



REIMSMETROPOLE

***-ENQUETE SOCIOLOGIQUE-
TRI SELECTIF***

RAPPORT DE SYNTHESE



ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Energie

Délégation Régionale
Champagne-Ardenne



Sommaire

Rappel méthodologique-Enjeux-Cadre d'intervention-Méthode.....	P.3
THEME 1 : Analyse des profils trieurs et non trieurs.....	P.4
THEME 2 : Améliorations et optimisation de la collecte des déchets.....	P.6
THEME 3 : Les pratiques en matière de gestion des déchets.....	P.9
THEME 4 : Améliorer les gestes concernant les tris.....	P.13
THEME 5 : La communication autour du tri sélectif.....	P.17
THEME 6 : Les gisements de progrès et efforts collectifs.....	P.20



Rappel méthodologique

A. Enjeux

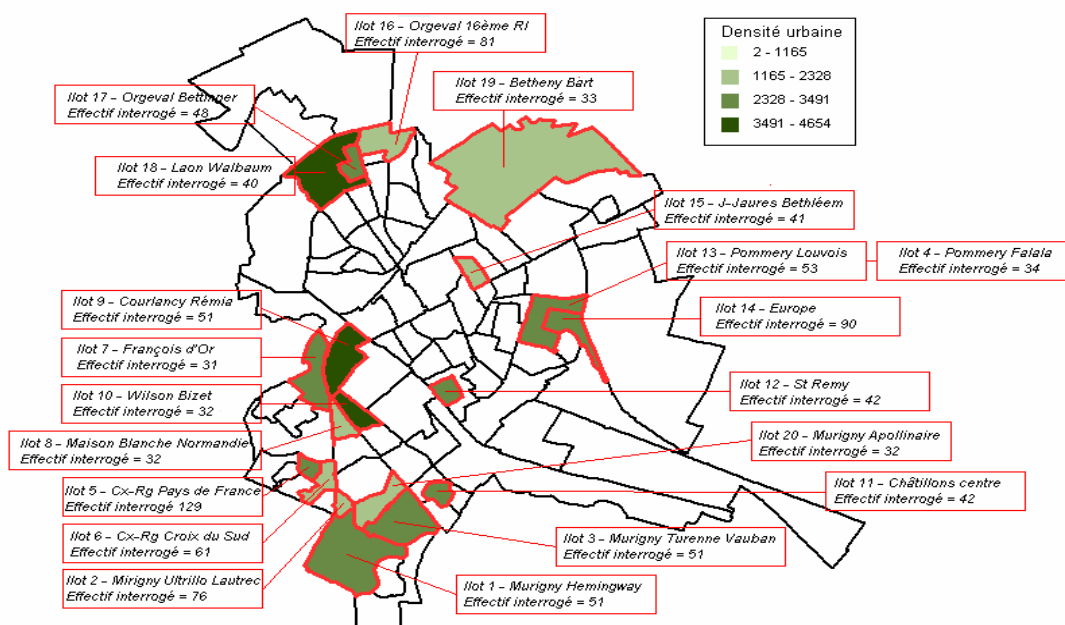
Depuis la mise en place de la collecte sélective, un premier diagnostic a fait ressortir des écarts relativement significatifs en matière d'usage et de pratique des tris par les habitants selon les quartiers, les îlots urbains. Ces données disparates concernent non seulement les quantités triées mais aussi la qualité du tri proprement dite, évaluée à la source.

Aussi la gestion des déchets est influée par de nombreux facteurs sociaux, produisant des situations très diverses qui induisent une lecture fine des réalités vécues pour communiquer efficacement et renforcer les conduites vertueuses.

Dans un contexte de compréhension des aspects de nature à influencer positivement ou non les gestes vertueux autour des tris, l'étude sociologique engagée visait ainsi à :

- identifier les usages, les comportements, les modes et les modalités de pratiques de tris.
- repérer des dispositifs idoines de nature à inverser des comportements réfractaires ou les velléités d'engagement à produire les bons gestes.
- Confirmer des socio types de comportements entrevus dans le cadre de la démarche qualitative,
- Appréhender les spécificités sociologiques des îlots en terme d'habitudes, de comportements, de vécus.

Carte des îlots



La connaissance préalable de données sociologiques est une condition sine qua none pour ajuster les modalités d'information et de sensibilisation à mettre en œuvre et émettre des recommandations idoines, appropriées aux réalités des terrains telles que l'enquête sociologique les a identifiées.

B. Cadre / Intervention

Le périmètre de l'étude a été défini rigoureusement avec des responsables de Reims métropole et pour faciliter la visualisation des données/îlots, (réalités sociologiques et réalités comportementales...).

Les quartiers étudiés ont été distribués autour de **20 îlots**.

C. Méthode

Objectifs Echantillonnage

Nous avons opté pour une méthode raisonnée en respectant rigoureusement les proportions liées aux poids des logements présents dans les îlots. De même notre cabinet s'est employé à épouser la réalité des caractéristiques socio-économiques de la population objet de l'enquête, en s'accordant toutefois un écart en évitant toute surreprésentation importante et en décalage avec les caractéristiques des îlots.

Administration des entretiens :

Entretien **en porte à porte** ((à domicile) conduits en face à face auprès des **1050 habitants** répartis au prorata des poids des îlots / logements.

Enquêtes administrée du lundi au samedi et de préférence en soirée.



Analyse des profils trieurs et non trieurs

1.1 Rappel des objectifs de l'enquête sociologique.

1050 personnes vivant en logement collectif ont été interrogées sur leurs pratiques des tris des déchets destinés au recyclage. Ainsi 20 micro quartiers, de l'habitat social collectif impliquant les trois principaux bailleurs sociaux de l'agglomération Rémoise (Effort Rémois, Reims habitat Champagne Ardenne, Foyer Rémois), ont été retenus pour conduire l'enquête sociologique.

Il s'agissait avant tout, de recenser via une enquête d'opinion la nature des freins, des motivations, des ressentis, des appréciations des populations, les besoins en informations, en communication en matière de tri.

Le principal enjeu de cette enquête fut d'apporter des éléments complémentaires liés :

- aux précédentes investigations, en confirmant ou confortant notamment l'objectivité des faits et hypothèses décelés lors de la phase qualitative.
- aux éléments de réflexion faisant ressortir ou non des interactions entre les enquêtes techniques et sociologiques conduites dans le cadre des analyses et des suivis de collecte tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

1.2 Les réalités sociologiques en regard des comportements vis-à-vis des tris.

L'enquête qualitative révélait une variabilité d'agissements pluri formes en regard des démarches de tris des déchets :

- allant d'attitudes engagées à des comportements en retrait,
- en passant par une indifférence vis-à-vis des problématiques d'environnement,
- voir à des conduites rebelles, rejet de toute initiative concernant les démarches citoyennes.

Rappelons que les attitudes discriminantes concernant le tri s'articulent autour de deux figures majeures : **le trieur et le non trieur**. Les comportements eux-mêmes des trieurs et non trieurs se décomposent de manière encore plus nuancée selon les ressentis, les sensibilités, les pratiques des locataires interrogés. Ainsi nous avons mis à jour différents socio types possibles de comportements en regard des tris sériés ainsi :

Parmi les trieurs :

- des trieurs par conviction fondés sur une base quasi militante révélant une discipline naturelle pour leurs auteurs,

- des trieurs par habitude qui sont sur des gestes **prescrits par des « habitus », une éducation intériorisée,**
- des trieurs par obligation résultant de la rumeur « Le tri est devenu une obligation », « La crainte d'être pénalisé pour défaut de tri »,

Parmi les non trieurs :

- des non trieurs par facilité. Ce profil appréhendé en phase qualitative explicite trop de contraintes pour pouvoir s'inscrire dans des gestes vertueux,
- des non trieurs rebelles revendiquent « contre » ou, au mieux « non concernés », indifférent à la politique de tri sélectif.

1.3 Analyse des données quantitatives liées à la réalité des répartitions trieurs et non trieurs.

Au-delà des résultats strictement globaux, il convient d'approfondir l'analyse des données et gommer ainsi l'aperçu d'informations trop généralistes qui tendrait à effacer la réalité des comportements. Ainsi l'information qui tendrait à présenter dans le cadre de notre étude 81% de trieurs doit être immédiatement relativisée par un nombre conséquent de trieurs occasionnels (20%) parmi ces mêmes trieurs.

1.3.1. Importance des Trieurs / Non trieurs doit être relativisée ou pondérée

81% des locataires sondés déclarent expressément faire le geste de tri. L'importance de ce chiffre doit être cependant pondérée selon la localisation de l'îlot. Ainsi les habitants de Croix Rouge Pays de France et Croix Rouge Croix du sud sont significativement en retrait, en comparaison des données obtenues sur d'autres îlots.

1.3.2. Les trieurs occasionnels sont en nombre significatif nuancé une démarche réelle d'implication.

Le nombre apparemment, important de trieurs doit être également et globalement nuancé de par l'importance des trieurs occasionnels, qui représentent 20% des locataires interrogés. La dimension occasionnelle tend à atténuer une démarche réellement d'implication concernant le tri.

Notons néanmoins une certaine disparité comportementale selon les îlots. Ainsi par exemple, les îlots 1, 8, 9, 12, 15, 19 enregistrent des résultats concernant les trieurs qui sont au-delà de 75%, inversement les secteurs 5, 6, 7, 10, 13 enregistrent sur leurs territoires respectifs un plus grand nombre de non trieurs et de trieurs occasionnels.



