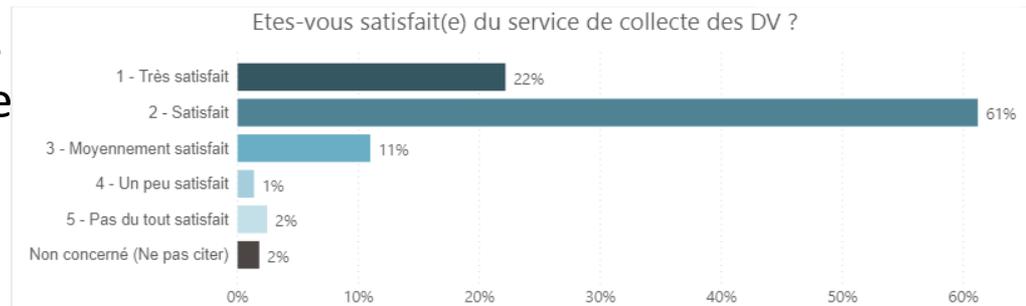
Un réflexe déchèterie intégré mais **1/4** des usagers ne souhaitent pas aller en déchèterie



# Collecte des déchets végétaux

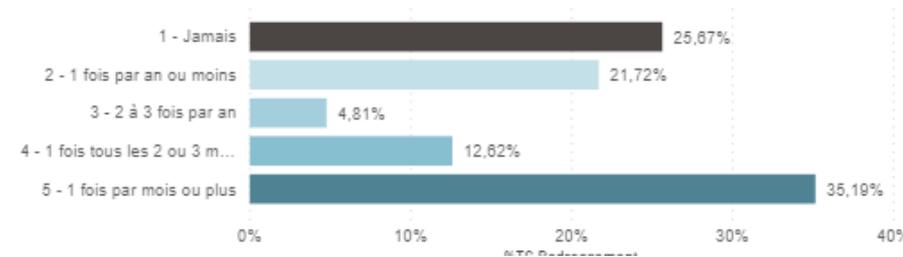


**83%** des usagers se disent satisfaits ou très satisfaits de la collecte sur le territoire



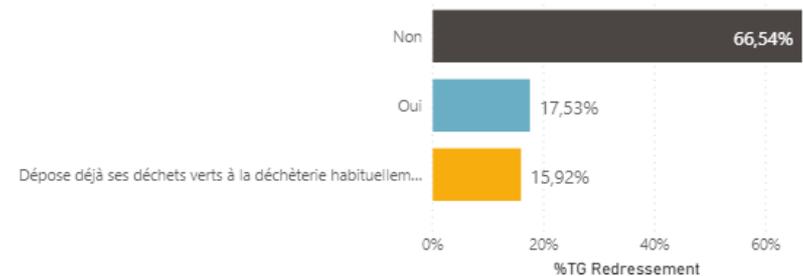
**47 %** des usagers déclarent utiliser très faiblement le service

A quelle fréquence sortez-vous vos DV pour qu'ils soient ramassés par le service de collecte ?



**2/3** des usagers ne souhaitent pas aller en déchèterie

Seriez-vous prêt à déposer vos DV en déchèteries ?



**60%** des usagers seraient intéressés par un service de broyage

# L'apport volontaire

**74%** des usagers utilisent les bornes à verre (61% sur le Port)

**49%** des personnes trouvent les bornes sales par moment ou en permanence (64% à Saint-Leu)



Que pensez-vous de la propreté des BAV ?

1 - Très propres

10%

2 - Assez propres

35%

3 - Sales par moment

30%

4 - Sales en permanen...

