

**BIEN COMMUNIQUER
POUR MIEUX GÉRER
LES DÉCHETS.**



Cet ouvrage a été réalisé à l'initiative du Cercle National du Recyclage
23, rue Gosselet - 59000 Lille
Tél. : 03.20.85.85.22 - Fax : 03.20.86.10.73
E-mail : contact@cercle-recyclage.asso.fr

Conception, recherche et rédaction : Philippine DUBOIS

avec l'appui de Bertrand BOHAIN, Delphine GOURLET,
Rémi LANTREIBECQ, Jean-Patrick MASSON et Marie RODRIGUEZ.

Mise en page : Delphine GOURLET

Dépôt légal : septembre 2019

Imprimerie : Havet Digital (Lesquin)
imprimé sur Satmat 115 g/m² PEFC
couverture sur Symbol Freelifa 100% recyclé 300 g/m²

L'édition et la diffusion de cet ouvrage ont bénéficié des soutiens financiers des éco-organismes suivants :
Corepile, DASTRI, EcoDDS, Ecologic, Eco-mobilier, EcoTLC, ESR, Screlec, VALDELIA
ainsi que de l'ADEME et de la région Île-de-France.

Le contenu de cet ouvrage reste de la seule responsabilité du Cercle National du Recyclage.
En cas d'erreurs ou d'inexactitudes, plutôt que de nous en tenir excessivement rigueur,
merci de nous aider à les corriger en nous communiquant vos observations et commentaires.

© copyright Cercle National du Recyclage 2019 – tous droits réservés

**BIEN COMMUNIQUER
POUR MIEUX GÉRER
LES DÉCHETS.**

EDITORIAL



L'ouvrage que vous avez entre les mains s'appuie sur l'expérience des collectivités capitalisée par le Cercle National du Recyclage et montre que la communication est l'outil essentiel pour faire progresser le recyclage. En effet, les dispositifs qu'ils soient issus des REP, des pratiques locales ou bien des évolutions successives que connaît le domaine des déchets nécessitent de l'accompagnement.

Pour nous tous, citoyens trieurs, le geste de tri s'appuie sur des habitudes qui sont à la fois une facilité pour l'inscrire dans le quotidien, mais demandent un effort suivi dans la communication afin qu'il ne s'effiloche pas ou ne disparaisse du fait d'un changement de résidence, lorsque l'on est en vacances ou bien dans nos consommations hors foyer. La multiplicité des flux et des dispositifs sont de surcroît des facteurs qui plaident pour une communication renforcée et constante. C'est le gage d'une qualité satisfaisante du tri et de la captation maximale du gisement. Cette communication doit être autant que possible ciblée mais vous le verrez au fil des pages, ce sont surtout sa diversité et sa densité qui sont importantes.

Le Cercle National du Recyclage a recensé de très nombreux exemples de communication sur des sujets d'actualité comme la prévention des déchets, le tri à la source des biodéchets, l'extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages... Cet inventaire est le fruit du travail de toute l'équipe du Cercle National du Recyclage enrichi des apports des adhérents au travers des nombreux contacts qui se nouent tout au long des années.

Cet ouvrage est très riche en illustrations afin d'en faciliter la lecture et surtout de proposer de nouvelles idées de promotion du recyclage. Il vise à inciter tous les acteurs à communiquer le plus largement possible en montrant bien qu'il y a une relation étroite entre les actions de communication et les résultats obtenus. Mettre un nouveau dispositif en place induit naturellement un plan de communication, soutenir l'effort du recyclage également.

Je tiens à remercier ici tous les participants qui par leur expertise et leurs retours d'expérience ont permis de réaliser un outil complet au service de tous. Bien entendu nos partenaires financiers ont bien voulu encore une fois accorder leur confiance au Cercle National du Recyclage pour la réalisation et la diffusion de cet ouvrage. Qu'ils en soient remerciés.

Je ne doute pas que « BIEN COMMUNIQUER POUR MIEUX GÉRER LES DÉCHETS » vous sera utile. Je vous en souhaite donc une bonne lecture.

Jean-Patrick MASSON
Président du Cercle National du Recyclage

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping strokes that form the name 'Jean-Patrick Masson'.

REMERCIEMENTS

Le Cercle National du Recyclage tient à remercier les agents et les responsables des collectivités locales et des administrations publiques qui se sont rendus disponibles pour contribuer l'élaboration de ce document en partageant leurs expériences sur les solutions de communication à destination des usagers du service public mises en place pour améliorer la prévention, le tri, la collecte, la valorisation ou le recyclage des déchets.

- Monsieur Julien BAESA, **Communauté d'agglomération du Pays de Grasse**
- Monsieur David BEDIN, **Communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise**
- Madame Clémence AUBERT, **Grenoble-Alpes Métropole**
- Madame Samia BOUNOUAR, **Plaine Commune**
- Madame Fanny CAMIADE, **Communauté de communes de l'Île de Ré**
- Madame Stéphanie CLARY, **Smitom Centre Ouest Seine-et-Marnais**
- Madame Aurélie DELAGE, **Trifyl**
- Madame Myriam DONGIEU, **Sitcom Côte Sud des Landes**
- Madame Jane DZIWINSKI, **Est Ensemble**
- Madame Catherine FOURNIER, **Syndicat mixte du département de l'Oise**
- Madame Marianne GABET, **Communauté de communes du Pays Solesmois**
- Madame Elodie GENESTE, **ÉVODIA**
- Madame Valérie LAURENT, **Grand Annecy**
- Madame Kélig LECLERC, **Communauté de communes du Toulousain**
- Madame Pénélope LE ROUX ALESSIO, **Rennes Métropole**
- Madame Gaëlle MERLE, **CYCLAD**
- Madame Armelle MOREAU, **Syded du Lot**
- Monsieur Nicolas POUTEAU, **Région Île-de-France**
- Madame Magalie QUELENN, **VALORYS**
- Madame Virginie ROUBLIN, **Smictom de la Région de Fontainebleau**
- Madame Justine SALOGNE, **SYMIDEME**
- Madame Catherine SOYER, **SDOMODE**

Le Cercle National du Recyclage remercie également l'ensemble des collaborateurs des éco-organismes ayant participé à l'élaboration de cet ouvrage.

- Monsieur Benjamin ARMENGAUD, **Valdelia**
- Madame Laurence CARADEC, **Citéo**
- Madame Chloé CHARDIN, **Screlec**
- Madame Jennifer CORNET, **APER PYRO**
- Monsieur Nicolas DEFRENNE, **PV CYCLE**
- Madame Stéphanie FOUCARD, **Citéo**
- Monsieur Pierre du GUINY, **ESR**
- Madame Sandra GIRARD, **Eco-mobilier**
- Madame Jeanne LEPEINTRE, **COREPILE**
- Madame Anne-Sophie LOUVEL, **Citéo**
- Madame Mélanie MOREIRA LETIN, **EcoDDS**
- Monsieur Bertrand REYGNER, **Ecologic**
- Madame Adèle RINCK, **EcoTLC**
- Monsieur Jean-François ROSSILLON, **Citéo**
- Monsieur Rodolphe SEYRIG, **ADIVALOR**
- Madame Madina TCHOKOUNTE, **DASTRI**

Cet ouvrage a bénéficié de la relecture, des conseils et des apports documentaires de :

- Monsieur Jean-Christophe POUET, **ADEME**
- Monsieur Nicolas POUTEAU, **région Île-de-France**
- Madame Anne-Sophie de KERANGAL, **région Île-de-France**
- Madame Nolwenn TOUBOULIC, **ADEME**

Enfin, le Cercle National du Recyclage remercie Monsieur Rémi LANTREIBECQ pour son engagement constant dans la réalisation de ce guide.

PRÉSENTATION DU CERCLE NATIONAL DU RECYCLAGE

Le Cercle National du Recyclage est né en 1995 de la volonté commune de trois élus fondateurs, monsieur Paul DEFFONTAINE, Maire de Willems, Vice-président de la Communauté urbaine de Lille, monsieur Jacques PELISSARD, Député-Maire de Lons-le-Saunier, Président du SYDOM du Jura et monsieur Yves PIETRASANTA, Maire de Mèze, Président du syndicat intercommunal du Nord du Bassin de Thau. Association à but non lucratif, régie par les dispositions de la loi de 1901, le Cercle National du Recyclage a pour objet statuaire de promouvoir la collecte sélective et le tri des déchets en vue de leur recyclage. Le Cercle National du Recyclage a vocation d'infléchir les politiques publiques afin de privilégier une gestion vertueuse des déchets.

Le Cercle National du Recyclage est une association qui rassemble les collectivités ou leurs groupements, les fédérations professionnelles FNADE et FEDEREC, des entreprises publiques locales, des associations de consommateurs, de protection de l'environnement et d'insertion professionnelle. Ses prises de position sont dictées par l'objectif poursuivi de défense de l'intérêt général en favorisant la valorisation matière des déchets et une juste prise en charge des coûts de traitement des déchets.

L'action du Cercle National du Recyclage s'inscrit dans une perspective de développement durable qui prend en considération les enjeux environnementaux, économiques et sociaux liés à une gestion multifilières des déchets ménagers et assimilés. En fédérant les différents intervenants, le Cercle National du Recyclage se positionne comme un lieu de dialogue, de concertation et un centre d'échanges de connaissances et d'expériences. L'association exerce sa mission d'intérêt général dans un souci de rigueur et d'objectivité. Les adhérents au Cercle National du Recyclage considèrent que l'optimisation de la gestion des déchets ménagers et assimilés implique l'établissement d'une collaboration efficace entre toutes les parties prenantes concernées en particulier les pouvoirs publics, les collectivités locales, les consommateurs, les citoyens producteurs de déchets, les opérateurs et les entreprises de recyclage.

Le site internet institutionnel www.cercle-recyclage.asso.fr, à la disposition de tous, est le reflet permanent de l'activité de l'association avec son agenda, ses communiqués, ses dossiers. Vous y trouverez toutes les informations relatives à la gestion des déchets. Un espace bibliothèque récemment enrichi regroupe un grand nombre d'ouvrages sur différents sujets de la gestion des déchets.

SOMMAIRE

EDITORIAL	3
REMERCIEMENTS	4
PRÉSENTATION DU CERCLE NATIONAL DU RECYCLAGE	6
SOMMAIRE	7
LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS	13
INTRODUCTION	14
PARTIE 1. LA COMMUNICATION SOUS TOUS LES ANGLES	17
I. QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION ?	19
1. AFFIRMER SON IDENTITÉ	19
2. FAIRE CONNAÎTRE LES OUTILS À DISPOSITION DES USAGERS	20
3. AMÉLIORER LES PERFORMANCES	20
4. ENCOURAGER LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS	21
II. QUELS SONT LES TERMES UTILISÉS EN COMMUNICATION ?	22
1. COMMUNIQUER	22
2. SENSIBILISER	22
3. INFORMER	22
4. ÉDUQUER	23

III. QUI COMMUNIQUE SUR LA GESTION DES DÉCHETS ?	24
1. LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES	24
2. LES POUVOIRS PUBLICS	28
3. LES ASSOCIATIONS	33
4. LES OPÉRATEURS DE GESTION DES DÉCHETS.....	34
5. LES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES.....	37
6. LES ÉCO-ORGANISMES	42
IV. QUELS SONT LES PUBLICS VISÉS ?	87
1. LES USAGERS (CONTRIBUABLES, UTILISATEURS, PROFESSIONNELS, CONSOMMATEURS).....	87
2. LES ENFANTS ET LES JEUNES	90
3. LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC.....	90
4. LES ÉLUS.....	91
5. LES PARTENAIRES (PRESTATAIRES, OPÉRATEURS, ASSOCIATIONS, BAILLEURS)	91
6. LES JOURNALISTES ET RELAIS D’OPINION.....	91
PARTIE 2. LA COMMUNICATION EN PRATIQUE	93
I. LES EXPÉRIENCES DE COLLECTIVITÉS EN FONCTION DES SITUATIONS	95
1. SE LANCER DANS L’EXTENSION DES CONSIGNES DE TRI	95
1.1 VALORYS.....	95
1.2 Syndicat mixte du département de l’Oise.....	105

2. METTRE EN PLACE LA TARIFICATION INCITATIVE	113
2.1 Communauté de communes du Pays Solesmois	113
2.2 Communauté de communes Terres Toulaises	122
3. EXPÉRIMENTER LE TRI À LA SOURCE DES BIODÉCHETS	131
3.1 Communauté d'agglomération du Pays de Grasse	131
3.2 Smictom de la région de Fontainebleau	145
4. ADAPTER SA COMMUNICATION EN MILIEU TOURISTIQUE	159
4.1 Sitcom Côte Sud des Landes	159
4.2 Communauté de communes de l'Île de Ré	164
5. RELANCER SA CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU FAIT D'UNE CIRCONSTANCE PARTICULIÈRE	169
5.1 Communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise	169
6. S'ENGAGER DANS UN PROJET « TERRITOIRE ZÉRO DÉCHET ZÉRO GASPILLAGE »	176
6.1 Grand Anecy	176
6.2 Syded du Lot	186
7. REDÉFINIR LES THÈMES PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DÉCHET	195
7.1 SMITOM-LOMBRIC	195
7.2 Grenoble-Alpes Métropole	205
8. PROPOSER DES OPÉRATIONS DE GESTION POUR LES DÉCHETS DES SERVICES PUBLICS	215
8.1 Région Île-de-France	215
8.2 Trifyl	219
8.3 Syndicat de destruction des ordures ménagères de l'ouest du département de l'Eure	228
9. GÉRER PLUSIEURS PROJETS	237
9.1 CYCLAD	237

10. COMMUNIQUER SUR LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE	244
10.1 Rennes Métropole	244
10.2 Syded du Lot.....	250
10.3 ÉVODIA.....	256
11. ADAPTER SA COMMUNICATION EN HABITAT DENSE	264
11.1 Plaine Commune	264
11.2 Est ensemble	269
II. LES MOYENS DE COMMUNICATION EN BREF	275
III. LES THÈMES DE LA COMMUNICATION	292
1. LA PRÉVENTION DE LA PRODUCTION DE DÉCHETS.....	292
2. LE GESTE DE TRI	293
3. LE TRI À LA SOURCE DES BIODÉCHETS.....	294
4. LES SOLUTIONS DE COLLECTE	295
5. LE COÛT ET LE FINANCEMENT DU SERVICE.....	296
6. DIVERS.....	297
IV. LES ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE POUR COMMUNIQUER	298
1. LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE.....	298
2. L'IMPLICATION DES ÉLUS ET DES SERVICES	301
3. LE BUDGET ALLOUÉ	302

PARTIE 3. LA DÉMARCHE DE COMMUNICATION	305
I. LES BASES DE LA COMMUNICATION	307
1. <i>ENGAGER LA DÉMARCHE</i>	308
2. <i>APPRÉHENDER LE BUDGET DISPONIBLE</i>	308
3. <i>IDENTIFIER LES OBJECTIFS</i>	309
4. <i>RECENSER LES CIBLES</i>	310
5. <i>ÉLABORER LES MESSAGES</i>	310
6. <i>DÉTERMINER LES ACTIONS DE COMMUNICATION</i>	311
7. <i>DÉCLINER LES OUTILS</i>	312
8. <i>MONTER UN PLAN DE COMMUNICATION</i>	313
9. <i>ÉVALUER LES IMPACTS DE LA COMMUNICATION</i>	314
II. LA COMMUNICATION SELON LES SITUATIONS	315
1. <i>SE LANCER DANS L'EXTENSION DES CONSIGNES DE TRI</i>	315
2. <i>METTRE EN PLACE LA TARIFICATION INCITATIVE</i>	316
3. <i>EXPÉRIMENTER LE TRI À LA SOURCE DES BIODÉCHETS</i>	318
4. <i>ADAPTER SA COMMUNICATION EN MILIEU TOURISTIQUE</i>	319
5. <i>RELANCER SA CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU FAIT D'UNE CIRCONSTANCE PARTICULIÈRE</i>	319
6. <i>S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE SIMILAIRE AU TERRITOIRE ZÉRO DÉCHET ZÉRO GASPILLAGE</i>	319
7. <i>REDÉFINIR LES THÈMES PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DÉCHET</i>	320
8. <i>PROPOSER DES OPÉRATIONS DE GESTION POUR LES DÉCHETS DES SERVICES PUBLICS</i>	321

9. COMMUNIQUER SUR LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	322
10. ADAPTER SA COMMUNICATION EN HABITAT DENSE	322
CONCLUSION	324
RÉFÉRENCES	325
GLOSSAIRE	330
LISTE DES CONTACTS	333
PARTENAIRES	337

LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS

- ADEME : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
- ADT : Ambassadeur du tri
- CGCT : Code général des collectivités territoriales
- DASRI : Déchet d'activités de soins à risques infectieux
- DDS : Déchets diffus spécifiques
- DEA : Déchets d'éléments d'ameublement
- DEEE : Déchets d'équipements électriques et électroniques
- DGPR : Direction générale de la prévention des risques, du ministère de la Transition écologique et solidaire
- DMA : Déchets ménagers et assimilés
- EEE : Équipements électriques et électroniques
- FREC : Feuille de route de l'économie circulaire
- Hab. : Habitant
- NOTRe : Nouvelle organisation territoriale de la République
- OM : Ordures ménagères
- OMA : Ordures ménagères et assimilées
- OMR : Ordures ménagères résiduelles
- PLPD : Programme local de prévention des déchets
- PLPDMA : Programme local de prévention des déchets ménagers et assimilés
- PNPD : Programme national de prévention des déchets
- PRPGD : Plan régional de prévention et de gestion des déchets
- REP : Responsabilité élargie du producteur
- SPPGD : Service public de prévention et de gestion des déchets
- TI : Tarification incitative
- TLC : Textiles, linges et chaussures
- TZDZG : Territoire zéro déchet, zéro gaspillage

INTRODUCTION

Les objectifs européens et nationaux de recyclage des déchets ménagers sont ambitieux mais ne sont à ce jour que partiellement atteints. Malgré les progrès techniques observés et l'amélioration des performances de collecte et de traitement des déchets, il reste bien évident que les résultats attendus ne pourront être obtenus que si la mobilisation des usagers du service public de prévention et de gestion des déchets se renforce considérablement.

Comme premier maillon de la « chaîne » du recyclage, l'engagement du citoyen est une des clés indispensable au succès. Il paraît alors légitime voire très opportun de l'amener à participer à la dynamique d'une gestion moderne des déchets et à rejoindre le mouvement de ceux qui s'impliquent pour la protection de l'environnement et la préservation des ressources.

C'est dans cette optique de la participation renforcée du plus grand nombre à l'effort collectif que le recours à une démarche de communication adaptée à la situation locale trouve toute sa pertinence. Bien pensée et bien conduite, la communication ne manquera pas de s'ériger comme un atout considérable sur le chemin de la prévention, du tri renforcé, du recyclage et au final, d'une gestion des déchets maîtrisée et optimisée. Pour emporter l'adhésion des usagers, la communication est essentielle que ce soit pour sensibiliser aux enjeux globaux et individuels de la gestion des déchets ou pour informer et échanger sur ses modalités, ses objectifs et ses résultats.

Il existe également une forte attente sociale d'information quant aux différents sujets environnementaux que peut satisfaire la communication. Il serait donc fort à propos que toutes les parties-prenantes de la gestion des déchets ménagers profitent de cet engouement pour saisir l'occasion d'entrer en relation, de tisser du lien avec leurs administrés, clients ou participants pour initier un rapport renouvelé avec eux. Ici aussi, la communication comme vecteur de l'information délivrée contribuera tant à l'éveil des consciences écologistes qu'à l'entretien des motivations voire à la remise en question des modes de consommation.

C'est avant tout aux collectivités en charge d'une ou plusieurs compétences ayant trait à la gestion des déchets municipaux qu'il revient de déployer en priorité une communication afférente au service public avec pour objectif pluriel de sensibiliser, d'informer, de convaincre, d'éduquer ou bien encore de valoriser. Il est important pour les élus et les responsables techniques de bien considérer que la mise en œuvre d'une stratégie de communication dédiée à la gestion des déchets est avant tout un investissement et non pas seulement une charge financière de plus. En effet, les conséquences des actions de communication ne tarderont pas à se concrétiser entre autres par une réduction des déchets produits, une participation renforcée des usagers aux pratiques de compostage, une limitation des erreurs de tri, une meilleure qualité des collectes séparatives, etc. Au final, grâce à la communication, d'importantes économies pourront être réalisées qui se répercuteront sur le coût du service, limitant d'autant la charge pesant sur l'utilisateur – contribuable.

Association créée en 1995, le Cercle National du Recyclage accompagne au quotidien les collectivités locales en charge du service public de prévention et de gestion des déchets dans toutes les dimensions de l'exercice de leurs compétences. Outre la défense de l'intérêt de ses adhérents, sa vocation est de permettre la capitalisation des expériences par l'observation et la mise en réseau des divers acteurs concernés : collectivités, opérateurs, industriels, éco-organismes, fédérations professionnelles, pouvoirs publics, associations, etc.

Au travers de cette nouvelle publication consacrée à la communication, l'ambition du Cercle National du Recyclage est une fois encore de favoriser le partage des connaissances et des pratiques en vue d'une gestion optimisée des déchets municipaux.

Le choix de traiter de la communication dans l'ouvrage que vous avez entre les mains s'est imposé pour démontrer combien elle est un facteur déterminant voire premier de la réussite de nombreux projets de modernisation de la gestion des déchets. De fait, il a semblé nécessaire de veiller à donner à la communication toute la place lui revenant dans, par exemple, la variation des ratios observés comme par exemple au moment de la mise en place de la tarification incitative.

Ainsi, au travers de cet ouvrage, les responsables associatifs et les membres de l'équipe permanente du Cercle National du Recyclage ont d'abord souhaité favoriser la prise de conscience quant à la nécessité de mettre en œuvre une communication comme composante primordiale de tout projet ou démarche de gestion des déchets. La communication n'est pas un luxe mais bien une cause éminente de succès qu'il ne faut surtout pas négliger. La volonté a ensuite été d'identifier le champ des possibles et de recenser les actions et outils développés en matière de communication en lien avec la gestion des déchets. Sur cette base de « l'état de l'art » observé, différents enseignements sont tirés et des conseils sont enfin prodigués.

En fonction de ces aspirations, la première partie de ce guide qui d'ailleurs ne saurait prétendre en être un va d'abord procéder à un examen de la communication « sous tous les angles » afin d'en appréhender les aspects fondamentaux. La deuxième partie est quant à elle consacrée aux aspects pratiques de la communication au travers des expériences des collectivités membres du Cercle National de Recyclage. Enfin, dans une troisième et dernière partie sont recensées les différentes étapes d'une démarche de communication ensuite mises en œuvre au travers de différentes applications selon les situations rencontrées.

Cette publication s'adresse tout à la fois aux élus et aux techniciens des collectivités qui sauront y trouver exemples, conseils et idées pour d'une part, intégrer la communication comme composante à part entière du service public de gestion des déchets et d'autre part, la penser et la mettre en œuvre avec efficacité.

Libre à eux, et surtout libre à vous, de laisser place à l'imagination, à la créativité et à l'expérimentation au bénéfice d'une performance renforcée du service rendu aux usagers – citoyens – consommateurs – contribuables.

PARTIE 1.



LA COMMUNICATION SOUS TOUS LES ANGLES



Dans cette première partie, les objectifs de la communication ainsi que les termes associés sont présentés. Ensuite, les acteurs communiquant sur la gestion des déchets comprenant les établissements publics, les pouvoirs publics, les organismes publics, les éco-organismes, ... sont recensés. Pour finir, les différents publics visés par les nombreux émetteurs sont identifiés.

I. QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION ?

Avant de mettre en place une action de communication, il est impératif d'en déterminer précisément les objectifs. En effet, comment communiquer avec efficacité si le « pour quoi » n'a pas été défini au préalable ?

Les trois principaux objectifs d'une démarche de communication :

- faire connaître : l'intercommunalité qui détient la compétence de gestion des déchets municipaux est rarement considérée par les usagers comme l'interlocuteur privilégié pour la gestion des déchets. Il convient donc de faire découvrir ses missions, services, outils, actions...
- faire aimer : une fois la collectivité reconnue, il faut s'attacher à construire une attitude favorable à son endroit, à améliorer son image. Pour cela, il est possible de s'appuyer sur les résultats obtenus, les comparer par rapport aux chiffres nationaux ou encore en mettant en avant les expérimentations ou les nouveaux services mis en place.
- faire agir : après avoir investi dans la notoriété et la construction d'une image positive, place à l'action. Les campagnes de communication invitent les usagers à s'impliquer. Il faut réussir à faire adhérer les usagers au mouvement lancé par la collectivité et les faire participer à l'effort collectif d'une gestion efficace des déchets.

1. AFFIRMER SON IDENTITÉ

La communication doit permettre à la collectivité de se positionner fermement en fonction de ses compétences en lien avec la gestion des déchets. Souvent, l'utilisateur fait appel au maire de sa commune ou à l'opérateur de collecte des déchets ménagers alors que c'est l'intercommunalité qui devrait être sollicitée sur la question des déchets. La loi NOTRe du 7 août 2015 transfère la compétence déchets des communes aux intercommunalités. Il est donc indispensable que l'intercommunalité en charge de la gestion des déchets soit identifiée et reconnue comme l'interlocuteur privilégié sur la gestion des déchets. De nouvelles structures intercommunales ont souvent été créées et ont besoin d'affirmer leur identité et de faire connaître leurs missions pour relancer une dynamique vis-à-vis des citoyens. Identifiés comme portés par la collectivité, les messages véhiculés seront mieux écoutés et entendus.

Identifier la personne morale, « le responsable » et la rendre proche, permet de créer une interaction entre les acteurs au quotidien de la gestion des déchets et les usagers.

L'intercommunalité est le niveau légitime pour communiquer sur la gestion des déchets et pour donner au message un poids plus important.

2. FAIRE CONNAÎTRE LES OUTILS À DISPOSITION DES USAGERS

La communication doit faire la promotion des outils mis à disposition des usagers par la collectivité. Cela concerne tous les outils de la collectivité de ceux mis en place pour la prévention comme les composteurs ou le stop-pub, à ceux dédiés à la précollecte comme les bacs ou bornes d'apport volontaire ou encore le traitement. Il est important de communiquer également sur les outils mis à disposition par d'autres acteurs locaux ou nationaux comme par exemple la grande distribution qui propose la reprise dite 1 pour 1 pour les déchets d'équipements électriques et électroniques. Les éco-organismes peuvent également proposer d'autres solutions que celles du service public de prévention et de gestion des déchets. Tous ces outils n'ont qu'un seul but : faciliter le geste de tri au maximum des usagers et permettre d'orienter au mieux les déchets en fonction de leur nature et de leur composition. La communication au service de l'information au sujet des outils disponibles permet d'une part, d'intégrer les citoyens au sein du service public de gestion des déchets et d'autre part, de les inciter à les utiliser pour leur rendre la gestion des déchets en quelque sorte plus simple. Les outils de prévention et de collecte donnent à l'utilisateur un pouvoir d'agir sur leur quotidien. Communiquer sur les sites de traitement des déchets auprès des usagers pour les faire connaître permet de justifier la demande qui leur est faite de trier leurs déchets, de rassurer sur le geste de tri et de préciser sa portée en termes environnementaux et économiques. Allant de pair avec la connaissance des outils disponibles, la valorisation de leur utilisation est très importante.

3. AMÉLIORER LES PERFORMANCES

Pour améliorer la gestion des déchets et atteindre les objectifs nationaux, les performances de collecte, de tri et de valorisation des déchets doivent être renforcées. Ces progrès attendus des performances passent par :

- une réduction de la production des ordures ménagères résiduelles grâce à la prévention ;
- l'augmentation du taux de recyclage de déchets et par la diminution du taux de refus de tri grâce au geste de tri ;

- la maîtrise des coûts du service public de prévention et de gestion des déchets (SPPGD) tout en apportant un service de qualité aux usagers.

L'un des objectifs de la communication est de faire passer des messages aux usagers pour les informer des consignes de tri en vigueur ou les leur rappeler pour ainsi lever les doutes sur ce qu'il faut mettre ou non dans telle ou telle poubelle. La variété d vecteurs facilite une meilleure compréhension des messages comme avec les ambassadeurs du tri à qui il est possible de poser des questions. L'ambassadeur n'aura pas le même impact qu'un flyer distribué dans les boîtes aux lettres.

4. ENCOURAGER LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS

Une fois la collectivité identifiée et reconnue, les outils connus et utilisés, il est important d'inciter l'utilisateur à dépasser la simple utilisation du service en place. Communiquer pour faire prendre de nouvelles habitudes, intervenir sur l'acte d'achat, inciter à moins ou mieux acheter, travailler pour réduire le gaspillage alimentaire en éduquant les consommateurs sur les portions, faire prolonger la durée de vie des produits en incitant à les réparer, ... Créer de nouveaux comportements ou corriger les anciens passe nécessairement par la motivation et l'implication des personnes. Le changement de comportement nécessite des actions de communication dans la durée car les comportements s'inscrivent avant tout dans le quotidien des gens et présentent souvent un caractère routinier.

II. QUELS SONT LES TERMES UTILISÉS EN COMMUNICATION ?

En fonction des termes utilisés, les objectifs sont différents. Concernant la transmission de messages ou d'informations, quatre termes sont principalement utilisés, soient quatre clés d'entrées différentes à savoir : communiquer, sensibiliser, informer et éduquer.

1. COMMUNIQUER

Selon le Larousse, communiquer consiste à « faire savoir quelque chose à quelqu'un, le lui révéler, lui en donner connaissance ». Le verbe communiquer vient du latin *communis* qui signifie « commun ». Communiquer, c'est partager une information, la rendre commune à tout le monde. Il est possible de communiquer plusieurs fois sur le même sujet.

2. SENSIBILISER

Selon le Larousse, sensibiliser consiste à « rendre quelqu'un, un groupe sensible, réceptif à quelque chose pour lequel il ne manifestait pas d'intérêt. ». La sensibilisation est une invitation à découvrir de nouvelles expériences, pratiques, de nouveaux phénomènes, etc. et de s'essayer à ces nouveautés. Au-delà de la découverte, il y a aspiration à faire passer à l'action. Il y a une intention pédagogique derrière le terme sensibiliser. En matière de message et d'objectif, la sensibilisation semble se situer entre l'information et l'éducation. Sensibiliser une personne sur un sujet transforme plus les habitudes et gestes du quotidien de cette personne que ne le ferait une action d'information mais moins que ne le permet l'action d'éducation.

3. INFORMER

Selon le Larousse, informer consiste à « donner à quelqu'un des informations, des renseignements au sujet de quelque chose. ». Au sens étymologique, l'information est ce qui donne une forme à l'esprit. Elle vient du verbe latin *informare*, qui signifie « donner forme à ». L'information fait référence à une transmission de données qui peut se faire dans les deux sens. On peut s'informer seul en effectuant des recherches sur un sujet choisi contrairement à la

communication qui est un échange, et donc l'information vient à la personne. L'information ne mène pas forcément l'action.

4. ÉDUQUER

Selon le Larousse, éduquer consiste à « faire acquérir à quelqu'un les usages de la société, former quelqu'un en développant et en épanouissant sa personnalité. » L'éducation est, étymologiquement, l'action de « guider hors de », c'est-à-dire développer, faire produire. Il signifie maintenant plus couramment l'apprentissage et le développement des facultés physiques, psychiques et intellectuelles, les moyens et les résultats de cette activité de développement. Éduquer permet d'apprendre à une personne de nouvelles connaissances ou pratiques.

III. QUI COMMUNIQUE SUR LA GESTION DES DÉCHETS ?

Différents acteurs publics et privés communiquent au sujet de la gestion des déchets. Les principaux d'entre eux sont présentés ci-dessous. La coordination entre les acteurs est indispensable pour avoir un message cohérent. La primauté de la communication à destination des usagers revient au service public. La collectivité doit être le chef d'orchestre de cette communication.

1. LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Dans la Constitution française, une collectivité territoriale est une structure administrative, distincte de l'administration de l'État et qui doit prendre en charge les intérêts de la population d'un territoire précis. Le Code général des collectivités territoriales regroupe les lois et décrets qui fixent leur organisation. En France, les différentes formes de collectivités territoriales sont :

- les communes ;
- les départements ;
- les régions.

La communication publique émise par les administrations, les collectivités territoriales et les organismes publics est par nature une communication d'intérêt général partie prenante du service public. L'ensemble de la population est destinataire de cette communication publique touchant aux différents domaines de la vie quotidienne.

La communication territoriale est une communication portée par des collectivités locales et des organismes publics locaux. Elle tient une place particulière car fortement attachée à des territoires et à des institutions, elle a pour mission d'informer les habitants, citoyens ou usagers au sujet des services publics, l'animation du territoire et de la vie démocratique.

→ *La commune et les groupements de communes*

La commune est le premier et le plus ancien échelon de l'administration publique en France. L'article L. 2224-13 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) confiait la collecte et le traitement des déchets des ménages aux communes. La loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) transfère de nouvelles compétences aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération. Autrefois

compétence optionnelle, la collecte et le traitement des déchets ménagers et assimilés ont désormais vocation à être exercés à titre obligatoire par les communautés de communes et communautés d'agglomération.

Il existe différents groupements de collectivités territoriales en fonction du nombre d'habitants présents sur leur territoire :

✓ **La communauté de communes :**

Elle correspond au premier niveau d'intégration intercommunale et concerne les communes rurales et de petites tailles regroupées d'un seul tenant et sans enclave visant à renforcer les intercommunalités. La loi NOTRe du 7 août 2015 a fait passer le seuil pour constituer les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de 5 000 à 15 000 habitants. Des dérogations sont toutefois prévues pour les zones de montagne et les territoires peu denses pour lesquels un seuil minimal de 5 000 habitants est possible. De même, les intercommunalités de 12 000 habitants au moins, issues d'une fusion intervenue entre le 1^{er} janvier 2012 et le 7 août 2015 pourront être maintenues (art. L. 5210-1-1 du CGCT). Les communautés de communes disposent de compétences obligatoires (aménagement de l'espace, développement économique, gestion des milieux aquatiques, accueil des gens du voyage, déchets) et doivent adopter au moins trois des neuf groupes de compétences optionnelles (protection et mise en valeur de l'environnement et soutien aux actions de maîtrise de la demande d'énergie, cadre de vie, voirie, équipements culturels et sportifs, action sociale, maisons de services publics, assainissement jusqu'au 01/01/2020, eau jusqu'au 01/01/2020, politique de la ville). Les compétences des communautés de communes sont définies dans l'article L. 5214-16 du Code général des collectivités territoriales.