Analyse des profils trieurs et non trieurs

1.3.3. Des comportements significativement variables en regard des quartiers et zones d'habitation.

Notons des associations significatives entre les îlots et les attitudes exprimées vis-à-vis du tri.

Ainsi Croix Rouge Pays de France, et Croix Rouge Croix du Sud constituent un pôle significatif de non trieurs contrairement aux îlots 8, 9, 12, 15, 18, 19 qui constituent par opposition un pôle de trieurs.

1.3.4. Les habitués une part importante parmi différentes typologies de trieurs.

Parmi les profils appréhendés au cours de l'enquête, les trieurs réguliers par habitude constituent la proportion la plus importante des typologies étudiées (39.6%) suivi dans une moindre mesure des trieurs par conviction qui représentent 16.7% des résidants interviewés.

Remarquons enfin que les trieurs ressentant la démarche comme étant obligatoire et la vivant ainsi comme contraignante représentent 11.5% de la population. Parmi ces 11.5% soulignons qu'ils sont 6.1% à le faire de manière plutôt occasionnelle. Enfin, les trieurs occasionnels totalisent 14.1% des répondants et devront être perçus comme une population non réellement engagée à faire le tri.



Améliorations et optimisation de la collecte des déchets

Rappel problématique

Le thème 2 vise à relever des leviers concernant les démarches à opérer par la collectivité pour améliorer et optimiser la collecte des déchets recyclés et répondant aux aspirations profondes des populations.

Dans le cadre de cette thématique, l'enjeu fut :

- d'analyser et de manière générale les préoccupations des locataires en regard de leur environnement,
- de déterminer en quoi le tri via l'accumulation des ordures ménagères est perçu comme l'un des enjeux possibles à prioriser,
- d'appréhender les représentations des locataires eu égard à leurs préoccupations concernant la qualité de vie associée à l'environnement de leur immeuble.

L'objectif fut également d'apprécier :

- comment les représentations des habitants concernant des actions sur l'environnement, ou les vécus liés ou associés à la vie en collectivité sont de nature et par hypothèse à démontrer des différences tangibles de comportements vis à vis des pratiques de tris recueillis dans le cadre de cette enquête,
- en quoi le degré de sensibilité aux problématiques de l'environnement conduit-il à l'implication ou non à faire les gestes vertueux liés aux tris ?
- en quoi le degré de sociabilité ou d'indifférence vis-à-vis des voisinages dans l'immeuble interfère-t-il sur l'acte de tri, la volonté d'implication à participer à un geste citoyen ?

Les trieurs réguliers qui le sont par conviction marquent une sensibilité davantage prégnante en regard des préoccupations environnementales en comparaison avec les représentations des non trieurs par facilité ou rebelles plus indifférents ou nettement en retrait par rapport à ce type de considération

L'enquête sociologique tend...

- ...à souligner l'existence de gestes de tris effectués ou non résultant de convictions concernant la dégradation de l'environnement, le devoir de citoyenneté,
- ...à confirmer l'incidence des pratiques de tris ou non en regard des attitudes positives ou non manifestées par les locataires dans le cadre des relations de voisinage,

- ...à démontrer des implications plus en retrait selon certains îlots. Ainsi plusieurs îlots manifestent une moindre adhésion concernant la pratique du tri sélectif sans nécessairement et pour autant rejeter les efforts entrepris par la collectivité (ensemble des agents économiques).

Notons que les trieurs par habitude ou par conviction observent un relatif engagement de leur voisinage à respecter la propreté au sein de leur immeuble (respectivement 64% et 61%). A contrario l'absence de respect de la propreté dans l'ensemble du voisinage pourrait décourager l'engagement des non trieurs à faire le geste de tris notamment chez les non trieurs par facilité qui sont plus nombreux parmi l'ensemble des typologies à constater l'absence de respect de la propreté pour 66% des locataires non trieurs.

Analyse des représentations associées à la notion d'environnement.

Cette thématique vise à sérier les éléments de sensibilisation et d'intérêt concernant l'ensemble des composantes destiné à protéger ou à préserver l'environnement.

A Approche transversale des problématiques environnementales.

1.1 Les perceptions générales concernant les démarches de protection de l'environnement.

1.1.1. Sur les préoccupations environnementales des résidents des îlots étudiés, les moins de 25 ans son davantage en retrait.

a. Analyse globale des résultats

Dans l'ensemble et à l'échelon de l'ensemble des îlots, les locataires se déclarent préoccupés à relativement préoccupés par la qualité de l'environnement et du cadre de vie.

Notons que ce sont avant tout les **femmes** qui marquent davantage leurs préoccupations, elles sont toutes choses égales par ailleurs et en proportion plus nombreuses à faire valoir significativement leurs relatives inquiétudes concernant l'évolution du cadre de vie.

Observons que d'une manière générale les plus de 25 ans partagent et de manière relativement notable leurs préoccupations concernant les aspects touchant à la préservation de l'environnement, les moins de 25 ans habitant dans les îlots visés par l'enquête sociologique sont sensiblement plus en retrait en comparaison.



Améliorations et optimisation de la collecte des déchets

b. Analyse des préoccupations selon l'approche par îlot

Notons ainsi que les îlots 1, 2, 8, 9 marquent davantage et significativement leurs préoccupations en comparaison des données obtenues sur les îlots 5, 10, 11, 16.

c. Les convictions témoignées sur les préoccupations environnementales influent sur les degrés d'implication concernant le tri.

De manière relativement cohérente les trieurs réguliers qui le sont par conviction marquent une sensibilité davantage prégnantes concernant les préoccupations environnementales en comparaison avec les représentations des non trieurs par facilité ou rebelles plus indifférents ou nettement en retrait par rapport à ce type de considération.

Remarquons également que les trieurs par obligation sont dans une moindre mesure en retrait en comparaison des résultats obtenus avec les trieurs par conviction, par habitude ou occasionnels.

Ainsi les convictions témoignées ou les modes d'engagement concernant les tris se traduisent par des regards spécifiques en liaison avec les représentations associées aux préoccupations environnementales. **Les comportements concernant les gestes de tris effectués ou non découlent dès lors de convictions concernant la dégradation de l'environnement, le devoir de citoyenneté pour préserver a minima la qualité propre au cadre de vie.**

1.2 Les perceptions générales concernant les démarches de protection de l'environnement

a. Conscientisation positive des efforts conduits par la collectivité mais à nuancer selon les profils de trieurs et non trieurs.

La plupart des registres d'actions et domaines contribuant à la qualité de l'environnement sont plébiscités d'une manière générale et recueillent des scores d'adhésion au-delà des 80% dans le cadre d'un regroupement des modalités (tout à fait et assez).

Ainsi et d'une manière générale réduire les déchets, et pratiquer le tri sélectif dans un sens général totalisent des pourcentages élevés d'approbation ou d'assentiment concernant leur impact supposé en faveur de la préservation de la qualité de vie liée à l'environnement. Respectivement les modalités « Réduire les déchets » et « Pratiquer le tri sélectif » totalisent de par les regroupements des items (tout à fait et assez) 94% et 92%. Ces scores élevés révèlent un parti pris positif concernant ce type d'actions dans les représentations des résidents.

Globalement ces résultats traduisent de fait une conscientisation très positive des efforts entrepris par la collectivité concernant des démarches actées destinées à améliorer le cadre de vie des habitants et ce d'une manière générale. Toutefois ces résultats doivent être sensiblement pondérés en partant d'une lecture des profils trieurs et non trieurs et de par l'approche concernant les îlots urbains, objet de l'enquête.

b. Des approbations non homogènes concernant l'amélioration de la qualité du tri

Si les réponses obtenues sur les domaines associés à l'amélioration de la qualité de l'environnement (réduire les déchets, pratiquer le tri sélectif) recueillent des taux d'adhésion au-delà de 3 et stipulent dès lors l'approbation des habitants sur ce type d'action, notons cependant que les déclaratifs non nécessairement homogènes des habitants doivent être nuancés selon l'origine urbaine des lieux d'interview. Ainsi et d'une manière générale l'adhésion des îlots 3,12,2,1,8, 9,20 est quasi unanime, cette adhésion est plus nuancée voire plus en retrait sur les îlots 5, 19, 4, 6 et 13.

Notons cependant que les moyennes obtenues ne traduisent pas de rejet vis-à-vis des actions préconisées mais un engouement moins significatif en comparaison des données obtenues sur les quartiers, Murigny, St Remy, Maison Blanche, Courlancy Rémia.

L'engouement ou l'assentiment général exprimé par l'ensemble de la population interrogée doit être modéré en comparaison avec les données obtenues sur les profils et typologies de trieurs et non trieurs interviewés. Ainsi les résultats déclinés font apparaître de manière très cohérente les sensibles divergences des représentations des publics selon les profils recensés au cours de cette enquête.

Donc, si les trieurs par conviction expriment le bien fondé des actions proposées conduisant à améliorer le cadre de vie, les trieurs par obligation dans une moindre mesure et surtout les non trieurs par facilité ou rebelles sont sur des postures sensiblement plus en retrait.

1.3 Regards des habitants concernant l'accumulation des ordures ménagères

a. Seuls 12% des résidents interrogés ne perçoivent pas globalement l'accumulation des ordures ménagères comme des problèmes essentiels touchant l'environnement.

Près de 88% des résidents en immeuble collectif considèrent que l'accumulation des ordures ménagères est devenu un enjeu majeur dont il faut s'occuper prioritairement.



Améliorations et optimisation de la collecte des déchets

L'enjeu est perçu nettement comme majeur dans les tranches d'âge 25 et 60 ans, les réponses des moins de 25 ans et plus de 60 ans sont sensiblement plus nuancées.