19%

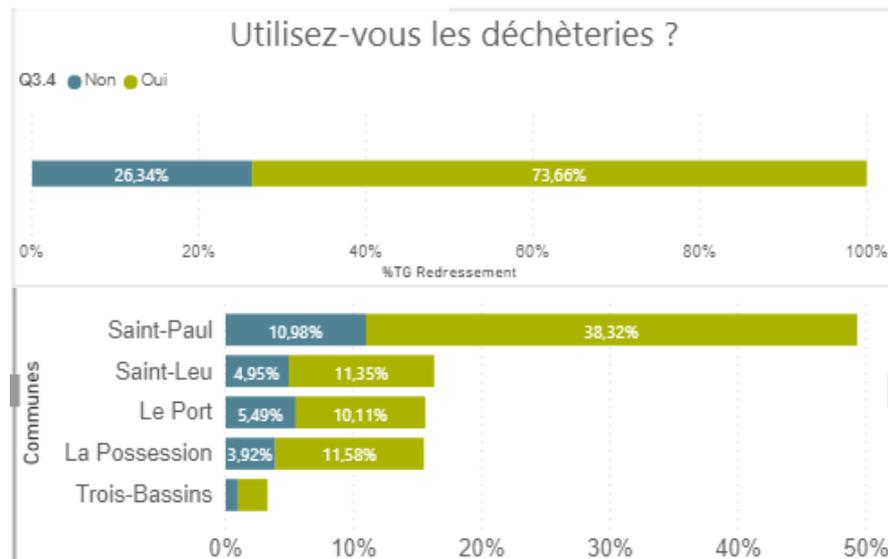
Ne sait pas

6%

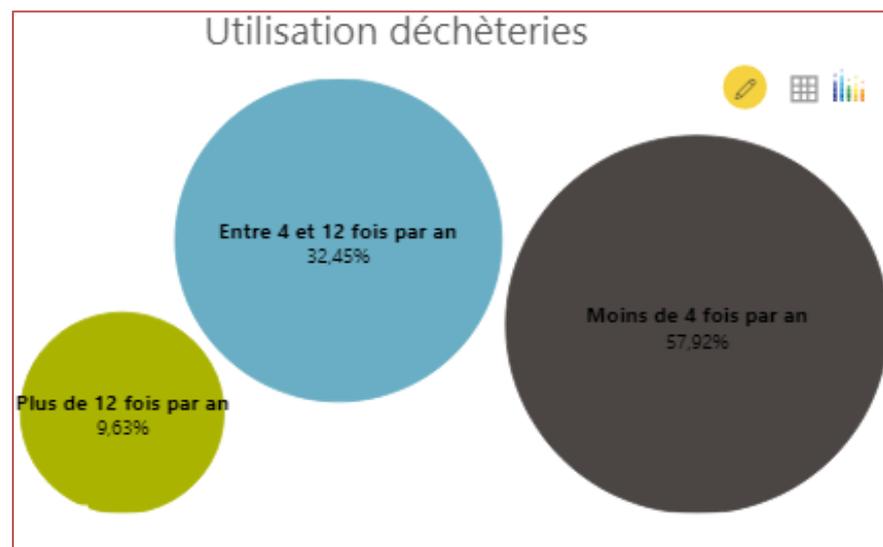


# L'apport volontaire

**73 %** des usagers déclarent utiliser les déchèteries



Parmi les utilisateurs des déchèteries, **42% s'y rendent au moins 4 fois par an**



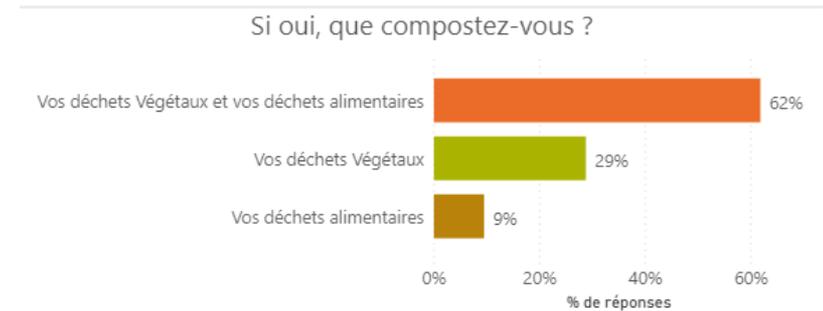
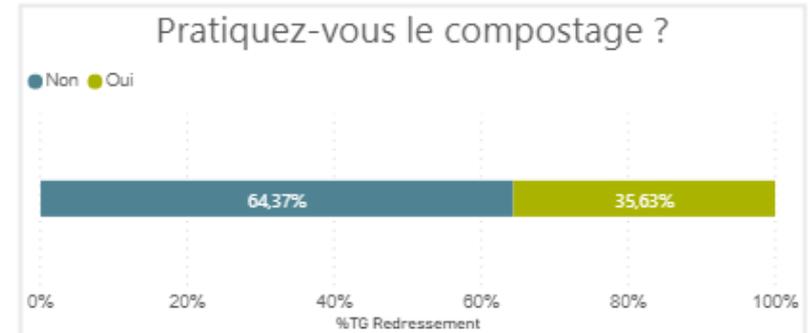
# Pratiques de réduction - Compostage