✓ **La communauté d'agglomération :**

Niveau intermédiaire, elle concerne les groupements formant un ensemble de plus de 50 000 habitants d'un seul tenant et sans enclave. Une des communes au moins, sauf s'il s'agit d'un chef-lieu de département, doit compter plus de 15 000 habitants et avoir une fonction de centre par rapport aux autres. La communauté d'agglomération dispose de compétences obligatoires (aménagement de l'espace, développement économique, équilibre social de l'habitat, politique de la ville, déchets) et de trois compétences optionnelles à choisir parmi : voirie, assainissement, eau, cadre de vie, équipements culturels et sportifs, action sociale. Les compétences des communautés d'agglomération sont définies dans l'article L. 5216-5 du Code général des collectivités territoriales. Le conseil de communauté peut aussi définir des compétences qui sont « d'intérêt communautaire » afin d'élargir le champ d'intervention de la communauté.

✓ La communauté urbaine :

Niveau le plus intégré de l'intercommunalité, elle concerne les groupements de plus de 500 000 habitants. La condition de continuité territoriale est exigée. L'élimination des déchets ménagers et assimilés est assurée de plein droit, en lieu et place des communes membres. Les communautés urbaines disposent de compétences obligatoires définies dans l'article L. 5215-20 du Code général des collectivités territoriales. Par convention passée avec le département, une communauté urbaine peut exercer pour le département tout ou partie des compétences qui, dans le domaine de l'action sociale, sont attribuées au département en vertu des articles L. 121-1 et L. 121-2 du Code de l'action sociale et des familles. L'article L. 5215-20-1 du Code général des collectivités territoriales précise que « les communautés urbaines existant à la date de promulgation de la loi n° 99-586 du 12 juillet 1999 précitée et celles mentionnées au troisième alinéa de l'article L. 5215-1 continuent d'exercer dans les conditions de droit commun, au lieu et place des communes membres, les compétences qui leur ont été antérieurement librement transférées par les communes membres ». Donc, en fonction de la date de création de la communauté urbaine, ses compétences obligatoires diffèrent. À noter, les communautés urbaines n'ont pas à exercer de compétence optionnelle.

✓ La métropole :

Niveau de collectivité territoriale créé par la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (Maptam). Les territoires de plus de 400 000 habitants dans une aire urbaine de plus de 650 000 habitants ont accès au nouveau statut de métropole. Ils pourront obtenir certaines compétences départementales et régionales. La France comptait 21 métropoles au 1^{er} janvier 2018. Les métropoles exercent de plein droit, en lieu et place des communes membres, des compétences obligatoires définies dans l'article L. 5217-2 du code général des collectivités territoriales, dont celle des déchets.

✓ Le syndicat de communes :

Le syndicat de communes est un établissement public de coopération intercommunale associant des communes en vue d'œuvres ou de services d'intérêt intercommunal, selon les termes de l'article L. 5212-1 du Code général des collectivités territoriales. La gestion et la valorisation des déchets ménagers et assimilés peuvent être caractérisées comme service d'intérêt intercommunal. Sans fiscalité propre, ces EPCI dépendent donc des communes pour leur financement. Le syndicat est formé soit sans limitation de durée, soit pour réaliser une opération déterminant sa durée.

Parmi les syndicats de communes, il faut distinguer les syndicats intercommunaux à vocation unique (Sivu), créés pour exercer une seule compétence et les syndicats intercommunaux à vocation multiple (Sivom), qui peuvent en exercer plusieurs.

✓ Le syndicat mixte :

Le syndicat mixte est un établissement public de coopération intercommunale sans fiscalité propre. Il regroupe des départements, communes, chambres de commerce et établissements publics en vue d'œuvres ou de services présentant une utilité pour chacune de ces personnes morales. Le syndicat mixte doit comprendre au moins une collectivité territoriale ou un groupement de collectivités.

Les collectivités et tous leurs établissements publics peuvent organiser le service public de prévention et de gestion des déchets (SPPGD). En amont de la chaîne de la gestion des déchets, les usagers produisent, trient, et parfois traitent eux-mêmes les déchets grâce à des solutions de proximité comme le compostage individuel. Les collectivités territoriales mènent des actions de communication afin de promouvoir le tri sélectif auprès des citoyens et augmenter les quantités de déchets recyclables collectées. La prévention et la réduction des déchets sont également au cœur des interventions. La collectivité est le seul niveau pertinent pour avoir une vision globale du service public de prévention et de gestion des déchets et donc une communication globale, contrairement à d'autres acteurs qui se concentrent sur un seul type de déchets.

Les services internes de la collectivité à savoir le service technique en charge de la gestion des déchets et le service communication doivent être en lien pour travailler conjointement sur le projet de communication afin de ne pas superposer les plans de communication ou passer à côté de messages clés.

→ Le conseil départemental

La loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) redéfinit les compétences départementales et régionales. Dans le cadre de la politique de spécialisation des régions et des départements, la liste des compétences du département s'est vue diminuée. Ainsi, la compétence de planification de la prévention et la gestion des déchets non dangereux et issus du bâtiment a été transférée au conseil régional depuis 2017.

→ Le conseil régional

Les régions exercent les compétences que la loi NOTRe du 7 août 2015 leur a attribuées. Elles se sont vu confier l'élaboration d'un plan régional de prévention et de gestion des déchets. Ce plan unique se substitue au plan régional de prévention et gestion des déchets dangereux, au plan départemental ou interdépartemental des déchets non dangereux ainsi qu'au plan départemental ou interdépartemental des déchets issus des chantiers.

L'un des objectifs que doit atteindre le plan régional mentionné à l'article L. 541-1 du Code de l'environnement est « d'assurer l'information du public sur les effets pour l'environnement et la santé publique des opérations de production et d'élimination des déchets, sous réserve des règles de confidentialité prévues par la loi, ainsi que sur les mesures destinées à en prévenir ou à en compenser les effets préjudiciables ».

2. LES POUVOIRS PUBLICS

La communication gouvernementale a pour mission première de faire connaître aux citoyens les politiques publiques nationales conduites par le pouvoir politique dont la thématique environnementale fait partie. La mission secondaire est liée à la volonté de modifier les comportements collectifs des citoyens au travers de campagnes de prévention en matière de santé par exemple, ou de sécurité routière, ou bien encore celles liées aux enjeux collectifs comme le développement durable. L'information au sujet des services et des missions de l'État et leur valorisation sont aussi l'un des objectifs de la communication gouvernementale. L'ensemble de la communication des administrations en direction des usagers des services publics ou la communication plus institutionnelle de certains ministères comme celui de la Transition écologique et solidaire constitue la communication gouvernementale. Une grande diversité d'acteurs porte la parole de l'État. La communication passe souvent par le relais d'organismes publics, agences ou organismes comme l'ADEME pour l'environnement et l'énergie.

→ *Le ministère de la Transition écologique et solidaire -MTES*

La politique du Gouvernement en matière d'environnement est mise en œuvre par le ministère de la Transition écologique et solidaire (MTES) au travers des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) qui agissent de concert avec les directions départementales interministérielles (DDI), et avec en particulier les directions départementales des territoires (DDT). Les domaines d'intervention sont ceux du développement durable, de l'environnement, notamment de la protection et de la valorisation de la nature et de la biodiversité, des technologies vertes, de la transition énergétique et de l'énergie, notamment en matière tarifaire, du climat, de la prévention des risques naturels et technologiques, de la sécurité industrielle, des transports et de leurs infrastructures, de l'équipement et de la mer.

Pour mener à bien ses missions, le ministère est organisé en directions dont la Direction générale de la Prévention des Risques (DGPR) qui a pour mission d'identifier et quantifier l'ensemble des risques pour mener les politiques de prévention adaptées. L'une des missions

de la DGPR est d'élaborer et mettre en œuvre les politiques relatives à la connaissance, l'évaluation, la prévention et la réduction de la production de déchets, leur valorisation et leur traitement, dans des conditions respectueuses de leur environnement.

Dans le cadre du programme national de prévention des déchets 2014-2020, la communication est décrite comme un instrument à mobiliser parmi les leviers d'action associés à la prévention pour accompagner les mesures nationales. Le MTES est le porteur « pilote » de l'action, soutenu par d'autres agences comme l'ADEME. La plupart des actions d'information, de communication et de sensibilisation sont pilotées par le ministère ou par l'ADEME.

La campagne nationale de communication sur la lutte contre le gaspillage de 2017 « ça suffit le gâchis », fait partie des actions mises en place pour contribuer à lutte contre le gaspillage alimentaire. Trois campagnes nationales de sensibilisation axées sur la prévention des déchets ont à ce jour été menées, couvrant respectivement les périodes 2005-2008, 2009-2012, et 2013-2015. Ces campagnes avaient pour objectif de sensibiliser l'ensemble des publics cibles (ménages, entreprises, acteurs publics) à la prévention des déchets et de faciliter le passage à l'acte en faveur de cette prévention.



campagne nationale de communication sur la lutte contre le gaspillage « ça suffit le gâchis » - ADEME

En 2018, le ministère de la Transition écologique et solidaire, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) et treize éco-organismes de filières de recyclage ont lancé ensemble une campagne nationale intitulée « Ensemble, continuons de recycler ! » et dans laquelle les usagers sont remerciés pour le recyclage de leurs déchets. Elle vise à dépasser le simple geste de tri ou d'apport en démontrant son utilité à travers les bénéfices environnementaux et économiques du recyclage. Un spot publicitaire a été diffusé pendant trois semaines sur les grandes chaînes nationales, ainsi que des chroniques radio et une campagne digitale.



campagne nationale intitulée « ensemble, continuons de recycler ! »

Comme prévu dans le cahier des charges des éco-organismes fixé par les pouvoirs publics, cette campagne, d'un budget global de 3,6 millions d'euros, a été pilotée par le ministère de la Transition écologique et solidaire, portée par l'ADEME et cofinancée par les éco-organismes.

✓ **L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie – ADEME**

L'ADEME est un établissement public participant à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. L'Agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale. L'ADEME est placée sous la tutelle conjointe du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, les économies de matières premières, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la transition vers l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

L'État a confié à l'ADEME la mission de soutenir au travers du fonds Déchets, la mise en œuvre sur le terrain de la politique des déchets et plus largement d'économie circulaire. Il a ainsi missionné l'ADEME sur l'ensemble de ses métiers (aide à la connaissance, aide à la réalisation, aide au changement de comportement et aides aux programmes territoriaux) pour accompagner la mise en œuvre des plans de réduction et de valorisation des déchets 2014-2020 et du programme national de prévention des déchets 2014-2020 mis en place par les pouvoirs publics.

Le fonds Déchets, doté de 194 millions d'euros en 2016, permet d'offrir des soutiens à la plupart des opérations concourant à la nouvelle politique déchets définie par la loi d'août 2015. Actuellement, l'accent est mis sur les aides aux investissements pour des projets en matière de prévention des déchets, de collecte pour recyclage et/ ou valorisations organique, matière et énergétique.

L'ADEME met à disposition du public plus de 300 ouvrages que ce soient des guides ou fiches techniques, méthodologiques ou pratiques, des résultats d'études, des états de l'art, des plaquettes, ... L'ADEME organise également des journées techniques, des colloques, des forums et édite une lettre mensuelle « ADEME & VOUS ».

→ *Le Conseil général de l'environnement et du développement durable – CGEDD*

Le Conseil général de l'Environnement et du Développement durable (CGEDD) est présidé par le ministre de la Transition écologique et solidaire. Il est chargé d'informer et conseiller le gouvernement dans les domaines de l'environnement, de la lutte contre le changement climatique, des transports, de l'urbanisme, du bâtiment et des travaux publics, de la mer, de l'aménagement et du développement durable des territoires, du logement et de la politique de la ville. Dans ce cadre, il mène les missions d'expertise, d'audit, d'étude, d'évaluation, d'appui et de coopération internationale que lui confie le Gouvernement. Il est chargé d'une mission d'inspection générale portant sur la régularité, la qualité et l'efficacité de l'action des services de l'État placés sous l'autorité des ministres concernés, ainsi que des établissements publics placés sous leur tutelle et cela dans les domaines énumérés précédemment. Il exerce une mission spécifique lorsqu'il siège en formation d'autorité environnementale.

Ces activités se concrétisent par la production de rapports de conseil, d'expertise ou d'évaluation, d'avis, de rapports d'inspection et d'audit sur les domaines suivants :

- habitat, cohésion sociale et développement territorial ;
- mobilités et transports ;
- milieux, ressources et risques ;
- transition énergétique, construction et innovations ;
- audits, inspections et vie des services ;
- ressources humaines et moyens.

Pour exemple, l'un des derniers rapports publiés en 2018 traite de l'avenir de la filière REP de gestion des déchets de textiles, linge de maison et chaussures (TLC).

→ *Le Service de l'observation et des statistiques – SoeS*

Anciennement Institut français de l'Environnement (IFEN), le service de la donnée et des études statistiques (SDES) a pour mission d'organiser le système d'observation et statistique pour les domaines de l'environnement, de l'énergie, de la construction, du logement et des transports. Il exécute, au nom de l'État, les enquêtes, concernant ces domaines, prévues au programme annuel établi par le Conseil national de l'information statistique (Cnis) et arrêté par le ministère dont relève l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee). Au point de vue européen, il fait partie du système statistique européen, au titre d'autorité nationale statistique dans son champ de compétences. Il est rattaché au Commissariat général au Développement durable (CGDD), direction générale du ministère de la Transition écologique et solidaire.

→ *Le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse*

Le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse définit les orientations pédagogiques et les programmes d'enseignement. La loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République a introduit l'éducation à l'environnement et au développement durable dans le code de l'éducation. Ainsi, l'éducation à l'environnement et au développement durable mentionnée à l'article L. 312-19 du Code de l'éducation fait partie des missions de l'École. Cette éducation débute dès l'école primaire et vise à éveiller les enfants aux enjeux environnementaux. Elle comporte une sensibilisation à la nature et à l'évaluation de l'impact des activités humaines sur les ressources naturelles. Cette mission s'exerce dans le cadre d'une démarche partenariale entre la communauté éducative, les collectivités territoriales et les parties prenantes et associations intervenant dans le champ de cette éducation transversale.

En 2015, à l'occasion de l'accueil en France de la COP 21, les ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche se sont mobilisés et sont entrés dans une nouvelle phase de généralisation de l'éducation au développement durable (EDD). L'EDD fait partie intégrante de la formation initiale des élèves, dans l'ensemble des écoles et des établissements scolaires.

La question des déchets est abordée dans les nouveaux projets de programmes depuis la rentrée 2016, à plusieurs niveaux d'enseignement. Au cycle 1, les enfants approchent « quelques propriétés des matériaux, à quelques aspects de leurs transformations possibles ». Les nouveaux programmes parlent ensuite des déchets du cycle 2 au cycle 4. Au cycle 2 (CP, CE1, CE2), la partie « Questionner les mondes » doit aider les élèves à « adopter un comportement éthique et responsable (...) » et à mettre en pratique les premières notions d'éco-gestion de l'environnement par des actions simples individuelles ou collectives dont la

gestion des déchets, du papier. Ils peuvent aussi être sensibilisés à la notion de déchets à partir de ceux de la cantine pour lutter contre le gaspillage alimentaire. Au cycle 3 (CM1, CM2, 6e), le programme de géographie envisage explicitement la problématique du « recyclage au-delà des déchets » en CM2 autour du thème n° 3 « Mieux habiter » (item « Recycler »). Le programme de « sciences et technologie » fait prendre conscience à l'élève des problèmes posés par les déchets autour du tri et du recyclage des matériaux. Dans les différents lycées (professionnel, général et technologique), les déchets sont étudiés que ce soit les déchets domestiques ou industriels, le tri ou le traitement (source : www.eduscol.education.fr).

3. LES ASSOCIATIONS

Il existe de nombreuses associations et organisations non gouvernementales (ONG) actives sur les questions de l'environnement. En France, les associations peuvent être « agréées au titre de la protection de l'environnement » par le ministère de la Transition écologique et solidaire. L'agrément d'association de protection de l'environnement permet de siéger dans certaines instances spécialisées ou généralistes comme par exemple le Conseil national de la transition écologique, de prendre part au dialogue environnemental et de bénéficier de certaines prérogatives. Plusieurs dizaines d'associations sont aujourd'hui agréées dans le cadre national au titre de la protection de l'environnement (Article L. 141-1 du Code de l'environnement), dont : France Nature Environnement, Agir pour l'environnement, les Amis de la Terre, Greenpeace, Fondation WWF France, Surfrider Foundation Europe, Zero Waste France, Robin des Bois, ... Ce sont des associations régies par la loi de 1901 qui contribuent à révéler des problèmes ou à trouver et tester des solutions dans les domaines de la protection de la nature et de l'environnement et de l'amélioration du cadre de vie.

Certaines associations de consommateurs comme l'Union fédérale des Consommateurs (UFC)-QUE CHOISIR, l'Association nationale de défense des consommateurs et usagers (CLCV) ou encore l'Union nationale des Associations familiales (UNAF), ont également pour sujet d'étude les déchets. Ces associations ont pour mission d'informer, conseiller et défendre les intérêts des consommateurs et usagers en les représentant auprès de toute instance afin d'aboutir à une amélioration de leurs conditions de vie dans tous les domaines.

Les associations de collectivités comme l'Association des maires de France (AMF), l'Assemblée des départements de France (ADF), l'Association des régions de France (ARF), l'Assemblée des communautés de France (ADCF), le Cercle National du Recyclage et Amorce défendent les intérêts de leurs adhérents auprès du ministère chargé de l'Environnement et apporte une expertise et des conseils sur la gestion des déchets.

Il existe aussi des associations concernant l'éducation à l'environnement et au développement durable.

Le réseau associatif est un allié important de l'autorité publique dans la transmission d'informations.

Il est essentiel d'établir des relations constructives avec les structures qui souhaitent contribuer positivement aux projets de la collectivité et de les associer aux réflexions en matière de gestion des déchets, que ce soit la prévention, la collecte, le recyclage et/ou la valorisation, en particulier dans le cadre des commissions de suivi des sites (CSS).

Certaines associations peuvent également avoir comme activité une partie de la gestion des déchets, notamment la réalisation de prestations de collecte de traitement et de valorisation de l'ensemble des déchets des services publics ou plus particulièrement d'un type de déchets comme les ressourceries. Certaines associations (ressourceries, Emmaüs...) travaillent en partenariat avec des éco-organismes dans le but commun d'augmenter prioritairement le réemploi et la réutilisation avant l'envoi des déchets vers des solutions de recyclage adaptées.

4. LES OPÉRATEURS DE GESTION DES DÉCHETS

Certaines sociétés privées, mixtes, publiques et associations interviennent au niveau de la collecte et du traitement opérationnels des déchets, à travers notamment le ramassage des déchets ou la construction et l'exploitation des unités de traitement et de tri.

→ *Les opérateurs privés*

Les opérateurs privés sont des entités économiques juridiques autonomes, regroupant des moyens humains, techniques et financiers, organisés en vue de produire et de vendre des biens ou des services répondant aux besoins d'une ou plusieurs collectivités, dans le but de réaliser des bénéfices.

Ces structures privées (Veolia, SUEZ Recyclage & Valorisation, Paprec, COVED, etc.) peuvent avoir comme principale activité la collecte et/ou le traitement global des déchets ménagers et professionnels et/ou se spécialiser sur un type de déchets tels que :

- les déchets papiers de bureau ;
- les déchets industriels dangereux ;
- les ordures résiduelles ;
- les biodéchets ;

- les déchets recyclables de la collecte sélective ;
- ...

La plupart proposent aujourd'hui de développer des e-services d'information paramétrés pour les collectivités sous forme de sites internet ou d'applications mobiles dédiés à la gestion des déchets, de concevoir et de fournir des supports pédagogiques ou encore mener des opérations d'éducation au geste du tri. Toutes les collectivités ayant une compétence « déchets » peuvent, soit recourir à leurs services soit déléguer le service de gestion des déchets à des opérateurs privés au titre de prestations de services, définies lors de marchés publics. Les communes peuvent également leur faire appel dans le cadre de leur compétence voirie et propreté.

Les ressourceries, organismes à but non lucratif sous statut associatif, collectent des déchets de façon à préserver leur état dans le but premier de les valoriser par leur réutilisation/ réemploi. Les objets non réutilisables en l'état et non réparables sont démontés afin de les traiter ou de les recycler dans les filières adéquates. Les ressourceries sensibilisent également les usagers sur les lieux de vente des produits réutilisables/ réemployables, aux gestes de réduction des déchets (choix de consommation, entretien des objets, produits de seconde vie, etc.).

→ *Les établissements publics locaux (EPL)*

✓ **Les sociétés d'économie mixte (SEM)**

La Société d'Économie Mixte est une société anonyme dont le capital appartient à la fois aux collectivités et à des entreprises privées. Les collectivités détiennent au minimum la majorité du capital et des voix à l'assemblée générale (50 % plus une part sociale). Ce type de structure permet d'allier les compétences du privé à la décision publique. Les services peuvent aller de la mise à disposition de matériel jusqu'au traitement des déchets de tous types de déchets ménagers et professionnels.

Lorsqu'elles sont délégataires de service public, les SEM peuvent exécuter elles-mêmes le service ou choisir de le sous-traiter à une entreprise par contrat. Elles ont également la possibilité de percevoir des subventions d'organismes publics ou privés.

✓ **Les sociétés d'économie mixte à opération unique (SEMOP)**

La loi du 1^{er} juillet 2014 crée un nouveau statut de société d'économie mixte à opération unique dont les dispositions ont été codifiées aux articles L. 1541-1 à L. 1541-3 du Code général des collectivités territoriales. Une collectivité territoriale ou un groupement de collectivités territoriales peut créer, avec au moins un actionnaire, opérateur économique privé, sélectionné après une mise en concurrence, une société d'économie mixte à opération

unique. L'opérateur privé peut détenir jusqu'à 66 % du capital rendant l'actionnaire public minoritaire. La part des actionnaires privés ne peut être inférieure à 15 % et la collectivité détiendra entre 34 % et 85 % du capital. Avec un partenaire privé actionnaire majoritaire, la SEMOP ne sera pas soumise au code des marchés publics. Pour autant, la collectivité garde une minorité de blocage même si sa part dans l'actionnariat est minoritaire. En effet, la présidence du conseil d'administration ou du conseil de surveillance est de droit confiée à un élu. La SEMOP est une structure commerciale constituée pour la conclusion et l'exécution d'un contrat concernant une opération d'intérêt général attribuée par la personne publique. L'existence de la SEMOP étant liée à la durée du contrat, elle ne pourra pas bénéficier de l'attribution d'autres contrats et sera dissoute dès la réalisation de son objet ou au terme de l'exécution du contrat attribué. Son champ d'intervention est très large. Elle est notamment compétente pour la réalisation d'opérations de construction, de développement du logement ou d'aménagement, la gestion d'un service public, y compris la construction des ouvrages ou l'acquisition des biens nécessaires au service et toute autre opération d'intérêt général relevant de la compétence de la collectivité territoriale ou du groupement de collectivités territoriales (art. L. 1541-1 du Code général des collectivités territoriales). Elle peut se développer dans le secteur des déchets.

✓ Les sociétés publiques locales (SPL)

La loi n° 2010-559 du 28 mai 2010, pour le développement des sociétés publiques locales, permet aux collectivités territoriales et à leurs groupements de créer, dans le cadre des compétences qui leur sont attribuées par la loi, des sociétés publiques locales dont ils détiennent la totalité du capital. Régie par le livre II du Code de commerce, ces sociétés qui revêtent la forme de sociétés anonymes sont composées d'au moins deux actionnaires par dérogation à l'article L. 225-1. Le champ d'intervention des SPL est proche de celui des sociétés d'économie mixte locales (SEML). Elles sont compétentes pour réaliser des opérations d'aménagement au sens de l'article L. 300-1 du Code de l'urbanisme, des opérations de construction, ou exploitation de services publics à caractère industriel ou commercial ou toutes autres activités d'intérêt général. Les SPL développent des prestations pour le compte de ses collectivités actionnaires. Les collectivités peuvent recourir à une société commerciale sans publicité ni mise en concurrence préalable, dès lors que certaines conditions sont remplies. Ainsi, certaines SPL créées peuvent avoir pour missions le traitement et la valorisation des déchets dans un cadre non concurrentiel sur le territoire des actionnaires.

Les collectivités communiquent sur la gestion des déchets à travers leur prestataire. Il est en effet possible d'inscrire dans les marchés publics de collecte et traitement des déchets une clause intégrant une prestation de communication sur la gestion déchets à destination des citoyens.

LES INDUSTRIES FRANÇAISES...

- ... **proposent des solutions aux défis de l'emploi :**
un emploi industriel en génère trois autres dans le reste de l'économie.
- ... **portent l'innovation et inventent,**
avec 75% des dépenses de R&D de notre pays, les produits et services qui répondent aux préoccupations quotidiennes des Français, et qui feront les succès de demain, numériques et écologiques.
- ... **font le dynamisme et l'attractivité des bassins d'emploi de nos villes et de nos campagnes,**
et protègent des territoires entiers de la désertification.
- ... **valorisent l'engagement et le savoir-faire de leurs collaborateurs,**
avec des salaires 13% supérieurs en moyenne à ceux des autres secteurs.
- ... **mettent en œuvre des pratiques durables, responsables et respectueuses de l'environnement,**
en développant notamment l'économie circulaire.
- ... **permettront de retrouver une balance commerciale positive,**
en réalisant 74% des exportations de notre pays et de préserver notre indépendance financière et notre souveraineté.
- ... **positionnent la France sur les secteurs à forte valeur ajoutée dans la compétition internationale,**
ouvrant ainsi la voie au développement durable et au maintien du modèle de solidarité auquel nous sommes tant attachés.

Ces industries, présentes en France, nous les représentons avec nos équipes, nos produits, nos services et nos solutions. Et nous considérons que le temps est désormais venu d'unir nos forces pour mieux les promouvoir auprès de ceux à qui elles doivent profiter davantage : tous et chacun d'entre vous.

Nous voulons tous un bel avenir pour la France.

Un avenir fait de progrès et d'innovation, d'une meilleure qualité de vie, de rayonnement et de fierté, d'emplois et de croissance durable.

Nous savons que ce bel avenir pour la France n'est pas un rêve.

Il n'est pas virtuel. Il est concret, et bien réel. Ce sont les industries françaises qui le fabriquent.

LES INDUSTRIES FRANÇAISES FABRIQUENT L'AVENIR.

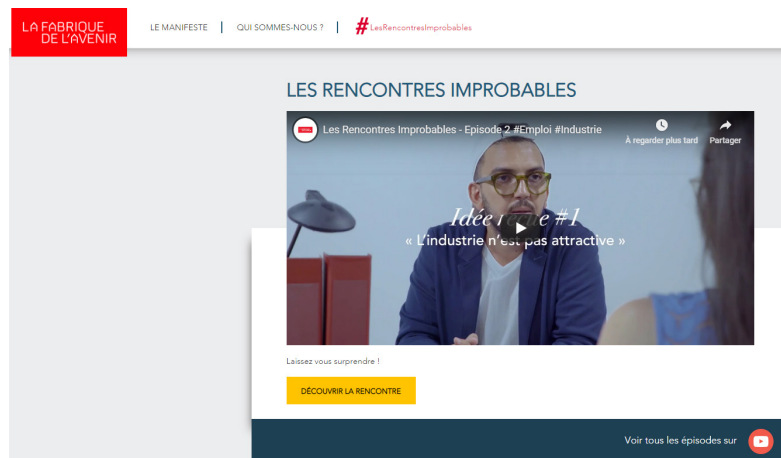
LA FABRIQUE DE L'AVENIR

#FabriqueAvenir
lafabriquedelavenir.fr



manifeste - la fabrique de l'avenir

Pour toucher le jeune public, une websérie, « Les rencontres improbables », a été diffusée visant à susciter un intérêt pour les métiers qu'ils peuvent exercer dans l'industrie.



vidéo « les rencontres improbables » - la fabrique de l'avenir

→ **Fédération des chambres syndicales des verreries mécaniques de France (FEDEVERRE)**

Créée en 1938, la Fédération des Chambres syndicales des industries du verre a pour mission de représenter, sur le plan national, les intérêts professionnels des industries du verre. Elle regroupe : les Chambres syndicales des fabricants de verre plat (CSFVP), des verreries mécaniques de France (CSVMF) pour le verre d'emballage, et des verreries techniques. Elle représente les chambres syndicales pour les questions concernant la politique énergétique et l'environnement et gère également la politique sociale de la branche.

La communication de la Chambre syndicale des verreries mécaniques de France est gérée par le département de Verre Avenir. Il a pour mission :

- d'informer le grand public sur le verre d'emballage et son recyclage ;
- d'apporter aux collectivités et enseignants les outils de communication nécessaires pour une bonne information sur le recyclage du verre.

Un espace communication contenant des outils de communication téléchargeables et personnalisables ayant pour objectif de faciliter la communication sur le recyclage du verre sont à disposition sur le site internet www.verre-avenir.fr. Afin d'informer et motiver les recycleurs de demain, Verre Avenir a créé un site internet à destination des jeunes et des enseignants ainsi qu'un kit pédagogique s'adressant aux enseignants du cycle 3 et à leurs élèves.

En 2016, une campagne intitulée « Le verre, une vie à l'infini » a été lancée par Friends of Glass et portée en France par la Fédération européenne du verre d'emballage (FEVE) et Verre Avenir. Une vidéo réalisée en caméra cachée avec Christophe Beaugrand qui prête sa voix à une bouteille en verre qui parle a été mise en ligne et partagée sur les réseaux sociaux. Cette vidéo rappelle que le verre est un matériau recyclable à 100 % et à l'infini, tout en conservant ses qualités.



L'appel en faveur du recyclage du verre de Christophe Beaugrand

[vidéo «Le verre, une vie à l'infini» - Friends of Glass](#)

→ *Fédération des entreprises du recyclage (FEDEREC)*

Créée en 1945, la Fédération des entreprises du recyclage représente et accompagne 1 100 entreprises répartis sur le territoire national et dont l'activité consiste en la collecte, le tri, la valorisation matière des déchets industriels et ménagers ou le négoce/courtage de Matières Premières issues du Recyclage (MPIR). Treize filières sont représentées à savoir :

- la filière bâtiments travaux publics ;
- la filière déconstruction automobile ;
- la filière DEEE ;
- la filière métal ;
- la filière métaux non ferreux ;
- la filière palettes et bois ;
- la filière papiers cartons ;
- la filière plastiques ;
- la filière solvants issus des produits pétroliers ;
- la filière textile ;
- la filière Valordec, combustibles solides de récupération (CSR) et déchets de bateaux de plaisance et de sport (DBPS) ;
- la filière verre.

FEDEREC produit des outils et des supports de communication pour ses adhérents et organise des événements (journée technique nationale, nocturnes de FEDEREC, journée partenaires, ...). En 2018, le BIR (Bureau of International Recycling) a lancé la journée mondiale du recyclage le 18 mars dont FEDEREC fut l'ambassadrice en France. L'objectif de cet événement est de rappeler l'importance du recyclage des déchets devenant une ressource et ses bénéfices.



affiche de la 1^{ère} journée mondiale du recyclage - FEDEREC

→ *France aluminium recyclage*

France aluminium recyclage est une société anonyme à conseil d'administration spécialisé dans la reprise et le recyclage des déchets d'aluminium. Il accompagne les collectivités pour trouver des solutions afin d'améliorer le recyclage de l'aluminium. Il met à disposition des collectivités des documents pour communiquer sur les manières de recycler l'aluminium mais aussi les bénéfices environnementaux et économiques que cela peut apporter.

→ *Valorplast*

Créée en 1993, Valorplast est une entreprise qui œuvre pour le recyclage des emballages plastiques ménagers. Elle a pour missions de :

- garantir et orchestrer la reprise des flux de plastiques collectés et triés par les collectivités ;
- promouvoir durablement le recyclage en développant notamment des débouchés pour l'ensemble des emballages plastiques ;
- favoriser l'écoconception des emballages plastiques en vue d'améliorer leur recyclabilité ;
- sensibiliser assidûment tous les publics aux enjeux du tri et du recyclage des plastiques.

Valorplast met à disposition des outils pour effectuer des opérations de sensibilisation des usagers au recyclage. Ils sont gratuits et exclusifs pour leurs collectivités partenaires. Une mallette « le tri, un jeu d'enfant » a notamment été conçu pour animer les temps périscolaires des 6-11 ans grâce à des ateliers qui permettent aux enfants de s'interroger sur le recyclage des emballages plastiques. Pour les enseignants, Valorplast met à disposition un kit « les éco-créateurs » pour éduquer les élèves au tri et au recyclage des emballages plastiques. Ces outils sont disponibles sur demande auprès de Valorplast sur www.valorplast.com.



mallette «le tri, un jeu d'enfant» - Valorplast

6. LES ÉCO-ORGANISMES

Les éco-organismes sont des structures de droit privé assumant la responsabilité financière et/ou organisationnelle, totale ou partielle, de la gestion de produits en fin de vie, en lieu et place des producteurs ou metteurs sur le marché. Leur forme juridique peut être très différente d'un éco-organisme à un autre : association, société anonyme (SA), société à responsabilité limitée (SARL) société par action simplifiée (SAS), groupement d'intérêt économique (GIE). La gouvernance des éco-organismes est assurée par les producteurs, les actionnaires ou les adhérents. Les filières de Responsabilité Élargie du Producteur (REP) résultent soit d'obligations réglementaires telles qu'une directive, un règlement communautaire ou d'une réglementation nationale soit de démarches volontaires de producteurs. Dans le cas de filières imposées réglementairement, les éco-organismes sont agréés, pour une période pouvant aller jusqu'à six ans maximum, par les pouvoirs publics s'ils respectent un cahier des charges annexé à l'agrément. Celui-ci fixe l'ensemble des obligations qui incombent aux éco-organismes en matière de moyens, de résultats et de gestion des relations avec les différents acteurs. En France, on compte une vingtaine de filières REP.