Les résultats selon les îlots ne font pas réellement apparaître des différences majeures concernant les représentations des résidents des immeubles collectifs en regard de cette problématique liée à l'accumulation des ordures ménagères.

Seuls les non trieurs rebelles et par facilité sont sur des postures exprimant un sensible retrait concernant les problématiques liées à l'accumulation des déchets. Les résultats concernant les autres catégories de trieurs ne font pas apparaître en réalité de différences significativement discriminantes. Notons que les trieurs d'une manière générale semblent par contre et en partie conscientiser la problématique liée à l'accumulation des déchets.

B Perceptions de la qualité de l'environnement en liaison avec le quartier et l'immeuble.

1.1 La propreté perçue comme une action nécessairement collective impliquant l'ensemble des locataires

De manière générale toutes les actions préconisées (respect de la propreté de l'immeuble, respect des abords extérieurs, pratique du tri sélectif) et soumises au regard des locataires recueillent l'assentiment général des résidents vivant en logement collectif.

Mais si les respects de la propreté et des abords extérieurs sont considérés comme des actions visibles contribuant à améliorer la qualité de l'environnement de l'immeuble, la pratique des tris l'est également mais les pourcentages recueillis concernant ce mode d'action traduit un plus sensible recul notamment concernant la modalité tout à fait (79% contre 82% pour les deux autres items respect propreté immeuble, respect propreté des abords extérieurs). Sur les 1050 personnes interviewées dans le cadre de cette enquête, seuls 3.4% des répondants considèrent que cette action n'est pas de nature à prendre part à l'amélioration liée à la qualité de l'environnement

1.2 La présence ou l'existence d'une vie collective dans l'immeuble influe manifestement positivement sur les gestes de tri.

Pour 70% des résidents interrogés, les voisinages développés au sein des ensembles collectifs ne révèlent pas de mésententes mais inversement ne traduisent pas nécessairement d'implications particulières dans la vie collective de l'immeuble,

ainsi le respect de la propreté peut faire défaut à cette vie en collectivité.

Notons qu'un nombre important de locataires (54%) souligne l'absence manifeste d'une vie collective au sein de leur immeuble, 41% indiquant l'absence de respect de la propreté, donnée, qui par ailleurs corrobore les enquêtes conduites habituellement dans l'habitat social et tendant à démontrer des velléités d'implication (absence de volonté) dans le respect de la propreté de l'immeuble.

Il apparaît pertinent de noter les effets de contingence des comportements liés aux démarches de tris concernant la perception de l'entente entre locataires. Au cours de notre première démarche en entretiens longs, plusieurs locataires ont fait valoir les relatives distances et indifférences qui marquent les comportements des locataires entre eux se traduisant le plus souvent pas des actes d'incivilité ou de délitement des liens sociaux.

Ainsi chez les trieurs par conviction, 76% mentionnent la relative bonne entente entre locataires, a contrario chez les trieurs rebelles ou par facilité, ils sont moins nombreux à manifester l'existence de liens de sociabilité. L'observation de cette entente ou non est également largement corrélée avec les lieux d'habitat des résidents (îlots).

Nous n'avons pas noté d'enseignement significatif concernant les démarches d'implication au sein de l'immeuble et en conséquence nous n'avons pas fait apparaître de résultats autorisant des conclusions pertinentes.

L'absence de propreté peut décourager les non trieurs par facilité à s'impliquer dans les gestes de tri.

Notons que les trieurs par habitude ou par conviction observent par contre un relatif engagement de leur voisinage à respecter la propreté au sein de leur immeuble (respectivement 64% et 61%).

A contrario l'absence de respect de la propreté dans l'ensemble du voisinage pourrait décourager l'engagement des non trieurs à faire le geste de tris notamment chez les non trieurs par facilité qui sont plus nombreux parmi l'ensemble des typologies à constater l'absence ou le délitement lié au respect de la propreté pour 66% des locataires non trieurs appartenant à cette typologie.



Les pratiques en matière de gestion des déchets

Rappel problématique

Ce thème visait à la fois :

- la découverte des usages en matière de tri,
- l'appréhension des mobiles d'implications,
- l'examen attentif des ressorts comportementaux en matière de tri (adhésion/refus d'implication ou rejet),
- les sources des motivations ou des freins associés aux représentations que les habitants se font des efforts à déployer pour réduire les déchets issus de la production des ordures ménagères.

Ainsi ... :

- quelles sont globalement les pratiques de tris au sein des foyers ?
- quelles sont les réalités et les spécificités des engagements en matière de tri sur des aspects socio-économiques ?
- quels trieurs sont les plus impliqués au sein des ménages (l'homme, la femme, les enfants, l'ensemble du foyer) ?

Il importait également de rapporter les lectures de tris pratiqués et perçus comme tels par les habitants au sein de leur environnement (le groupe locatif), de dégager des spécificités de lectures, des pratiques de tris dans le voisinage des habitations, selon les socio types sondés et sériés par notre cabinet.

Au-delà des aspects motivations et freins, il s'agissait également d'examiner en profondeur l'existence ou non d'hésitations, les erreurs commises au moment où sont effectués les gestes de tris et recenser les types d'erreurs en comparaison avec les profils d'engagement étudiés.

Conclusions essentielles :

Les pratiques générales des résidents en regard des profils socio économiques

- Dans les couples interrogés, c'est à l'homme qu'il revient le plus souvent de descendre les poubelles. Dans les familles dont l'âge est compris entre 41 et 60 ans, l'implication en matière de gestion des déchets est en générale collective (ensemble des ménages au sens INSEE enfants inclus).
- Le refus de tris ou l'absence globale de tris rassemble 20% des personnes interrogées, les démarches occasionnelles ou rares regroupent entre 10% et un peu plus de 15% de la population selon la nature des tris (résultats variables en fonction des catégories de tris (piles, verres...))

- Les actifs, les plus de 40 ans constituent les groupes les plus impliqués en matière de gestion des tris. Les moins de 25 ans, les inactifs (exception faite des retraités) sont la frange urbaine se sentant la moins concernée.

Les mobiles avancés par les non trieurs

- Parmi les 19% des personnes déclarant explicitement ne pas s'impliquer dans la gestion des tris, plusieurs résidents rencontrés (36% parmi les 19%) avaient déjà accompli le geste, soit 7% de la population interviewée.
- Les motifs de non implication dans la gestion des tris relèvent essentiellement :
 - de l'absence de stockage
 - d'une forme de mimétisme social
- La recherche de facilité ou les forces de l'habitude liées à la présence de colonnes vide ordures sont également des mobiles prédictifs de non implication dans la gestion des tris, mais d'autres motifs réhibitoires associés à des craintes (la peur de descendre dans la cave).

Les motivations des trieurs

- Un geste pour la planète (54%),
- Des motivations disparates selon les profils d'engagement autour du tri, notons le rôle des gardiens, qui ont su auprès de certains locataires inverser des indifférences plus « accentuées » chez les trieurs occasionnels. Notons enfin que les trieurs par obligation soulignent la dimension corvée, non vécue par contre et comme telle par les habitués du tri.

Les hésitations au moment où sont effectués les gestes de tris

- Un peu plus de 64% des personnes interviewées déclarent ne pas avoir d'hésitations au moment du tri, c'est au sein des habitués que l'on rencontre le plus grand nombre de personnes commettant une à plusieurs erreurs de tris, les erreurs de tris les plus significatives concernent les pots de yaourt (42.1%) et les plastiques hors flaconnage (44.1%).
- 37.4% des trieurs interrogés ne commettent globalement aucunes erreurs de tris, celles-ci sont largement corrélées aux lieux des résidences/ilots sondés et confirment en grande partie les refus de collecte recensés par Reims Métropole (exemple Wilson Bizet est l'îlot qui commet le plus d'erreurs de tris).



Analyse des résultats concernant les pratiques en matière de gestion des déchets.

3.1 Les pratiques générales des résidents en logement collectif vis-à-vis de la gestion des déchets ménagers

3.1.1. Dans les familles, c'est l'homme qui a la charge de descendre les poubelles.

Dans la plupart des cas, la personne interviewée descend elle-même ses poubelles, mais cette pratique est largement dépendante de la situation familiale du résidant ainsi pour les personnes interviewées (femmes) c'est le conjoint qui a la charge de descendre les poubelles, dans les familles dont l'âge de la personne interrogée est compris entre 41 et 60 ans, c'est l'ensemble des personnes composant le foyer qui participe à la gestion de cette tâche.

3.1.2. Pratique ou non des tris des ordures ménagères au sein des ménages interrogés

a. Des pratiques de tris systématiques pour 60% des ménages interrogés

Dans la majorité des situations de tris proposées, il convient de noter des pratiques de tris qui vont au-delà des 60% (tout à fait) pour la gestion des verres, des encombrants, des plastiques, des emballages cartons, des corps creux plastiques, des boîtes métalliques.

La gestion des tris des piles usagées recueille par contre le plus grand nombre de réponses indiquant dans 37% des cas, l'absence totale ou pour partie de tris (regroupement des modalités peu et pas du tout).

D'une manière générale et sur l'ensemble des items de tris (verre, piles, plastiques, bacs jaunes, bacs verts) 25 à 30% des personnes interviewées s'inscrivent de manière plus occasionnelle dans des gestes vertueux de tris ou ne l'effectuent tout simplement pas.