**36%** des usagers pratiquent le compostage (44% en hab. individuel)

**62%** de la population pratiquant le compostage le fait tant pour les déchets végétaux que pour les déchets alimentaires

Parmi les usagers ne pratiquant pas le compostage :

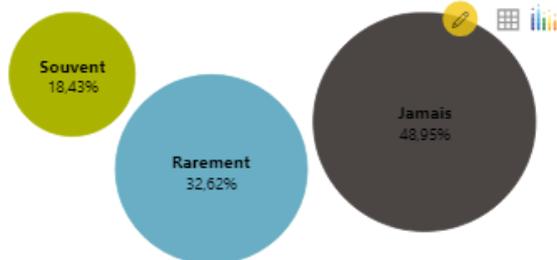
- 2/3 d'entre eux mettent les restes alimentaires dans leur bac OMr
- 2/3 d'entre eux utilisent le service de collecte des déchets verts ou d'ordures ménagères en porte-à-porte pour l'évacuation de leurs déchets de jardin



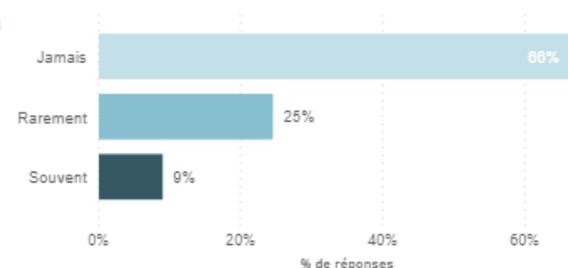
# Pratiques de réduction - Réemploi

Un recours aux dons, trocs des objets en développement (51%) malgré un recours aux structures de réemploi et réparation encore faible (34%)

Avez-vous recours aux dons, trocs, réparations de vos objets ?

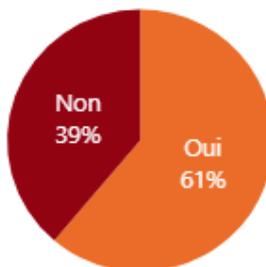


Avez-vous recours aux structures pratiquant le réemploi, la réparation ?

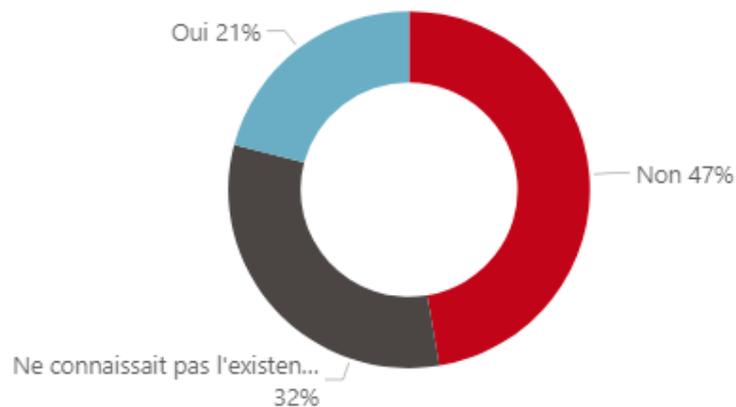


61% de la population intéressée pour des objets de seconde main

Seriez-vous intéressé pour acheter des objets de seconde main ?



Utilisez-vous les TROKALI ?



Une méconnaissance du Trokali (1/3) et une utilisation relativement faible (21%)

# Information / Relation usager

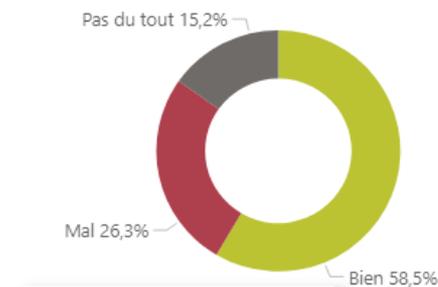
**41%** des usagers s'estiment mal ou non informés sur la réduction des déchets