Tableau 1 : liste des filières REP en France

EMBALLAGES MÉNAGERS ET PAPIERS GRAPHIQUES	1 ÉCO-ORGANISME :		
	Citéo*		
EMBALLAGES MÉNAGERS	1 ÉCO-ORGANISME :		
	Adelphé*		
TEXTILES, LINGE DE MAISON, CHAUSURES	1 ÉCO-ORGANISME :		
	EcoTLC*		
ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES	3 ÉCO-ORGANISMES :		
	ESR	Ecologic	PV Cycle
PILES ET ACCUMULATEURS PORTABLES	2 ÉCO-ORGANISMES :		
	Corepile	Screlec	
MÉDICAMENTS NON UTILISÉS	1 ÉCO-ORGANISME :		
	Cyclamed		
ÉLÉMENTS D'AMEUBLEMENTS	2 ÉCO-ORGANISMES :		
	Eco-mobilier (ménager)	Valdelia (professionnel)	

DÉCHETS D'ACTIVITÉS DE SOINS À RISQUES INFECTIEUX PERFORANTS DES PATIENTS EN AUTOTRAITEMENT	1 ÉCO-ORGANISME :		
	DASTRI		
DÉCHETS DIFFUS SPÉCIFIQUES	3 ÉCO-ORGANISMES :		
	EcoDDS (produits chimiques)	Aper Pyro (produits pyrotechniques)	Récylum (extincteurs)
	2 ORGANISATIONS MUTUALISÉES SANS AGRÉMENT :		
PNEUMATIQUES	Aliapur	Gie FRP	
	1 ORGANISME SOUS ACCORD-CADRE :		
PRODUITS PHYTOPHARMACEUTIQUES NON UTILISABLES	A.D .I.VALOR		
	1 ORGANISATION MUTUALISÉE SANS AGRÉMENT :		
MOBIL-HOME	Eco Mobil-Home		

*Ces éco-organismes ne sont pas en charge de l'organisation opérationnelle de la filière. Ils participent financièrement à la collecte et/ou au traitement des déchets.

→ *Adelpe*

Société anonyme à conseil d'administration née en 1992, Adelpe a été agréée par les pouvoirs publics le 5 mai 2017 pour la période 2018-2022. Le cahier des charges de la filière des emballages ménagers fixe pour objectif de contribuer à l'atteinte du taux de recyclage matière et organique de 75 % des déchets d'emballages ménagers d'ici 2022 et de couvrir les coûts de collecte, de tri et de traitement supportés par les collectivités territoriales à hauteur de 80 % des coûts nets de référence d'un service de collecte et de tri optimisé. Depuis 2005, la société Adelpe est devenue filiale d'Eco-Emballages.

Concernant la communication, le cahier des charges de la filière REP des emballages ménagers annexé à l'arrêté du 29 novembre 2016 stipule que :

« Le titulaire informe, communique et sensibilise les consommateurs afin de les inciter à trier davantage leurs emballages usagés et ainsi à participer à la croissance de leur recyclage. À cette fin, il consacre sur la durée de son agrément au minimum 1 % du montant total des contributions qu'il perçoit à des actions d'information, de communication et de sensibilisation (hors des obligations du chapitre IX.2).

Il met en place des actions sur l'ensemble des thématiques suivantes relatives aux emballages ménagers :

- *la signification du logo Triman ;*
- *le geste de tri : consignes de tri, modalités de tri, motivations au tri ;*

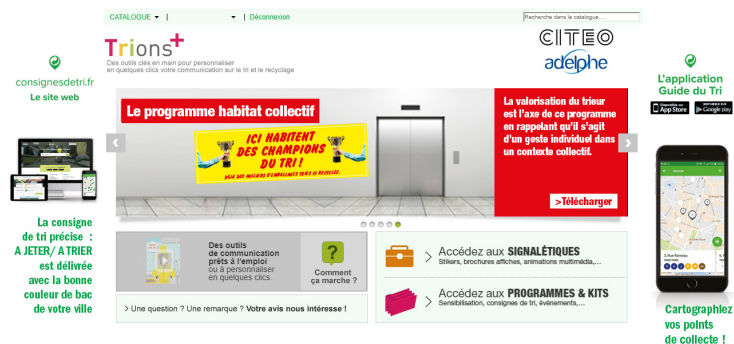
- la prévention et les résultats des actions de prévention des déchets d'emballages ménagers, et plus largement l'éco-conception des emballages ;
- les dépôts sauvages et les déchets marins ;
- l'organisation de la filière REP ;
- les coûts et le financement ;
- les emplois créés par la filière REP ;
- le devenir du déchet ;
- les résultats de la filière REP des emballages ménagers, dont les résultats du titulaire et les résultats locaux en matière de collecte, de tri et de recyclage.

Le titulaire mène des actions d'information, de communication et de sensibilisation auprès des citoyens à l'échelle nationale et locale.

Le titulaire adapte les messages véhiculés en fonction de l'échelle de la campagne de communication et du public visé. En cohérence avec le point VII.3, le titulaire peut en outre soutenir techniquement ou financièrement des actions partenariales dans le domaine de la prévention de la production des déchets d'emballages ménagers auprès des consommateurs ou du développement du geste de tri, à l'initiative des associations ou des collectivités territoriales et menées par elles, et qui visent à informer le consommateur sur son mode de consommation et l'impact environnemental, économique et social de celui-ci afin de prévenir la production de déchets. Il peut également soutenir techniquement ou financièrement les actions contribuant à l'éducation au développement durable en lien avec les déchets d'emballages ménagers. ».

Des programmes de sensibilisation, composés de méthodologies et de supports personnalisables, ainsi que des outils sont proposés aux collectivités pour les accompagner sur des sujets tels que la communication.

Adelphe et Citéo mettent à la disposition des collectivités locales une plateforme web www.trionsplus.fr



interface www.trionsplus.fr – Citéo - Adelphe

Cet outil permet de créer des supports variés et de personnaliser les messages sur le tri et le recyclage des déchets d'emballages ménagers. La médiathèque permet de disposer d'un catalogue de photos et de visuels variés. Leur utilisation est libre à condition d'être attentif et de respecter la date limite de la cession de droits. Il y a environ 2 000 visuels d'emballages, de collecte, de tri, de recyclage, de situation de consommation, d'animations pour illustrer tous les supports.



exemple d'affiches disponibles dans le catalogue Trions+ - Citéo - Adelphe

Il suffit de choisir son outil de communication (affiche, dépliant, autocollant, ...), ensuite de le personnaliser à ses couleurs (logo, coordonnées, informations spécifiques, ...) et pour finir de l'imprimer. Pour accéder à la médiathèque, il est nécessaire d'ouvrir un compte utilisateur. Des programmes et kits sont également disponibles sur plusieurs thèmes :

- tri des papiers :
- tri dans la bain : #Kistri :
- projet métal :
- programme extension des consignes de tri :
- programme jeunesse (Léo Folio) :
- programme ambassadeurs du tri :
- programme habitat collectif :
- kit promo guide du tri :
- kit relais : #SUIVEZMOI :
- kit camping :
- kit verre :
- kit animation : le Tri pour tous ! :
- kits signalétiques : Consignes de tri ! :

À l'intérieur, différents documents sont proposés tels que des guides pratiques, méthodologie, des supports de sensibilisation de signalétique, des articles et courriers prérédigés, des vidéos, des quiz, ...

Tous les supports nécessaires au relais de la campagne nationale #Suivez-moi et ses déclinaisons locales sont aussi disponibles sur www.trionsplus.fr.

La création d'actions et de supports de communication auprès des citoyens ainsi que le recrutement d'ambassadeurs de tri peut être soutenue financièrement par Adelphe. Les dispositions prévues dans le Contrat pour l'Action et la Performance sont les suivantes :

✓ **le tarif à la sensibilisation par la communication (TSC)**

Le tarif est fixé en fonction du volume recyclé soit 2,48 euros par tonne de collectes sélectives recyclées :

- le financement des actions de communication de la collectivité est calculé en fonction de ses résultats de recyclage ;
- le tarif est accessible à toutes les collectivités territoriales sous contrat.

✓ **le tarif à la sensibilisation par les ambassadeurs (TSA)**

L'objectif de ce tarif est de développer significativement le nombre de personnes de la collectivité porteuses au quotidien des messages favorables à la performance de la collecte sélective. Le nombre de postes considérés va au-delà des ambassadeurs « habituels » : plus une collectivité confiera même à temps partiel, une mission clairement identifiée d'ambassadeur de tri, plus son soutien pour un même tonnage recyclé augmentera. Cette mobilisation est prise en compte par le coefficient de mobilisation locale (cml), véritable indicateur de performance.

→ **A.D .I.VA.LOR**

Depuis 2001, la société par actions simplifiée A.D .I.VA.LOR a mis en place une filière volontaire de collecte et traitement des produits phytosanitaires non utilisés (PPNU) et des emballages vides de produits phytosanitaires (EVPP). Elle s'appuie sur un réseau de 1 300 opérateurs de collecte partenaires (à 90 % des coopératives et négoce agricoles) qui ont en charge l'organisation des collectes. Cette filière s'adresse aux utilisateurs professionnels de produits phytopharmaceutiques professionnels. Ainsi les services « espaces verts » des collectivités peuvent en bénéficier.

→ **Aper Pyro**

L'Aper Pyro (Association pour une plaisance éco-responsable pour les produits pyrotechniques) a pour objet d'organiser et d'animer la filière à responsabilité élargie des producteurs de la pyrotechnie dans le secteur du nautisme, conformément aux articles R. 543-231 et R. 543-234 du Code de l'environnement pour la première catégorie de produits de l'article R. 543-228 constituée des produits pyrotechniques utilisés par les plaisanciers. L'association a été créée le 6 décembre 2015 sous l'impulsion de la Fédération des industries nautiques et agréée par arrêté du 22 décembre 2015 par le ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie (MEDDE), le ministère de l'Intérieur et le ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique.

Les trois typologies de produits pyrotechniques de sécurité maritime tout particulièrement dédiés à la plaisance prises en charge dans le cadre de cette filière sont :

- feu à main ;
- fumigène ;
- fusée-parachute.

Le cahier des charges annexé à l'agrément d'un organisme délivré en application des articles R. 543-231 et R.543-234 du Code de l'environnement pour les produits pyrotechniques précise :

« L'accomplissement de ces obligations implique aussi la réalisation d'actions de communication et de recherche et développement.

Les obligations du titulaire consistent à soutenir la prévention, à organiser et à financer la prévention, la collecte séparée, l'enlèvement, le traitement, y compris le recyclage et les autres types de valorisation éventuels des produits pyrotechniques dédiés à la sécurité des navires de plaisance ainsi que les actions d'information et de communication qui s'y rapportent pour le compte de ses adhérents et au prorata des quantités de produits pyrotechniques dédiés à la sécurité des navires de plaisance, que ces derniers ont mis sur le marché national l'année précédente.

Dans cette perspective, le titulaire mène des actions d'information, de sensibilisation et de communication à différents niveaux :

– au niveau local, des actions informent les utilisateurs sur tous les points de collecte des produits pyrotechniques de plaisance périmés ainsi que dans les documents de communication des autorités gestionnaires des infrastructures portuaires, en partenariat avec les différents acteurs locaux ;

– au niveau national, des actions peuvent être réalisées en commun avec les titulaires approuvés et les autres titulaires agréés. Dans ce cas, chacun des titulaires agréés y contribue financièrement au prorata des tonnages de produits pyrotechniques dédiés à la sécurité des navires de plaisance mis sur le marché par ses adhérents, par rapport aux produits mis sur le marché relevant de la filière.

Afin d'impliquer l'utilisateur de produits pyrotechniques dédiés à la sécurité des navires de plaisance et ainsi d'augmenter la collecte séparée des déchets qui en proviennent dans les points de collecte associés aux distributeurs, le titulaire prévoit une communication spécifique à destination des collectivités territoriales et des chambres de commerce et d'industrie pour les informer du mode de collecte des produits pyrotechniques de plaisance périmés et de leur rôle d'information des plaisanciers sur la mise en place de la collecte des produits pyrotechniques de plaisance périmés dans les points de collecte associés aux distributeurs.

Le titulaire finance chaque année les coûts liés au respect des exigences du présent cahier des charges et en particulier les coûts de la collecte séparée, de l'enlèvement, du traitement, des actions de communication et de recherche et développement s'agissant des produits pyrotechniques dédiés à la sécurité des navires de plaisance au prorata des quantités mises sur le marché national par ses adhérents. »

L'Aper Pyro réalise des supports de communication disponible sur le site internet www.aper-pyro.fr/les-supports-de-communication/. Pour les collectivités, l'Aper Pyro met à disposition une affiche, disponible en A3 ou 40 x 60 cm, qui informe les plaisanciers sur l'existence de la filière. Cette affiche peut être accrochée dans les déchèteries pour informer les usagers que les feux de détresse ne sont pas acceptés, mais repris dans les magasins d'accastillage lors de l'achat de produits neufs. La liste des points de collecte est disponible sur le site internet d'Aper Pyro www.aper-pyro.fr/les-points-de-collecte/. Pour sensibiliser les agents de déchèterie à la filière et pouvoir renseigner les usagers, Aper Pyro a réalisé un mémo de présentation de la filière.



affiche sur la filière - Aper Pyro

→ **Citéo**

La société Citéo est née en 2017 de la fusion de deux éco-organismes Eco-Emballages, agréé pour la filière des emballages ménagers, et Ecofolio, agréé pour la filière des papiers. L'activité de Citéo est encadrée par un agrément des pouvoirs publics délivré pour une durée de cinq ans. La mission de Citéo est d'organiser, piloter et développer le recyclage des emballages et des papiers mis en marché en France sur le fondement de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP).

Bien que les deux éco-organismes soient regroupés sous une seule appellation, les agréments pour prendre en charge les déchets d'emballages et de papiers sont distincts et nominatifs. L'éco-organisme Eco-Emballages a été agréé le 5 mai 2017 pour la période 2018-2022. Ecofolio a été agréé le 23 décembre 2016 pour assurer la gestion des déchets issus des imprimés papier et des papiers à usage graphique destinés à être imprimés pour la période 2017-2022.

Deux arrêtés du 23 août 2017 parus le 31 août 2017 confirment l'agrément de la nouvelle société issue de la fusion-absorption d'Ecofolio par Eco-emballages nommée initialement SREP devenue Citéo :

- portant modification de l'agrément d'un éco-organisme pour la filière des emballages dont les détenteurs finaux sont les ménages en application des articles R. 543-53 à R. 543-65 du Code de l'environnement suite au changement de dénomination sociale de la société Eco-Emballages ;
- portant agrément d'un éco-organisme ayant pour objet de percevoir la contribution à la collecte, à la valorisation et à l'élimination des déchets d'imprimés papier et de papiers à usage graphique destinés à être imprimés, et de la reverser aux collectivités territoriales, en application des articles L.541-10-1 et D.543-207 du Code de l'environnement (société SREP).

Pour la communication, Citéo a les mêmes obligations qu'Adelphé précédemment présentées et précisées dans le cahier des charges de la filière des emballages ménagers. Concernant les déchets papier, le cahier des charges annexé à l'arrêté du 2 novembre 2016 relatif à la procédure d'agrément et portant cahier des charges des éco-organismes de la filière des papiers graphiques stipule que :

« Le titulaire informe, communique et sensibilise les consommateurs afin de les inciter à trier davantage leurs papiers et ainsi participer à la croissance du recyclage des papiers en France. À cette fin, il consacre sur la durée de son agrément au minimum 3,5 % du montant total des contributions financières qu'il perçoit à des actions d'information, de communication et de sensibilisation sur l'ensemble des thématiques suivantes relatives aux papiers, et selon une hiérarchie qu'il déterminera dans son plan d'action :

- *la signification du logo Triman ;*
- *le geste de tri : consignes de tri, modalités de tri, motivations au tri ;*

- la prévention et les résultats des actions de prévention des déchets de papiers, et plus largement l'éco-conception des papiers ;
- l'organisation de la filière REP ;
- les coûts et le financement ;
- les emplois créés par la filière REP ;
- le devenir du déchet ;
- les résultats de la filière REP des papiers, dont les résultats du titulaire et les résultats locaux en matière de collecte, de tri et de recyclage ;
- la consommation de papiers recyclés ;
- la mise en œuvre d'une économie circulaire des papiers.

Le titulaire développe, en concertation avec les parties prenantes de la filière REP des papiers et dans un souci de cohérence générale des messages et de maîtrise des coûts, des outils génériques d'information, de communication et de sensibilisation des consommateurs à l'échelle locale. Le titulaire met ces outils génériques à disposition des collectivités territoriales avec lesquelles il a contractualisé.

Dans le cadre de la communication assurée par les ambassadeurs du tri dans les collectivités territoriales cocontractantes du titulaire, celui-ci s'assure que ces ambassadeurs ont à leur disposition l'ensemble des informations nécessaires à leur activité de développement du geste de tri des papiers. Il s'associe aux travaux, communs à l'ensemble des filières REP, visant à faire évoluer et à soutenir l'évolution de ce dispositif. »

La plateforme web trions+ est mise à disposition des collectivités par Citéo et Adelphe. Citéo met également à disposition sur le site internet www.lamediatheque.citeo.com/ de très nombreux visuels en haute définition pour illustrer la communication sur le tri et le recyclage des déchets d'emballages et de papiers.

interface www.lamediatheque.citeo.com - Citéo

Pour y accéder, il est nécessaire de créer un profil. Plusieurs thématiques sont proposées :

- | | |
|---|---|
| <p>1. Actualités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expérimentation : extension des consignes de tri des plastiques ; • L'Eco-Parlement des jeunes ; • Les Recyclades. <p>2. Recyclage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acier ; • Aluminium ; • Papier-Carton ; • Plastique ; • Produits recyclés ; • Verre. | <p>3. Collecte sélective :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acteurs ; • Centres de tri ; • Équipements de collecte. <p>4. Tri :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication et sensibilisation ; • Contenants ; • Tri à domicile. <p>5. Prévention et environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing. |
|---|---|

Citéo a conçu « Campus du tri », un programme de formation en e-learning accessible sur www.campusdutri.fr, afin de rendre les actions de communication et les leviers de mobilisation des ambassadeurs du tri plus efficaces. La plateforme est accessible gratuitement à l'ensemble des ambassadeurs du tri (ADT) des collectivités locales, en contrat avec Citéo et Adelphe.

En 2001, Eco-emballages a créé « Eco-Junior », le magazine pour jeunes écocitoyens, destiné aux enfants des classes de primaire du CE1 au CM2, deuxième et troisième cycle des apprentissages fondamentaux. Ouvert à l'ensemble des établissements scolaires et gratuit depuis l'année scolaire 2008-2009, l'abonnement, jusqu'alors limité à 11 000 classes, est proposé à 1 000 classes supplémentaires depuis la rentrée scolaire 2016-2017. Chacune des classes abonnées reçoit 28 exemplaires par trimestre. Il est possible de retrouver dans la rubrique Juniors du site internet d'Eco-Emballages les versions téléchargeables du numéro en cours et des derniers numéros, ainsi que des bonus sous forme de fiches qui peuvent être utilisées pour des animations en classe. Dès 2015, Eco-Emballages a dématérialisé l'ensemble de ses programmes pédagogiques pour les rendre accessibles au plus grand nombre au sein de l'espace Juniors du site www.ecoemballages.fr. L'objectif est de sensibiliser toujours plus d'enfants, au-delà de la classe ou du centre de loisirs.

En novembre 2018, Citéo a lancé le Club Citéo, un univers dédié aux enfants, disponible sur le site internet www.clubciteo.com et composé de tous les programmes jeunesse et contenus téléchargeables sur le développement durable et l'éco-citoyenneté. Ainsi, il est possible d'y retrouver les programmes éducatifs Eco Junior, Léo Folio, Tri Master, Défi Papier et des outils

pour comprendre les enjeux du tri et apprendre les bons gestes comme des quiz, un parcours en images de l'histoire des déchets, des vidéos, ... Cinq sujets y sont traités :

- qui dit consommer dit recycler ;
- nos emballages ont de la ressource ;
- du tri au recyclage, parcours d'un emballage ;
- trier, c'est bon pour la planète ;
- deviens un champion du tri.

Des activités pédagogiques et manuelles sont proposées dans une newsletter gratuite.



interface club Citéo -Citéo

→ Corepile

Corepile est une société anonyme à conseil d'administration, éco-organisme agréé par l'État depuis 2010 pour la collecte et le recyclage des piles et accumulateurs portables usagés en France. Acteur de la filière depuis avril 1999 au travers du pilote initial de Fibat S.A. rebaptisé Corepile S.A. en juillet 2003, Corepile a été fondée par les principaux fabricants et distributeurs, pour assurer sa mission d'intérêt général de façon mutualisée, dans le respect de son cahier des charges. Corepile rend compte régulièrement de ses activités au ministère de l'Environnement, à l'ADEME, à un censeur d'État et à la commission des filières de responsabilité élargie des producteurs.

Les principaux réseaux de collecte des piles et accumulateurs portables usagés sont les déchèteries, les principales enseignes de distribution alimentaires ou de bricolage ainsi que de nombreux lieux de passage du grand public.

Corepile fournit des outils et des services dans le but de proposer aux habitants une information et une collecte des piles et petites batteries usagées. L'ensemble des services et outils de Corepile est gratuit. C'est l'une des obligations de l'article R. 543-128-3 Code de l'environnement qui précise que les éco-organismes, auxquels adhèrent les producteurs de

pires et accumulateurs portables pour s'acquitter des obligations qui leur incombent, doivent répondre aux exigences fixées par un cahier des charges qui prévoit notamment :

« II. 4° Les moyens mis en œuvre pour informer les utilisateurs de piles et accumulateurs portables, notamment par des campagnes d'information, des systèmes de collecte et de traitement mis à leur disposition et de l'importance de ne pas mélanger des déchets de piles et d'accumulateurs portables avec les déchets municipaux non triés en vue de permettre leur traitement et leur recyclage, ainsi que de la signification des symboles mentionnés aux I et II du tableau de l'article R. 543-127 et des effets potentiels des substances utilisées dans les piles et accumulateurs sur l'environnement et la santé humaine ».

Corepile propose un soutien financier à la communication aux collectivités adhérentes.

Le montant de ce soutien s'élève à 1 centime d'euro par habitant et ne peut être demandé qu'une seule fois sur la durée de l'agrément du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2021. Pour obtenir le soutien financier à la communication, la collectivité doit avoir signé le contrat Corepile et suivre les modalités stipulées dans le document « Modalités d'attribution du soutien financier à la communication » disponible sur le site internet de Corepile, www.corepile.fr/espace-pro/collectivites-locales/.

Corepile met à disposition sur son site internet des éléments de signalisation, d'information ou de sensibilisation permettant de répondre à tous les besoins des collectivités.

Pour les déchèteries :

- guide pour les gardiens ;
- affiche de signalétique ;
- abris-fût ;
- coiffe-fût ;
- kit de remplacement pour abris-fût.



[abris-fût - Corepile](#)

Pour les scolaires :

- kubapil' à monter ;
- autocollants ;
- dossier synthétique pour les enseignants ou animateurs ;
- six ateliers pratiques.



borne jet'pil - Corepile



kubapil' à monter - Corepile

Qui communique sur la gestion des déchets ?

→ *Cyclamed*

L'association Cyclamed, agréée par les pouvoirs publics, a pour mission de collecter et de valoriser les Médicaments Non Utilisés (MNU) à usage humain, périmés ou non, rapportés par les patients dans les officines de pharmacie. Cyclamed est une association loi de 1901 regroupant l'ensemble de la profession pharmaceutique : pharmaciens d'officine, grossistes répartiteurs et entreprises du médicament. Par arrêté du 17 décembre 2015, son agrément a été renouvelé, jusqu'au 31 décembre 2021 selon les dispositions de l'arrêté du 5 août 2015 faisant figurer le cahier des charges.

En matière de communication, le cahier des charges annexé à l'arrêté du 28 octobre 2015 relatif à la procédure d'approbation et portant cahier des charges des systèmes individuels de la filière des médicaments à usage humain non utilisés apportés par les ménages aux officines de pharmacie en application du principe de responsabilité élargie du producteur (REP) fixé à l'article L. 541-10 du Code de l'environnement et des articles L. 4211-2, R. 4211-23 à R. 4211-31 du Code de la santé publique, précise :

« Le titulaire s'engage notamment dans la prévention, l'organisation et le financement chaque année de la collecte séparée, du transport, du traitement, ainsi que dans des actions de communication et en matière de recherche et développement, en faveur des médicaments non utilisés issus des médicaments qu'il met sur le marché. Enfin, le titulaire doit soutenir techniquement ou financièrement des actions d'information relatives à la prévention de la production des déchets auprès des usagers de la santé, menées par les pouvoirs publics et par d'autres acteurs de la filière. Celles-ci visent notamment à informer les usagers de la santé sur les impacts environnementaux qui en découlent, tout en veillant à ce que ces soutiens ne créent pas de distorsions de concurrence entre les acteurs de la filière. Les actions ainsi accompagnées peuvent être menées par exemple par les ministères en charge de l'écologie ou de la santé, l'ADEME, les organismes professionnels, les collectivités territoriales ou les associations représentant ces collectivités et leurs élus, les associations des usagers de la santé et de protection de l'environnement.

À cette fin, le titulaire provisionne chaque année 0,3 % du montant total des coûts engendrés par la gestion (y compris la communication) des MNU issus des médicaments qu'il met sur le marché, ainsi que les frais de fonctionnement associés. Ces provisions permettent de financer, à tout moment au cours de la durée de la présente approbation, lesdites campagnes d'information, de manière proportionnée entre les différents titulaires d'une approbation ou d'un agrément en application de l'article L. 4211-2 du CSP. »

À ces fins, Cyclamed réalise des actions de sensibilisation et de communication auprès du grand public, des professionnels de la santé et des acteurs environnementaux. Afin de donner les bonnes consignes de tri aux administrés, un kit de supports de communication est

à la disposition des collectivités sur le site internet de Cyclamed dans l'espace collectivités www.cyclamed.org/collectivites/sensibilisation. À l'intérieur du kit, les collectivités peuvent y trouver :

- un article court clé en main pour sensibiliser aux gestes écocitoyens à insérer par exemple sur le site internet de la collectivité ou encore dans le bulletin de communication ;
- différents contenus en format image pour les réseaux sociaux (dix conseils pour ranger son armoire à pharmacie, les chiffres 2014 pour différentes régions) ;
- des supports de communication : flyers, affiches sur la bonne consigne de tri pour les médicaments sans leurs emballages carton, bannière pour la couverture Facebook, visuel pour la promotion de l'application mobile « mon armoire à pharmacie » avec les QR code pour la télécharger ;
- des spots TV de quelques secondes diffusés sur les chaînes nationales (TF1 et M6) et incitant les usagers à rapporter leurs médicaments non utilisés en pharmacie.



spot TV « Environnement et médicaments non utilisés » - Cyclamed



affiche – Cyclamed



image pour les réseaux sociaux - Cyclamed



bannière pour la couverture Facebook- Cyclamed

En 2017, Cyclamed a entrepris une nouvelle action d'information via le réseau professionnel LinkedIn pour sensibiliser les collectivités locales en ciblant les responsables de tri des déchets et directeurs généraux des services.

→ **DASTRI**

DASTRI est une association régie par la loi de 1901 créée le 8 février 2012 à l'initiative des producteurs de médicaments, de dispositifs médicaux et de dispositifs médicaux de diagnostic in vitro. Elle rassemble pour l'année 2019, 59 entreprises adhérentes. Le principe de la REP pour la gestion des DASRI perforants produits par les patients en auto-traitement a été instauré par la loi de finances en 2009. À l'issue de son premier agrément (2012-2016), DASTRI a été agréée, par arrêté du 27 décembre 2016, pour assurer, dans le respect du cahier des charges figurant en annexe de l'arrêté du 5 septembre 2016, l'enlèvement et le traitement des déchets d'activités de soins à risques infectieux perforants produits par les patients en auto-traitement ou par les utilisateurs des auto-tests de diagnostic et ce pour le compte de ses adhérents. L'agrément a été délivré à compter du 1^{er} janvier 2017 jusqu'au 31 décembre 2022. DASTRI met à disposition des patients en auto-traitement et des utilisateurs d'auto-tests de diagnostic de maladies infectieuses transmissibles, une solution pour l'élimination des déchets de soins piquants coupants tranchants qu'ils produisent au domicile et qui représentent un risque pour la collectivité.

L'activité de l'éco-organisme DASTRI s'articule autour de trois principales missions :

- la mise à disposition gratuite de contenants spécifiques appelés « boîtes à aiguilles » (BAA) ;
- la collecte et l'élimination de ces BAA ;
- l'information, la communication et la sensibilisation de l'ensemble des acteurs de la filière.

Concernant cette dernière mission, le cahier des charges annexé à l'arrêté du 5 septembre 2016 relatif à la procédure d'approbation et portant cahier des charges des systèmes indivi-

duels de la filière des DASRI, produits par les patients en auto-traitement ou par les utilisateurs des auto-tests de diagnostics précise que :

« Afin de leur rappeler leur rôle dans le fonctionnement de la filière et de les conduire à participer activement au dispositif, le titulaire engage des actions d'information, de sensibilisation et de communication à destination notamment :

- *des associations de patients ;*
- *des professionnels de santé, notamment des pharmaciens (des officines de pharmacie, pharmacies à usage intérieur), des laboratoires de biologie médicale, des médecins et infirmiers ;*
- *des collectivités territoriales, des communes, des établissements publics de coopération intercommunale et des syndicats mixtes compétents en matière de collecte et de gestion des déchets ménagers ;*
- *des agences régionales de santé.*

Le titulaire met à disposition de ces acteurs-relais les informations, les outils et tout dispositif leur permettant d'informer à leur tour les patients en auto-traitement et les utilisateurs des auto-tests susvisés, sur la filière et, en particulier, les guider dans le geste de tri et d'apport. Le titulaire met régulièrement à la disposition des organisations représentant les professions de santé concernées, des collectivités territoriales et des agences régionales de santé la liste à jour des points de collecte, à des fins d'information des patients et des utilisateurs des autotests susvisés, par les praticiens et les pharmaciens. Le titulaire met à disposition de ces acteurs-relais les informations, les outils et tout dispositif leur permettant d'être informés sur les performances de la filière. »

DASTRI met à disposition des collectivités plusieurs supports de communication accessibles depuis son site internet www.dastri.fr/ dans l'espace « collectivités » :

- quatre fiches pratiques pour comprendre le dispositif de point de collecte DASTRI (comment entreposer les DASRI ? comment faire enlever ses DASRI ? que faire en cas d'accident d'exposition au sang (AES) ? comment commander des BAA ?) ;
- une affiche schématisant le fonctionnement de la filière ;
- une vidéo de présentation de la filière ;
- une carte mémo destinée aux patients pour leur rappeler le circuit et où rapporter leur boîte à aiguilles ;
- des affiches « signalétiques » pour les points de collecte ;
- des articles types pour relais dans les supports d'information des collectivités expliquant le fonctionnement de DASTRI et les gestes à adopter.



affiche signalétique - DASTRI



fiche pratique - DASTRI

Chaque année, DASTRI organise un tour de France pour donner la parole aux différents acteurs du territoire (l'agence régionale de santé, des associations de patients, des collectivités), pour présenter les résultats de l'année écoulée et la mise en œuvre du plan d'action. À la suite des réunions, chaque acteur peut faire une proposition d'actions spécifiques qu'il souhaite mettre en place sur son territoire. Pour exemple, en 2018, DASTRI a organisé un groupe de travail dans les Hauts-de-France. Un certain nombre d'actions avaient été identifiées en concertation avec les différentes parties prenantes à savoir :

- élargir la campagne de communication grand public « sécurité » aux autres départements des Hauts-de-France ;
- identifier les réseaux parallèles, en priorité dans l'Aisne ;
- diffuser un courrier aux pharmacies pour le rappel de la distribution de BAA et des possibilités d'intégrer le réseau de collecte DASTRI ;
- analyser le taux de distribution et de collecte des BAA spécifiquement dans la Somme compte tenu du taux de collecte en baisse par rapport à 2017 ;
- réaliser une campagne de sensibilisation via un questionnaire à diffuser à l'ensemble des pharmacies dans l'Aisne ;
- rappeler aux pharmacies points de collecte la procédure de la collecte des OM-NIPOD ;
- informer les parties prenantes de la mise en ligne de modules de formation (pharmacies, collectivités, ...).

→ **EcoDDS**

La société EcoDDS est une société de droit privé créée en avril 2012 à l'initiative de 48 acteurs du marché de la fabrication et de la distribution de produits chimiques grand public. Elle a été agréée par arrêté du 9 avril 2013, renouvelé par arrêté du 22 décembre 2017, afin de prendre en charge la gestion des DDS ménagers relevant des catégories 3 à 10. L'arrêté du 28 février 2019 publié au Journal officiel du 10 mars agrée EcoDDS pour six années supplémentaires.

Sa mission est d'encourager au tri, de collecter et de traiter certains déchets chimiques des particuliers. Elle assure notamment le traitement de déchets de bricolage comme les peintures, colles, mastics, enduits ou encore de produits pour le jardinage comme les engrais, phytosanitaires et biocides usagés dans des conditions respectueuses de la santé et de l'environnement. EcoDDS travaille en collaboration avec ses entreprises adhérentes, conformément au principe de Responsabilité Élargie du Producteur (REP), afin qu'elles respectent concrètement leur engagement de collecter les produits usagés qu'elles ont mis sur le marché.

L'éco-organisme s'inscrit dans une démarche d'innovation continue visant à toujours améliorer les processus. Il s'attache également à informer, sensibiliser et inciter les consommateurs-utilisateurs à trier et à rapporter en point de collecte ces déchets qui ne doivent pas être mis à la poubelle.

Concernant les obligations qui incombent à EcoDDS en matière de communication, le cahier des charges annexé à l'arrêté du 20 août 2018 relatif à la procédure d'agrément et portant cahier des charges des éco-organismes de la filière des déchets diffus spécifiques ménagers précise :

« Le titulaire peut, en outre, soutenir techniquement ou financièrement des actions partenariales auprès des consommateurs, à l'initiative des associations ou des collectivités territoriales et menées par elles, et qui visent à informer le consommateur sur son mode de consommation et l'impact environnemental, économique et social de celui-ci afin de prévenir la production de déchets. Le titulaire privilégie le développement d'outils communs aux collectivités territoriales et leur mise à disposition de manière dématérialisée. La prise en charge de la communication locale correspond notamment à la mise à disposition par le titulaire d'outils génériques pour faciliter les efforts des collectivités territoriales et de leurs groupements en la matière. »

Afin d'accompagner les collectivités dans leur communication locale sur le geste de tri des déchets chimiques des particuliers, EcoDDS a réalisé un kit de communication grand public comprenant :

- des outils d'accompagnement ;

Les collectivités partenaires d'EcoDDS bénéficient d'un soutien financier si elles mettent en place des actions de communication locale auprès du grand public sur les déchets chimiques des particuliers. Pour en bénéficier, les collectivités doivent fournir à EcoDDS les éléments suivants :

- le tableau des actions de communication téléchargeable dans l'onglet « Communication » de l'espace abonnés ;
- les justificatifs associés à chaque action notifiée dans le tableau Excel (copies d'écran, photographies, PDF, etc.). EcoDDS ne demande pas de facture.