L'entreposage ou la dépose des emballages cartons, plastiques, boîtes métalliques dans un conteneur spécifique distinct des ordures ménagères implique 69% des personnes interviewées et relativement 7.7% des personnes sondées. Notons que globalement le refus de tris ou l'absence totale de gestes vertueux (Modalité = Pas du tout) rassemble un peu plus de 20% des personnes interrogées.

b. Les actifs de plus de 40 ans et les retraités sont les plus impliqués dans des gestes de tris. Les moins de 25 ans accusent à contrario un net retrait.

- Le tri des verres, des bouteilles usagées.

Notons d'une manière générale que les actifs de plus de 40 ans et les personnes retraitées constituent les groupes sociaux les impliqués dans la gestion des tris des verres, contrairement aux personnes sans situation professionnelle et les moins de 25 ans significativement plus en retrait en regard de la dépose des verres dans des conteneurs dédiés à leur gestion.

- Le tri des piles usagées

Seules les moins de 25 ans parmi l'ensemble des tranches d'âges sondées, constituent la frange de la population urbaine se sentant la moins concernée par la gestion des piles usagées, contrairement aux personnes retraitées plus sensibles et de manière significative au retraitement de ces produits.

- Le tri des encombrants / impact des variables socio-économiques

Aucune variable socio-économique n'est ici en réalité significative.

- Le tri des plastiques et le tri bac jaune / bac vert (Ordures ménagères).

Sont particulièrement attentifs à la gestion des tris sélectifs (plastiques) les personnes de plus de 41 ans, actifs ou retraitées, dans une moindre mesure le sont également les personnes mariées ou vivant en concubinage. Les personnes les moins impliquées sont essentiellement les moins de 25 ans et les personnes sans activité professionnelle.

c. Analyse des résultats liés à la gestion des tris des ordures ménagères en regard des variables urbaines (îlots)

Nous retiendrons deux variables :

- celle qui concerne la gestion des verres
- celle qui implique la gestion des déchets destinés au conteneur jaune.

- Le tri des verres, des bouteilles usagées / îlots.

Les îlots les moins impliqués et concernés par la gestion des tris des bouteilles et verres sont essentiellement représentés par les groupes locatifs Wilson Bizet (47% de personnes rejetant le tri des verres) Croix Rouge Pays de France (50.4%), et Croix Rouge Croix du Sud (42.6%).



Les pratiques en matière de gestion des déchets

Des pourcentages également relativement élevés (au-delà de 25%) sont également relevés sur les groupes locatifs d'Orgeval 16^{ème} RI (27%), Orgeval Bettinger (29%) et Châtillons (29%).

- Le tri des ordures destinés au conteneur jaune / Îlots.

En comparaison avec les données obtenues sur les verres, nous obtenons des résultats sensiblement similaires ou comparables concernant les défauts d'implication liés à la gestion des tris.

Inversement notons des situations discriminantes et contrastantes avec les îlots mentionnés précédemment et révélant des engagements relativement forts en terme de tris. Ainsi les îlots Murigny Hemingway, Europe, Murigny Apollinaire, Murigny Turenne Vauban, Jean Jaurès Bethléem totalisent des pourcentage élevés de résidents déclarant réaliser le tri de leurs ordures et de les destiner pour la partie recyclable, aux bacs jaunes.

3.2 Analyses des motivations ou des freins concernant la gestion des tris.

3.2.1. Les freins « révélés » concernant la gestion des tris des ordures ménagères.

a. L'abandon du tri (conteneurs jaunes) concerne 7% de la population (femmes moins de 40 ans)

Parmi les 19% de personnes déclarant explicitement ne pas s'impliquer dans la gestion des tris des déchets destinés au conteneur jaune, 64% déclarent ne l'avoir jamais fait mais 36% avaient déjà accompli le geste par le passé. L'abandon de tout tri concerne dès lors 7% de la population interviewée (72/1050) vivant en logement collectif au sein des 20 îlots retenus dans le cadre de cette enquête.

De façon significative les femmes en comparaison avec les données obtenues sur les hommes avaient par le passé, « amorcé » le geste du tri puis l'ont abandonné, c'est également dans la tranche d'âge des 25 à 40 ans que cette pratique avait été également initiée et dans cette même tranche que l'habitude de tri n'a finalement pas été prise. Notons enfin que lorsque dans un foyer aucune personne ne s'est engagée à faire le tri, une difficulté patente sera probablement de l'initier.

b. Les motifs de « rejet du tri » résultent moins d'une atonie des relations sociales (absence d'implication des voisinages) que d'un manque de place revendiqué.

Les motifs de non implication dans la gestion du tri relèvent essentiellement de l'absence de place de stockage soulignée par les habitants.

L'autre motif souligné tient également à une forme de mimétisme social.

La relative atonie constatée ou observée au sein des voisinages en regard d'une forme de non engagement autour du tri n'est pas de nature à inciter les autres locataires à en faire de même. Ce qui confirme l'enjeu d'une sociabilité nécessaire pour inciter des implications citoyennes à une répercussion positive, conduisant à un développement collectif du tri.

c. Les vides ordures amènent des comportements de retrait vis à vis du tri de par la facilité à jeter ses ordures ménagères

Pondérant et confirmant à la fois l'analyse précédente en regard des poids sociologiques et des contingences matérielles, notons que les habitants de trois îlots avancent des mobiles de non engagement du tri tenant à leurs habitudes de jeter leurs ordures ménagères dans les colonnes de vide ordures (Wilson Bizet) pour des raisons de facilité, de commodité simplifiant ainsi leurs gestes.

L'appréhension de descendre dans la cave est également évoquée.

Les bacs jaunes enfouis parfois dans la cave sont également le motif exprimé par certains habitants pour ne pas accomplir de gestes de tris, l'appréhension de se rendre dans la cave est ainsi manifestée de manière significative à Orge val Bettinger et enfin à Murigny Turenne Vauban de façon encore plus explicite.

d. Ce qui déciderait les non trieurs à faire le geste de tri : « que les voisins fassent le tri »

Notons les raisons majeures suivantes :

- « Que les voisins fassent le tri »
- Le manque d'information ou de sensibilisation
- Les contingences matérielles (appartement trop petit, absence d'emplacement offrant des possibilités de stockage.

f. La perception de l'engagement autour du tri au sein de son immeuble

D'une manière générale, les habitants ignorent si leurs voisins s'impliquent ou non dans le geste de tris. Cependant 23% considèrent que les habitants au sein de leurs groupes d'immeubles s'impliquent relativement dans la gestion des tris destinés aux conteneurs jaunes, inversement un plus grand nombre considère un défaut d'engagement autour du tri (34%).



Les pratiques en matière de gestion des déchets

3.2.2. Le tri des ordures ménagères : un geste citoyen

Pour 54% des personnes sondées, trier ses déchets est un geste citoyen ou un geste pour la planète, c'est également pour 20.6% des personnes sondées une manière de lutter contre toutes les formes de gaspillage. Mais pour 10% ce geste est ressenti comme une obligation ou une corvée. D'autres réponses évoquent de simples habitudes, certains indiquent même avoir été influés par leurs enfants qui ont été sensibilisés à cette démarche via l'école.

3.3 Une implication souvent solidaire au sein du foyer.

Conjoints et enfants.

D'une manière générale, les résidants sondés ne rencontrent pas ou peu de difficultés à impliquer leur entourage (conjoint, parents, enfants). Cependant 18% des personnes interrogées signalent une difficulté à engager leurs enfants dans une démarche de tri des déchets destinés au bac jaune, il est également intéressant de noter que ni l'îlot, ni la profession exercée ne constituent en soi des facteurs prédictifs ou explicatifs d'une difficulté à engager les enfants dans les gestes de tris.

Faire admettre le geste de tris.

Faire admettre ou faire partager le geste de tris auprès des conjoints et dans une moindre mesure auprès des enfants semble être plus difficile notamment pour les personnes impliquées dans le tri par conviction ou par habitude. Les résultats sont en effet cohérents en regard de pratiques plus irrégulières chez les trieurs occasionnels ou agissant par obligation.

3.4 Les hésitations au moment où sont effectués les gestes de tris.

3.4.1. Les hésitations recensées : le paradoxe des trieurs

Un peu plus de 64% des personnes interviewées déclarent ne pas hésiter au moment de trier. Le groupe manifestant le moins d'hésitations concernant les déchets destinés au conteneur de couleur jaune se rencontre essentiellement chez les personnes déclarant faire le tri par habitude.

Mais c'est également au sein de ce socio type que nous avons rencontré une proportion importante de résidants faisant a priori le plus d'erreurs quant à la gestion de leurs tris.

Ainsi au sein de cette typologie de trieurs (les habitués) plusieurs déchets normalement destinés

au bac vert (ordures ménagères) sont en réalité évacués dans les containers jaunes. Paradoxalement les trieurs agissant par conviction et déclarant en proportion hésiter au moment de l'évacuation des déchets sont également les plus nombreux à commettre le moins d'erreurs.

3.4.2. Certains plastiques, les pots de yaourts et les boîtes métalliques, sources d'hésitation au moment des gestes de tri

Si d'une manière générale les bouteilles et flacons en plastique (97%), les cartons (94%), les papiers journaux (89%), les briques alimentaires (85%) sont perçus comme étant destinés au conteneur jaune, notons des erreurs de tris significatives concernant les pots de Yaourt (42.1%) et les plastiques hors flaconnage (44.1%). Notons également, que dans leurs pratiques certains trieurs n'évacuent pas leurs boites métalliques dans les bacs jaunes mais les destinent aux ordures ménagères (33.4%).