**70%** des foyers déclarent ne pas avoir contacté le TCO pour des questions déchets (pas de besoin)

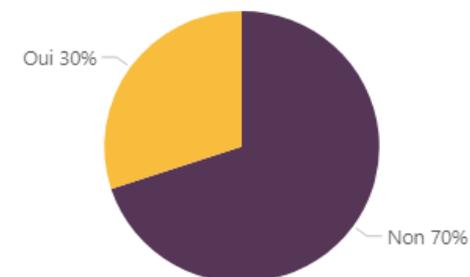
Ceux contactant le TCO utilisent préférentiellement le Numéro Vert (**66%**)

Près de la moitié des foyers (**49%**) a déjà utilisé le Numéro Vert

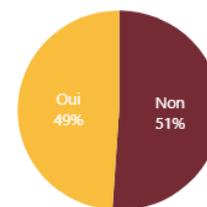
De façon générale, estimez-vous être bien informé sur la gestion des déchets ?



Avez-vous déjà contacté le TCO sur des questions relatives aux déchets ?



Avez-vous déjà utilisé le n°vert du TCO ?



Par quels moyens ?

Moyens	Nombre de réponses
N°vert	241
Standard (téléphone)	78
Mail	22
Formulaire internet	14
Réseaux sociaux	3
Courrier	1
<b>Total</b>	<b>359</b>

# Civisme

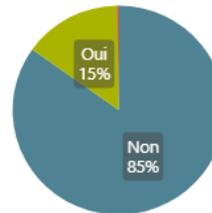
**85% des usagers ne connaissent pas le montant de la TEOM**

**2 usagers sur 3 ne souhaitent payer plus pour plus de services**

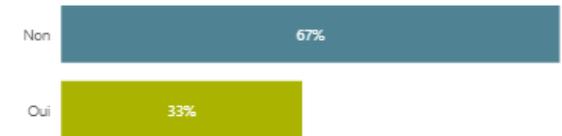
**Près 70% des foyers pensent qu'un calcul de la facture au poids les inciteraient à réduire leurs déchets**

**96% des foyers sont favorables à la verbalisation des incivilités**

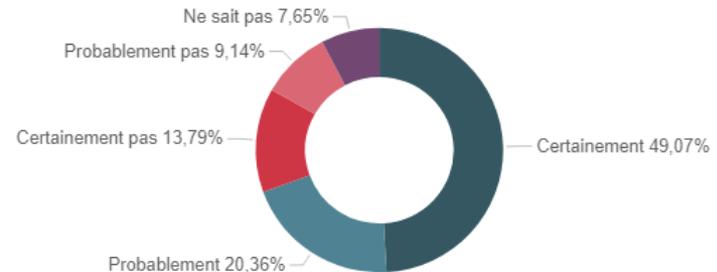
Connaissez-vous le montant de la TEOM ?



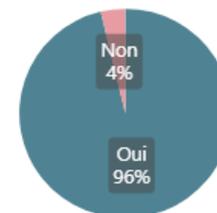
Etes-vous d'accord avec le principe de payer plus pour plus de service



Est-ce qu'un calcul de la facture au poids vous inciterait à réduire vos déchets



Etes-vous favorable à la verbalisation des incivilités ?



# SYNTHÈSE de l'enquête téléphonique

- Des taux de satisfaction élevés pour les collectes porte-à-porte (>80%) (une insatisfaction de 5%)
- Une collecte des encombrants peu utilisée (seulement 30% des foyers) et un recours aux déchèteries intégré
- L'apport volontaire ancré dans les habitudes des foyers (> 70%) pour le verre et les déchèteries ; une vigilance de l'état des bornes à verre à renforcer
- Des pratiques de réduction des déchets à conforter, à diffuser (diversifier les moyens de communication pour toucher un public encore plus large)
- Le Numéro Vert, un lien privilégié par les foyers
- Une sensibilité autour des coûts (méconnaissance TEOM, pas de coûts supplémentaires, ...) et une verbalisation plébiscitée...

# Quelles suites? ► À venir ...

- Présentation de l'**état des lieux** et des **ateliers** à venir dans le cadre de la **stratégie en matière de prévention et de gestion des déchets ménagers...**

**TERRITOIRE  
DE LA CÔTE OUEST**

**SAINT-LEU · TROIS-BASSINS  
SAINT-PAUL · LE PORT  
LA POSSESSION**

**Merci de votre attention**

**Résponsable - Équitable - Solidaire - Agréable**