Le versement du soutien financier dédié à la communication s'effectue en deux étapes. En premier lieu, la collectivité doit fournir les éléments énumérés ci-dessus avant la fin de l'année. En second lieu, EcoDDS communique en début d'année N+1 le décompte des sommes dues afin d'établir le titre de recettes pour l'année N. Le soutien financier, dû au titre de l'année N et pour toute la durée de l'agrément, est calculé au prorata temporis de la date d'adhésion de la collectivité et versé au plus tard le dernier jour du premier trimestre de l'année N+1. Le montant de cette prise en charge s'élève à 0,03 €/hab./an.

Par le biais de son prestataire de formation IFD, EcoDDS met à disposition des collectivités un kit de formation afin de faire valider les connaissances des agents qui ont suivi la formation en salle et qui sont chargés de superviser la collecte des DDS ménagers. Ce kit comprend :

- une partie théorique, avec un questionnaire à choix multiple ;
- une partie pratique, avec la mise en œuvre des compétences au poste de travail.

EcoDDS réalise également des campagnes de sensibilisation au tri des déchets chimiques à destination du grand public sur certains lieux de vacances : stations balnéaires l'été et stations de sports d'hiver. Prenant la forme d'un petit village avec des représentations de contenants de déchets chimiques gonflables géants, l'objectif est de rappeler l'importance de déposer les déchets chimiques en déchèterie ou en point de collecte prévu à cet effet.



tournées des déchets chimiques géants - EcoDDS

Des collectes ponctuelles de déchets chimiques des particuliers sont également organisées le samedi en partenariat avec des enseignes de bricolage et de jardinerie. Des animateurs d'EcoDDS sont présents durant ces animations pour rappeler les bons gestes aux clients.



collecte ponctuelle - EcoDDS

EcoDDS mise également sur la culture et la pédagogie pour sensibiliser les Français avec notamment la réalisation d'un album musical – *Deep Green Sound*, l'organisation d'expositions photo, et le sponsoring de l'émission de télévision *Terra Terre* animée par Wendy Bouchard et diffusée sur Public Sénat.



photo de l'émission TV Terra Terre - EcoDDS

Toutes ces actions de communication sont régulièrement appuyées tout au long de l'année par des campagnes radios comme par exemple, la dernière campagne qui incitait les auditeurs à ramener leurs pesticides chimiques, ou sur les réseaux sociaux (publications *Facebook* sur la page EcoDDS, campagnes vidéo accessibles sur la page *YouTube* EcoDDS, etc.).

→ **Ecologic**

Ecologic est une société par actions simplifiées (SAS) créée en 2005 à l'initiative d'une trentaine de producteurs d'équipements électriques et électroniques (EEE) afin de répondre à leur obligation réglementaire de gérer la fin de vie des produits qu'ils mettent sur le marché. Au démarrage, Ecologic a été agréée par l'État depuis le 15 novembre 2006 en tant qu'éco-organisme ayant pour objet l'enlèvement et le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers (hors lampe). Le champ d'application des déchets pris en charge a été élargi aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE ou D3E) professionnels notamment ceux issus des entreprises, des administrations à partir de 2012 puis en 2015 pour le secteur de la cuisine professionnelle et des métiers de bouche. Ecologic bénéficie à ce jour de deux agréments délivrés par l'Etat, respectivement pour la gestion des DEEE ménagers pour la période 2015-2020 et professionnels pour la période 2016-2021. Ecologic prend en charge la responsabilité de ses producteurs adhérents et organise, pour leur compte, les opérations de collecte et de recyclage des DEEE ménagers hors lampes et panneaux photovoltaïques et des DEEE professionnels des catégories 1, 2, 3, 4, 6, 7, 10 et 14, mentionnées dans le cahier des charges DEEE professionnels, issus de leurs produits auprès des collectivités territoriales, les distributeurs, acteurs de l'insertion, les entreprises et les administrations.

En matière de communication, le cahier des charges annexé à l'arrêté du 2 décembre 2014 relatif à la procédure d'agrément et portant cahier des charges des éco-organismes de la filière des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers précise :

« Les actions d'information et de communication réalisées au niveau local s'inscrivent dans une logique de partenariat avec les différentes parties prenantes et acteurs locaux dont les collectivités locales. Ces actions de proximité privilégient notamment l'information sur les points de vente d'équipements électriques et électroniques ménagers sur tous les points de collecte des DEEE ménagers ainsi que dans les documents de communication des collectivités territoriales et le cas échéant auprès des détenteurs professionnels de DEEE considérés comme ménagers.

Le titulaire, peut soutenir techniquement et financièrement des actions d'information relatives à la prévention aval des DEEE auprès des consommateurs, et menées par les pouvoirs publics et par d'autres acteurs de la filière, qui visent notamment à informer les consommateurs sur leur mode de consommation et sur les impacts environnementaux, sociaux et économiques qui en découlent tout en veillant à ce que ces soutiens ne créent pas de distorsion de concurrence entre les acteurs de la filière. Les actions ainsi accompagnées peuvent être menées par exemple par le ministère en charge de l'Ecologie, l'ADEME, les collectivités territoriales ou les associations représentant ces collectivités et leurs élus, les associations

de consommateurs et de protection de l'environnement, des acteurs de l'économie sociale et solidaire. En particulier, le titulaire peut soutenir des actions de promotion du réemploi d'EEE usagés dont les consommateurs souhaitent se débarrasser, ainsi que des actions de promotion de la réparation des DEEE, notamment parmi celles qui sont réalisées dans le cadre du plan national de prévention des déchets.

Afin d'impliquer l'utilisateur d'EEE et ainsi d'augmenter la collecte séparée des DEEE, le titulaire développe en accord avec les collectivités territoriales, sur les lieux de collecte et par tout autre moyen approprié, l'information des citoyens conformément aux messages définis dans le cahier des charges.

Pour les collectivités locales souhaitant organiser un événement de collecte ou une collecte de proximité en habitat urbain dense, le titulaire fournit, le cas échéant les supports et outils de proximité pour alerter les habitants concernés suffisamment en amont de l'évènement. »

Ecologic propose un certain nombre d'outils pour communiquer sur la filière auprès des usagers, à savoir :

- des panneaux « signalétiques et consignes de tri pour les déchèteries » à destination des usagers ou des agents, déclinés par flux ;

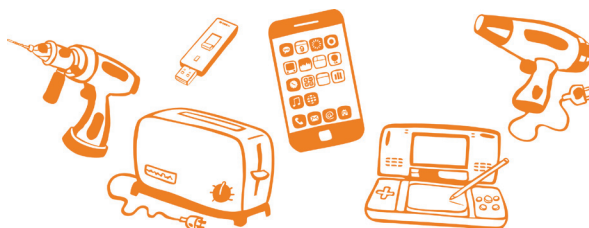


affiche consignes de tri - Ecologic



affiche le bon tri - Ecologic

- des pictogrammes « types d'équipements » (petits appareils mélangés (PAM), gros électroménagers, ...) et pictogramme « adhérent Ecologic » ;



pictogrammes équipements ménagers - Ecologic

- un kit « collecte de proximité » (pour les collectivités éligibles à ces actions définies par l'OCAD3E, organisme coordonnateur de la filière DEEE) ;



collecte de proximité - Ecologic



flyer collecte de proximité - Ecologic

- des affiches sur le traitement ;
- un triptyque papier « Pourquoi et comment recycler » ? ;
- des vidéos pédagogiques sur l'économie circulaire disponible sur la chaîne You Tube Ecologic (ex. vidéo sur le cycle de vie des appareils électriques www.youtube.com/watch?v=TUDqMMgu-HA ex. vidéo sur le déchet aujourd'hui, une ressource pour demain : www.youtube.com/watch?v=G84o4FOMJMU) ;

- un pochoir DEEE pour la sécurité du gisement et marquer les DEEE ;
- le bilan annuel pour chaque collectivité ;
- le rapport d'activité.

Ecologic apporte des soutiens aux opérations de communication des collectivités selon le barème national présenté dans l'arrêté du 2 décembre 2014 relatif à la procédure d'agrément et portant cahier des charges des organismes coordonnateurs de la filière des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers en application des articles R. 543-182 et R. 543-183 du Code de l'environnement. Les soutiens sont distribués sous forme de forfaits annuels dont le montant est plafonné. Le plafond dépend du milieu et de la taille de la collectivité. Il permet de couvrir les coûts des outils comme les affiches, les guides du tri, le site internet, les panneaux de déchèteries, ... Les collectivités peuvent aussi utiliser le forfait dans le cadre d'une communication événementielle qui sera réalisée en lien avec l'éco-organisme.

Ecologic met également en place un dispositif de collecte de proximité, associé à de nombreux supports d'information et de communication pour les collectivités locales en milieu urbain et semi-urbain pour permettre aux usagers, n'ayant pas, ou peu, d'accès à des points de collecte, de se débarrasser de leurs déchets et aussi de comprendre le fonctionnement de la filière.

Partenaire de l'AFM-Téléthon, Ecologic met en place depuis 2013 « Recycler, c'est aider », opération nationale de sensibilisation des entreprises aux enjeux du recyclage des déchets électriques et aux enjeux liés à la recherche médicale. La valorisation des déchets électriques et électroniques des entreprises collectés et recyclés permet à Ecologic d'aider financièrement l'AFM-Téléthon pour financer la recherche médicale.

→ *Eco-mobilier*

Eco-mobilier, société par actions simplifiées (SAS), a été créée en décembre 2011 à l'initiative de 24 actionnaires, fabricants et distributeurs de mobilier pour répondre à leur responsabilité environnementale réglementaire de gérer la fin de vie des produits qu'ils mettent sur le marché. L'éco-organisme a été agréé pour la première fois par les pouvoirs publics le 26 décembre 2012, pour une durée de cinq ans à compter du 1^{er} janvier 2013. Sa mission est de prendre en charge la collecte, le tri, le recyclage et la valorisation de toutes les catégories de déchets d'éléments d'ameublement ménagers.

Eco-mobilier a été réagréé par les pouvoirs publics, pour une nouvelle durée de six ans à compter du 1^{er} janvier 2018 pour la gestion des déchets d'éléments d'ameublement (DEA). Le périmètre d'intervention d'Eco-mobilier s'est par ailleurs élargi à la collecte, au tri, au recyclage et à la valorisation des couettes et oreillers usagés.

Concrètement, Eco-mobilier prend les mesures nécessaires afin de remplir les obligations qui lui incombent au titre de l'article R. 543-248 du Code de l'environnement, pour informer les utilisateurs sur l'importance de ne pas se débarrasser des DEA avec les déchets municipaux non triés lorsque des dispositifs de collecte séparée sont mis à leur disposition.

L'article R. 543-248 du Code de l'environnement stipule :

« Les metteurs sur le marché, les distributeurs, les collectivités territoriales et leurs groupements qui procèdent à la collecte séparée des déchets d'éléments d'ameublement informent sur les points de collecte dont ils assurent la gestion et par tout moyen approprié les utilisateurs sur la nature des déchets repris et l'importance de collecter séparément ces déchets afin de favoriser leur préparation en vue de leur réutilisation ou leur valorisation »

En matière de communication, le cahier des charges, annexé à l'arrêté du 27 novembre 2017 relatif à la procédure d'approbation et portant cahier des charges des éco-organismes de la filière des déchets d'éléments d'ameublement, précise :

« L'obligation du titulaire consiste à soutenir, organiser et financer, chaque année, conformément aux dispositions des articles R.543-243 et suivants :

- la prévention ;*
- la collecte, l'enlèvement et le traitement ;*
- les actions d'information et de communication ;*
- de recherche et de développement, notamment en termes de débouchés des matières issus du recyclage.*

Le titulaire mène des actions appropriées d'information, de sensibilisation et de communication sur la filière, en direction de l'ensemble des acteurs de la filière et dans un souci de cohérence générale du contenu des messages, afin de leur rappeler leurs responsabilités communes et spécifiques dans le fonctionnement de la filière des déchets susvisés et de les conduire à participer activement au dispositif pour la part qui leur incombe. Le titulaire soutient techniquement et/ou financièrement des actions de prévention de la production des DEA menées par les acteurs de l'ESS, notamment de réemploi, le cas échéant en coordination étroite et préalable avec les collectivités territoriales et leurs groupements. Le titulaire soutient et accompagne les efforts engagés ou à engager auprès des utilisateurs, menées par les associations, les structures de l'ESS ou les collectivités territoriales et leurs groupements, en concertation avec ces dernières, en faveur de la prévention aval. »

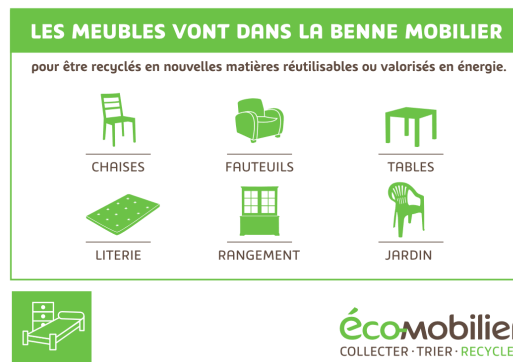
Ainsi, des supports et outils de communication à destination des usagers et du personnel des points de collecte (kits de formation) sont mis à disposition gratuitement via le site internet d'Eco-mobilier ou l'extranet.

Parmi les outils de communication, Eco-mobilier propose sur son site internet ou sur l'extranet les supports suivants :

- des infographies pédagogiques permettant de présenter le fonctionnement de la collecte, du tri, du réemploi, de la réutilisation, du recyclage ou encore de la valorisation énergétique des meubles, sommiers et matelas, couettes et oreillers usagés ;
- des reportages vidéo, sous forme de films courts présentant les techniques de tri, les méthodes d'upcycling ou de préparation à la réutilisation, le recyclage ;
- des supports de formation pour les agents en déchèterie et la signalétique sur les consignes de tri ;
- des campagnes de communication web ou animations, pour sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux relatifs au recyclage du mobilier usagé.



affiche de sensibilisation grand public – Eco-mobilier



consignes de tri – Eco-mobilier



panneau « Que fait Eco-mobilier des meubles collectés » – Eco-mobilier

Tous les supports mis à disposition des collectivités locales sont accessibles sur le site www.eco-mobilier.fr, rubrique Centre des ressources : www.eco-mobilier.fr/centre-de-ressources/villes-collectivites

Eco-mobilier soutient financièrement les actions et outils d'information en vue d'augmenter la réutilisation et le recyclage à hauteur de 0,10 euro par an par habitant pour la collecte séparée des DEA.

→ *Eco-systèmes*

Depuis le 1^{er} janvier 2018, Eco-systèmes a rejoint Récyclum au sein de la nouvelle société ESR. Désormais, Eco-systèmes est le service d'ESR dédié aux appareils électriques et électroniques ménagers. Ses missions consistent à concevoir, animer, garantir et contrôler un écosystème économique, technologique et humain dont le but est de réduire l'empreinte écologique des DEEE.

Eco-systèmes est agréé par les pouvoirs publics pour la collecte et le traitement de tous les DEEE ménagers hors catégorie 5 et 11 par arrêté du 24 décembre 2014 pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2020. Eco-systèmes a transféré son agrément à ESR. Ainsi, ESR est agréé par l'arrêté du 9 novembre 2017 portant agrément d'un éco-organisme pour la filière des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers.

Eco-systèmes apporte des soutiens financiers aux opérations de communication des collectivités selon le barème national présenté dans l'arrêté du 2 décembre 2014 relatif à la procédure d'agrément et portant cahier des charges des organismes coordonnateurs de la filière des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers en application des articles R. 543-182 et R. 543-183 du Code de l'environnement. Les soutiens sont distribués sous forme de forfaits annuels dont le montant est plafonné. Le plafond dépend du milieu et de la taille de la collectivité. Il permet de couvrir les coûts des outils comme les affiches, les guides du tri, le site internet, les panneaux de déchèteries. Les collectivités peuvent aussi utiliser le forfait dans le cadre d'une collecte exceptionnelle de DEEE hors déchèteries qui sera réalisée en lien avec l'éco-organisme.

Depuis 2009, Eco-systèmes propose, en partenariat avec le Réseau École et Nature, des ateliers pédagogiques dédiés aux DEEE. « L'Atelier des Branchés » propose différentes activités et des jeux, adaptés à tous publics, pour le sensibiliser au tri, à la dépollution et au recyclage des DEEE. La collectivité peut faire appel au Réseau École et Nature, pour animer des demi-journées de sensibilisation.

Eco-systèmes met à disposition gratuitement sept fiches pédagogiques, « les Ateliers Branchés ». Chaque fiche comporte un déroulé, des ressources pédagogiques et des outils pour animer les classes d'enfants de 8 à 12 ans.

Les fiches permettent de sensibiliser les élèves aux enjeux du recyclage des anciens appareils électriques et électroniques. Des matières contenues dans un aspirateur, au devenir d'un téléphone mobile, il est possible d'illustrer les bénéfices du recyclage à l'aide d'exemples concrets.

Pour organiser des actions d'éducation à l'environnement avec Eco-systèmes, les collectivités peuvent contacter Eco-systèmes : communication@es-r.fr.

Pour développer la collecte de DEEE dans les centres urbains denses, Eco-systèmes a mis en place pour les collectivités territoriales concernées des collectes solidaires de quartier. Ce dispositif de collecte est installé les samedis matin. Il comprend un barnum, des oriflammes, des caisses de collecte. Des animateurs sont présents pour accueillir les usagers. Il est associé à des outils de communication dédiés (dépliants distribués dans les boîtes aux lettres des riverains du point de collecte, affiches, contenus pour le site internet et le journal municipal de la collectivité, ...). Les collectes solidaires facilitent l'apport des usagers n'ayant habituellement que peu, ou pas, accès aux points de collectes (déchèteries, magasins de la grande distribution, réseaux solidaires, ...).

→ *Eco TLC*

Agréé par les pouvoirs publics par l'arrêté du 3 avril 2017 pour une période de six ans, Eco TLC est une société par actions simplifiées (SAS) en charge de la filière des textiles d'habillement, linge de maison et chaussures (TLC). Société par actions simplifiées, Eco TLC est né fin 2008 de la volonté des professionnels de l'industrie et du commerce des Textiles, Linge de maison et Chaussures (TLC), de s'unir pour assumer leur responsabilité environnementale.

Le cahier des charges annexé à l'arrêté du 19 septembre 2017 relatif à la procédure d'approbation et portant cahier des charges des systèmes individuels de la filière des déchets issus des produits textiles d'habillement, du linge de maison et des chaussures, précise en matière de communication :

« L'obligation du titulaire de la présente approbation consiste à organiser et à financer chaque année la collecte, le tri et la valorisation (réutilisation, recyclage ou, à défaut, valorisation énergétique) des déchets issus des produits de TLC qu'il a mis sur le marché les années précédentes, ainsi que les actions de communication associées.

Le titulaire peut soutenir techniquement et financièrement des actions relatives à la prévention aval des déchets de produits TLC auprès des consommateurs, menées par les pouvoirs publics et par d'autres acteurs de la filière, et qui visent notamment à informer les consommateurs sur leur mode de consommation et sur les impacts environnementaux, sociaux et économiques qui en découlent, tout en veillant à ce que ces soutiens ne créent pas de distorsion de concurrence entre les acteurs de la filière. Les actions ainsi accompagnées peuvent être menées par exemple par le ministère en charge de l'environnement, l'ADEME, les collectivités territoriales ou les associations représentant ces collectivités et leurs élus, les associations de consommateurs et de protection de l'environnement, et les acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Les actions d'information et de communication réalisées au niveau local peuvent s'inscrire dans une logique de partenariat avec les différentes parties prenantes de la filière des produits TLC et acteurs locaux (autres systèmes individuels approuvés, organismes agréés, distributeurs, collectivités territoriales, acteurs de l'économie sociale et solidaire, associations de protection de l'environnement, associations de consommateurs, etc.) dans un souci de cohérence générale et d'impartialité du contenu des messages. »

Eco TLC met à disposition des collectivités locales des outils pratiques destinées à coordonner la gestion des TLC sur les territoires ou mener des actions de sensibilisation auprès des détenteurs afin de les inciter au geste de tri des TLC usagés, notamment :

- un kit de formation des messagers du tri avec les consignes de tri et le devenir des TLC usagés ;

- un kit jeunesse comprenant trois ateliers de vingt minutes à réaliser en classe ou au cours d'animation jeunesse pour les classes du CE2 à la troisième ;
- trois vidéos à insérer sur votre site internet pour faire découvrir la filière des TLC à tous les publics ;
- une photothèque et pictothèque avec les photos illustrant la filière et les pictogrammes des acteurs ou des consignes de tri ;
- des schémas pédagogiques pour illustrer les contenus pédagogiques avec des schémas qui présentent la filière ;
- une bibliothèque sonore à diffuser sur les antennes locales ou sur les sites internet ;
- une cartographie des points d'apport volontaire ;
- une exposition ;
- un guide pratique : collecter, trier, valoriser les TLC usagés sur son territoire et un carnet de bord du déploiement de la collecte de TLC usagés conçus pour aider les collectivités ;
- un guide de la signalétique à faire figurer sur les points d'apport volontaire pour repérer les éléments de signalétique pour harmoniser le message transmis aux citoyens et faciliter la reconnaissance des points d'apport des TLC usagés ;
- un kit de communication complet comprenant des outils clé en main et personnalisables destinés au grand public : flyers, vidéos, argumentaires de sensibilisation, affiches, kakémonos pour sensibiliser les équipes, panneaux d'exposition, communiqués de presse personnalisables, boutons web, ...



guide pratique – Eco TLC



affiche « donnons une deuxième vie aux TLC » – Eco TLC



« donnons une deuxième vie aux TLC même usés et déchirés » – Eco TLC

kit de formation – Eco TLC

Ces outils sont téléchargeables sur le site internet d'Eco TLC www.ecotlc.fr, sur www.lafibre-dutri.fr/ ou sur l'accès réservé via l'extranet www.extranet.ecotlc.fr/.

Pour aider les collectivités à mettre en place des projets de collecte des textiles et chaussures, Eco TLC a réalisé des fiches pratiques, sous un format trois pages A4, présentant les initiatives réussies des collectivités pour coordonner la collecte des Textiles d'habillement, Linge de maison et Chaussures.



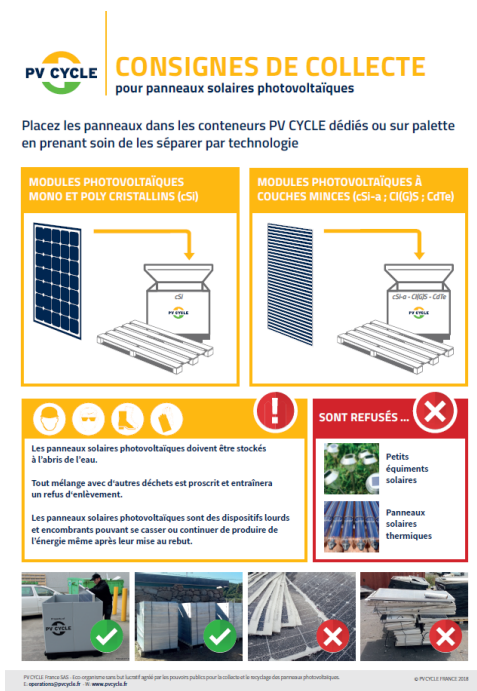
© COMMUNAUTÉ DE COLLECTIVITÉS DE LA CÔTE D'AZUR - 2016 - Tous droits réservés. Ce document est une convention tripartite - Eco TLC - 2016-2017

fiches pratiques – Eco TLC

Eco TLC soutient les actions de communication des collectivités, visant à sensibiliser les citoyens au geste de tri des TLC, à hauteur de 0,10 €/habitant sous réserve d'être conventionné, d'atteindre une couverture moyenne d'un point d'apport volontaire (PAV) pour 2 000 habitants sur leur territoire et de diffuser les bons messages.

→ PV Cycle

PV Cycle France est une société par actions simplifiées agréée par les pouvoirs publics pour la collecte et le traitement des panneaux photovoltaïques usagés par arrêté du 24 décembre 2014. PV Cycle France est détenue par sept structures actives dans la filière photovoltaïque. PV Cycle intervient pour les équipements électriques et électroniques qui relèvent de la catégorie 11 de l'article R. 543-172 du Code de l'environnement à savoir les panneaux photovoltaïques de la filière DEEE ménagers. L'agrément est d'une durée de six ans à compter du 1^{er} janvier 2015. Bien que le cahier des charges annexé à l'arrêté du 2 décembre 2014 précise que la collecte des panneaux photovoltaïques ne s'effectue pas par le canal du service public des déchets, PV Cycle met à la disposition des collectivités locales qui le souhaitent, des outils de communication. Il s'agit principalement d'un dépliant présentant la filière, ainsi que d'un poster précisant les consignes de collecte.



poster consignes de collecte – PV Cycle

Les collectivités locales détentrices de panneaux photovoltaïques usagés peuvent solliciter PV Cycle pour des enlèvements sur site dès lors qu'elles détiennent plus de 40 équipements, soit deux palettes, dont elles souhaitent se défaire, où le cas échéant si elles identifient des déchets orphelins.

→ *Récylum*

Récylum, éco-organisme, est agréé par arrêté du 24 décembre 2014 à compter du 1^{er} janvier 2015 et jusqu'au 31 décembre 2020 pour la collecte et le recyclage des lampes et des DEEE professionnels du médical, du bâtiment, de la recherche et de l'industrie. Comme Eco-systèmes, Récylum a transféré son agrément à ESR. Ainsi, ESR est agréé par l'arrêté du 9 novembre 2017 portant agrément d'un éco-organisme pour la filière des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers.

Récylum coordonne en France la collecte, la dépollution et le recyclage des équipements électriques professionnels, des lampes et des petits extincteurs.

Les obligations, en matière de communication, inscrites dans le cahier des charges annexé à l'arrêté du 2 décembre 2014 relatif à la procédure d'agrément et portant cahier des charges des éco-organismes, de la filière des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers, ont été précisées ci-dessus (cf. p 65).

Pour sensibiliser les habitants à la collecte des lampes, Récylum met gratuitement à la disposition des collectivités territoriales des outils de communication dédiés. Ils facilitent l'identification des lampes, et aussi la localisation des points de collecte où les déposer quand elles deviennent hors d'usage.

Que ce soit pour un site internet ou pour un guide du tri au format papier, des contenus prêts à l'emploi (visuels, éléments de langages, liens, ...) sont disponibles sur le site internet de Récylum : www.recylum.com/recycler/collectivites/soutien.

Pour doper la collecte des lampes et améliorer la sensibilisation des usagers des déchèteries, Récylum met à disposition de ces dernières des abris pour les conteneurs de lampes. Ces abris colorés sont visibles de loin et délivrent des informations sur le recyclage des lampes. Les déchèteries qui en sont pourvues voient leurs performances de collecte augmenter de près de 40 %. En 2019, Récylum poursuit le déploiement de ce dispositif auprès des collectivités partenaires.



abris pour conteneurs de lampes - Récyclum

Le Défi Récyclum, créé à l'initiative de Récyclum, a pour vocation d'engager enseignants, animateurs périscolaires, enfants du CP à la 6^e et parents, dans un projet pédagogique responsable et solidaire, en partenariat avec l'ONG Électriciens sans frontières.



logo du défi Récyclum - Récyclum

Il est constitué d'un ensemble de neuf défis au choix qui abordent, chacun, la thématique du recyclage des lampes sous un angle particulier : sensibilisation aux enjeux, identification des bacs de collecte, Afin d'activer la dimension solidaire, les enseignants valident les défis réalisés par les enfants en classe, sur leur espace personnel sur le site www.defirecyclum.org ce qui alimente un compteur de défis. Tous les 1 500 défis validés, une mission d'électrification de l'ONG partenaire, Électriciens sans frontières, est enclenchée.

Chaque classe ou groupe périscolaire inscrit reçoit gratuitement un kit pédagogique conçu pour les accompagner dans la réalisation des défis. Composé de plusieurs supports pour l'enseignant ou l'animateur et pour les élèves, ce kit est clé en main et modulable :

- pour l'enseignant / l'animateur : un livret pédagogique, véritable guide dans la mise en place des activités avec des propositions de scénarios pour chaque défi, des objectifs pédagogiques, un socle informatif ;
- pour chaque élève : un livret d'activités et une mini lumibox à construire ;
- pour la classe : des affiches informatives et de gestion de projet.

avec les différentes parties prenantes et acteurs locaux (producteurs, collectivités territoriales, distributeurs, acteurs de l'économie sociale et solidaire, associations de protection de l'environnement, associations de consommateurs, etc.). Ces actions de proximité privilégient notamment l'information sur tous les points de vente de piles et accumulateurs portables et sur les points de collecte des déchets de piles et accumulateurs portables.

Afin d'impliquer l'utilisateur de piles et accumulateurs portables et ainsi d'augmenter la collecte séparée des déchets de piles et accumulateurs portables, le titulaire développe, en accord avec les collectivités territoriales, sur les lieux de collecte et par tout autre moyen approprié, l'information des citoyens conformément aux messages définis au point 2.1 du présent chapitre.

Pour les collectivités locales souhaitant organiser un évènement de collecte, le titulaire fournit, le cas échéant, les supports et outils de proximité pour alerter les habitants concernés suffisamment en amont de l'évènement. »

Depuis 2006, Screlec a conçu un programme national de collecte de piles et batteries usagées à destination des collectivités locales, du grand public et des professionnels. Il comprend un ensemble d'outils et de services gratuits pour la collecte et la sensibilisation au bon geste de tri :

- des supports de communication afin d'accompagner les prises de paroles des collectivités auprès des administrés ;
- du mobilier de collecte Batribox adapté à aux déchèteries.

L'éco-organisme soutient financièrement les actions de sensibilisation au recyclage des piles et accumulateurs portables usagés au sein des collectivités. Ce soutien s'élève à 1 centime d'euro par habitant et ne peut être demandé qu'une seule fois sur la durée de l'agrément de Screlec. Seules les collectivités en contrat avec Screlec sont éligibles à ce soutien. Screlec relaie également les actions de sensibilisation sur son site internet.

Pour informer les usagers sur l'existence des points de collecte de piles et batteries en déchèterie ou dans certains lieux publics et renforcer la formation des agents à la collecte de ces déchets, Screlec a développé des outils de communication spécifiques :

- une affiche personnalisable de sensibilisation pour communiquer sur les actions en matière de recyclage de ces déchets ;
- un schéma filière du recyclage des piles et batteries usagées ;
- un film pédagogique illustrant le trajet des piles et batteries usagées de la collecte jusqu'à leur recyclage ;
- des messages texte à intégrer à la communication ;
- des visuels divers : des chiffres illustrés, pictogrammes et illustrations.

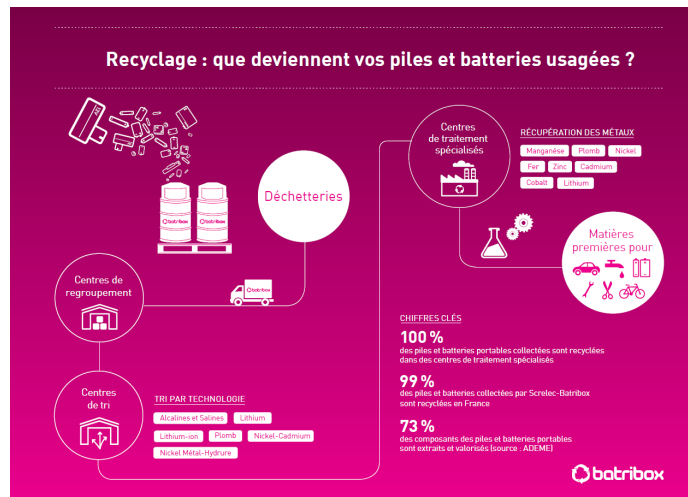


schéma de la filière - Srelec



affiche personnalisable de sensibilisation - Srelec

Les outils d'aide à la collecte sont également mis à la disposition des équipes techniques des déchèteries pour une gestion optimale de la collecte :

- une fiche déchèterie pour promouvoir les bonnes pratiques en matière de stockage de piles et batteries usagées et les consignes de sécurité à respecter ;
- une affiche déchèterie à disposer à proximité des fûts de collecte ;
- un livret de gestion du point de collecte regroupant les informations essentielles à connaître : consignes de stockage, mise à disposition de matériel, demande d'enlèvement, ... Il peut également être diffusé auprès d'autres points de collecte comme les mairies, les écoles, etc.

Collecte des piles et batteries

Mise en place du matériel de collecte

- 1 Choisir une zone d'installation : localiser le fil sur une palette (2 fils sur palette dim. 80 x 120 cm, non fournis) dans un endroit couvert, plat et accessible avec un transpalette. Placez votre fil et sa palette à l'abri de l'humidité et du soleil ou demandez à Scirelec un couvre-fil adapté (sur demande e-mail).
- 2 Préparer le fil : insérer la sacche plastique à l'intérieur de manière à ce qu'elle épouse la forme du fil.
- 3 Prévoir une palette séparée pour collecter les piles de câbles télécoms et autres filaires à l'usage.

NB Charge fil et filaire avec : une sacche plastique, un cerclage métallique et un couvercle de transport à conserver obligatoirement.

Consignes de sécurité

Départ de feu : Pour éviter tout risque de court-circuit, isolez les piles de votre fil métallique en utilisant la sacche plastique fournie par Batribox. Éloignez les fils de toute source de chaleur ou des produits inflammables.

Installation et/ou piles réalisées : Contactez Batribox pour ce cas spécifique : recyclage@scirelec.fr

Stockage exclusif de piles Lithium et/ou de batteries Lithium-ion : Prenez connaissance des consignes de stockage spécifiques sur www.batribox.fr (voir procédure Lithium).

fiche déchèteerie - Scirelec

Déposez ici vos piles et petites batteries...

Nous les recyclons !

Piles lithium : LR03, LR6, LR14, LR20, LR30, LR44, LR41, EC1, EC2, EC3, EC5

Piles plates : 4.5V, 9V

Piles boutons : LR44, CR2032, PR44V332...

Batteries au plomb : 2 à 12V et piles de câbles 6 à 12V (câbles inférieurs à 6 mètres)

Piles batteries d'éclairage : 9V, 12V, 18V, 21V...

Batteries de téléphones : 3.6V

Batteries d'appareils photo : 3.6V

Batteries d'ordinateurs portables : 3.6V

batribox Mes piles et batteries ont une deuxième vie !

affiche déchèteerie - Scirelec

L'ensemble de ces outils est téléchargeable librement sur le site internet www.batribox.fr, espace collectivités.