3.4.3. L'âge et le lieu de résidence : facteurs influant sur la qualité du tri

37.4% des trieurs interrogés semblent a priori ne commettre aucune erreur concernant les opérations de tris qu'ils sont amenés à effectuer. Mais inversement ils sont nettement et significativement plus nombreux à commettre des erreurs de tris selon les lieux de résidence des trieurs (Pommery Louvois, Orgeval 16^{ème} RI...). Notons que l'âge constitue également un facteur influant sur les qualités de tris opérées, ainsi les personnes de plus de 40 ans semblent globalement commettre moins d'erreurs en comparaison avec les résidants moins âgés.

Nous noterons le repli très significatif de l'îlot Wilson Bizet regroupant une proportion importante de trieurs commettant le plus grand nombre d'erreurs de tris. Les retraits en matière de gestion qualitative du tri sont également significatifs de par l'importance des effectifs de trieurs mal informés ou mal impliqués et qui concernent essentiellement les îlots 13, 16 et 4, dans une moindre mesure sont également concernés les îlots 5, 20, 15, 11. Rappelons également que le secteur Croix rouge Croix du sud recense le moins grand nombre de trieurs impliqués.

3.4.4. Les îlots à cibler préférentiellement dans une démarche d'information concernant les bonnes pratiques de tris. .

Zones d'informations prioritaires	Zones à informer	Zones d'informations secondaires
4 - 6 - 10 - 13 - 16	5 - 7 - 11 - 14 - 15 - 17 - 18 - 20	1 - 2 - 3 - 8 - 9 - 12



Rappel problématique

Les investigations conduites autour de ce thème avaient pour enjeu d'identifier en quoi des contingences matérielles autour de la gestion du tri avaient pour conséquence d'influer ou non sur les comportements des citoyens en matière de tris.

La valorisation via une dissociation physique et lisible de l'entreposage des tris/ordures ménagères serait-elle un facteur conduisant à un rapport plus étroit avec la responsabilité, l'exemplarité, la citoyenneté ?

Enfin et en dehors des facteurs sociologiques et sociaux, quels facteurs limitants et objectifs doivent être relevés et qui sont de nature à « entraver » ou à ne pas conforter le geste de tri. Facteurs limitatifs qui par hypothèse peuvent être liés avec :

- des dimensions fonctionnelles,
- le manque de propreté ou l'hygiène proprement dite des locaux,
- l'encombrement des bacs,
- les gênes et appréhensions (encombrement, insécurité) relevés dans l'environnement des conteneurs dédiés à la gestion des tris (bacs jaunes)?

Principaux enseignements à retenir :

Informations générales

Localisation des bacs

- Une préférence pour la présence des bacs au rez de chaussée. (appréhension des femmes à descendre dans la cave)
- 59% des résidents interrogés préféreraient une dissociation physique des conteneurs destinés aux tris par rapport aux lieux accueillant les ordures ménagères. Un souhait manifeste pour favoriser « une démonstration » des gestes vertueux au sein du groupe d'immeuble.

L'encombrement généré par la gestion des tris

- La perception de l'encombrement associée à la gestion des tris est en réalité variable selon les îlots et n'est pas induite par le profil du trieur (socio type).

Difficultés recensées émanant des usages des conteneurs

« Entraves » signalées

- Les principales difficultés signalées résultent le plus souvent des dimensionnements des bacs, d'accessibilité, de bacs operculés jugés insuffisamment fonctionnels mais également d'actes d'incivilité, de poubelles renversées, de destruction par le feu...

L'affichage des informations associées à la présence des conteneurs

- La lisibilité des informations est un aspect qui sans doute devra être optimisée.

Le nombre de bacs / îlots.

- Présence en nombre suffisant de bacs dédiés aux tris sélectifs jugés comme non satisfaisant en regard de certains îlots le mentionnant de façon plus explicite.

L'hygiène

- Les efforts de propreté à conduire autour des conteneurs (mauvaises odeurs...)
- 40% des résidents interrogés perçoivent un déficit d'hygiène dans les locaux où sont actuellement entreposés les conteneurs dédiés aux tris.

L'insécurité

- Le ressenti d'une appréhension liée à l'insécurité doit être relevé au sein des îlots 6, 18, 3, et 7.



Améliorer les gestes concernant les tris

Analyse des résultats à propos de ce thème : Améliorer les gestes concernant les tris.

4.1 Perception de la localisation des conteneurs destinés aux produits recyclés (bacs jaunes)

4.1.1 Des habitants satisfaits dans l'ensemble quelques soit la localisation des conteneurs (intérieure ou extérieure)

La présence extérieure ou intérieure des conteneurs dédiés aux déchets recyclables (bac jaune) n'a en réalité aucune incidence réellement significative sur la satisfaction que les résidents peuvent ou non en tirer vis-à-vis de la gestion sélective de leurs déchets. Ainsi que le local ait été affecté à l'extérieur de l'immeuble ou à l'intérieur, les taux de satisfaction avoisinent les 80%, c'est cependant le local intérieur qui recueille une proportion sensiblement plus importante de résidents satisfaits.

12% des résidents ont manifesté quelques griefs concernant la gestion des conteneurs mais sur les 104 personnes qui se sont exprimées 14% d'entre elles n'avaient émises aucune suggestion d'optimisation.

Les efforts de propreté à conduire autour des conteneurs de tris constituent les expressions les plus récurrentes pour souligner les inconvénients associées aux odeurs ou parfois à une absence d'entretien dans les locaux où sont entreposés les conteneurs jaunes. De façon relativement contradictoire s'opposent des attentes concernant soit l'éloignement des bacs jaunes soit la revendication de leur proximité intégrée au local de l'immeuble (intérieur).

4.1.2 Préférence pour une dissociation physique liée à l'emplacement du bac jaune du lieu où sont entreposées les ordures ménagères mais préférence en réalité conditionnée par la présence actuelle de conteneurs.

59% des personnes interrogées préféreraient une dissociation physique des conteneurs destinés aux tris par rapport aux lieux accueillant les ordures ménagères, 10% des résidents ne se prononcent pas, considérant cet aspect comme sans importance, 31% ont une opinion inverse et mentionnent des griefs concernant une telle démarche.

Or, manifestement et de manière très significative les localisations actuelles des conteneurs conditionnent en réalité et en grande partie les réponses formulées par les résidents. Ainsi ni l'âge, ni l'identité homme/femme, ni les socio types n'influent les réponses déclinées par les résidents sur cette question associée à une démarche d'altérité physique des lieux d'entreposage ordures ménagères/tris des déchets recyclables (conteneurs jaunes).

4.2 L'encombrement généré par la gestion des tris sélectifs au sein de l'appartement n'est pas un frein pour les trieurs

63% environ de locataires vivant en collectif ne s'estiment pas nécessairement encombrés du fait de la gestion des tris sélectifs. Inversement, un nombre important de résidents manifeste une opinion contraire (37%).

Dans de nombreux îlots et en proportion certains habitants (Europe, Betheny Bart, Croix Rouge Pays de France...) ne manifestent aucune récrimination spécifique contrairement à d'autres quartiers comme Murigny Turenne Vauban, Murigny Hemingway.

4.3 Trieurs ou non, les déplacements au local dédié à la gestion des tris (bac jaune) varient de tous les jours à une fois par semaine.

Si les pratiques de tris sur des aspects fréquences de déplacement au local se différencient parfois selon les îlots, les déplacements ne sont en aucun cas influés par les profils des trieurs et le ressenti concernant l'encombrement ou non généré par la gestion des tris au sein de son appartement. Une parité sensiblement égale se dégage entre les personnes descendant au local des tris soit plusieurs fois par semaine (49%) soit s'y rendant quotidiennement (40%).

4.4 Les difficultés variables ou spécifiques propres aux îlots pour déposer ses déchets dans les bacs

48% des locataires mentionnent avoir été gênés au moment de l'évacuation de leurs déchets ou avoir rencontré des difficultés pour déposer leurs déchets. L'incidence du lieu de résidence est particulièrement significative et tend à montrer à la fois une pluralité de difficultés mais des gênes spécifiques selon les îlots.



Améliorer les gestes concernant les tris

Les principales difficultés signalées concernent les conteneurs des bacs jaunes mentionnés comme fréquemment pleins ce qui est noté de manière significative au sein de l'îlot Murigny Hemingway.

Les problèmes de bacs operculés sont également soulignés.

Le dimensionnement des bacs est parfois jugé inadapté à l'entreposage de cartons de trop grandes dimensions obligeant à une pré découpe par les locataires.

→ Autres difficultés mises en évidence :

- Les problématiques d'accessibilité évoquant des portes fermées (locaux où sont entreposés les bacs jaunes, « porte fermée », « local fermé ») ou tout simplement d'absence de bac jaune.
- Les bacs inaccessibles en raison d'encombrements ou de conteneurs qui ne sont pas à leur place.
- L'inadéquation des bacs en regard de cartons ou d'emballages trop volumineux.
- Un manque de maniabilité au moment de l'ouverture du conteneur ou d'adaptabilité fonctionnelle associée à la hauteur du bac notamment lorsque les enfants déposent les poubelles dans les bacs jaunes.

D'une manière générale les corrélations entre les observations spontanément évoquées par les résidents et leurs lieux d'habitation sont établies et peuvent par là même indiquer des tendances. Ainsi sur certains îlots peuvent se dégager quelques tendances repérées (feux de poubelle : Ilots Croix Rouge Pays de France ; Bac operculé : Ilot François D'or, Croix rouge Pays de France, Murigny Hemingway : des bacs jaunes fréquemment pleins : quartiers Murigny, Jean Jaurès Bethléem ...).

4.5 Autres éléments de perception concernant d'éventuels points d'optimisation associés à la gestion des tris (conteneur jaune)

4.5.1 Des bacs jaunes dans l'ensemble visibles et proches du lieu de résidence mais dont l'affichage lié aux informations manquent de lisibilité.

Ni la proximité, ni la visibilité des bacs jaunes ne sont globalement à remettre en cause, seuls les aspects concernant la lisibilité des informations et le nombre de bacs jaunes à dédier pour les opérations de tris, constituent sans doute des points d'optimisation. Ainsi 27% de résidents estiment que les informations affichées à proximité des bacs ne sont pas suffisamment lisibles et 35% considèrent que le nombre de bacs dédiés à la gestion des tris n'est pas en nombre suffisant.

Notons que c'est à Croix Rouge Pays de France que l'on recense davantage de griefs concernant à la fois le nombre ou la présence des conteneurs jaunes et la lisibilité liée à la gestion de l'information, ainsi que dans la tranche d'âge des moins de 40 ans.

4.5.3. Une perception du déficit ou non d'hygiène dans les locaux où sont entreposés les conteneurs jaunes variable selon la localisation des conteneurs (à l'intérieur ou à l'extérieur) et les îlots.

Un peu plus de 40% des résidents interrogés perçoivent un déficit d'hygiène dans les locaux où sont actuellement entreposés les conteneurs dédiés aux tris.

22.5% des locataires interrogés considèrent inversement qu'il n'y a pas de défaut d'hygiène à signaler, 37% considèrent également que ce n'est plutôt pas le cas.

La perception ou les représentations associées à l'hygiène sont extrêmement variables selon l'îlot sondé. Ainsi, si les problématiques d'hygiène ne sont pas relevées au sein des îlots François Dor, et Courlancy Rémia, elles sont davantage perçues à Croix Rouge Pays de France et Croix Rouge Croix du Sud. En liaison avec les problématiques d'hygiène par rapport aux îlots, les représentations sont également et significativement partagées selon que les lieux d'entrepôt sont soit à l'intérieur ou à l'extérieur des immeubles. Enfin notons que les femmes sont davantage sensibles à cet aspect lié à l'hygiène en comparaison avec les données obtenues avec les hommes.

4.5.5. Un sentiment d'insécurité est un frein possible concernant les gestes de tri.

Si globalement l'insécurité n'est pas ressentie comme telle par une majorité des résidents interrogée (plus de 87%), en revanche certains îlots marquent davantage de différences concernant cette lecture de l'insécurité.

Ainsi au moment de l'entreposage des déchets destinés au **conteneur jaune**, le ressenti d'une **relative appréhension est davantage manifestée au sein des îlots 6, 18, 3, 7** ce qui n'est manifestement pas le cas pour les îlots 13, 10, 15. **En outre il importe de signaler que les îlots 6, 7 et 3 qui manifestent un ressenti significatif concernant l'insécurité sont également des îlots où sont entreposés les tris en sous sol / intérieur.**

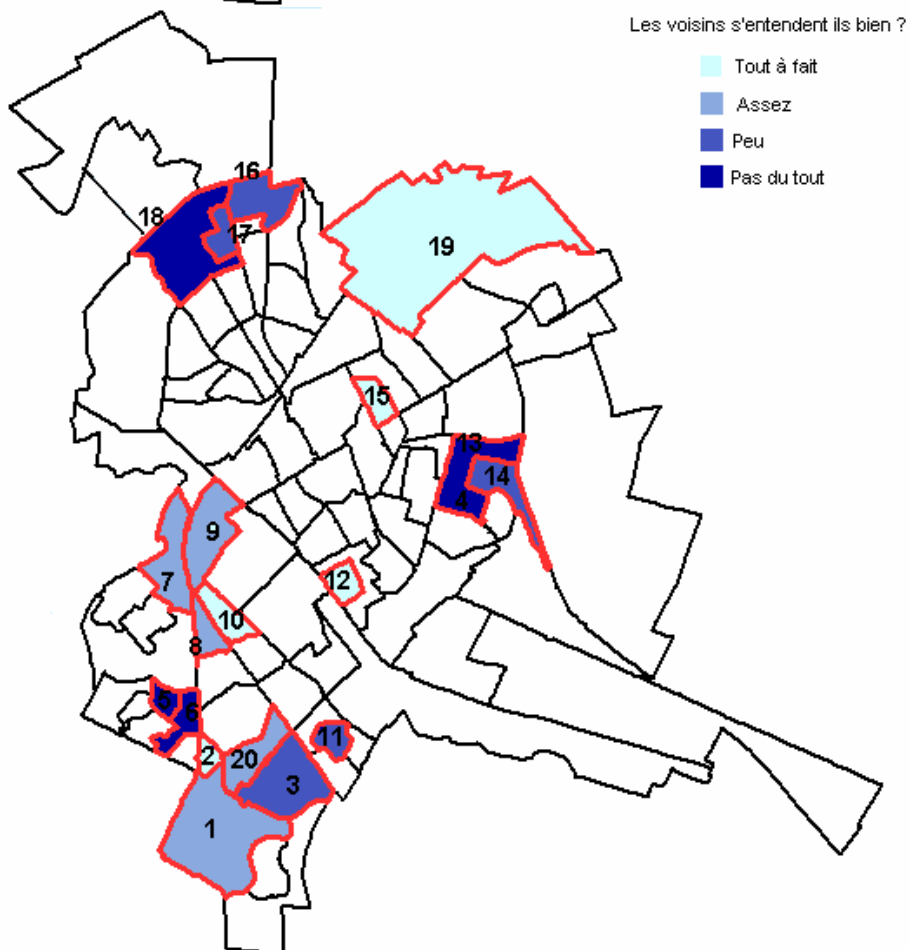
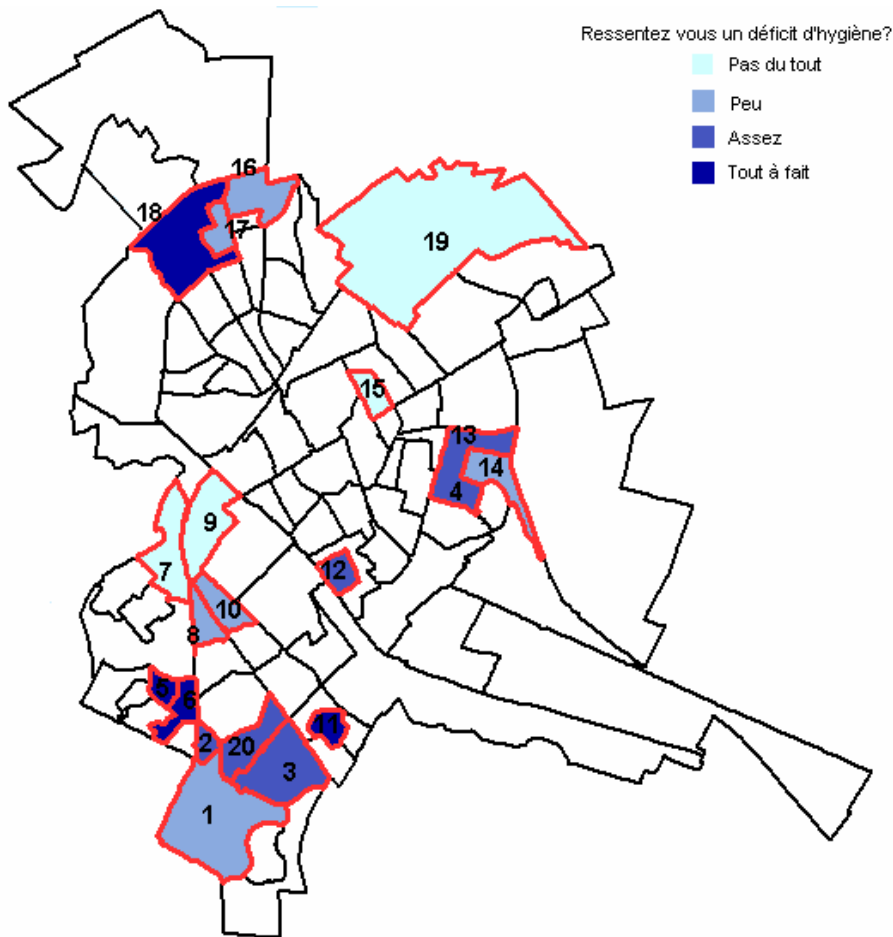
Les verbatim qui illustrent les appréhensions ressenties plusieurs catégories sont regroupés comme suit :

- Incivilité
- Le local / Eclairage
- Le local / Hygiène
- Le local / Emplacement

4.6 Ce qui manque pour parfaire les gestes de tri

Les propositions des résidents impulsant des optimisations liées à la gestion quotidienne des tris s'articulent autour des notions :

- De sociabilité
- De moyens fonctionnels
- D'informations
- De décisions drastiques



LA COMMUNICATION AUTOUR DU TRI SELECTIF

THEME 5



Rappel problématique

Recueillir et évaluer auprès des habitants la connaissance réelle de ce qui se passe autour du tri et de la qualité des informations obtenues, tel était l'enjeu des principaux questionnements regroupés dans le cadre de ce thème dédié à la communication autour du tri sélectif.

De l'analyse de cette information reçue, il convenait d'identifier les faiblesses perçues qui par nature peuvent influencer les comportements des trieurs et non trieurs. Ainsi sur quelles orientations la communication doit-elle évoluer pour aboutir à des démarches de sensibilisation accrue des résidents et à une meilleure implication dans la gestion de la collecte ?