Scirelec travaille également à la mise en place de projets ou d'opérations de collectes nationale et locale (concours avec les scolaires ou le secteur associatif, opérations en habitat vertical, ...) avec certaines de ses collectivités partenaires :

- « Piles solidaires » proposées aux écoles primaires et collèges de France dans le but de financer un projet d'accès à l'eau ou à l'énergie dans un pays en voie de développement ;
- « Une pile = un don, de l'énergie pour le Téléthon ! » ouvert à tous les citoyens, projet relayé par les communes en synergie avec les autres initiatives locales déployées en faveur du Téléthon ;
- « À vos piles, Collectez, Gagnez ! » est un concours de collecte de piles et batteries portables usagées organisé en partenariat avec une collectivité ou un syndicat de gestion des déchets et l'éco-organisme Scirelec. Il s'adresse aux établissements scolaires, du primaire et du collège ;
- « Eco-Foot » est un concours de collecte de piles et batteries portables usagées organisé en partenariat avec un district de football, Scirelec et un collecteur local mandaté par l'éco-organisme.

→ **Valdelia**

Fondé en 2011, Valdelia, société par actions simplifiées (SAS), est un éco-organisme agréé par les pouvoirs publics par l'arrêté du 22 décembre 2017 portant agrément d'un éco-organisme de la filière des déchets d'éléments d'ameublement. Valdelia est agréé pour une durée de six ans à compter du 1^{er} janvier 2018 jusqu'au 31 décembre 2023 et a pour mission de collecter et de recycler les Déchets d'Éléments d'Ameublement (DEA) professionnels.

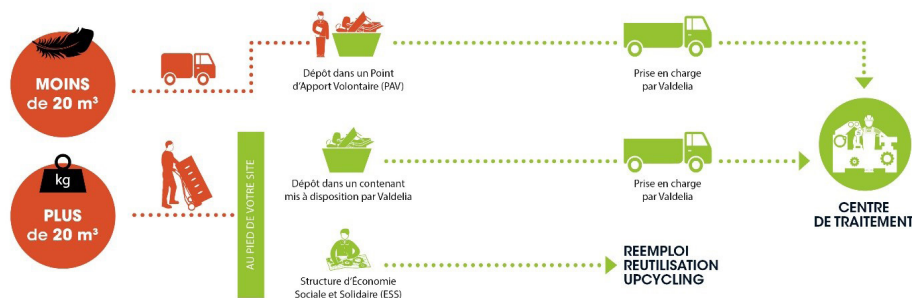
Valdelia met à disposition des collectivités, entreprises et associations de toutes tailles et de tous les secteurs un dispositif de collecte des vieux meubles usagés :

- moins de 20 m³ de mobilier :

Un réseau de points d'apport volontaire (PAV) est à disposition pour la collecte des différents mobiliers dont la liste est disponible sur www.valdelia.org

- plus de 20 m³ de mobilier :

Valdelia met gratuitement à disposition un contenant en pied d'immeuble, et se chargera d'organiser la seconde vie du mobilier : réemploi, réutilisation, recyclage, ...



solutions de gestion des mobiliers usagés - Valdelia

Si les points de collecte Valdelia existants sont trop éloignés d'une commune, Valdelia peut mettre en place, en collaboration avec les services de la commune concernée, un point de collecte appelé « PAV éphémère ».

Le mobilier éligible :

Bois, plastique, métal, verre... Peu importe la matière ! Peu importe aussi l'état du mobilier. Seule contrainte : le mobilier doit être complet.

En matière de communication, Valdelia est soumis aux exigences du cahier des charges annexé à l'arrêté du 27 novembre 2017 relatif à la procédure d'approbation et portant cahier des charges des systèmes individuels de la filière des déchets d'éléments d'ameublement (DEA) qui précise :

« Le titulaire mène des actions appropriées d'information, de sensibilisation et de communication sur la filière, en direction de l'ensemble des acteurs de la filière et dans un souci de cohérence générale du contenu des messages, afin de leur rappeler leurs responsabilités communes et spécifiques dans le fonctionnement de la filière des déchets susvisés et de les conduire à participer activement au dispositif pour la part qui leur incombe.

Les actions d'information, de sensibilisation et de communication sont adaptées à l'échelle de la campagne de communication, du public visé et, plus généralement, au développement de la filière. Le titulaire mène des actions d'information, de sensibilisation et de communication au niveau national et le cas échéant au niveau local. Elles sont en cohérence avec les actions d'information, de sensibilisation et de communication réalisées au niveau local. Le titulaire peut en outre soutenir techniquement ou financièrement des actions partenariales auprès des consommateurs, qu'ils soient ménagers ou non ménagers, à l'initiative des associations et menées par elles, et qui visent à informer le consommateur sur son mode de consommation et l'impact environnemental, économique et social de celui-ci afin de prévenir la production de déchets. »

Valdelia peut mettre à disposition des éléments de communication (flyers, communiqués de presse, ...) pour communiquer localement au sujet des flux acceptés et du dispositif de collecte existant.

Que deviennent les mobiliers usagés ?

En confiant vos mobiliers usagés à la filière Valdelia, vous contribuez non seulement à leur seconde vie mais aussi au développement d'une industrie respectueuse des enjeux environnementaux, éthiques et économiques.



DECISION

Valoriser les mobiliers en bon état sur le marché de l'occasion : don aux entreprises de l'économie sociale et solidaire, rachat des mobiliers par des brokers sélectionnés.



REEMPLOI / RÉUTILISATION

Permettre aux mobiliers professionnels usagés d'être à nouveau utilisés en les réparant ou en les détournant éventuellement de leur usage initial. Cette solution limite les quantités de déchets et évite le gaspillage.



UPCYCLING

Créer une voie alternative de valorisation pour les mobiliers professionnels usagés, via le prototypage d'une gamme de mobiliers innovants conçus à partir de matériaux issus des flux de déchets d'ameublement.



TRAITEMENT

Transformer les mobiliers au rebut en une matière renouvelée destinée à rejoindre les chaînes de fabrication de mobiliers neufs. Une manière de contribuer au développement de l'industrie du meuble autour des enjeux environnementaux, éthiques et économiques.

Une organisation nationale

1100

entreprises, sous secteurs d'activité, sont adhérents et engagés dans la filière pour la seconde vie des mobiliers professionnels.

136

entreprises de l'économie sociale et solidaire œuvrent pour donner une seconde vie aux matières brutes ou aux produits en bon état d'utilisation.

55

collecteurs couvrent 313 bassins de collecte

53

centres de traitement transforment la matière en une nouvelle matière destinée à rejoindre les chaînes de fabrication de produits neufs.



Valdelia
GARANTIE LA SECONDE VIE DES PRODUITS

Valdelia Zao de l'Hers
93 rue du Lac - 31003 Labège
Eco-organisme agréé par le Ministère
de la Transition écologique et solidaire

0 800 000 620 appel gratuit
Rendez-vous sur
valdelia.org

recto du flyer de communication la filière des mobiliers usagés - Valdelia

Valdelia ce qu'il faut retenir...

QUI ?

Éco-organisme agréé par le Ministère de la Transition écologique et solidaire depuis 2013, Valdelia est né en 2011 de l'association de 13 industriels pour organiser la filière du recyclage des déchets d'équipements d'aménagement (DEA) détenus par les professionnels.

QUOI ?

À but non lucratif, Valdelia incarne la réponse à la réglementation du Grenelle 2 de l'environnement de 2010, et plus particulièrement du décret du 6 janvier 2012 qui impose aux fabricants et distributeurs d'assurer la prise en charge de la collecte et de traitement de leurs DEA Pro en fin de vie. Sous la forme d'une délégation de mission, en adhérent à la filière, les fabricants et distributeurs transfèrent leurs obligations réglementaires à Valdelia.

COMMENT ?

Financée par une éco-contribution affichée sur le prix de vente de tout mobilier professionnel, la filière Valdelia propose un service à très forte valeur ajoutée garantissant la traçabilité des mobiliers en fin de vie. De professionnel à professionnels, sur l'ensemble du territoire (y compris les DOM-COM), c'est autour d'un solide réseau de prestataires et de partenaires que Valdelia mutualise non seulement ses solutions opérationnelles de collecte et de traitement, mais organise aussi la seconde vie des mobiliers usagés.
*Saint-Denis et Mayotte, Saint-Martin, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Mayotte, Réunion

DEMAIN ?

Avec le renouvellement de son agrément sur 2018-2023, Valdelia porte une nouvelle promesse et un nouvel engagement. Guidé par « un esprit de service », il œuvre pour garantir la seconde vie de tous les mobiliers professionnels. Autrement dit, à faire du meuble professionnel un modèle dans la création d'une boucle circulaire vertueuse. C'est tout le sens de la stratégie d'action et d'innovation qui vise à faire des objets en fin de vie les ressources de demain.



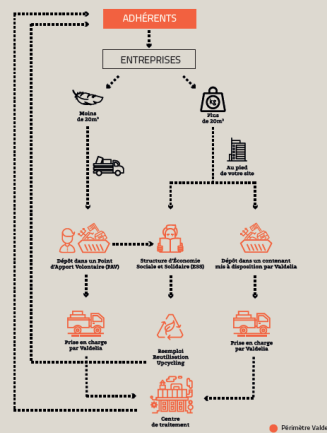
LE SAVIEZ-VOUS ?

Plus de 500 000 entreprises et collectivités sont concernées par la filière pour se débarrasser de leurs mobiliers usagés sans jeter ni polluer.



verso du flyer de communication la filière des mobiliers usagés - Valdelia

Une solution complète de recyclage et de réutilisation du mobilier professionnel usagé



Ce qu'il faut retenir...

Les collectivités locales et autres acteurs publics ou privés communiquent sur la prévention et la gestion des déchets. Pour se faire, des outils existent et sont mis à disposition, notamment par les éco-organismes, en complément des soutiens financiers prévus dans les cahiers des charges. Les outils peuvent et doivent être utilisés par la collectivité et être appropriés tous flux confondus. Les collectivités doivent se rapprocher des éco-organismes pour organiser des évènements de prévention, de sensibilisation, et de collecte dans les secteurs moins performants. La plupart des budgets dédiés à la communication ne sont pas entièrement consommés. Cette multitude d'acteurs communiquant nécessite une bonne coordination pour avoir un message cohérent et compréhensible.

IV. QUELS SONT LES PUBLICS VISÉS ?

Après avoir défini les objectifs de la communication sur la gestion des déchets, identifié ses « producteurs », il convient de recenser les cibles devant être touchées avant de préparer les messages. Il est nécessaire de distinguer et de caractériser les différents publics visés pour entreprendre ou envisager des actions de communication. Il est nécessaire de connaître les attentes des différents publics cibles et les préciser. Pour cela, il est possible de réaliser un sondage auprès des usagers, d'analyser les erreurs de tri et les plaintes émises par les usagers, de lister leurs questions ou encore de se mettre à la place de la cible dans sa vie de tous les jours. Une fois identifiées, les attentes des usagers peuvent concourir à préciser les objectifs de la collectivité. En fonction de chaque public, ni le message à délivrer ni la forme des actions de communication ne seront les mêmes.

1. LES USAGERS (CONTRIBUABLES, UTILISATEURS, PROFESSIONNELS, CONSOMMATEURS)

Les usagers, qu'ils soient contribuables, utilisateurs, consommateurs ou professionnels sont ceux à qui est proposé le service de prise en charge des déchets qu'ils produisent. Ils sont le premier maillon du cycle de la gestion des déchets. Leur connaissance du fonctionnement du service public de prévention et de gestion des déchets (SPPGD) est indispensable à sa performance globale. Il est donc important de susciter autant que faire se peut l'adhésion des usagers.

→ *Information générale sur le SPPGD aux citoyens*

Les usagers ont besoin d'informations générales sur le service public de prévention et de gestion de déchets. Les jours de collecte, les emplacements des points d'apport volontaire, l'adresse et les horaires d'ouverture des déchèteries, le numéro à appeler pour un bac cassé ou l'absence de collecte raté, le compostage, ... sont autant de renseignements à fournir à l'utilisateur pour une bonne utilisation du service proposé.

→ *Conseils pratiques aux consommateurs*

Les consommateurs produisent des déchets en fonction de leur mode de consommation. Par conséquent, la communication aussi doit porter sur l'acte d'achat pour l'inciter à acheter moins ou acheter de façon écoresponsable pour produire finalement moins de déchets. Ce sera donc de l'information pratique avec des astuces ou des conseils de consommation ou encore des adresses pour acheter local, en vrac, ...

→ *Consignes de tri aux usagers ménages ou professionnels*

Les usagers recherchent au travers de la communication des informations pratiques, claires et simples pour jeter et trier correctement leurs déchets à la maison, à l'école, au travail, dans la rue, ... Il doit être aisé pour les usagers de trouver ces informations sur le site internet de la collectivité, lors de la réunion de bienvenue pour les nouveaux arrivants, sur les bacs et points d'apport volontaire, ...

Il est également important de communiquer auprès des professionnels du territoire, que leurs déchets soient pris en charge, dans le cadre des déchets assimilés, ou non. En effet, des solutions de collecte et de recyclage existent pour leurs déchets professionnels. Il est important que la collectivité communique sur ces solutions pour orienter leurs déchets vers la meilleure solution à leur disposition.

Par exemple, pour les exploitants agricoles, dont les déchets professionnels sont en dehors de la compétence du service public de gestion des déchets, la collectivité peut communiquer sur la filière volontaire A.D.I.VALOR pour les déchets suivants :

- les emballages vides :
 - emballages vides de produits phytopharmaceutiques (EVPP) ;
 - emballages vides de produits fertilisants et amendements (EVPF) ;
 - emballages vides de semences certifiées (EVS) ;
 - emballages vides de produits d'hygiène pour l'élevage laitier (EVPHEL) ;
 - emballages vides de produits œnologiques et d'hygiène de la cave (EVPOH) ;
- les plastiques agricoles usagés (films, ficelles, filets, gaines Souples d'Irrigation (GSI)) ;
- les produits phytopharmaceutiques non utilisables (PPNU) et les équipements de protection chimique individuelle usagés (EPI-U).

Autre exemple, pour les professionnels produisant des DEEE professionnels ou pour les services techniques des collectivités, Eco-systèmes, Ecologic ou encore Valdelia ont développé des dispositifs de collecte des déchets des professionnels.

→ *Rapport annuel*

Le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'élimination des déchets (RAPQ) communément appelé le rapport d'activité en fonction des établissements apporte des informations sur le fonctionnement, le coût, le financement et la qualité du service public de gestion des déchets. Des indicateurs techniques et financiers de ce service public doivent y figurer comme :

- le territoire desservi ;
- les actions de prévention ;
- les modes de collecte des déchets ;
- les tonnages collectés ;
- les tonnages traités ;
- les modes de traitement ;
- le coût du service public ;
- le mode de financement ;
- les événements marquants ;
- ...

La liste des indicateurs obligatoires se trouve dans le décret n° 2015-1827 du 30 décembre 2015. La rédaction et la mise à disposition du rapport sur le prix et la qualité du service public de gestion des déchets est une obligation législative pour les collectivités. Le rapport, une fois publié, doit être mis à disposition des usagers pour consultation. Volumineux et complet, il est difficile pour les collectivités de l'envoyer en version papier dans chacun des foyers de son territoire. En général il est trop technique pour les usagers. Néanmoins, les informations délivrées sont importantes pour comprendre la participation du contribuable. Ainsi, pour le rendre plus accessible le Cercle National du Recyclage a édité un document de communication intitulé « Le 4 pages » regroupant les principales données du RAPQ et disponible sur le site internet de l'association www.cercle-recyclage.asso.fr. Cet outil synthétise les informations les plus représentatives devant figurer dans le rapport sur le prix et la qualité du service public des déchets.

Le déchet fait partie du quotidien de l'utilisateur en général, l'information qui lui est donnée doit se faire de façon répétée pour pouvoir captiver son attention au moment propice. L'information doit réussir à passer au-dessus des préoccupations quotidiennes de la vie de l'utilisateur. Une communication efficace permettant le recours des usagers dans les meilleures conditions au SPPGD et au geste de tri contribue à l'atteinte des objectifs de la collectivité. La communication influence de manière indirecte les soutiens versés par les éco-organismes et les recettes des ventes de matériaux. En effet, une bonne compréhension des messages par les usagers et leur participation appropriée améliore la quantité et la qualité des tonnages collectés, triés et repris.

2. LES ENFANTS ET LES JEUNES

Les enfants sont les adultes en devenir, les prochains consommateurs à avertir, les prochains usagers, leur sensibilisation à l'environnement est impérative. Ce sont également des membres actifs de la famille. Un enfant sensibilisé au geste de tri sera le meilleur porte-parole auprès de ses parents pour partager ses nouvelles connaissances et les sensibilisera à leur tour.

Le jeune public peut être informé tour à tour dans son cadre scolaire, son cadre de loisirs, son cadre familial. Selon une étude réalisée par l'institut Junior City pour Citéo en 2018, 48 % des enfants interrogés ont appris à trier au sein du foyer avant l'entrée à l'école primaire. La sensibilisation des enfants a plus d'effet quand elle passe par la pratique via des animations, des événements, des concours, des spectacles, des actions pédagogiques et ludiques qui doivent être adaptées en fonction de l'âge de l'enfant dont les centres d'intérêt évoluent au fil du temps. Les enfants aiment mettre en pratique leurs savoirs acquis à l'école ou à la maison. Les responsabiliser en leur donnant une petite tâche comme leur demander de signaler quand la poubelle est pleine peut être un moyen de les faire participer.

La communication auprès des lycéens et des étudiants se fera quant à elle davantage à travers des visites de site, des groupes de travail ou des ateliers dans un cadre plus ludique.

3. LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Les agents du service public appliquent dans les collectivités locales, la politique déchets décidée par les responsables politiques. Ils sont dans l'action concrète. Ils s'investissent dans la réussite de la mission de la collectivité. Les agents participent à la création de l'image de la collectivité. Ils peuvent être à l'origine de la communication. Pour pouvoir informer au mieux les usagers, ils doivent être tenus au courant des différents projets portés par la collectivité. Attention, néanmoins, à adapter la communication en fonction du poste de l'agent. En effet, la communication ne sera pas la même entre :

- un agent de déchèterie qui a besoin d'information pratique pour aider l'utilisateur ;
- un opérateur de collecte qui a besoin d'information sur tout changement sur le mode de collecte ou de tri ;
- un responsable de la collecte qui lui a besoin d'information sur les orientations et les objectifs de la collectivité.

L'interaction et une bonne cohésion entre les agents des différents services et les élus sont nécessaires pour avoir une cohérence dans les messages diffusés et les actions pratiquées.

4. LES ÉLUS

Les élus décident des orientations stratégiques du service public de prévention et de gestion des déchets. Leurs décisions seront d'autant plus éclairées qu'ils disposeront de l'information utile, complète et pertinente. Ils sont un soutien non négligeable lors de la mise en projet. Leur implication est une aide pour l'adhésion des usagers.

5. LES PARTENAIRES (PRESTATAIRES, OPÉRATEURS, ASSOCIATIONS, BAILLEURS)

Les partenaires sont parties prenantes des dispositifs de prévention, de collecte, de traitement des déchets ménagers mis en place. Ils sont sur le terrain, en contact direct avec les usagers et ont une capacité d'influence. Aussi, ils ne doivent pas être négligés par la communication de la collectivité. En fonction de leur prestation, ils sont amenés à représenter la collectivité. La collectivité peut travailler pour avoir des messages communs avec les partenaires. Ceci permettra à ces relais d'essaimer les messages. La co-construction permet une meilleure diffusion.

6. LES JOURNALISTES ET RELAIS D'OPINION

Relais locaux ou nationaux, les journalistes diffusent largement les informations qui leur ont été transmises par les collectivités. Les informations peuvent concerner les performances, les résultats, les prises de positions, les éventuelles difficultés. De part, leur rayonnement ils donnent une visibilité élargie à la collectivité. Ils sont à privilégier, car ils sont le faire valoir des réalisations et décisions et les diffusent au travers de leurs articles. Les journalistes créent également l'information en analysant les données qui leur sont fournies et en réalisant un travail d'investigation. Les collectivités doivent être prêtes à répondre à ces sollicitations et à accepter les critiques qui peuvent en ressortir dans les articles.

PARTIE 2.



LA COMMUNICATION EN PRATIQUE



Un peu partout en France, des collectivités et des administrations publiques réalisent des campagnes de communication à destination de leurs usagers en fonction des projets dans lesquels elles s'engagent ; l'extension des consignes de tri à l'ensemble des déchets d'emballages en plastique, la tarification incitative, le tri à la source des biodéchets, des démarches « Territoires zéro gaspillage, zéro déchet », des plans de prévention des déchets, ...

Ces structures ont été identifiées par le Cercle National du Recyclage suite à ses différentes recherches et à son activité notamment à sa participation à de nombreuses réunions ministérielles, journées techniques, forums et autres réunions d'information. Grâce aux partages d'expériences des collectivités locales et des administrations publiques, la présentation des différentes campagnes et outils de communication a pu être réalisée.

Dans cette deuxième partie, des exemples de campagnes de communication à destination des usagers sont présentés ainsi que des outils de communication qui méritent d'être explorés. Les sujets liés à la gestion des déchets et sur lesquelles il est nécessaire de communiquer sont précisés de même que les éléments impactant la communication à prendre en considération.

I. LES EXPÉRIENCES DE COLLECTIVITÉS EN FONCTION DES SITUATIONS

Dans ce premier chapitre, une liste non exhaustive des campagnes de communication à destination des usagers sur la gestion des déchets en fonction des situations des collectivités a été réalisée. Les exemples présentés détaillent des éléments de communication soit sur un projet modifiant le service public de gestion des déchets soit sur le fonctionnement du service « classique » de gestion des déchets en place sans changement particulier.

1. SE LANCER DANS L'EXTENSION DES CONSIGNES DE TRI

1.1 VALORYS



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Traitement et la valorisation des déchets ménagers et assimilés	Région	Bretagne
Nombre d'habitants	185 000	Nombre de communes	107

→ *Le contexte local*

Implanté en Bretagne, dans l'ouest du département des Côtes d'Armor, le Smitred Ouest d'Armor (VALORYS) est un syndicat mixte ayant pour mission première le traitement et la valorisation des déchets ménagers et assimilés produits par les 185 000 habitants du territoire. Il regroupe 107 communes réparties sur le territoire de trois collectivités :

- Lannion Trégor communauté (LTC) ;
- Guingamp Paimpol Armor Argoat agglomération (GP3A) ;
- Smictom du Menez-Bré ;
- et l'île de Bréhat.

Le traitement des déchets est possible grâce à plusieurs infrastructures réparties sur les communes de Pluzunet, de Pleumeur-Bodou et de Plourivo :

- un centre de tri des déchets recyclables ;

- une unité de valorisation énergétique des déchets ;
- une unité de compostage des ordures ménagères par traitement mécano-biologique ;
- deux unités de compostage des déchets végétaux.

→ *Le projet*

L'expérimentation de l'extension des consignes de tri à l'ensemble des déchets d'emballages en plastique a débuté en 2011 sur le territoire de deux collectivités du Smitred Ouest d'Armor comme secteur pilote : Guingamp communauté et le Smictom du Menez-Bré soit 35 000 habitants. En effet, le Smitred Ouest d'Armor a porté sa candidature auprès des instances nationales d'Eco-Emballages pour la grande expérimentation nationale sur l'élargissement des consignes de tri.

→ *La communication autour du projet*

Pour anticiper le lancement de l'extension des consignes de tri, le Smitred Ouest d'Armor a organisé les premières « Estivales du tri » en 2010. Durant les vacances d'été, un véhicule podium appelé « Tri'ambul » s'est arrêté sur les plages et les marchés pour présenter les nouveaux gestes en matière de tri au travers de jeux de questions-réponses autour du tri sélectif et des ordures ménagères. Le « Tri'ambul » a circulé tous les étés de 2010 à 2016 pour revenir en 2018 sous la forme du « Village des Estivales des R' ». Sous des tentes, les usagers ont découvert la deuxième vie des objets du quotidien et ont reçu les consignes de tri à travers des expositions, des jeux et des animations.

En septembre 2011, une édition spéciale du journal d'information du Smitred Ouest d'Armor est parue, informant uniquement les habitants de Guingamp communauté et du Smictom du Menez-Bré que leur collectivité avait été retenue pour expérimenter, à partir d'octobre 2011, l'extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages. Annoncée dans l'éditorial, cette information s'accompagne de la présentation des nouvelles consignes de tri. Ainsi, il est précisé que tous les déchets d'emballages plastiques seront à mettre dans un seul contenant et que ces derniers seront triés grâce au nouveau centre de tri entièrement automatisé. Il est demandé aux citoyens trieurs d'être vigilants sur le fait que les déchets d'emballages doivent être bien vidés de tout aliment. Un calendrier donnant les dates de réunions publiques d'information par ville est aussi présent dans le journal. Une réunion a été programmée par ville pour Guingamp Communauté et une réunion pour chacune des communautés du Smictom du Menez-Bré, débutant toutes à 18 h 30 pour toucher un maximum de personnes après leur journée de travail. Les différentes catégories des nouveaux emballages plastiques concernés par le tri (plastiques souples, barquettes alimentaires, barquettes de jardinerie, pots de yaourt) sont également détaillées dans le journal.

Le journal d'information est un document de quatre pages, distribué dans les boîtes aux lettres des habitants du Smitred Ouest d'Armor une fois par an. Il est également disponible sur le site internet www.smitred.com. Il permet d'informer sur l'actualité du syndicat. Ce journal s'adresse à tous les habitants du territoire du Smitred Ouest d'Armor mais aussi aux visiteurs.

Réunions publiques			
Le passage de la collecte en monoflux se fera progressivement à partir du 1 ^{er} octobre 2011.			
Nous vous proposons de vous accompagner lors de la mise en place des extensions de consignes de tri des plastiques. Pour cela, vous pourrez vous rendre aux réunions publiques d'information :			
Guingamp Communauté		SMICTOM du Ménez Bré	
PLOUSY	16 SEPTEMBRE 18h30	CDC BEGARD	20 SEPTEMBRE 18h30
PLOUMAGOAR	20 SEPTEMBRE 18h30	CDC CAVAN	27 SEPTEMBRE 18h30
SAINT-AGATHON	21 SEPTEMBRE 18h30		
PABU	23 SEPTEMBRE 18h30		
PABU	27 SEPTEMBRE 18h30		
GUINGAMP	28 SEPTEMBRE 18h30		

journal du Smitred Ouest d'Armor – édition spéciale septembre 2011

Les autres habitants du Smitred Ouest d'Armor, non desservis par l'extension, ont été informés de la construction d'un nouveau centre de tri dans le journal d'information du mois de novembre 2011. Il y est aussi expliqué qu'une partie du territoire, soit 35 000 habitants, expérimente l'extension des consignes de tri ainsi que le passage en mono-flux de la collecte sélective (hors verre). Ces changements sont opérés pour relever les défis fixés par le Grenelle de l'environnement.

Le numéro suivant du journal d'information du Smitred Ouest d'Armor, paru en septembre 2012, informe cette fois tous les habitants de son territoire sur l'ouverture du nouveau centre de tri et les nouvelles consignes de tri qui y sont associées. Le visuel désignant les déchets, désormais acceptés, est identique à celui qui avait été utilisé pour les habitants de la zone pilote l'année précédente. Il invite les habitants à découvrir le nouveau centre lors des journées portes ouvertes.



consigne de tri extrait du journal Smitred Ouest d'Armor – édition spéciale septembre 2012

Le nouveau centre de tri est inauguré en octobre 2012 et des journées portes ouvertes sont organisées permettant au plus grand nombre de visiter les nouvelles installations. Pendant deux jours, les usagers le souhaitant ont pu découvrir l'ensemble des installations, en apprendre davantage sur le tri des déchets et rencontrer des artisans de la récupération. Les services du Smitred Ouest d'Armor étaient présents pour animer des ateliers et expositions sur les différentes filières de recyclage et de traitement. Ces journées ont rencontré un franc succès avec au moins 20 000 personnes venues profiter de ce moment.

Cette même année, les collectivités ont été accompagnées par le Smitred Ouest d'Armor dans la mise en œuvre de l'extension des consignes de tri au travers d'interventions et d'animations. Des réunions publiques ont été organisées dans les communes. Les agents de collecte et le personnel d'accueil en mairie ont bénéficié de formation sur l'extension des consignes de tri. Le Smitred Ouest d'Armor a réalisé des actions régulières d'informations dans les déchèteries, les supermarchés et sur les marchés.

2013 a été l'année de la généralisation effective de l'extension des consignes de tri à l'ensemble du territoire du Smitred Ouest d'Armor. Le mémo tri a été mis à jour avec les nouvelles consignes de tri et distribué dans le journal d'information. Le visuel a été actualisé par rapport aux années précédentes. Il a été réalisé en partenariat avec Eco-Emballages. De nouvelles affiches ont également été conçues sur les consignes de tri. Les affiches et les mémos tri ont été envoyés aux mairies et aux déchèteries.



nouveau mémo tri -2013– Smitred Ouest d'Armor

Depuis 2014, le Smitred Ouest d'Armor propose un catalogue présentant tous les outils de communication mis à disposition qui s'adressent aux élèves de tous niveaux, aux associations ou encore aux collectivités. Pour plus de visibilité, ils ont été répertoriés en plusieurs catégories divisées en sous-rubriques :

- la documentation : plaquettes, rapport annuel, guides, affiches, livrets, DVD, livres et magazines ;
- les expositions : roll-up, pop-up, cubes, panneaux, affiches, vitrines, échantillons ;
- les animations : en classe, les visites de site, le Tri'Ambul ;
- les jeux : d'extérieur, de société ;
- les kits : tri des déchets, festival, sortie de caisse, déchets verts.

Pour pouvoir emprunter ces outils, il est nécessaire de remplir une attestation de responsabilité civile. Une fiche de prêt est ensuite remise lorsque le matériel est retiré.

Dans ce catalogue, le Smitred Ouest d'Armor présente les outils de communication disponibles et notamment ceux traitant de l'extension des consignes de tri, à savoir :

- un magnet VALORYS pour afficher les consignes de tri sur le réfrigérateur ;
- le guide du tri VALORYS, affiche qui reprend les informations du mémo tri de 2013 ;
- le livret pédagogique avec les personnages « les Tri-Malins » pour approfondir en classe le travail après une visite d'installations ou une intervention en classe de l'un des animateurs ;
- un DVD qui reprend l'ensemble des clips vidéo réalisés par les élèves du territoire du Smitred Ouest d'Armor ayant participé au concours scolaire « Le bac jaune en chanson » en 2014 ;
- les roll-up « Trier plus pour recycler plus » sont deux panneaux pour expliquer les nouvelles consignes de tri appliquées sur le territoire du Smitred Ouest d'Armor depuis 2012 ;
- le cube, composé de quatre panneaux, qui permet de découvrir le Smitred Ouest d'Armor sur la première face. Une deuxième face évoque le tri sélectif, une troisième le recyclage et une quatrième face permet de se débarrasser de certaines idées reçues grâce à un VRAI / FAUX ;
- les animations en classe réalisées par les animateurs de VALORYS qui se déplacent toute l'année dans les écoles et les centres de loisirs afin de sensibiliser les enfants au tri des déchets ;

- le camion d'information « Tri'Ambul » utilisé l'été dans le cadre des Estivales du Tri ou sur demande ;
- de nombreux jeux : la roue du tri et son quiz, le parcours des déchets, le mur du tri, le « puissance tri », le tri'ster et la table de tri ;
- deux modèles d'affiche sur le tri des déchets.



affiches sur les nouvelles consignes de tri - Smitred Ouest d'Armor

Ces nouvelles affiches attirent l'œil, surtout celle avec le fond jaune qui est un rappel de la couleur du couvercle du bac des déchets recyclables permettant ainsi d'associer inconsciemment dans l'esprit des usagers le jaune aux déchets recyclables. Les affiches sont composées d'images de déchets à jeter dans la poubelle des recyclables pour toucher un maximum de personnes sans utiliser d'images de déchets non recyclables, barrées d'une croix.

Pour plus d'informations sur les animations pédagogiques proposées, le Smitred Ouest d'Armor a réalisé un guide reprenant l'ensemble des animations pédagogiques et gratuites à destination des professeurs de la maternelle jusqu'au lycée comprenant des interventions, des visites de sites, des actions spécifiques, des temps d'activités périscolaires.

Le Smitred Ouest d'Armor a profité d'avoir suscité l'intérêt des usagers sur l'extension des consignes de tri pour attirer leur attention sur d'autres sujets importants. Ainsi en 2015, le Smitred Ouest d'Armor a lancé une campagne sur l'amélioration de la qualité du tri sur le territoire. Elle a été réalisée par voie de presse avec des encarts dans trois journaux : « Ouest France », « Le Télégramme » et « Le Trégor/Echo » à raison de trois pages et demie par semaine sur quinze jours, également par radio avec un spot sur les radios avec décrochage local (Variation, Chérie FM, Virgin Radio et Radio Bonheur) à raison de sept spots par jour sur quinze jours.

Des autocollants refus de collecte et accroches-bacs ont également été réalisés cette même année. Ils ont été donnés à tous les agents de collecte pour informer les habitants en cas de refus de bacs contenant des erreurs manifestes de tri.



affiche pour améliorer la qualité du tri – Smitred Ouest d'Armor



autocollant refus de collecte - Smitred Ouest d'Armor



accroches-bacs - Smitred Ouest d'Armor

Une autre campagne de communication a été lancée mais cette fois axée sur les Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) retrouvés trop souvent sur les lignes de tri, exposant ainsi les agents de tri à des situations à risques et dangereuses pour leur santé.

Dans le journal n° 23 d'octobre 2015, le Smitred Ouest d'Armor a fait paraître un article classant les idées reçues en précisant si elles étaient vraies ou fausses. Certaines idées reçues sur la gestion des déchets sont difficiles à faire disparaître. Il est donc important que la collectivité rétablisse la vérité en permanence sur le service afin de rassurer l'utilisateur sur l'importance de son geste de tri.