Ce thème V a également pour enjeu d'identifier les formes de communication les plus appropriées et les influences susceptibles d'être générées auprès des socio types participant ou non aux gestes de tris.

Nécessité de poursuivre une démarche de communication

Près de 87% des résidents interrogés identifient la destination des tris affectés aux conteneurs de couleur jaune. Mais 5.6% des personnes sondées considèrent que les déchets triés (cartons, flaconnages, bouteilles plastiques...) seront soit brûlés, ou ignorent en réalité la finalité des traitements réservés à ces déchets. Notons que les groupes immobiliers les moins bien informés sur les destinations des déchets sont également les îlots les plus en retrait en regard de leur implication globale sur le tri.

Si d'une manière générale un grand nombre de résidents connaissent la nature des déchets à trier (41%), ils sont cependant 24% à relativiser cette connaissance et près de 35% à l'ignorer en réalité. **Les erreurs révélées, notamment au sein du groupe de trieurs habitués, indiquent la nécessité de poursuivre une démarche de communication à leur endroit pour parfaire les gestes de tris et optimiser ainsi et de manière globale sa gestion. La sensibilisation auprès des trieurs occasionnels doit être également engagée et révèle pour une grande part d'entre eux une méconnaissance significative des déchets affectés au tri recyclable ce qui est de nature à nuire à la qualité des collectes.**

La plupart des îlots, dans leur quasi majorité ignorent ce qui se passe derrière le tri, l'ignorance s'accroît selon les typologies de tris, l'indifférence est sans doute significative auprès des trieurs rebelles ou par facilité, de même les trieurs par obligation semblent se désintéresser des opérations de tris conduites par la collectivité.

Les interventions des animateurs du tri sont souhaitées.

Les îlots apparemment très en retrait concernant une implication qualitative ou un engagement participatif à la gestion des tris, sont également les îlots qui rassemblent le plus grand nombre de résidents en proportion à aspirer ou à souhaiter l'intervention des animateurs de tris.

Plusieurs tendances se dégagent des réponses de l'enquête en marge des habitudes ou non de tris, ainsi les socio types qualifiés de rebelles manifestant une opposition franche vis-à-vis du tri seront opposés à toute forme d'intervention concernant toute incitation à conduire des gestes de tris. Par contre, notons qu'un nombre significatif de non trieurs par facilité n'exclue pas l'intérêt éventuel d'être sensibilisé aux opérations de tris. Les trieurs plus occasionnels doivent également faire l'objet d'une campagne « de conquête » puisqu'ils sont disposés à accueillir favorablement toute démarche d'information destinée à leur faire admettre l'intérêt d'une démarche régulière de tri.

Les formes de communication les plus appropriées :

Deux actions de communication jugées comme appropriées se détachent :

- l'affichage dans le hall d'entrée (42%)
- les courriers personnalisés (39%) destinés aux résidents.

Analyse des résultats concernant : La communication autour du tri sélectif

5.1 Près de 9 personnes sur 10 connaissent la destination des ordures triées

Près de 87% des résidents interrogés identifient la destination des tris affectés aux conteneurs de couleur jaune. Mais 5.6% des personnes sondées considèrent que les déchets triés (cartons, flaconnages, bouteilles plastiques...) seront soit brûlés ou ignorent en réalité la finalité des traitements réservés à ces déchets.

L'ignorance concerne de manière significative les non trieurs, les trieurs sont à contrario et dans leur très large majorité mieux sensibilisés sur l'affectation et les destinations de traitement des déchets triés.

5.2 Les informations concernant le tri sélectif

5.2.1. Une bonne connaissance des déchets à trier et des emplois générés autour du tri

Si d'une manière générale un grand nombre de résidents connaissent la nature des déchets à trier (41%), ils sont cependant 24% à relativiser cette connaissance et près de 35% à l'ignorer en réalité.



Par contre un plus grand nombre d'habitants vivant en logement collectif ignore totalement ce à quoi le tri est exactement affecté (56.4%).

Aussi 61.7% déclarent ne pas savoir ce que l'activité autour du tri, de la collecte des déchets recyclés, peut générer comme emploi.

5.2.2. Méconnaissance parfois significative des déchets à trier observée dans les groupes de trieurs (occasionnels...)

A la lecture des résultats rappelons que 41% des personnes interrogées considèrent avoir été suffisamment informées. Or **les erreurs révélées au sein notamment du groupe de trieurs habitués indiquent la nécessité de poursuivre une démarche de communication à leur endroit pour parfaire les gestes de tris et optimiser ainsi et de manière globale sa gestion. La sensibilisation auprès des trieurs occasionnels doit être également engagée et révèle pour une grande part d'entre eux une méconnaissance significative des déchets affectés au tri recyclable ce qui est de nature à nuire à la qualité des collectes.**

Aux antipodes des connaissances liées aux affectations des tris s'opposent Wilson Bizet et Jean Jaurès Bethléem, les résultats sont par ailleurs relativement cohérents en regard des taux de refus de collecte, Wilson Bizet faisant partie des groupes locatifs dont le taux de refus est apparemment, et à ce jour le plus élevé.

Notons également que l'îlot qui rassemble le plus de trieurs le faisant par conviction (Ilot 1 Murigny Hemingway) relativise sa connaissance des affectations liées aux tris.

L'enjeu est ainsi de prioriser les secteurs où les problématiques de tris sont les plus patentées non en regard de résistances par rapport aux gestes à effectuer (les trieurs rebelles seront difficiles à convertir), mais résultant d'un manque d'information.

5.3.1. Les interventions des animateurs du tri plébiscitées au sein des îlots interrogés.

41% des résidents interrogés considèrent comme utile l'intervention ou l'apport susceptible d'être amené par les animateurs de tris, mais ils sont tout de même plus nombreux à considérer comme inutile l'intervention d'animateurs pour renforcer l'optimisation qualitative liée aux opérations autour du tri.

5.3.2. Les îlots en retrait sur le tri souhaitent l'intervention des animateurs

Il est pertinent de mentionner via ces résultats que les îlots apparemment très en retrait concernant une implication qualitative ou un engagement participatif à la gestion des tris, sont également les îlots qui rassemblent le plus grand nombre de résidents en proportion à aspirer ou à souhaiter l'intervention des animateurs de tris. Via les résultats de ce sondage, il apparaît dès lors souhaitable de prioriser des actions d'informations de proximité (face à face) susceptibles d'inverser des comportements. Toutefois le succès d'une démarche nécessite l'implication de tous les acteurs concernés par la gestion des tris et en premier lieu des habitants.

5.3.3. Bien que les rebelles soient opposés à l'intervention des animateurs, les trieurs occasionnels sont plus disposés à les accueillir

Plusieurs tendances se dégagent en marge des habitudes ou non de tris, ainsi les rebelles manifestant une opposition franche vis-à-vis du tri seront opposés à toute forme d'intervention concernant toute incitation à conduire des gestes de tris.

Par contre notons qu'un nombre significatif de non trieurs par facilité n'excluent pas l'intérêt éventuel d'être sensibilisé aux opérations de tris. Les trieurs plus occasionnels doivent également faire l'objet d'une campagne « de conquête » puisqu'ils sont disposés à accueillir favorablement toute démarche d'information destinée à leur faire admettre l'intérêt d'une démarche de tri.

5.4 Affichage et courrier personnalisé : des formes de communications appropriées

Deux actions de communication, jugées comme appropriées se détachent :

- l'affichage dans le hall d'entrée (42%)
- les courriers personnalisés (39%) destinés aux résidents.

Parmi les autres suggestions formulées par les locataires sont proposées des débats avec les locataires sur cette thématique de tri, des démarches de communication persuasives et illustratives marquant les esprits (bandes dessinées, dépliants avec des « piqûres de rappels »), le recours aux médias traditionnels ou locaux (P.Q.R) sont également des voies possibles d'informations auprès des locataires.



Selon les typologies de trieurs ou non rencontrées, des demandes spécifiques les caractérisant ressortent de manière significative. **Ainsi les non trieurs par facilité souhaitent une plus forte implication de leur gardien, qu'ils entendent en partie responsabiliser sur la gestion globale du tri, les non trieurs par facilité sont également demandeurs de réunions publiques.** Les trieurs occasionnels sollicitent plutôt des messages dans leurs boîtes à lettres. La variable âge fait également ressortir des formes de mobilisation différenciées à adapter en fonction des caractéristiques CSP des résidents.

Ainsi de façon singulière des demandes d'informations spécifiques sont sollicitées par les îlots Orgeval Bettinger et Wilson Bizet soit sous forme de réunions publiques ou d'animations dans le quartier.

Croix Rouge Pays de France attend une implication plus grande du gardien de l'immeuble autour de la gestion des tris sélectifs.

La plupart des autres îlots sont sur des demandes de communication plus traditionnelles, sous forme d'affichages, de communication personnalisée « BAL ».

5.5 Une caractérisation des usagers par profils

Parmi les informations recueillies enrichissant la première lecture qualitative, il convient de mentionner les éléments suivants en regard des typologies appréhendées ci-après.

1. Les trieurs par conviction révèlent de manière significative des comportements vertueux d'éco citoyenneté, ce sont des acteurs particulièrement impliqués dans la gestion de leur environnement qui peuvent être au sein de leur environnement de véritables ambassadeurs du tri. L'enquête révèle des souhaits et des demandes d'informations qui peuvent être de nature à les engager davantage dans une démarche de tris. Ils sont potentiellement mobilisables dans le cadre de réunions d'informations collectives. Ces trieurs se caractérisent par l'âge (plus de 40 ans) et se retrouvent parmi les actifs ou les personnes retraitées.