TOP 10 DES IDÉES REÇUES

- 1 - Ce n'est pas grave si je me trompe, mes déchets seront rattrapés au centre de tri.** **Faux**
Les erreurs de la poubelle jaune ont des incidences sur le recyclage mais aussi sur les conditions de travail des opérateurs de tri. La qualité du tri est donc essentielle.
- 2 - Les bouteilles d'huile en plastique se recyclent et vont dans le bac jaune.** **Vrai**
Aujourd'hui, toutes les bouteilles et tous les flacons en plastiques sont à déposer dans la poubelle jaune hormis les produits toxiques. Toutefois, il est primordial que nos bouteilles soient bien vidées avant d'être jetées.
- 3 - Je dois nettoyer mes emballages avant de les jeter dans la poubelle jaune.** **Faux**
Avant le recyclage, tous les emballages seront broyés puis nettoyés.
- 4 - Il y a le Point Vert, mon déchet est recyclable, il va donc dans la poubelle jaune.** **Faux**
Le logo d'Eco-Emballages ne signifie en aucun cas que l'emballage est recyclable ou même recyclé. Cela signifie que le fabricant de l'emballage a contribué financièrement au futur recyclage de l'emballage.
- 5 - Je peux laisser les bouchons sur les bouteilles en plastique avant de les jeter dans mon bac jaune.** **Vrai**
Après broyage en usine de recyclage, les bouchons seront séparés de nos bouteilles. Ils seront ensuite recyclés.
- 6 - Un verre de table et un miroir, c'est facile c'est dans le conteneur à verre.** **Faux**
Seulement trois types de verres sont acceptés dans ce conteneur : les bouteilles en verre, les pots et bocaux en verre et les flacons de parfum en verre. Ce sont des emballages.
- 7 - Je peux jeter mes emballages en sac dans le bac jaune.** **Faux**
En vrac et non en sac : cela permet d'éviter les erreurs de tri et de réduire l'utilisation de sacs plastiques.
- 8 - Tout ce qui est en plastique va dans la poubelle jaune.** **Faux**
Concernant le plastique que l'on jette dans la poubelle jaune, il s'agit d'emballages. Donc, hors de question d'y déposer des objets, des jouets ou autre ustensile en plastique.
- 9 - Les consignes de tri sont les mêmes partout en France ?** **Faux**
Les consignes de tri différent et les modes de collecte ne sont pas toujours identiques. Le SMITRED Ouest d'Armor a décidé d'harmoniser ses consignes de tri afin de faciliter le tri sur son territoire.
- 10 - Je peux imbriquer mes emballages les uns dans les autres pour que cela prenne moins de place dans mon bac jaune.** **Faux**
Les machines puis les agents de tri n'ont absolument pas les capacités, ni le temps de vérifier l'intérieur de nos emballages un à un.

top 10 des idées reçues journal n° 23 d'octobre 2015 - Smitred Ouest d'Armor

Concernant la communication pour les plus jeunes, Smitred Ouest d'Armor organise tous les deux ans un concours scolaire pour les cycles 2 et 3. En 2013 - 2014, les classes participantes devaient composer une chanson mettant le bac jaune et le tri à l'honneur. En 2015 - 2016, les classes participantes devaient créer un roman photo avec pour idée de départ « le bac jaune n'a pas été collecté par les ripeurs que se passe-t-il ensuite ? ».

En 2016, le Smitred Ouest d'Armor s'est tourné vers les déchets assimilés notamment ceux du camping et des salles polyvalentes. Ainsi, pour améliorer le tri dans ces lieux, des affiches spéciales ont été conçues et mises à disposition. Les affiches camping ont été envoyées par voie postale à tous les campings dans le cadre d'un kit spécial camping comprenant des affiches de tri, des affiches pour le verre, et à la demande des sacs de pré-collecte. Les affiches spéciales pour les salles polyvalentes ont été envoyées aux 107 mairies pour les apposer dans leurs salles.



affiches de tri spéciales camping et salle des fêtes - Smitred Ouest d'Armor

Cette même année, le Smitred Ouest d'Armor s'est vu reconnaître le territoire le plus performant au niveau national pour ses excellents résultats sur le tri et le recyclage des emballages à l'occasion du concours national de la Marianne d'Or du développement durable. À cet effet, le président a reçu le trophée du Développement, récompensant ainsi plus de trente ans d'engagements pour une meilleure gestion des déchets sur son territoire.

En 2017, le Smitred Ouest d'Armor a concentré sa communication sur les petits déchets en aluminium. Des affiches ont été conçues ainsi qu'une campagne de presse avec des encarts dans les trois journaux habituels et également par radio avec un spot sur les radios avec décrochage local (Variation, Chérie FM, Virgin Radio et Radio Bonheur) à raison de sept spots par jour sur quinze jours. Le message diffusé avait pour objectif de rappeler que tous les emballages métalliques se mettent dans le bac jaune.

En 2018, des autocollants avec les consignes de tri, des stops pub et erreurs de tri ont été imprimés. Depuis le mois d'octobre 2018, le Smitred Ouest d'Armor a embauché trois ambassadeurs de prévention qui ont pour mission de sensibiliser les habitants à un geste de tri de qualité. Les accroches-bacs et les autocollants erreurs de tri servent lorsqu'ils font des missions de contrôle de bacs en amont des collectes et les stops pub, mémo tri et autres en sensibilisation sur le terrain.



affiche sur les petits alus - Smitred Ouest d'Armor



autocollants consignes de tri et erreurs de tri- Smitred Ouest d'Armor

Ce qu'il faut retenir..

Le Smitred Ouest d'Armor a utilisé de nombreux outils sous différents formats pour informer les usagers des nouvelles consignes de tri et pour les sensibiliser à adopter ces nouveaux gestes. Cette multiplicité d'outils permet de toucher différentes cibles à différents moments et dans certains cas plusieurs fois. Le journal de la collectivité, distribué dans les boîtes aux lettres, apparaît comme un moyen de communication privilégié permettant de toucher les usagers individuellement dans leur espace de vie. De plus, son format court de quatre pages permet d'aller à l'essentiel sans surcharger le lecteur d'informations.



1.2 Syndicat mixte du département de l'Oise

FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Transport et traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Hauts-de-France
Nombre d'habitants	760 134	Nombre de communes	545 communes

→ *Le contexte local*

Le syndicat mixte du département de l'Oise (SMDO) pour le transport et le traitement des déchets ménagers et assimilés a été créé le 1^{er} décembre 2016 suite à la fusion du syndicat mixte de la Vallée de l'Oise (SMVO) et du syndicat mixte Oise verte environnement (SYMOME). Le SMDO gère le transport, le traitement, le recyclage et la valorisation des déchets ménagers et assimilés sur un territoire qui réunit 545 communes, 18 intercommunalités et plus de 760 000 habitants.

La collecte des déchets d'emballages et des papiers est réalisée majoritairement en porte-à-porte même si quelques communes les collectent en points d'apport volontaire. La partie Est du département (ex-SMVO) expérimente l'extension des consignes de tri depuis 2012. En 2017, 30 668 tonnes de déchets d'emballages recyclables en extension des consignes de tri et 11 739 tonnes hors extension ont été collectées. Jusqu'en juin 2018, les collectes sélectives de l'est du SMDO étaient acheminées essentiellement par le train, via des quais de transfert, au centre de tri de Villers-Saint-Paul modernisé en 2012. Seules les collectes des communes riveraines sont transportées par camions. Jusqu'en mars 2019, les collectes sélectives de l'ouest du SMDO étaient transportées par camions vers l'un des deux centres du tri situés à l'ouest du département.

De mars à décembre 2019, chacune à des dates différentes, les communautés de communes de l'ex-SYMOVE situées à l'ouest du territoire, débiteront la mise en place de l'extension des consignes de tri. Le tout nouveau centre de tri situé en lieu et place du précédent, à Villers-Saint-Paul, d'une capacité de tri de 60 000 tonnes/an permet aujourd'hui de recevoir les collectes sélectives avec les consignes élargies à tous les déchets d'emballages et tous les papiers sur l'ensemble du territoire du SMDO.

Depuis juin 2018, les ordures ménagères résiduelles collectées sur l'ensemble du territoire sont valorisées en énergie. Plus aucune ordures ménagère n'est enfouie. Plus de 160 000 tonnes sont valorisées au centre de valorisation énergétique de Villers-Saint-Paul. Les or-

dures ménagères de l'est du SMDO sont acheminées par train. Seules les communes riveraines apportent en direct leurs collectes d'ordures ménagères. Le SMDO travaille actuellement à la construction d'un quai de transfert route / rail sur le site de Villers-Saint-Sépulcre à l'ouest de son territoire afin de limiter la circulation des camions sur les routes et de transporter par train les ordures ménagères collectées à l'ouest jusqu'au centre de valorisation énergétique de Villers-Saint-Paul.

Parmi les 49 déchèteries dont disposent les usagers pour y déposer leurs déchets encombrants, 38 sont exploitées en totalité par le SMDO. Les onze déchèteries restantes sont exploitées par les communautés de communes ou agglomération qui ont souhaité conserver la gestion de l'accueil de leurs déchèteries. Par contre, le transport, le traitement et la valorisation des déchets collectés en déchèteries sont gérés par les services logistiques du SMDO.

→ *Le projet*

En 2012, l'ancien centre de tri de Villers-Saint-Paul a été modernisé afin d'être en capacité de recevoir et de trier les nouveaux déchets d'emballages, issus de l'extension des consignes à tous les déchets d'emballages plastiques en expérimentation, sur tout le territoire du SMVO. Il était à l'époque composé de 490 000 habitants. En effet, en septembre 2010, le SMVO avait fait acte de candidature pour l'expérimentation d'envergure nationale sur les nouvelles consignes de tri des déchets d'emballages en plastique lancée par Eco-Emballages. En parallèle, il entamait une réflexion sur la modernisation de son centre de tri qui était sur le point d'atteindre sa capacité maximum de 20 000 tonnes par an. De ce fait, à partir de juin 2012, les 437 115 habitants du Syndicat Mixte de la Vallée de l'Oise, répartis sur les 311 communes, ont pu commencer le tri de tous les déchets d'emballages ménagers en plastique : non seulement, les bouteilles et flacons, qui pouvaient l'être précédemment, mais dorénavant les pots de yaourt, les barquettes, les pots de crème fraîche, les films et sacs en plastique, ...

→ *La communication autour du projet*

Pour accompagner la mise en place de l'extension des consignes de tri à tout son territoire le SMVO a lancé une campagne de communication. Eco-Emballages, finançant entièrement la communication, imposait un cahier des charges très strict au service communication du SMVO et à l'ensemble des services communication des collectivités adhérentes. Il était prévu que seuls les documents réalisés par Eco-Emballages puissent être utilisés avec la seule apposition du logo du syndicat. Au travers de cette obligation, Eco-Emballages pouvait aussi tester ses propres outils qui avaient déjà été pré-testés en amont. Après négociation, il a été convenu que compte tenu de la taille du syndicat et de sa population, il serait plus cohérent et beaucoup moins coûteux d'adapter les outils de communication du SMVO à la campagne

prescrite par Eco-Emballages. Avant l'expérimentation, les collectivités adhérentes au SMVO avaient l'habitude de faire leurs propres supports de communication mais, à partir de l'expérimentation, Eco-Emballages a demandé, pour une meilleure harmonisation, que seul le SMVO s'occupe de la partie communication. Sur le contenu, les messages diffusés devaient être positifs et faire comprendre que tous les déchets d'emballages en plastique étaient désormais collectés.

La campagne de communication s'est déroulée en trois phases :

1. Pré-lancement du 15 avril au 15 juin 2012 :

- ✓ **Invitation à des réunions d'information dédiées aux relais (1 900 contacts)**

Cette première phase annonce l'expérimentation aux relais d'opinion. Pour cela, l'équipe en charge du suivi de l'expérimentation du SMVO s'est mobilisée pour organiser seize réunions d'information auprès des relais d'opinions locaux sur l'ensemble du territoire. Ainsi, les élus du syndicat, des communes de son territoire, du département, de la région, le personnel des services des collectivités, les bailleurs, les collecteurs, les ripeurs, les associations locales, etc. ont pu découvrir en exclusivité, avant le début de l'expérimentation, les nouvelles consignes du tri des déchets d'emballages en plastique et le calendrier des opérations à venir. Les réunions ont permis d'affiner la communication. Par exemple, il a été décidé de n'utiliser que le terme d'« emballage » et non pas de « plastique ». Afin d'éviter que les habitants fassent une confusion entre « emballage en plastique » et « plastique » le terme « emballages » a été mis en avant sur toute la communication, que ce soit à l'écrit comme à l'oral.



[invitation réunions d'information pour les partenaires locaux - SMVO](#)

- ✓ **Envoi de « La Lettre du SMVO » à tous les partenaires (1 900 contacts)**

Les partenaires locaux ont également reçu « La Lettre du SMVO » numéro spécial, nouvelles consignes du tri. Environ 1 900 partenaires en ont été destinataires. A l'intérieur, le contexte est expliqué avec la sélection par Eco-Emballages du SMVO pour l'expérimentation nationale 2012-2013 de l'extension des consignes de tri à l'ensemble des déchets d'emballages en plastique. Elle annonce la date de démarrage effectif de l'extension, informe de la modernisation du centre de tri pouvant recevoir les nouveaux déchets d'emballages, précise le calendrier du déroulement de l'opération, détaille les déchets d'emballages en plastique désormais collectés et de leur devenir une fois triés. Le reste de la lettre traite du passage de la collecte des papiers et journaux en mono-flux avec les déchets d'emballages, des réunions d'information pour les relais d'opinion et de l'adhésion d'une nouvelle communauté de communes au SMVO.



lettre spéciale Nouvelles consignes du tri -SMVO

2. Lancement officiel de l'extension des consignes de tri le 15 juin 2012 :

Le 15 juin 2012, jour du lancement officiel de la campagne, une conférence de presse réunissant l'ensemble des parties prenantes a été organisée au siège du SMVO. Ce même jour, plusieurs enregistrements ont été effectués notamment pour la radio locale FMC ainsi que pour la chaîne de TV câblée et l'ensemble des journaux locaux qui ont bien repris l'information. Des reportages chez les habitants ont été réalisés de manière à rendre compte concrètement de ce que cette évolution représentait au quotidien pour les habitants du SMVO.

Tous les supports de communication du SMVO ont été utilisés pour diffuser le message sur les nouvelles consignes de tri auprès des habitants. Ainsi pour marquer le démarrage officiel, un nouveau courrier a été envoyé à tous les partenaires avec en pièce jointe le mémo du tri et l'autocollant pour les contenants. Les usagers n'ont pas reçu d'autocollant car ces derniers

ont été collés sur les bacs par les opérateurs de collecte, le prestataire en charge du parc des bacs ou les bailleurs. Les sites internet des collectivités locales adhérentes du SMVO ont été habillés d'une bannière web fournis par le SMVO avec un contenu clé en main à insérer. Des articles pré-rédigés ont également été fournis par les services du SMVO aux communes et intercommunalités pour être diffusés dans les bulletins intercommunaux, communaux et dans la presse locale.

- ✓ **Distribution en boites aux lettres du « Verdi Infos » spécial nouvelles consignes avec les documents d'information (mémo tri et dépliant)**

Le magazine « Verdi-Infos », destiné à l'ensemble des habitants du territoire du SMVO, a été distribué début juillet, dans toutes les boîtes aux lettres du territoire soit environ 220 000 exemplaires. Afin de respecter le cahier des charges prescrit par Eco-Emballages, financeur de la campagne de communication organisée à l'occasion de l'élargissement des consignes de tri, la charte graphique des informations données par Eco-Emballages a été reprise. Les documents Eco-Emballages (mémo tri, dépliant) ont été encartés dans le « Verdi-Infos », puis l'ensemble mis sous enveloppe blanche marquée Eco-Emballages et SMVO/Verdi.



magazine Verdi-Infos - SMVO



dépliant de l'extension des consignes de tri - SMVO

- ✓ **Organisation de réunion d'information interne aux adhérents sur l'expérimentation des nouvelles consignes de tri**

Le SMVO a également mis en place une communication plus ciblée sur certains acteurs. Le SMVO a ainsi créé des outils spécifiques notamment pour les services internes des collectivités, les services en charge de la communication au sein des mairies ou bien encore les ambassadeurs du tri. Ces partenaires ont reçu un résumé du programme de communication

permettant de construire le plan de communication local ainsi qu'un rétroplanning sur l'utilisation des outils de communication phase par phase.

À cela s'ajoute, un kit «éléments de langage» contenant :

- une présentation de l'ensemble de l'expérimentation : objectifs techniques, industriels, de sensibilisation, déroulé... ;
- des fiches techniques généralistes : le plastique, le process de recyclage, le devenir des matériaux recyclés... ;
- un exemple de courrier aux associations ;
- un article pré-rédigé à destination des collaborateurs de la collectivité pour une diffusion dans les médias internes à la collectivité ;
- deux articles pré-rédigés à destination des habitants, l'un plus long sous forme d'article, l'autre plus court plus adapté à une newsletter pour une diffusion dans les médias externes.

Ainsi, les différentes étapes de l'expérimentation, le programme de communication et l'ensemble des supports et outils leur ont été présentés pour qu'ils puissent en être le relais.

Selon la taille de la collectivité et du maillage presse, la presse locale a été invitée à participer soit à une conférence de presse, soit à une réunion publique d'information.



*affiche du SMVO des nouvelles consignes de tri –
SMVO*



mémo tri – SMVO

3. Campagne de suivi de septembre 2012 à décembre 2013 :

Le 28 septembre 2012 a eu lieu l'inauguration du centre de tri modernisé et équipé d'un nouveau parcours de visite adapté au public. Le parcours de visite présente le geste de tri, l'intérêt du recyclage et, sous forme de maquettes interactives, les étapes les plus importantes du nouveau process du centre de tri modernisé. Le parcours se déploie dans deux bâtiments : l'espace de valorisation énergétique et le nouvel espace de tri ainsi que dans les espaces de liaison. Durant la semaine européenne du développement durable, des portes-ouvertes sont organisées du mardi au samedi à raison de deux à trois visites par jour. Le SMVO dénombre la visite d'environ 2 000 personnes par an.

D'octobre à novembre 2012, le SMVO a organisé un spectacle itinérant sur le tri en partenariat avec la compagnie « le Chapiteau Vert ». Ce spectacle, à destination des enfants des classes de CM1 et de CM2 des écoles du territoire, présente de manière ludique les gestes de prévention et les nouvelles consignes de tri des déchets et plus précisément des déchets d'emballages en plastique. Plus de 9 000 enfants ont pu assister à ce spectacle qui a fait l'objet d'articles dans la presse locale et d'un reportage sur la chaîne de télévision régionale France 3 Picardie durant la « Semaine de la réduction des déchets ».

En parallèle, les services du SMVO ont travaillé sur la création d'un jeu consacré aux consignes de tri, transportable afin de réaliser, en partenariat avec les services « animation » des collectivités adhérentes, des animations dans les réunions d'information des relais, les manifestations locales, les grandes et moyennes surfaces. Ce jeu se compose d'un panneau aimanté recto verso présentant les bacs de tri. Suivant les modalités de collecte, il y a un ou deux bacs de tri de représentés (jaune pour les déchets d'emballages et bleu pour les papiers). Des déchets acceptés ou non, équipés d'un aimant pour pouvoir être posé sur le bon bac sur le panneau aimanté, sont mis à disposition des joueurs dans un caddie. Le service a préféré utiliser de vrais déchets se rapprochant plus de la réalité des consommateurs afin qu'ils puissent se rendre compte de la quantité importante de déchets à trier et du volume que ces derniers représentent. Une série de vingt jeux sur le tri a également été réalisée pour pouvoir en donner un exemplaire à chaque collectivité adhérente. Les services des collectivités peuvent notamment utiliser ce jeu pour sensibiliser les élèves des écoles de leur territoire. Le SMVO met également à disposition, des services et sous forme de prêt, d'autres jeux sur la gestion et la prévention des déchets.

Le SMVO a déjà réalisé des animations et actions de sensibilisation avant le démarrage de l'expérimentation de l'extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages. Il a profité de son organisation en interne pour développer des actions dédiées au tri qui ont été organisées pendant plusieurs mois dans les grandes et moyennes surfaces du territoire.

En 2016, le centre de tri construit en 2003 et modernisé en 2012 pour permettre de trier tous les flux de déchets d'emballages plastique, avec une capacité de 30 000 tonnes par an,

a atteint son tonnage nominal. L'expérimentation des nouvelles consignes de tri élargie à l'ensemble des déchets d'emballages plastiques a engendré une augmentation importante des performances de tri : de 22 000 tonnes par an en 2012 ; les quantités à trier sont passées à 30 000 tonnes par an en moins de quatre ans.

Avant la fusion des deux syndicats, en 2014, le SMVO avait lancé, avec l'ADEME, une étude de faisabilité puis une étude territoriale pour la construction d'un centre de tri de grande capacité 60 000 t/an. Parallèlement, en 2015, Eco-Emballages a lancé un appel à projets pour la construction de centres de tri de 60 000 t/an qui soient des sites démonstrateurs, de taille industrielle, permettant de trier tous les déchets d'emballages et tous les papiers, en application de la nouvelle politique nationale visant à organiser la mise en place du tri de tous les déchets d'emballages à l'horizon 2022. Aussi, dès 2015, le SMVO a lancé une étude de faisabilité pour la construction d'un centre de tri de grande capacité permettant à la fois de traiter les tonnages des collectes sélectives des deux anciens syndicats du département de l'Oise et aussi de passer en extension des consignes de tri toutes les collectivités membres du SYMOVE. Les résultats ont conclu à la possibilité de réaliser un centre de tri de grande capacité, en lieu et place du centre de tri de Villers-Saint-Paul.

Avec la mise en service du nouveau centre de tri en mars 2019, la partie ouest du territoire du SMDO, ancien territoire du SYMOVE, va pouvoir passer en extension des consignes de tri. La campagne de communication basée sur la précédente a commencé dès janvier 2019.

Ce qu'il faut retenir..

L'identification préalable de tous les partenaires locaux dans ce type de projet permet de les intégrer rapidement. Ils sont des relais importants, leur sensibilisation ne doit pas être négligée. Le travail en collaboration avec tous les acteurs permet de parfaire le message à communiquer et les termes à utiliser pour qu'il soit compris de tous. Dans cet exemple, le syndicat de traitement a piloté la communication en lien étroit avec les structures en charge de la collecte permettant l'harmonisation des messages et une cohérence globale dans le programme de communication. L'utilisation et l'appropriation des supports de communication élaborés par les éco-organismes y ont notamment contribué.

2. METTRE EN PLACE LA TARIFICATION INCITATIVE

2.1 Communauté de communes du Pays Solesmois



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers	Région	Hauts-de-France
Nombre d'habitants	14 906	Nombre de communes	15

→ *Le contexte local*

Créée en 1994, la communauté de communes du Pays Solesmois (CCPS) est composée de quinze communes regroupant 14 906 habitants. Elle assure les compétences collecte et traitement des déchets ménagers. La CCPS met à la disposition de chaque foyer deux bacs collectés en porte-à-porte, l'un jaune pour les déchets d'emballages recyclables et l'autre gris pour les ordures ménagères. Le verre est collecté en apport volontaire. Pour les déchets verts et restes de préparation de repas hors sous-produits animaux de catégorie 3, la communauté de communes propose la vente de composteurs. Les usagers disposent de deux déchèteries sur le territoire accessible gratuitement pour y déposer leurs déchets encombrants. Concernant le traitement des déchets collectés, les déchets d'emballages sont transportés au centre de tri d'Anzin et les ordures ménagères sont destinées à l'incinération avec valorisation énergétique.

→ *Le projet*

Suite à la loi du 3 août 2009 dite « Grenelle I », la communauté de communes du Pays Solesmois a décidé en 2012 de mener une réflexion sur l'éventuelle instauration d'une tarification incitative (TI) concernant son service public de prévention et de gestion des déchets à l'échelle des quinze communes de son territoire. La tarification incitative fait partie d'une démarche visant la réduction des volumes de déchets incinérés, la maîtrise des coûts liés à la gestion de déchets et la préservation des ressources naturelles. Au final, les élus de la CCPS ont opté pour une taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) incitative, comportant une part fixe de 70 % basée sur le foncier bâti et une part variable de 30 % basée sur le nombre de levées enregistrées du bac OMR. La part variable comprend au minimum 17 levées facturées à chaque foyer. Au-delà de la tarification incitative, la CCPS s'est aussi

engagée dans l'harmonisation des bacs et de l'organisation des collectes sur l'ensemble du territoire, à renforcer les équipements et les outils permettant aux usagers de mieux trier (points d'apport volontaire, composteurs, mémo tri, réseau des déchèteries...) et dans une campagne d'information et d'incitation à la réduction des déchets.

→ *La communication autour du projet*

Pour informer les usagers de cette nouvelle méthode de tarification, la CCPS a envoyé un courrier à l'ensemble des habitants. Ce courrier leur présentait la décision de la CCPS et les informait d'une enquête de mise à jour du fichier des usagers du service public de prévention et de gestion des déchets. Des enquêteurs sont passés dans chaque foyer afin de mettre à jour le fichier des usagers du service et de faire l'état des lieux des bacs. Dans ce premier document, la mascotte de la TEOMi fait son apparition. Elle sera utilisée dans tous les documents concernant la tarification incitative édités par la suite.



mascotte de la TEOMi - CCPS

Un dépliant sur le lancement de la tarification incitative (TI) a été distribué dans toutes les boîtes courantes de l'année 2012. Celui-ci explique les étapes de la mise en place de la TI. Il explique également les raisons pour lesquelles la CCPS a décidé de faire évoluer le financement de la gestion des déchets. Les règles de la tarification incitative y sont expliquées précisant la prise en compte de la production annuelle d'ordures ménagères de chaque foyer et détaillant le calcul de la part fixe et de la part variable de l'impôt perçu. Il est précisé que tous les foyers du territoire sont concernés ainsi que, sous le format d'une redevance spéciale, les professionnels, artisans, commerçants et industriels. Un encart précise que l'année 2013 est un test « à blanc ». Les données réelles provenant de ce test permettront d'évaluer ce nouveau dispositif et de l'ajuster afin de le rendre le plus pertinent et équitable possible.



dépliants de présentation de la TEOMi- CCPS

À chaque étape clé, les élus communautaires ont été informés lors des commissions « Gestion des déchets et des déchèteries » de la CCPS et des conseils communautaires. Lors des conseils municipaux de 2012, les résultats de l'étude préalable ont été présentés aux élus des communes.

Le personnel de la CCPS et des mairies a été mobilisé dans le cadre de réunions internes d'information régulières. Les services des mairies ont reçu un mémento de la part de la CCPS pour la mise à jour du fichier des usagers. Cette note d'information explique l'utilité du fichier des usagers pour la mise en place de la TI et donne les coordonnées de la personne à contacter au sein de la CCPS pour avoir plus d'information. Un deuxième mémento a été envoyé aux mairies qui aborde les questions techniques de la mise à jour notamment la période, les horaires, les objectifs, les usagers concernés, l'organisme en charge de l'enquête. La liste des enquêteurs, précisant leurs nom, prénom et numéro de téléphone, est donnée. Pour finir, les agents sont informés de l'organisation et du déroulement de l'entretien d'enquête. Il est également précisé qu'il a été déposé dans toutes les boîtes aux lettres du territoire un courrier pour annoncer l'enquête. Grâce à ces courriers, les mairies contactées par les usagers étaient en capacité de répondre à leurs sollicitations. Ce deuxième courrier a également été envoyé aux services de la CCPS pour leur présenter la mise à jour du fichier.

Début 2013, les puces électroniques permettant l'identification des bacs par le camion de collecte ont été posées. Un courrier explicatif et un flyer ont été adressés aux usagers afin de leurs apporter les précisions nécessaires sur le fonctionnement des puces électroniques. Suite à la mise à jour du fichier des usagers, les bacs d'OMR et de tri sélectif de certaines habitations ont été jugés trop petits et devaient donc être remplacés par des bacs plus adaptés. Les usagers concernés ont reçu un courrier rappelant le projet de mise en place de la TI, l'enquête réalisée et expliquant que leurs bacs actuellement trop petits seraient remplacés à la période donnée en leur présence. Un flyer a été envoyé pour les usagers dont le bac d'or-

dures ménagères a été muni d'une serrure. En effet, lorsque les bacs ne peuvent être stockés dans un lieu fermé, la CCPS les a équipés d'une serrure dont seul l'usager à la clé pour éviter qu'ils ne soient utilisés par un autre usager.

Malgré les nombreuses visites des enquêteurs et la mobilisation des élus et services de chaque mairie, les usagers n'ayant pas encore été enquêtés ont été relancés par la CCPS par courrier. Le courrier adressé présente leur situation, la nécessité de participer à l'enquête pour la mise en place de la TI. Enfin, ils sont informés qu'à compter du lancement du test grandeur nature, le bac d'ordures ménagères résiduelles ne sera plus collecté. Les usagers sont donc invités à prendre rendez-vous pour l'enquête.

UNE PUCE SUR MON BAC À ORDURES MÉNAGÈRES ?

AVEC LA TARIFICATION INCITATIVE, LA COTISATION ANNUELLE PAYÉE PAR CHAQUE FOYER PREND EN COMPTE SA PRODUCTION D'ORDURES MÉNAGÈRES. CETTE PRODUCTION SERA MESURÉE PAR LE NOMBRE DE LEVÉES ENREGISTRÉES SUR UNE DURÉE DE 1 AN. C'EST CE CHIFFRE QUI PERMETTRA DE CALCULER LA PART VARIABLE PAYÉE CHAQUE ANNÉE PAR LE FOYER.

C'est pourquoi le bac gris doit être équipé d'une **puce électronique**. Les camions de collecte sont munis d'un système de lecture des puces qui permet de transmettre les données de collecte à la CCPS de façon informatisée.

Lors de chaque collecte souhaitée par l'usager (présentation du bac), une levée est enregistrée. Pour les professionnels ou les administrations qui disposent de plusieurs bacs à ordures ménagères, chaque bac présenté donne lieu à l'enregistrement d'une levée.

SCHEMA DE FONCTIONNEMENT

1 Identification du producteur

2 Recueil des données (nombre de levées)

3 Gestion des informations

4 Traitement par la CCPS : bilan des levées enregistrées sur l'année et transmission des données aux services fiscaux

UNE SERRURE SUR MON BAC D'ORDURES MÉNAGÈRES : EXPLICATIONS

UNE QUESTION ?
Contactez le service
Environnement
de la CCPS :
TEL 02 27 74 44 41
ou 03 27 70 74 30

POURQUOI EST-CE QUE J'AI DROIT A UNE SERRURE ?

En raison de l'absence d'un lieu de stockage fermé pour vos poubelles, votre bac d'ordures ménagères a été équipé d'une serrure afin d'éviter qu'il ne soit utilisé par un autre usager.

COMMENT CA MARCHE ?

La serrure s'ouvre automatiquement lors de la collecte. Le reste du temps, il faut la clé qui vous a été confiée pour pouvoir ouvrir le bac.

L'installation de la serrure s'est aussi accompagnée de la remise d'un bracelet en plastique de couleur rouge marqué « CCPS » : ce bracelet doit impérativement être conservé car c'est lui qui va déclencher la collecte de votre bac.

COMMENT UTILISER LE BRACELET ?

Quand vous souhaitez que votre bac d'ordures ménagères soit collecté, vous devez mettre le bracelet à sa poignée et le positionner en limite de chaussée, la poignée côté route.

En l'absence du bracelet, votre bac ne sera pas collecté.

Ce dispositif vous permet de gérer les levées de votre bac en fonction de vos besoins : le bracelet permet à la COVED de repérer votre demande de collecte.

[flyers d'information sur la puce et la serrure du bac OMR - CCPS](#)

La CCPS a également communiqué auprès de ses services et des mairies pour préparer le test grandeur nature du dispositif de tarification incitative. Ce mémento explique de façon rapide et claire la mise en place des TI sur le territoire avec notamment :

- les dates du test initialement prévu de mars à juillet 2013, reportées du 1^{er} juillet 2013 au 31 décembre 2014 ;
- les pourcentages de la part fixe et de la part variable et le nombre de levées automatiquement comptabilisées ;
- l'intérêt du test grandeur nature et l'évaluation du montant de la cotisation en fonction des résultats ;
- les étapes pour préparer le test avec l'harmonisation des couleurs des couvercles de bacs pour certaines communes, la mise à jour de la dotation pour chaque foyer et la pose d'une puce ;
- les objectifs de la mise en place de la TI ;

- les usagers concernés : les ménages, les professionnels et les administrations ;
- les outils à disposition pour en savoir plus : le site internet de la CCPS, le mémo tri, l'ambassadrice du tri et l'animatrice développement durable, le guide « Comment réduire ses déchets ménagers : Réduire, réutiliser, recycler », stop pub, composteurs à prix réduit, le simulateur en ligne, réunions publiques courant 2013...

Le test grandeur nature du dispositif a eu lieu du 1^{er} juillet 2013 au 31 décembre 2014. Le service de collecte des ordures ménagères a fonctionné normalement avec l'enregistrement du nombre de levées effectuées du bac d'OMR pendant cette période pour permettre par la suite de simuler l'impact de la tarification incitative pour les foyers.

En juillet 2013, pour accompagner ce test, la CCPS a distribué aux usagers un « cahier spécial » sur la TEOMi. Ce document de quatre pages explique le contexte dans lequel la CCPS a décidé de mettre en place la TEOMi, rappelle le calendrier, détaille le calcul de la TEOMi et les premiers tarifs avec les montants de la levée en 2013. Le choix de comptabiliser automatiquement 17 levées par foyer est également précisé ainsi que son éventuelle révision en fonction des résultats du test grandeur nature. Les usagers sont également informés de :

- l'enregistrement des levées et du calcul de la part variable réalisés informatiquement ;
- la mise à disposition de sacs prépayés en vue de pallier un éventuel surplus exceptionnel d'ordures ménagères ;
- la mise en application de refus de collecte en cas de contenu trop tassé ou non conforme à la consigne de tri ou si le bac présenté n'est pas pucé.



Document à conserver

Tout ce que vous devez savoir !

La Communauté de Communes du Pays sablesmois déploie depuis plusieurs années de nombreuses actions pour améliorer les coûts, sensibiliser les habitants, réduire l'impact des collectes sur l'environnement et améliorer le tri sélectif. Cependant, les volumes de déchets collectés sur le territoire continuent d'augmenter, en parallèle à la hausse constante des coûts de gestion collectée et traitée. Au-delà de ça, la réduction des déchets devient aujourd'hui une priorité, à la fois pour mieux gérer nos dépenses et pour préserver nos ressources naturelles. A ces nécessités environnementales et économiques s'ajoute une obligation réglementaire : la loi du 3 août 2009 dite "Greenfield" impose d'appliquer une "part variable" dans le financement de la gestion des déchets ménagers. L'échance imposée aux collectivités en 2013 : nous avons donc plus d'un an et demi pour nous préparer, ensemble, à ce changement. Nous avons tous à gagner, car certains : sur le plan collectif (tout d'abord, sur celle envisageant les hausses répétées des coûts de collecte et de traitement (notamment répercutés sur la feuille d'impôt), et sur le plan individuel, pour les bons trieurs qui pourront suivre et maîtriser leur consommation de services. L'année 2013 est celle du lancement du test grandeur nature de dispositif choisi par les élus de la CCPS : votre participation est indispensable en vue d'un système plus responsabilisant et plus transparent en 2015 !