2. Les trieurs par habitude, si leur sensibilisation sur les problématiques environnementales n'est pas contestable et s'ils déclarent pour un grand nombre ne pas avoir d'hésitations au moment de l'évacuation de leurs déchets recyclés, ils sont un grand nombre à commettre des erreurs de tris qui

sont de nature à pénaliser une collecte qualitative. Il est impératif de communiquer auprès de cette typologie pour améliorer de manière substantielle les gestes vertueux de tris.

3. Les trieurs par obligation, ils agissent selon la rumeur **mais leurs gestes de tris ne témoignent pas inversement de comportements récalcitrants, de mauvaise volonté ou de démarches qui a contrario pourraient pénaliser le tri.** Les trieurs par obligation pourraient à terme entrer dans des habitudes et les forces de l'habitude gommer ou effacer la dimension corvée encore perceptible dans leurs déclaratifs.

4. Les trieurs occasionnels sont des trieurs par intermittence, conscients des problématiques environnementales, ils sont cependant sensiblement en retrait en comparaison avec les données obtenues auprès des trieurs agissant par conviction. Les trieurs occasionnels sont plus prompts à évoquer des contingences ou des limites matérielles susceptibles d'expliquer une irrégularité de geste de tris. Toutefois cette typologie évoque des demandes d'informations notamment sur les consignes de tris.

5. Les non trieurs par facilité, s'ils ne marquent pas d'hostilité réhibitoire vis-à-vis des gestes de tris, ils s'abritent derrière des considérations ou des lectures de voisinage.

Le délitement des sociabilités est un prétexte de désengagement. Il est également intéressant de noter que c'est au sein de cette population que des demandes de sensibilisation sont les plus patentes, les démarches à réaliser devront être individuelles, mais les implications du bailleur semblent en parallèle nécessaires. Des réflexions autour de la sécurité, de l'hygiène, de l'accessibilité des locaux, de la gestion proprement dite des containers, devront être engagées pour lever d'éventuels freins manifestés autour de l'accomplissement des gestes de tris. Il apparaît également pertinent de prendre en considération des contingences matérielles objectives concernant les studios des moins de 25 ans évoqués comme des problématiques possibles de non engagement autour du tri.

6. Les non trieurs rebelles sont significativement détachés des problématiques environnementales, les ressorts ou leviers associés à des changements de comportement sont particulièrement limités. Les actions conduites par la collectivité ne présentent pas le moindre intérêt auprès de cette cible.



Rappel problématique

Aborder avec les résidents la façon dont ces derniers conscientisent les nécessaires progrès à accomplir dans la gestion des tris, tel était l'enjeu de cette thématique.

Dès lors dans le cadre de cette problématique, nous avons appréhendé les axes ou les gisements identifiés par les locataires dans une optique d'amélioration de la collecte. Des progrès sont à réaliser chez l'habitant mais ils peuvent impliquer l'ensemble des agents concernés par cet objectif. Ainsi il a été jugé pertinent de conduire les personnes interviewées à émettre des suggestions, des idées de nature à proposer des pistes d'optimisation concernant à la fois :

- la gestion de proximité via les bailleurs, qu'attendent les usagers de leur implication en matière de collecte,
- la gestion proprement dite de la collecte (fréquences des collectes, informations...),
- la gestion des contingences matérielles sur des aspects aménagements.
- la gestion des contingences sociales (implication, sensibilisation des habitants),
- la communication globale autour du tri,
- la réduction des productions de déchets.

Principaux enseignements recueillis (note de Synthèse)

Les souhaits d'optimisation et sur des aspects multiformes associés à la gestion des tris s'articulent autour de plusieurs pistes :

- les contingences matérielles (suppression des vides ordures ...),
- la mise à disposition de cabas remplaçant les sacs usagés,
- la mise en place de collectes plus fréquentes,
- les démarches de sensibilisation citoyenne,
- l'amélioration apportée aux dimensions fonctionnelles des conteneurs,
- la propreté des locaux, l'hygiène dans l'environnement des conteneurs dédiés aux tris sélectifs.

Les pistes de réduction des emballages proposées sont également multiples et s'articulent autour de propositions d'éco citoyenneté via la production de

Composte, la consommation d'eau de robinet, la préférence pour des emballages aux propriétés biodégradables. La réduction à la source des emballages du côté fabricants, la fin de l'envahissement des publicités papier sont également d'autres suggestions. Les sur emballages sont parfois dénoncés comme inutiles ou générant une problématique de production polluante.

Dans cette démarche globale d'efforts collectifs pour conduire à une réduction globale des ordures ménagères, l'implication des bailleurs sociaux est perçue comme nécessaire. 77% des résidents considèrent que le bailleur social doit jouer un rôle probablement essentiel dans le bon fonctionnement du tri notamment sur des aspects communication dans le cadre de démarches d'information et de sensibilisation répétées en regard des gestions de proximité relayant les efforts média et celle de la collectivité chargée de la mise en place des tris.

Analyse des résultats concernant les gisements de progrès et efforts collectifs.

6.1 Des pistes d'optimisation des gestes de tri.

Plusieurs pistes ont été suggérées, elles ont été surtout émises et en proportion par les habitants déjà impliqués dans le tri, peu de suggestions émanent des typologies, en retrait notamment des non trieurs « rebelles ».

A Les contingences matérielles

1. Les vides à ordures
2. Davantage de bacs, de poubelles mis à disposition dans les appartements, de sacs, cabas
3. La fréquence des passages et les problématiques d'encombrement

B Les contingences sociales

C La communication, l'information

D Les optimisations liées aux fonctionnalités associés aux containers et à leur accessibilité

1. Les conteneurs
2. Emplacements
3. Propreté des locaux, des conteneurs



Les gisements de progrès et efforts collectifs

6.2 Le retour aux consignes, le compactage : des idées récurrentes pour réduire la production et le volume des déchets

Les idées développées par les habitants ont été également déclinées en regard des typologies associées à leurs comportements en matière de tris.

Notons que d'une manière significative la notion de compactage des emballages ou des conditionnements revient de manière récurrente. Le retour à une notion de consigne est également évoqué par quelques habitants.

L'évolution des modes de consommation induisant une réduction des achats des produits prêts à l'emploi est parfois identifiée comme une démarche à engager de nature à réduire les volumes de production de déchets.

Parmi d'autres pistes originales ou non, signalons la production de compostes, la consommation d'eau de robinet, la fin des emballages plastiques au profit de matériaux biodégradables, la réduction à la source des emballages du côté fabricants, la fin de l'envahissement des publicités papier. Les sur emballages sont parfois dénoncés comme inutiles ou générant une problématique de production polluante.

Notons et en proportion que ce sont les trieurs habitués et agissant par conviction qui ont davantage manifesté d'implication autour de cette question de réduction des tris.

6.3 L'implication des bailleurs sociaux et leur rôle dans le cadre d'une gestion des tris sélectifs

6.3.1. 77% des personnes interviewées considèrent que les bailleurs sociaux ont un rôle essentiel à jouer...

... en matière de gestion des opérations de tris sur des aspects information mais également sur des dimensions de contingences matérielles (exemple suppression des vides à ordures). **Les plus en retrait (22%) concernant l'implication des bailleurs, parmi les personnes interviewées, sont les non trieurs en plus grand nombre notamment chez les personnes sans activités professionnelles et retraitées.**

A l'exception des trieurs rebelles, les demandes d'intervention émanant des bailleurs sont globalement souhaitées par l'ensemble des typologies de trieurs interviewées (en moyenne toutes typologies confondues à l'exception des non trieurs rebelles).

Les trieurs par habitude ou par conviction considèrent que l'intervention en matière de tri doit être ou relève de la responsabilité en partie des bailleurs sociaux (plutôt oui).

Les trieurs occasionnels en proportion (42.8%) considèrent et de manière relativement significative que la collecte des tris relève « *tout à fait* » de la responsabilité des bailleurs sur des registres information, sensibilisation.

Notons que dans leur ensemble les non trieurs par facilité sont majoritairement favorables à une relative intervention des bailleurs sociaux.

Dans l'ensemble les îlots expriment un nécessaire recours des bailleurs en terme d'apports concernant la gestion des tris.

Si les pourcentages de demandes sont parfois au-delà des 60% certains îlots sont sensiblement plus en retrait concernant cette attente (Wilson Bizet, Pommery Louvois, Laon Walbaum, Pommery Falala, Croix Rouge Pays de France, François D'or, Maison Blanche Normandie).

6.3.2. Les contributions et attentes formulées par les locataires

Si les moyens techniques relèvent davantage de Reims Métropole, les mesures liées à l'information, à l'hygiène des lieux de stockage (propreté) ou d'entreposage des tris semblent davantage concerner l'intervention des Bailleurs, **la sensibilisation des locataires** sur des aspects informations répétées procède également des dispositifs d'intervention des bailleurs sociaux pour amener des ensembles collectifs à des démarches de responsabilisation en regard des gestes vertueux à décliner notamment en matière de tri.

Les occurrences les plus souvent répétées concernent les mots information (affichage, courriers personnalisés BAL) sensibilisation (incitations) au-delà des mises à disposition de bacs qui ne relèvent pas nécessairement de la compétence des bailleurs.

Ainsi le pouvoir de prescription et de capacité à influencer sur l'environnement est de fait reconnu, voir souhaité par les habitants pour impulser des changements au sein des groupes immobiliers et conduire à des engagements collectifs de la part des habitants.