Michel WALLERAND, Président de la CCPS.

**“Part incitative” “Tarification incitative”...
Qu'est-ce que c'est ?**

Aujourd'hui, le service public de collecte, de tri et de traitement, confié à la CCPS, est financé par la TEOM (Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères). Demain, la TEOMi (Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères Incitative) comprendra une part variable calculée en fonction de l'utilisation du service par l'usager, donc de la quantité de déchets que son foyer génère. Tous les contribuables sont concernés par la TEOMi. Ce nouveau système remplacera le mode de financement existant et ouvre une nouvelle époque dans notre rapport aux déchets.

Du 1^{er} juillet 2013 au 31 décembre 2014
→ Phase de test grandeur nature des modalités de départ d'un bon nombre de levées enregistrées sur les 1^{ers} premiers mois sans adresse à chaque foyer.

A partir d'octobre 2015
→ Réception du 1^{er} avis d'imposition concernant la part fixe et la part variable de la TEOMi, pour la consommation de services en 2014. À partir de fin janvier 2015, les "usagers" commenceront à compter !

La période de test grandeur nature a toute son importance car elle permet d'analyser et d'adapter le dispositif en fonction des résultats obtenus. ATTENTION ! Les tarifs présentés dans ce document sont ceux d'une simulation concernant l'année 2013 qui n'a pas de valeur contractuelle. Ils ne sont pas opposables.

cahier spécial sur la TEOMi – CCPS

Des astuces pour moins sortir le bac d'OMR sont données comme l'amélioration du geste de tri grâce au mémo tri, la diminution des déchets à la source avec l'aide du guide « Comment réduire ses déchets ménagers : réduire, réutiliser et recycler », le compostage des déchets de cuisine et de jardin avec un composteur, déposer les déchets encombrants en déchèterie...

Pour les questions plus précises sur la poubelle grise ou sur le mode de calcul de la TEOMi, la CCPS a rédigé un document avec les questions fréquentes des usagers et les réponses apportées. Édité en version papier, il est également disponible en téléchargement sur le site de la collectivité. Les questions reçues sont très variées, en voici quelques exemples :

Pour la TEOMi :

- Est-ce que certains sont exonérés de la TEOMi ?
- Je possède une maison en vente qui est actuellement vacante : est-ce que je vais payer la TEOMi ?
- Mon garage est inclus dans le calcul de la TEOMi alors que je n'ai pas de bac, est-ce normal ?
- Si je ne présente jamais de poubelle, je ne paierai rien ?
- Si mon bac n'est pas muni de puce, sera-t-il quand même ramassé ?
- J'habite dans un immeuble et je jette mes déchets dans un grand bac, comment va-t-on calculer ma production de déchets ?

Pour la poubelle grise :

- Quelle est la responsabilité de l'utilisateur vis-à-vis de son bac à ordures ménagères ?
- Mon bac a été volé, que faire pour qu'il soit remplacé ?
- Comment optimiser l'utilisation de mon bac gris ?
- Est-ce qu'il y a des règles à respecter pour que mon bac soit collecté ?
- Je déménage, que faire de ma poubelle ?
- J'ai récupéré un bac qui me sert d'appoint pour mes ordures ménagères, est-ce que je peux le présenter à la collecte ?

La CCPS a réalisé un mémento à l'attention des services des mairies pour leur expliquer plus précisément le fonctionnement général des sacs post-payés (mode d'utilisation, coûts et facturation). Les sacs post-payés sont destinés à compléter le bac gris pour pallier un surplus occasionnel d'ordures ménagères résiduelles à évacuer. Il est également précisé qu'un stock de post-payés est mis à la disposition des mairies, contre signature, par la CCPS qui effectue la comptabilité des ventes. C'est ensuite à la mairie de mettre à disposition les sacs payants pour les usagers. Les achats de sacs effectués par les foyers en mairies sont comptabilisés au fur et à mesure pour être ajoutés au montant de la part variable du foyer de l'année suivante.

En phase de test jusqu'au 31 décembre 2014, la CCPS a envoyé un courrier début 2014 aux usagers pour les informer que le nouveau système était en place depuis juin 2013 et jusque fin 2014 et que le nombre de présentations du bac OMR à la collecte est enregistré depuis la date de l'installation de la puce électronique. Un récapitulatif des levées et le mode de calcul de la TEOMi sont donnés pour faire une première évaluation de la consommation sur 12 mois et ainsi calculer le montant potentiel de la part variable de la TEOMi. Pendant la phase de test, les usagers du service ont remonté leurs remarques à la CCPS, soit environ 450 appels.

La TEOMi, comment ça marche ?

La TEOMi apparaît sur la feuille d'imposition du foncier (comme la TEOM actuellement), avec une année de décalage. Ainsi, je paye en 2015 en fonction de ma consommation du service du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014. Les avis d'imposition sont envoyés dans les foyers par les services fiscaux en septembre ou octobre de chaque année.

Quoi qu'il arrive, un nombre minimum de 17 levées par an vous sera facturé : il correspond à une utilisation minimum du service et non pas à une obligation !

Quelle que soit la consommation du service, le coût de la levée est identique de la 1^{re} à la 52^{ème} levée de l'année.

La TEOMi intègre dans son calcul :

- une **part fixe** (assimilable à un abonnement), qui correspond à 70 % de la TEOM actuelle et qui couvre les frais fixes de gestion des déchets ménagers. Cette partie de la TEOMi est toujours basée sur votre foncier. Elle est directement calculée par les services fiscaux : elle peut donc varier indépendamment des décisions de la CCPS.
- une **part variable** qui dépend du nombre de levées annuel du bac d'ordures ménagères. Le montant de la part variable dépendra donc de ce que vous jetez.

Comme c'était déjà le cas, la feuille d'imposition est envoyée au propriétaire. Celui-ci peut répercuter cette taxe sur son ou ses locataire(s).

Pour maîtriser votre budget, présentez votre bac d'ordures ménagères à la collecte uniquement quand il est plein. Chaque fois que vous ne le présentez pas à la collecte, vous « économisez » une levée.

Montant global de la TEOMi (part fixe + part variable)

Montant de la part variable « part incitative de la taxe d'ordures ménagères »

Tableau des taxes foncières 2014 - Détail du calcul des cotisations

Classement	Quantité de logements	Taux communal	Dispositifs	Taux de la taxe d'habitation	Taux de la taxe foncière	Taux de la taxe d'habitation	Taux de la taxe foncière
Foyer 2013	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2014	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2015	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2016	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2017	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2018	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2019	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2020	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2021	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2022	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2023	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2024	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2025	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2026	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2027	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2028	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2029	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%
Foyer 2030	8,33%	%	18,67%	0,162%	0,162%	0,162%	0,162%

Document sur l'instauration de la TEOMi - CCPS

Pour évaluer le montant de votre TEOMi, vous pouvez demander un historique de vos levées au service Environnement de la CCPS. Vous pouvez également faire une simulation de calcul sur le site internet de la CCPS : www.ccpays-solesmois.fr

Au cours de l'année 2014, la CCPS a édité un document de 4 pages sur l'instauration de la TEOMi à compter du 1^{er} janvier 2015. Le fonctionnement de la tarification incitative et le principe de la levée sont brièvement rappelés. Une partie de ce document fait un retour sur les débuts de la période de test et en démontre l'importance pour d'une part, configurer les modalités de mise en œuvre définitive de la TEOMi pour 2015 et d'autre part, apprendre à trier les déchets de façon systématique, réfléchir aux comportements d'achat, composter ses déchets de cuisine et de jardin... Il est expliqué que la TEOMi apparaît sur la feuille d'imposition du foncier comme anciennement la TEOM avec une année de décalage. Ainsi, les foyers paient en 2015 en fonction de leur utilisation du service du 1^{er} janvier au 31 décembre

2014. Pour plus de facilité de compréhension, la CCPS a présenté une feuille d'imposition comprenant la taxe foncière et a mis en avant la part fixe et la part variable de la TEOMi. Les règles de la collecte sont rappelées ainsi que la mise à disposition de sacs payants pour faire face à une production exceptionnelle d'ordures ménagères. Il est demandé de signaler à la CCPS tout changement dans la composition du foyer ou un déménagement le plus rapidement possible. Des solutions mises à disposition par la CCPS comme les composteurs ou les déchèteries et des astuces comme changer les comportements d'achat ou limiter le gaspillage alimentaire sont encore proposées pour réduire la production d'ordures ménagères. Des réunions publiques ont également été organisées dans les différentes communes pour présenter la TEOMi. Un simulateur du calcul de la TEOMi a été mis en ligne sur le site internet de la CCPS www.ccpays-solesmois.fr afin que chacun puisse évaluer sa TEOMi selon un nombre de levées.

[simulateur de TEOMi en ligne de la CCPS](http://www.ccpays-solesmois.fr)

La TEOM incitative a été instaurée le 1^{er} janvier 2015. Depuis, la CCPS a édité deux nouveaux 4 pages distribués avec le journal de la CCPS dans les boîtes aux lettres des usagers du territoire.

Les nouveaux usagers emménageant sur le territoire sont informés par les agents de la CCPS du fonctionnement de la tarification incitative et dirigés vers le site internet notamment sur le simulateur de TEOMi.

En 2018, la CCPS a édité son nouveau guide du tri intitulé « Trier pour mieux recycler ». Ce document rappelle les jours de collecte, les consignes de tri, les solutions à disposition des

usagers pour réduire leurs ordures ménagères résiduelles, les erreurs de tri fréquentes et le fonctionnement de la tarification incitative.

Ce qu'il faut retenir...

La communication individuelle par courrier a été privilégiée par la communauté de communes du Pays Solesmois autant pour les usagers que pour les services des administrations. À chaque étape les usagers ont été personnellement informés par courrier accompagné de cahier « spécial » ou « central » toujours en quatre pages. Le fait de recueillir les questions fréquentes des usagers sur la TEOMI et de les répertorier avec les réponses de la collectivité dans le magazine qui est distribué à tous les usagers permet de montrer que la collectivité prend en compte les interrogations des usagers et de partager les réponses avec tous.



2.2 Communauté de communes Terres Toulaises

FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers	Région	Grand Est
Nombre d'habitants	45 000	Nombre de communes	42

→ *Le contexte local*

La communauté de communes Terres Toulaises (CC2T) s'est formée le 1^{er} janvier 2017 de la fusion de la communauté de communes du Toulais (CCT) et de celle de Hazelle-en-Haye. La nouvelle communauté de communes regroupe 42 communes sur un territoire de 473 km² et comprend 45 000 habitants. La CC2T assure la collecte, le traitement et la valorisation des déchets sur son territoire. Les ordures ménagères résiduelles sont collectées en porte-à-porte dans des bacs roulants pucés et en apport volontaire dans des conteneurs semi-enterrés dans certains quartiers et au pied de certains immeubles. Les déchets d'emballages recyclables sont collectés en apport volontaire en conteneurs semi-enterrés ou aériens. Certaines communes sont collectées en porte-à-porte en sacs pour les déchets d'emballages recyclables.

Les déchets d'emballages recyclables collectés en multimatériaux sont triés au centre de tri LORVAL de Fameck. Les ordures ménagères résiduelles collectées sont déchargées sur le site de LORVAL puis acheminées en Centre de Stockage des Déchets Ultimes de Lesménils où elles sont enfouies. Une partie du méthane issu de la fermentation des déchets est valorisée en énergie et permet d'alimenter 5 000 foyers en électricité. La communauté de communes Terres Toulaises gère aussi deux déchèteries accessibles à tous les particuliers résidant sur son territoire munis d'un badge.

→ *Le projet*

En 2010, dans un contexte de hausse des coûts prévue avec l'évolution de la TGAP et des quantités de déchets résiduels particulièrement élevées (290 kg/hab./an d'OMR), la communauté de communes du Toulais (CCT), a souhaité, à l'époque, entreprendre une réforme de fonctionnement de son service de collecte et de traitement des déchets ménagers et assimilés. Cette réforme portait sur les modes de collecte et sur la mise en place d'une tarification incitative. Elle a été décidée suite aux résultats de l'étude d'optimisation de la gestion

des déchets lancée en 2009 par la CCT. La TEOMi est composée d'une partie fixe de la taxe, toujours calculée sur la base foncière de l'habitation, le restant, c'est à dire la part variable, étant calculée sur la quantité d'ordures ménagères produites par l'utilisateur.

→ La communication autour du projet

La communauté de communes du Toulois a annoncé la mise en place d'une nouvelle tarification aux usagers dans son bulletin d'expression « Energies communautaires » de septembre 2010. Les usagers ont ainsi appris les raisons pour laquelle la collectivité avait choisi ce nouveau mode de fonctionnement, à savoir la constante augmentation de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et la nécessité d'agir pour réduire la part des déchets résiduels. D'autres éléments sont également précisés tels que le mode de collecte en fonction du lieu de résidence, la simplification du tri des déchets recyclables en deux flux, multimatériaux et verre, l'application de la nouvelle tarification incitative, aux ordures ménagères résiduelles uniquement. Il est également précisé que le tarif se compose d'une part fixe et d'une part variable. Pour finir, les outils à disposition pour réduire ses déchets sont listés : déchèteries, composteurs individuels, sacs cabas pour le tri, plate-forme de déchets verts.



article présentant la tarification incitative dans le magazine de septembre 2010 - communauté de communes du Toulois

En janvier 2011, le conseil de communauté a entériné les tarifs à blanc, susceptibles d'évoluer en cours de test selon les résultats obtenus en matière d'amélioration du geste de tri et de réduction à la source de la production de déchets. La période de test à blanc de la facturation incitative du service d'ordures ménagères s'est échelonnée du 1^{er} juillet au 31 décembre

2011 pour les zones pavillonnaires et rurales dotées en bacs, soit sur 2/3 du territoire de la CCT. Une plaquette d'information a été adressée aux usagers pour les informer de ce test à blanc, de la distribution de bacs neufs équipés d'une puce électronique et des nouvelles modalités liées au système de tarification incitative. En parallèle, la CCT mettait à disposition sur demande, un petit guide de l'usager pour répondre aux questions élémentaires sur le service « déchets ménagers » et un guide sur les « éco-achats ». Des outils de communication ont également été conçus :

- un guide du tri 2011 ;
- des poubelles pédagogiques présentant une face transparente qui montrent concrètement l'utilité de trier ses emballages recyclables au quotidien ;
- un composteur pédagogique ;
- des affiches sur la réduction à la source des déchets : consommation « responsable », gaspillage alimentaire et astuces pour l'éviter, compostage individuel, etc.;
- des articles de presse ont été diffusés sur le thème des déchets et du tri ;
- des « STOP PUB » réédités et disponibles dans les communes, à la CCT et sur les stands d'information.

DU NOUVEAU POUR NOS DÉCHETS

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

À compter du 1er juillet 2011, votre taux d'élimination des ordures ménagères dépendra du nombre de sorties de votre poubelle. Elle comprendra deux parties :

- une part variable en fonction de votre production de déchets,
- une part fixe (abonnement) qui garantit le financement des services associés (collecte, décharge, points de...)

Dès le 1er mars, les équipes de la société SITA Lorraine procéderont à la distribution, à votre domicile, d'un bac neuf équipé d'une puce électronique permettant sa identification et son comptage lors de la collecte.

À cette occasion, vous recevrez également un guide de tri, et votre ancien bac sera repris pour être recyclé.

Le nouveau système de tarification incitative sera géré via la taxe foncière. C'est donc le propriétaire du logement ou de la maison qui recevra l'impôt. Si vous êtes locataire, vous devrez au verso de ce courrier une **procuration** à transmettre à votre propriétaire. Sans ce document signé, le bac ne pourra vous être remis lors de la distribution.

Des dispositions sont prévues en cas où vous seriez absent le jour du dépôt (points de distribution), mais aussi pour tous les particuliers (habitat collectif, professionnels...).

Attention, dès le 1^{er} juin 2011, seuls les nouveaux bacs seront collectés !

Alléger le bac à ordures ménagères grâce à un tri sélectif méticuleux, c'est agir efficacement tous ensemble pour la préservation de votre environnement !

PLANNING DE DISTRIBUTION PRÉVISIONNEL

- Du 1^{er} au 4 mars : Montcaumon et Bionville, Anzilly, Rogeville, Haillet, Tour Sarraz, Bionville, Bionville, Lognon
- Du 08 au 11 mars : Trondes, Lutz, Buzilly, Rogny-dernière-Bois, L'Annoaille-dernière-Fois, Lay-Saint-Rémy, Chauxes-la-Croix-Guy
- Du 15 au 18 mars : Chaisy-Ménillot, Dampremont, Encoignat, Pierre-le-Treuche, Chauxvau, sur-Meuse
- Du 22 au 25 mars : Domremont-le-Toul, Ervy-sur-Fort
- Du 29 mars au 1^{er} avril : Ervy-sur-Fort, Toul
- Du 05 avril au 15 avril : Toul

Pour plus d'informations, contactez le n° vert : 0 800 019 019

vos poubelles vont compter pour la nature

MISE EN PLACE DE LA TARIFICATION INCITATIVE DES DÉCHETS MÉNAGERS

UNE NOUVELLE POUBELLE « INTELLIGENTE »

Elle remplace le bac à ordures ménagères, actuellement calé uniquement selon la valeur locative de chaque habitation. Elle comporte une puce fixe, calquée sur la valeur locative et une part variable proportionnelle à la taille de votre foyer et du nombre de bacs de bac sera vidé.

LES TARIFS

Part fixe = 75 % du coût global avec 17 litres
Part variable = 25 % du coût global avec 1 forfait par type de bac
• 36€13 €/an / an
• 20€13 €/an / an
• 14€13 €/an / an

Plus à la limite la part de la 3^{ème} partie... 1,2€

MOINS DE DÉCHETS ET UN MEILLEUR TRI

La tarification incitative a pour but de réduire les déchets ménagers et d'inciter au tri. Vous continuez à déposer les emballages recyclables dans les bacs de tri appropriés. Un sac de tri réutilisable est à votre disposition dans votre maison.

EN TRIANT, J'Y GAGNE !

« Plus je trie mes déchets recyclables, moins je remplis mon bac d'ordures ménagères et moins je le présente à la collecte ».

plaquettes d'information sur les nouvelles modalités pour les particuliers - communauté de communes du Toulois

Les usagers peuvent accéder au règlement de collecte des déchets ménagers et assimilés adopté en conseil communautaire le 16 décembre 2011 depuis le site internet de la communauté de communes du Toulois. Il définit le cadre général d'application de la collecte des

déchets ménagers et assimilés (DMA) sur le territoire de la collectivité. Ce document, assez technique, détaille les modalités de fonctionnement telles que celles liées à l'accès ou à l'exécution du service. Aussi, les habitants pouvaient y trouver la liste précise des déchets exclus de la collecte en fonction des flux ainsi que leurs solutions d'élimination. D'autres informations comme les obligations de la collectivité ou de l'utilisateur, la tarification ou les conditions de collecte étaient précisées. Aujourd'hui, ils peuvent toujours accéder à ce document mis à jour.

En 2012, le reste de la population de la CCT (habitat urbain, vertical et la commune de Foug) est entré dans la phase test de la collecte incitative lors de la mise en service des équipements pour une comptabilisation des dépôts à partir de 2013. Après la mise en place des bacs pucés sur le secteur rural et semi-urbain, la CCT a réalisé la phase d'implantation et de mise en service de points d'apport volontaire pour la collecte des ordures ménagères résiduelles et des déchets recyclables, verre et emballages ménagers, dans le centre-ville de Toul et le quartier ville haute. Cette étape a mobilisé en grande partie le service avec une importante communication réalisée auprès des 10 000 habitants concernés par ce nouveau dispositif de collecte. Pour cela la totalité des foyers de la ville haute et de l'extra-muros concernés par l'accès aux conteneurs enterrés par badges a été visitée par deux ambassadeurs du tri. L'utilisation du badge d'accès aux conteneurs leur a été expliquée et un rappel a été fait sur les consignes de tri, la déchèterie, le stop pub, ... Des tracts reprenant les informations leur ont été distribués et des affiches ont été disposées en entrées d'immeubles. La phase de test pour l'apport volontaire a eu lieu de juillet à décembre 2012. Ainsi chaque foyer a pu avoir un relevé individualisé de ses levées-test. Pour les accompagner dans ce changement, les usagers ont reçu un premier courrier en mai 2012 du bailleur HLM Toul Habitat en partenariat avec la communauté de communes du Toullois. Il informe de la mise en place des nouveaux conteneurs d'apports volontaires accessibles par badge pour les ordures ménagères et librement pour les déchets d'emballages recyclables. La phase de test est détaillée avec le passage des ambassadrices du tri pour présenter le nouveau système de gestion des déchets et la distribution des badges par le prestataire de collecte. Le mode d'emploi du conteneur à ordures ménagères présent au dos du tract est redonné dans le courrier. Un deuxième courrier leur a été envoyé en juillet 2012 lors de la mise en service des nouveaux conteneurs et du lancement de la phase test. Un troisième courrier a été envoyé en décembre 2012 précisant à nouveau les raisons de la mise en place de la tarification incitative, le mode de calcul (part fixe, part variable) et le calendrier de mise en application.

J'aime le Toulouais, J'AGIS !

de DÉCHETS + de TRI avec la TEOMI

*Nas d'investissement des Ordures Ménagères avec une part locale.

A compter du 15 septembre et suite au ramassage progressif des bacs, la collecte des ordures ménagères se fait exclusivement en point d'apport volontaire, dans les conteneurs dédiés, accessibles par badge. La phase de test a lieu jusqu'au 31 décembre 2012. Les badgeages n'ont donc pas d'incidence sur votre facture pour l'instant.

RISQUES ENCOURUS EN CAS DE DÉPÔT SAUVAGE

Pour des raisons de salubrité publique, de sécurité et de maintien d'une qualité de vie, il est interdit de déposer des déchets en dehors des conteneurs prévus à cet effet.

Tout dépôt sauvage de déchets ou tout dépôt d'ordures ménagères dans les bornes de tri est interdit.

En application de l'article R635-8 du code pénal, vous êtes passible d'une contravention de 5^e classe pouvant aller jusqu'à 1500 €, ainsi que la confiscation du véhicule ayant servi à commettre l'infraction.

Les dépôts sauvages font l'objet d'une enquête par un agent assermenté de la Ville de Toul.



Les ambassadrices du tri à votre disposition au 06 87 84 54 32 et 06 87 85 11 67

VOUS N'AVEZ PAS ENCORE VOS BADGES ?

Rendez-vous aux prochaines permanences de retrait des badges :

→ mercredi 12 septembre de 9h à 17h

→ lundi 17 septembre de 8h à 10h

→ mardi 18 septembre de 10h à 12h

→ mercredi 19 septembre de 12h à 15h

→ jeudi 20 septembre de 8h à 10h

→ vendredi 21 septembre de 12h à 16h

à l'agence SITA de Toul, 470 rue Marie Marvingt, pôle Industriel Toul Europe, secteur B.

Les locataires doivent impérativement présenter la précaution signée par le propriétaire pour se voir remettre les badges (disponible auprès de la CCT ou en ligne sur www.cctoulois.com).

CONTENEURS À DÉCHETS MÉNAGERS : MODE D'EMPLOI



A SAVOIR

Chaque badgeage correspond à 1 dépôt.

- La trappe de dépôt des ordures ménagères peut contenir 80 litres.
- Les déchets doivent être mis en sac avant d'être déposés dans le conteneur.
- Il ne faut pas tasser les déchets dans la trappe.
- La trappe doit être refermée pour que les ordures tombent dans le conteneur.
- Les emballages recyclables et le verre sont déposés dans les conteneurs en libre accès.
- Les emballages recyclables et le verre sont déposés dans les conteneurs en libre accès.
- Il est interdit de déposer des déchets autres que les ordures (encombrants, déchets liquides ou dangereux) dans le conteneur.
- Il est interdit de déposer des déchets au pied des conteneurs.
- Tout problème éventuel est à signaler à la CCT.

Communauté de communes du Toulouais - rue Mémorial du Génie à Ecrouves
03 83 43 93 76 - contact@cctoulois.com - www.cctoulois.com

tract sur le nouveau système de tarification incitative et l'utilisation des badges - communauté de communes du Toulouais

Prochainement dans votre quartier...

installation de conteneurs semi-enterrés

- des conteneurs plus pratiques accessibles 24h/24
- un tri facilité
- un quartier plus propre
- un cadre de vie amélioré

Le Toulouais réorganise la gestion des déchets



Prochainement dans votre quartier...

installation de conteneurs enterrés

- des conteneurs plus pratiques accessibles 24h/24
- un tri facilité
- un quartier plus propre
- un cadre de vie amélioré

Le Toulouais réorganise la gestion des déchets



affiches sur les nouveaux conteneurs d'apports volontaires - communauté de communes du Toulouais

En 2013, la communauté de communes du Toulouais a mis à disposition un nouveau guide du tri en mairies et sur son site internet. Réédité chaque année, il reprend les informations du règlement de collecte de façon plus condensée avec plus de visuels. De plus, les résultats en ratio kg/hab./an des ordures ménagères, des emballages et du verre figurent par année dans le guide de tri. Les habitants voient ainsi directement la progression de la performance de

leur geste. La version 2015-2016 décrit la TEOMi et donne son mode d'emploi ainsi que les premiers résultats chiffrés de la réduction des déchets depuis 2011. Les modes de collecte et de tri en fonction des flux, les jours de collecte pour chaque commune, les solutions pour les autres déchets tels que les déchets verts, les encombrants, les DASRI, les textiles sont également repris. Les questions les plus fréquentes et leurs réponses ont été intégrées dans le document dans des encarts. Le magazine de la CCT « Energies communautaires » de janvier 2013 présente un article sur les équipements mis en place pour la tarification incitative, le système de tarification et des réponses de la CCT aux idées reçues sur ce nouveau système de facturation.

Pour lutter contre les dépôts sauvages principalement sur les points tri et points de collecte enterrés, la communauté de communes du Toullois a lancé en 2013-2014 une campagne de communication pour faire réagir les usagers et tenter de limiter le phénomène. Menée avec l'appui d'une agence de communication, cette campagne a décliné plusieurs outils :

- trois affiches différentes qui se sont succédées sur quatre semaines sur le mobilier urbain de Toul ;
- un guide de tri réactualisé ;
- le « covering », l'habillage de périscopes de conteneurs enterrés en impliquant le club photo amateur de Toul ;
- des totems d'information pour les communes ;
- l'habillage du véhicule de service aux couleurs de la campagne ;
- des stands portatifs ;
- des bâches imprimées ;
- des panneaux d'informations.



affiches pour lutter contre les incivilités - communauté de communes du Toullois



« covering » de conteneurs enterrés - communauté de communes du Toulous



stands portatifs - communauté de communes du Toulous

Suite à la fusion du 1^{er} janvier 2014 entre la communauté de communes du Toulous et la communauté de communes des Côtes en Haye, huit communes de cette dernière ont été dotées en bacs pucés à partir d'octobre. Au préalable, deux réunions publiques ont été organisées pour expliquer les changements et le passage de la redevance des ordures ménagères à la TEOMi devant être appliquée en 2016 sur la base des levées de bacs de l'année 2015. Les changements de bacs et des conteneurs se sont accompagnés d'une communication en porte-à-porte sur les nouvelles modalités de collecte des bacs et les consignes de tri. Deux ambassadrices du tri ont donc accompagné cette dotation en informant les usagers des huit communes sur le nouveau système de gestion des déchets.

La communauté de communes du Toulous a rencontré des difficultés dans l'implication des propriétaires vis-à-vis de leurs locataires dans l'application de la TEOMi. La TEOMi fait partie de la taxe foncière adressée aux propriétaires qui ne sont pas toujours les résidents des habitations. La CCT a donc réalisé une communication spécifique à l'attention des propriétaires en leur adressant une plaquette « la TEOMi, mon locataire et moi » pour qu'ils la transmettent à leurs locataires avec les quittances de loyer. À l'intérieur, le locataire trouve des informations sur le fonctionnement des conteneurs enterrés et des bacs pucés, les démarches à suivre en cas de déménagement et le calcul de la part incitative de la TEOMi. Quant aux propriétaires, ils peuvent y trouver la méthode de facturation des déchets pour leurs locataires. Un courrier a également été envoyé aux propriétaires sur la mise en place de la TEOMi accompagné d'un relevé donnant une estimation de la taxe 2014 relative aux déchets collectés en 2013.



plaquette «la TEOMi, mon locataire et moi» - communauté de communes du Toulousain

Les usagers ont reçu fin d'année 2014 leur première facturation de la TEOMi sur la production de déchets de l'année 2013.

La CCT a aussi accompagné ses usagers pour réduire leur production de déchets à travers un programme de prévention des déchets 2012-2016 signé avec l'ADEME. Huit axes de réduction des déchets ont été déterminés à savoir : le réemploi, la réduction des déchets fermentescibles, la promotion de l'éco-consommation, l'éducation à la prévention des déchets, le développement des bonnes pratiques des entreprises, l'éco-exemplarité de la collectivité, la réduction des imprimés publicitaires. Ce programme sur cinq ans a permis de développer de nouvelles actions concrètes réduisant les apports de déchets comme la création d'une deuxième déchèterie ou d'une ressourcerie et en a relancé certaines comme le compostage. Un nouveau service de collecte des encombrants destiné aux personnes âgées, à mobilité réduite ou ne disposant pas de véhicule a vu le jour. De nouveaux conteneurs pour la collecte des textiles ont été mis en place permettant de mailler le territoire. La CCT a développé des lieux de collecte des déchets verts pour désengorger la déchèterie communautaire et pour proposer un service de proximité à ses habitants. Des autocollants « stop pub » ont été remis à l'ensemble des foyers visités dans le cadre de la communication effectuée en porte-à-porte par les ambassadeurs du tri.

Les premiers retours sur la tarification incitative après un an de mise en place ont été présentés aux usagers dans le magazine de la CCT « Energies communautaires » d'octobre 2014.

En 2016 de nombreux habitants ont été sensibilisés par l'ambassadrice du tri en porte-à-porte qui leur a expliqué la TEOMi et présenté les différentes méthodes permettant de diminuer les tonnages (composteurs, « stop pub »...).

À la suite de la nouvelle fusion de la communauté de communes du Tolois et de la communauté de communes de Hazelle-en-Haye en janvier 2017 pour créer la communauté de communes Terres Tolloises, le périmètre d'application de la TEOMi s'étend aux communes de l'ancienne communauté de communes de Hazelle-en-Haye. Le premier magazine d'information de la communauté de communes Terres Tolloises de juillet 2017 présente les tarifs 2017 de la part incitative et précise que la comptabilisation des levées de bacs pour les habitants de ces communes démarre donc en 2017 pour être « facturée » fin 2018, dans le cadre de l'impôt foncier.

Ce qu'il faut retenir...

Les outils de communication sous différentes formes (courrier, stands, ambassadeurs du tri, distribution de documents d'informations, affichage...) permettent de toucher un public varié et faire passer le message à un maximum de personnes ne recherchant pas forcément le même degré d'information. La mise à disposition d'outil de communication pour les propriétaires est un plus pour toucher les locataires. La présence de la collectivité sous forme de stand lors d'événements sur le territoire est un moyen supplémentaire de toucher de façon plus directe les usagers afin de les informer sur les bons gestes de tri, les outils à leur disposition et les sensibiliser sur les incivilités. Additionnés aux différents courriers envoyés, les usagers ont obligatoirement été touchés. La tarification incitative a permis de remettre l'utilisateur au centre du service public et à le rendre acteur dans l'utilisation des moyens pour faire baisser sa production de déchets.

3. EXPÉRIMENTER LE TRI À LA SOURCE DES BIODÉCHETS

3.1 Communauté d'agglomération du Pays de Grasse



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Provence-Alpes-Côte d'Azur
Nombre d'habitants	100 000	Nombre de communes	23

→ *Le contexte local*

La communauté d'agglomération du Pays de Grasse (CAPG) est née le 1^{er} janvier 2014 de la fusion de la communauté d'agglomération Pôle Azur Provence, de la communauté de communes des Terres de Siagne et de la communauté de communes des Monts d'Azur. Elle regroupe 23 communes sur une superficie de 490 km² avec une population de plus de 100 000 habitants. La communauté d'agglomération du Pays de Grasse a pour compétence obligatoire la collecte et le traitement des déchets ménagers et assimilés (DMA). Le territoire de la CAPG est en extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages et expérimente la collecte des déchets alimentaires domestiques sur trois communes. Les biodéchets collectés sont traités au centre de valorisation organique pour produire du compost normé NFU 44-051. La collecte des déchets ménagers, ordures ménagères et tri sélectif, est réalisée en régie directe et par des marchés publics de prestations de service. La collectivité collecte les encombrants sur rendez-vous pour les personnes âgées et à mobilité réduite. Les habitants du Pays de Grasse disposent d'un réseau de sept déchèteries réparties sur le territoire accessibles gratuitement pour y déposer leurs déchets encombrants. Depuis 2003, la redevance spéciale est instaurée pour les professionnels. En 2014, la communauté d'agglomération du Pays de Grasse a rejoint le syndicat mixte d'élimination des déchets ménagers du Moyen Pays des Alpes-Maritimes (Smed) auquel elle a transféré sa compétence traitement des déchets.

→ *Le projet*

Afin de réduire le poids des ordures ménagères et d'anticiper la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte, le Pays de Grasse expérimente depuis mai 2018 la collecte séparée des biodéchets en porte-à-porte à l'échelle de trois communes de la vallée de la Siagne.

La loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) stipule :

« Le service public de gestion des déchets décline localement ces objectifs pour réduire les quantités d'ordures ménagères résiduelles après valorisation. À cet effet, il progresse dans le développement du tri à la source des déchets organiques, jusqu'à sa généralisation pour tous les producteurs de déchets avant 2025, pour que chaque citoyen ait à sa disposition une solution lui permettant de ne pas jeter ses biodéchets dans les ordures ménagères résiduelles, afin que ceux-ci ne soient plus éliminés, mais valorisés. »

Le terme biodéchet utilisé dans le cadre de la collecte intègre les préparations et restes de repas, les aliments périmés sans emballage et les textiles de cuisine.



déchets acceptés à la collecte des biodéchets - CA du Pays de Grasse

Sur les 15 000 habitants du secteur en expérimentation (7 220 foyers), ceux en habitat individuel sont invités à déposer leurs déchets alimentaires dans leur composteur individuel ou leur bac individuel, spécifique à cette collecte, de couleur marron de 120 litres avec réducteur de 40 litres. Les composteurs individuels sont mis à disposition des habitants qui possèdent un jardin par la communauté d'agglomération du Pays de Grasse en partenariat avec le syndicat mixte d'élimination des déchets (Smed). La collectivité propose également des ateliers de formation gratuits à destination des usagers ayant acquis un composteur individuel pour les aider à faire un compost de qualité. Pour ceux en habitat collectif, un bac marron spécifique est à disposition dans le local poubelle. Avant la mise en place de cette nouvelle collecte séparée des biodéchets, les ordures résiduelles ménagères étaient collectées deux fois par semaine. La nouvelle collecte des biodéchets est faite en substitution d'une collecte d'ordures ménagères résiduelles en porte-à-porte hormis pour les points de regroupement et pour les ensembles collectifs.

→ *La communication autour du projet*

Dans le cadre de l'expérimentation de cette nouvelle collecte séparée des déchets alimentaires, la communauté d'agglomération du Pays de Grasse a décliné un plan de communication complet afin de toucher un maximum d'habitants pour les informer au sujet des trois étapes clés de l'opération, à savoir :

- l'enquête de dotation en porte-à-porte de novembre à décembre 2017 ;
- l'équipement des maisons individuelles et habitats collectifs de janvier à avril 2018 ;
- le lancement de la collecte des déchets alimentaires en mai 2018.

Avant le lancement du plan de communication, les élus du secteur test ont été informés à l'occasion de réunions d'information pilotées par la CAPG. Cette étape cruciale pour la réussite du projet a pour objectifs de fédérer les élus autour de cette nouvelle opportunité de valorisation des déchets, de travailler conjointement sur le projet et de laisser une place au débat. Le but est de faire des élus des relais d'information décisifs du Pays de Grasse dans l'accompagnement des habitants et dans la modification de leurs habitudes de tri de leurs déchets.

Afin d'expliquer le projet de collecte des déchets alimentaires aux habitants et de leur présenter les deux matériels de tri bac et composteur mis à leur disposition, le Pays de Grasse a organisé une enquête en porte-à-porte auprès des habitants résidant en maisons individuelles. Un courrier d'information sur le lancement de l'enquête a été distribué en amont dans les boîtes aux lettres des maisons individuelles pour expliquer la démarche et annoncer le passage des enquêteurs. Lors de l'enquête en porte-à-porte, les enquêteurs ont donné aux usagers un dépliant explicatif. Celui-ci rappelle le contexte avec les objectifs de la loi TECV de 2015, la volonté de la CAPG d'anticiper l'obligation réglementaire par le lancement d'une collecte expérimentale des déchets alimentaires sur trois communes volontaires. Il détaille aussi les consignes de tri des déchets concernés.



flyer explicatif- CA du Pays de Grasse

Un article a été relayé dans les journaux municipaux indiquant les quatre phases de la mise en place de l'expérimentation de la collecte des déchets alimentaires dans la vallée de la Siagne :

1. l'enquête domiciliaire auprès des foyers afin de les informer et qu'ils choisissent le matériel dont ils souhaitent bénéficier gratuitement pour trier leurs déchets alimentaires : bac de collecte, composteurs individuel, bio seau, deux rouleaux de sacs compostables par an et par foyer... ;
2. les réunions publiques d'information prévues dans chaque commune avec la date, l'heure et le lieu précisés ;
3. l'équipement des foyers avec le matériel choisi lors de l'enquête de terrain ;
4. la date de lancement officiel de la collecte.



parution municipale – CA du Pays de Grasse

Trois réunions publiques ont donc eu lieu, une dans chaque commune, afin de répondre à l'ensemble des interrogations des habitants. Organisées les lundis à 18 h 30, les réunions ont rassemblé entre 80 et 100 personnes à chaque date. Le projet a été détaillé aux habitants puis un moment d'échange était prévu pour répondre aux questions : dans quelle situation sont-ils ? Pourquoi changer le mode de collecte ? Quels matériels fournis ? Quelles tournées de collecte ? Quels objectifs ?

En parallèle des réunions publiques, des actions de communication ont été réalisées notamment :

- une campagne d’affichage dans les commerces de proximité pour annoncer la date de lancement de la collecte des déchets alimentaires et le numéro vert pour avoir des renseignements ;
- la diffusion et l’animation d’une présentation power point aux habitants et élus du territoire avec présence des différents acteurs ;
- une exposition d’un roll-up sur le projet de collecte lors des réunions publiques, en permanence à l’accueil des mairies et pour les stands des ambassadeurs du tri ;
- l’animation d’un stand d’information du Pays de Grasse dans les grandes surfaces, des marchés... ;
- la parution de deux articles dans « Nice-Matin » suite à la présence des journalistes lors des réunions publiques et des temps forts ;
- le point info déchets alimentaires à l’entrée des trois mairies avec le roll-up, des affiches et guides...



réunion publique - CA du Pays de Grasse



*stand information grande surface -
CA du Pays de Grasse*

La phase de dotation des habitants en composteurs et en bacs marron a commencé le 12 avril par la distribution aux habitants résidant en maisons individuelles, ensuite sur les zones où se situent les points de regroupement, pour finir le 27 avril par les usagers résidant dans les immeubles et résidences des trois communes.

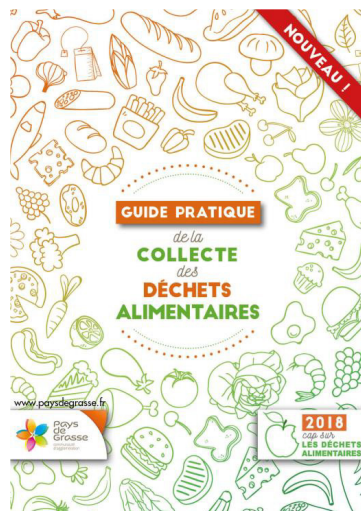
Un courrier a été distribué auprès des foyers de ces trois communes pour informer les habitants de la dotation en matériels de tri et rappeler les coordonnées contact de la CAPG. Pour bien identifier le bac marron comme étant réservé à la collecte des biodéchets, des stickers reprenant les consignes de tri et les jours de collecte ont été donnés aux habitants pour être collés sur le bac. Ce sont 1 408 bacs qui ont été distribués pour la collecte en porte-à-porte en habitat individuel et point de regroupement. 1 700 foyers ont été équipés d’un composteur individuel, 256 foyers sur la zone d’expérimentation en étaient déjà dotés.

Potentiellement 45 % de la population doit se déplacer pour faire le geste de tri en point de regroupement ou ensembles collectifs.



bac marron avec sticker consigne de tri et jour de collecte - CA du Pays de Grasse

Deux documents distincts, l'un sur la collecte des déchets alimentaires et l'autre sur le compostage individuel ont été publiés et mis à disposition des habitants.



guide pratique de la collecte des déchets alimentaires – CA du Pays de Grasse

Le guide de la collecte des déchets alimentaires se compose de sept parties :

1. « pourquoi trier les déchets alimentaires ? » ;
2. « gestion des déchets : où en sommes-nous ? » ;

Cette partie donne un état des lieux de la gestion des déchets sur le territoire, leurs consignes de tri et leurs contenants respectifs sont précisés ainsi que le coût ou le gain financier de chacun. Ainsi l'utilisateur apprend qu'il en coûte 144 euros pour traiter une tonne d'ordures ména-

gères dont 36 % sont composés de déchets alimentaires alors que le coût de leur valorisation pourrait être nul en les triant dans un composteur ou lombricomposteur.

3. « quels sont les déchets alimentaires ? » ;

Les déchets alimentaires acceptés et ceux refusés sont détaillés.

GESTION DES DÉCHETS - OÙ EN SOMMES-NOUS ?

QUELS SONT LES DÉCHETS ALIMENTAIRES ?

PRÉPARATIONS DE REPAS
Épluchures de fruits et légumes, coquilles d'œuf, découpez de viande et de poisson, coques de fruits secs.

RESTES DE REPAS
Salade, restes de viande et de poisson (avec os et arêtes), couillages (avec coquilles), crustacés, pâtes, riz, fromage, pain, pâtisseries...

PRODUITS PÉRIMÉS
Tous les produits alimentaires sont concernés à condition d'en retirer l'emballage.

TEXTILES DE CUISINE
Sachets de filés, menus de collé, serviettes en papier, mouchoirs, essuie-tout en papier.

LES REFUS
Déchets végétaux domestiques (fleurs, feuilles, branchages), lingettes industrielles, couches bébé, sacs plastiques, excréments, ...

TRIER VOS DÉCHETS EST DONC UNE SOURCE D'ÉCONOMIES ET LE MOYEN LE PLUS EFFICACE POUR MAÎTRISER LES DÉPENSES DE TRAITEMENT

ZOOM : LES ORDURES MÉNAGÈRES
36% de la poubelle d'ordures ménagères sont des déchets alimentaires !

COLLECTER SÉPARÉMENT LES DÉCHETS ALIMENTAIRES AFIN DE LES VALORISER EN COMPOST EST UNE VÉRITABLE OPPORTUNITÉ À SAUIR PAR LA COLLECTIVITÉ AFIN DE MEILLEUR MAÎTRISER LE COÛT DE TRAITEMENT DE NOS DÉCHETS MÉNAGÈRES.

extrait 1 du guide pratique de la collecte des déchets alimentaires – CA du Pays de Grasse

4. « comment trier les déchets alimentaires ? » ;

Les modalités de collecte sont données que ce soit en bac individuel, collectif en point de regroupement ou en composteur, ce qui permet à chaque usager de s'identifier même si la démarche est identique.

COMMENT TRIER LES DÉCHETS ALIMENTAIRES ?

SI JE DÉPOSE MES DÉCHETS ALIMENTAIRES DANS MON PROPRE SAC MARRON,
SI JE DÉPOSE MES DÉCHETS ALIMENTAIRES DANS MON LOCAL POUBELLE,
SI JE DÉPOSE MES DÉCHETS SUR UN POINT DE REGROUPEMENT,

La démarche à suivre est identique !

LES TRUCS ET ASTUCES POUR RÉUSSIR VOTRE TRI

• Fermer le couvercle du bio seau après chaque utilisation.
• Ne pas utiliser de sacs plastiques classiques.
• Placer régulièrement le bio seau.
• Conserver les rouleaux de sacs compostables à un endroit sec pour ne pas accélérer leur dégradation.

SI JE SUIS ÉQUIPÉ D'UN COMPOSTEUR INDIVIDUEL

Le compostage réduit de 30% le poids de la poubelle d'ordures ménagères sous la forme de compost à utiliser pour votre jardin et vos plantations.

Pour utiliser correctement le composteur, je me réfère au guide du compostage du Pays de Grasse.

extrait 2 du guide pratique de la collecte des déchets alimentaires – CA du Pays de Grasse

5. « quels changements pour la collecte ? » ;

La mise en place de la collecte des déchets alimentaires entraîne un changement de la collecte des ordures ménagères se traduisant par une diminution de la fréquence de collecte à une fois par semaine au lieu de deux.

6. « quel bénéfice pour mon geste ? » ;

Les bénéfices environnementaux et économiques du geste de tri de l'utilisateur sont listés permettant ainsi de valoriser l'effort fourni.

7. « halte aux fausses idées ! ».

Les idées reçues, souvent difficiles à contrer, sont traitées en apportant de l'information.

HALTE AUX FAUSSES IDÉES !

" Cette nouvelle collecte va se traduire par une hausse des impôts pour le contribuable "

- La collecte des biodéchets va **réduire le poids des ordures ménagères et par conséquent la fréquence de leur ramassage**. Le coût de traitement des déchets alimentaires par compostage étant inférieur à celui par enfouissement (63€ contre 144€), cette collecte devrait donc générer une **diminution globale du coût de l'élimination des déchets ménagers à terme**.

" La collecte des déchets alimentaires va entraîner une diminution du service public "

- Si le nombre de tournées de collecte des ordures ménagères est réduit, le Pays de Grasse assurera toujours leur ramassage une fois par semaine, ainsi que **des passages supplémentaires pour les secteurs particuliers très fréquentés**, afin de prévenir les risques de débordements et de dépôts sauvages.

" Le stockage des déchets organiques va générer des odeurs désagréables "

- Pour réduire le temps de stockage de votre sac, le jour de la collecte a été définie à l'issue du week-end.
- Changer de sac compostable au minimum toutes les semaines.
- Fermer le sac avant de le déposer dans le bac marron.
- Sortir son sac marron, ou déposer son sac compostable dans le bac marron à **chaque ramassage**.
- Nettoyer régulièrement son bac et son bio seau.

" La dégradation des déchets alimentaires va engendrer la prolifération d'insectes "

- Bien refermer le couvercle du bio seau afin d'éviter que les mouches n'y pondent.
- Ne pas stocker son bac marron au soleil.
- Déposer son sac compostable dans son bac marron à **chaque ramassage**.

" La dégradation des déchets alimentaires va engendrer la production de jus "

- L'utilisation du bio seau ajouré et des sacs compostables ralentit la dégradation des déchets, permet une meilleure aération des déchets alimentaires et limite la production de jus.

" Le matériel nécessaire pour le tri de mes déchets alimentaires va être trop encombrant "

- La faible capacité de 7L du bio seau facilite son rangement dans votre cuisine.
- Stocker le bio seau dans un coin ou sous votre plan de travail.

" Le lavage de mon matériel de collecte va être trop contraignant "

- Passer un simple jet d'eau dans le bac marron.
- Rincer le bio seau à l'eau.

" La collecte des déchets alimentaires est trop complexe à mettre en œuvre "

- Trier simplement les déchets organiques : origine animale et végétale.
- En cas de doute (os, arêtes, poisson ...), mettre les déchets dans les ordures ménagères.

" La collecte de ces déchets n'a pas d'intérêt vu les faibles quantités récupérées "

- Les déchets alimentaires représentent la part des ordures ménagères la plus pondéreuse (jusqu'à 36%). Il y a donc au contraire tout intérêt à les extraire de nos ordures ménagères !
- L'expérimentation concerne près de 7 620 foyers du territoire. Si tout le monde s'implique dans cette dynamique, la quantité de déchets collectée sera considérable et les bénéfices en contrepartie multiples !

" Le Pays de Grasse se lance dans une démarche hasardeuse que les contribuables vont devoir assumer "

- La collecte séparée des déchets alimentaires existe depuis plus de 10 ans dans tous les pays d'Europe du Nord, dans de grandes métropoles telles que San Francisco et Milan, et dans une centaine de collectivités en France qui enregistrent toutes des résultats probants : Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères (TEOM) deux fois moins élevée.

extrait 3 du guide pratique de la collecte des déchets alimentaires – CA du Pays de Grasse

Le guide sur le compostage individuel explique en quoi il consiste, ses avantages, ce qu'il est possible de composter et comment mélanger les déchets entre eux pour obtenir un compost de qualité. La récolte et l'utilisation du compost sont également précisées, car une mauvaise utilisation risquerait de brûler les racines ou de fragiliser les plantes.

QUESTIONS - RÉPONSES

Pourquoi ne puis-je déposer dans mon composteur des pelures d'agrumes ?

> Les peaux d'agrumes, d'oranges et d'avocat se décomposent mal. Pour un bon résultat, coupez-les en petits morceaux et incorporez-les à un compost humide et aéré.

Pourquoi ne puis-je déposer des restes de viande et de poisson ?

> À éviter car se décomposent mal et attire les rongeurs (présents naturellement dans un jardin).

Dois-je tamiser mon compost ?

> Le tamisage permet d'affiner le compost pour l'utiliser plus facilement. Un simple grillage posé sur un cadre de bois peut faire l'affaire. Il permet aussi de rassembler les éléments qui n'ont pas été complètement transformés pour les réintégrer au milieu des déchets frais.

Pourquoi certains déchets ne se décomposent pas ? (coquilles, branchages, légumes, fruits...)

> Les briser, broyer ou réduire en morceaux afin de faciliter l'action des micro-organismes.

Pourquoi la décomposition des déchets est-elle ralentie ? Les micro-organismes se développent et la nature suit son rythme.

> Ceci est dû à un excès d'humidité et manque d'oxygène. Ajoutez des matériaux secs et brasser le compost. Par beau temps, laissez la couverture ouverte pour favoriser l'évaporation.

Que faire en cas d'odeur désagréable « œuf pourri » ?

> Ajouter des matières riches en carbone (sciure, copeaux de bois, feuilles sèches) < à 1 cm.

Que faire en cas d'odeur d'ammoniac ? Excès de matières azotées (fontes de pelouse).

> Enrichir les déchets et recouvrir de feuilles, tontes, sciure, copeaux de bois. À noter, la présence de vers est signe de bonne santé du compost !

L'apparition de moucheron est-elle normale ? Des restes de repas précuits ont été déposés (viande, poisson, fruits pourris).

> Composteur trop exposé au soleil et/ou manque de produits humides et azotés.

RÉCOLTE ET UTILISATION DU COMPOST

Le processus de compostage peut aller de 6 à 12 mois selon la nature des déchets déposés et les conditions pratiques. On considère que le compost est « mûr » lorsqu'il présente un aspect homogène, une couleur sombre et une odeur de sous-bois.

C'est un amendement naturel qu'il convient d'incorporer dans le sol au pied des arbres, ou à utiliser en plantation dans la terre. **Le mélange idéal est de 1/3 de compost pour 2/3 de terre.**

Il faut enfin éviter de semer et de planter directement dans du compost car il est trop riche et risque de brûler les racines ou de fragiliser une plante.

GUIDE PRATIQUE du COMPOSTAGE INDIVIDUEL

Service Education au Développement Durable et démarches éco-citoyennes du Pays de Grasse
M. Stéphane BERTINI - 04 97 05 22 58 - sberini@paysdegrasse.fr

RENSEIGNEMENTS :
Service de la Collecte des déchets et de l'Énergie du Pays de Grasse
0 800 506 586
collecte@paysdegrasse.fr

Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse
57, Avenue Pierre Sémard
06130 GRASSE
www.paysdegrasse.fr

2018 COP d'Or LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

guide pratique du compostage individuel - CA du Pays de Grasse

L'ART DE BIEN COMPOSTER

La transformation des déchets organiques se fait naturellement. Mais pour produire un compost de qualité, il vous est nécessaire de respecter 4 règles simples :

- installer le composteur à plat, à mi-ombre/mi-soleil, directement sur la terre;
- mélanger et varier régulièrement les différentes catégories de bio déchets;
- brasser et aérer les matières;
- surveiller et maintenir l'humidité.

QU'EST-CE QUE LE COMPOSTAGE ?

Pratique ancestrale, le compostage est la transformation naturelle de déchets organiques, sous l'action de l'eau, de l'air et des micro-organismes (bactéries, champignons, ...). Après quelques mois de fermentation, on obtient un produit appelé compost, un fertilisant naturel et de qualité pour nourrir son jardin et ses bacs de plantations.

LES AVANTAGES DU COMPOSTAGE

Le compostage domestique présente des avantages pratiques, écologiques et financiers :

- Réduit le poids de la poubelle ménagère en détournant près d'un tiers de matières organiques de la collecte traditionnelle, limite les arrosages et permet l'économie d'achat de terreau, engrais et produits phytosanitaires.
- Produit un amendement de qualité 100% naturel à utiliser directement dans votre jardin, sur votre balcon ou sur votre terrasse. Le compost améliore la santé des plantes et les protège des parasites. Il augmente la production de votre potager, et il favorise la biodiversité en attirant une faune utile au jardin !
- Le composteur individuel permet d'accélérer la fermentation des déchets en conservant la chaleur et l'humidité par rapport au compostage à l'air libre.
- Plus esthétique que le compostage à l'air libre, il réduit l'encombrement au sol et permet de garder un espace propre.

QUE PEUT-ON COMPOSTER ?

Ce que je peux déposer :

Déchets de jardin	Déchets de cuisine	Déchets ménagers
<ul style="list-style-type: none"> • Tontes de pelouse • Branchages (sroyés) • Feuilles mortes (de préférence broyées) • Mauvaises herbes (non montées en graines) • Fanes de légumes • Paille, foin, écorces d'arbres (sroyés) 	<ul style="list-style-type: none"> • Épluchures de fruits et de légumes • Fruits et légumes abîmés • Marcs de café et filtres, sachets de thé • Restes de repas (légumes, pâtes, œuf, pain, ...) • Coquilles d'œufs concassées • Fromage 	<ul style="list-style-type: none"> • Fleurs et plantes fanées • Sciures et copeaux de bois (en petite quantité) • Cendres de bois refroidies • Exsiccateurs, serviettes et mouchoirs en papier • Papier journal

Ce que je ne dois pas déposer :

<ul style="list-style-type: none"> • Déchets végétaux grossiers (diamètre de branches > 2/3 cm) • Plantes malades • Mauvaises herbes montées en graines • Gravier, sable, cailloux • Restes de viande et de poisson • Os et arêtes • Coquilles d'huîtres et de moules 	<ul style="list-style-type: none"> • Huile de friture • Noyaux, coques de noix et de noisettes • Excréments d'animaux domestiques, litiers • Pousssières d'aspirateur, balayures, mégots • Produits chimiques • Charbon de barbecue • Papier imprimé en couleur
---	--

MÉLANGER LES DÉCHETS ENTRE-EUX

Faire un compost de qualité, c'est aussi respecter un certain équilibre entre plusieurs types de déchets opposés, qu'il faudra mélanger régulièrement.

LES DÉCHETS CARBONÉS	LES DÉCHETS AZOTÉS
Talles, branches broyées, paille, écorces, feuilles mortes, sciure, copeaux, herbes sèches, papiers, cartons	Déchets de cuisine, tontes de gazon, poussettes vertes
LES DÉCHETS HUMIDES	LES DÉCHETS SECS
Déchets de cuisine, tontes de gazon, poussettes vertes	Branches, paille, papiers, sciure
LES DÉCHETS GROSSIERS	LES DÉCHETS FINS
Talles et déchets fibreux broyés	Déchets de cuisine, tontes de gazon, poussettes vertes

AÉRER LES DIFFÉRENTES MATIÈRES

Au cours du compostage, les micro-organismes ont besoin d'oxygène. Évitez donc de tasser les déchets lors du remplissage du composteur. Pour cela, aérez l'ensemble en le retournant tous les mois à l'aide d'une fourche. Pensez également à intégrer des matières grossières (branchages, copeaux, feuilles, paille, ...) afin de maintenir une bonne aération.

SURVEILLER L'HUMIDITÉ

Si le compost est trop sec, arrosez-le puis mélangez le tout. S'il est détrempé, brossez-le en y incorporant des matériaux secs (copeaux de bois, compost mûr, feuilles ou terre sèches). D'une manière générale, il doit rester humide mais pas mouillé.

extrait du guide pratique du compostage individuel - CA du Pays de Grasse

Dans un aspect plus ludique, un disque aimanté avec les consignes de tri des déchets alimentaires marron a été donné aux usagers. Ces derniers peuvent le poser sur leur réfrigérateur permettant de ne pas le perdre et surtout d'avoir les consignes de tri à proximité du lieu de production à savoir la cuisine.



disques aimantés consignes de tri déchets alimentaires – CA du Pays de Grasse

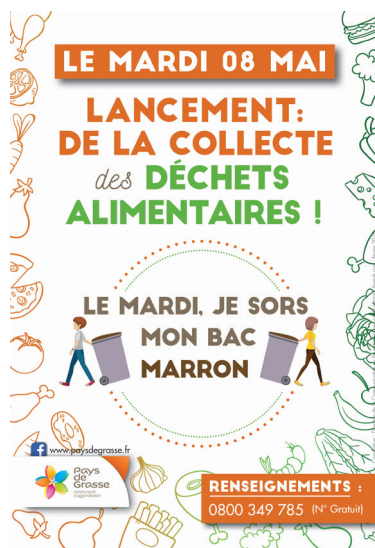
Une affiche spéciale a été installée dans les halls d'immeubles et les locaux poubelles informant de la date de démarrage de la collecte des déchets alimentaires et l'équipement d'une poubelle marron.



affiche halls immeubles – CA du Pays de Grasse

Les espaces réservés à l'affichage publicitaire des abris bus du territoire en expérimentation ont été utilisés par la CAPG pour promouvoir le lancement de la nouvelle collecte et rappeler le jour de collecte identique sur toute la zone. L'affichage a duré environ une semaine dans chaque commune.

Autres relais d'information, les réseaux sociaux et les journaux municipaux dans lesquels est paru un article invitant les usagers à changer leur approche par rapport à la collecte des déchets, les incitant à participer à l'enquête, à s'informer sur la collecte et indiquant l'existence d'un règlement de collecte. La presse locale a également réalisé un article d'investigation avec l'interview d'habitants, de gardiens d'immeubles, et de syndics.



campagne abris bus – CA du Pays de Grasse

Les enfants des établissements scolaires situés dans la zone d'expérimentation ont bénéficié d'animations sur les déchets alimentaires, sur le compostage et le lombricompostage réalisés par l'association partenaire de la CAPG à savoir les « Jardins du Loup ». Au total, ce sont six écoles élémentaires de la Vallée de la Siagne qui ont été informées par l'association. Les écoliers des classes du CP au CM2, soit un total de 519 élèves, ont été sensibilisés pendant une demi-journée. Les enfants ont pu partager leurs nouvelles connaissances sur la collecte avec leurs parents dès leur retour à la maison grâce au mémo glissé dans le cahier de liaison de chacun. Cette campagne d'information à destination du jeune public a été présentée dans un communiqué de presse qui a été relayé par la presse locale.



guide ludique et explicatif sur le compostage –
CA du Pays de Grasse



flyer explicatif sur la collecte des déchets alimentaires –
CA du Pays de Grasse

Après quatre mois d'exploitation, les premiers résultats enregistrés présentent une quantité de déchets alimentaires collectés avec une moyenne de dix tonnes par mois, excepté au mois d'août en raison, notamment du nombre de semaines collectées moindre.

La collecte des déchets alimentaires a impacté les tonnages d'ordures ménagères résiduelles collectés en porte-à-porte et en point d'apport volontaire comme le montre le tableau ci-dessous :

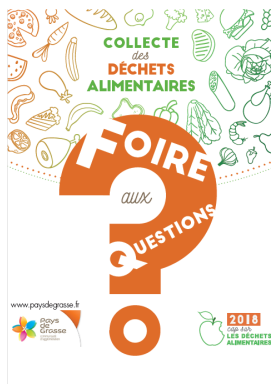
Tableau 2 : tonnage OMR PAP+PAV 2016 à 2018 sur les 8 premiers mois de chaque année –
CA du Pays de Grasse

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	TOTAL
2016	454,47	441,85	456,01	517,91	505,10	483,89	531,71	539,02	3 929,96
cumulé 2016	454,47	896,32	1 352,3	1 870,3	2 375,3	2 859,2	3 390,9	3 929,9	3 929,96
2017	449,97	425,28	477,61	477,21	522,37	509,65	554,69	513,02	3 929,80
cumulé 2017	449,97	875,25	1 352,9	1 830,1	2 352,4	2 862,1	3 416,8	3 929,8	3 929,80
2018	473,78	400,77	471,05	496,22	479,92	493,03	510,14	493,26	3 818,17
cumulé 2018	473,78	874,55	1 345,6	1 841,8	2 321,7	2 814,8	3 324,9	3 818,2	3 818,17
Evol. 2018 V 2017	+ 5,29 %	- 5,74 %	- 1,37 %	+ 3,98 %	- 8,13 %	- 3,26 %	- 8,03 %	- 3,58 %	

Les données du tableau sont présentées de janvier à août de 2016 à 2018, car la collecte des déchets alimentaires a commencé en mai 2018 et les dernières données relevées datent du mois d'août 2018.

À la lecture du tableau n° 2, une baisse régulière des tonnages collectés d'OMR peut être constatée à partir du lancement de la collecte des biodéchets au mois de mai 2018. Au total ce sont 123,38 tonnes d'OMR collectées en moins de mai à août 2018 par rapport à la même période l'année précédente. La collectivité a relevé un impact positif de la mise en place de la collecte séparée des biodéchets sur la quantité de déchets d'emballages recyclables collectés. Les données enregistrées entre janvier et août 2018 révèlent une progression de 15 % du tri sélectif. La communication sur la nouvelle collecte séparée des biodéchets a participé à relancer le geste de tri. En effet, dans les documents liés à la collecte des biodéchets, une partie traitait de l'importance du tri. Ce message s'ajoute à la communication sur l'extension des consignes de tri (magnets, journal municipal...) réalisée en parallèle par la communauté d'agglomération du Pays de Grasse.

Après quatre mois de participation à cette nouvelle collecte, les habitants de la vallée de la Siagne ont fait part de leur retour d'expérience à la CAPG et notamment de certaines difficultés rencontrées durant la période estivale : solidité et quantité des sacs compostables fournis, utilisation du bio seau, survenance d'odeurs désagréables... Ces difficultés ont été prises en compte et des pistes d'amélioration ont été intégrées à la démarche pour la nouvelle opération de communication à la rentrée scolaire de septembre 2018. L'objectif était de poursuivre la collecte dans les meilleures conditions et de faciliter au maximum le tri aux habitants. Ainsi un nouveau dépliant « Foire aux questions » qui apporte des solutions aux principaux problèmes évoqués a été conçu et distribué à tous les foyers. De nouveaux modèles de sacs compostables plus solides pour enrayer les problématiques de trous, jus, odeurs et insectes ont également été mis à disposition dans les points municipaux. En un an, 111 tonnes de déchets alimentaires ont été collectées, soit près de 15,4 kg/foyer.



[dépliant « Foire aux questions » - CA du Pays de Grasse](#)

Ce qu'il faut retenir...

Les usagers ont été informés de la mise en place de l'expérimentation de la collecte des déchets alimentaires à travers de nombreux moyens. En effet, l'information leur a été apportée de façon individuelle par le courrier en toute boîte, l'enquête de terrain et par la sensibilisation des enfants dans les écoles. Mais également de façon commune grâce aux différents flyers, guides, publicité dans les abris bus, articles dans les journaux municipaux ou presse locale. Les différents documents concernant la gestion des déchets alimentaires respectent tous la même charte graphique permettant à l'utilisateur de les identifier plus facilement et rapidement. La Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse a sollicité de nombreux partenaires pour la réussite du projet, les bailleurs, les syndicats, les élus, une association, les écoles, la presse... Cela permet de multiplier les relais et de diffuser la même information largement.

3.2 Smictom de la Région de Fontainebleau



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets des ménages et déchets assimilés	Région	Île-de-France
Nombre d'habitants	105 000	Nombre de communes	35

→ *Le contexte local*

Le syndicat mixte intercommunal de la collecte et du traitement des ordures ménagères de la Région de Fontainebleau (Smictom de la Région de Fontainebleau) est un établissement public de coopération in-tercommunale (EPCI) qui regroupe 35 communes rurales et semi-urbaines soit 105 000 habitants. Il possède la compétence collecte et traitement des déchets ménagers déléguée par ses communautés de communes et communautés d'agglomération adhérentes. Conformément aux dispositions de la circulaire n° NOR/INT/01/00197/C du 5 juillet 2001, le SMICTOM a transféré la compétence valorisation et traitement des déchets ainsi que la gestion des déchèteries au Smitom Centre Ouest Seine et Marnais appelé SMITOM-LOMBRIC.

La collecte des déchets ménagers est réalisée en porte-à-porte pour l'habitat pavillonnaire. Elle concerne quatre flux différents avec la mise à disposition de bacs compartimentés à savoir :

- la poubelle jaune bi-compartmentée pour les déchets d'emballages et journaux magazines ;
- la poubelle verte pour le verre ;
- la poubelle marron bi-compartmentée pour les ordures ménagères et les déchets verts.

Pour l'habitat collectif, la collecte s'effectue également en porte-à-porte pour les déchets d'emballages, le verre et les ordures ménagères avec la distribution de bacs simples. Le SMICTOM a mis en place la collecte en points d'apport volontaire pour trois flux par l'installation de conteneurs enterrés et semi-enterrés sur certaines communes du territoire. Les habitants du territoire peuvent déposer leurs encombrants dans l'une des cinq déchèteries. Depuis 2001, la redevance spéciale a été mise en place pour financer la collecte et le traitement des déchets assimilés produits par les professionnels sur son territoire.

En 2017, 33 881 tonnes de déchets ménagers et assimilés ont été collectées dont 23 426 tonnes d'ordures ménagères et 10 218 tonnes de déchets recyclables ou compostables (déchets d'emballages, journaux, magazines, verre, déchets verts).

Les ordures ménagères résiduelles collectées sont transférées vers l'unité de valorisation énergétique de Vaux-le-Pénil. Les déchets d'emballages et les journaux et magazines rejoignent le centre de tri de Vaux-le-Pénil. Le verre est expédié directement chez le repreneur pour y être valorisé. Les végétaux sont directement compostés sur la plateforme de compostage de Samoreau.

→ *Le projet*

En 2008, le SMICTOM a souhaité relancer le compostage individuel mis en place depuis 2001 sur son territoire. Le compostage mis en place est un compostage individuel réalisé chez les usagers volontaires. Les composteurs mis à disposition par le SMICTOM sont en bois.

→ *La communication autour du projet*

Une enquête d'évaluation a été envoyée aux foyers dotés d'un ou plusieurs composteurs afin d'évaluer les besoins et attentes des personnes souhaitant participer à la réduction des déchets par le biais du compostage. Le questionnaire a été adressé à environ 900 personnes possédant un composteur et réparties sur les 22 communes initiales du territoire du SMICTOM. Sur ces 900 personnes, 230 ont répondu soit environ 25 %. Les usagers ont fait plusieurs remarques sur les composteurs fournis par le syndicat, par exemple sur le poids du couvercle, la hauteur du bac, l'absence de poignées pour pouvoir déplacer le composteur... Les usagers enquêtés ont demandé à avoir plus d'informations sur la réalisation, l'utilisation du compost et sur les gains obtenus par le compostage au niveau de l'économie locale, nationale et écologique. À la suite de cette enquête, l'opération de compostage domestique a été relancée en 2009. La réunion publique de lancement a été l'occasion d'apporter des réponses aux interrogations des personnes enquêtées. Les remarques des usagers enquêtés ont été prises en compte et l'offre de composteurs a été diversifiée. Ainsi, depuis 2009, le SMICTOM propose aux usagers quatre modèles de composteurs :

- deux modèles en bois : un de 400 litres et un de 800 litres ;
- deux modèles en plastique : un de 400 litres et un de 600 litres.



composteur en bois « quick » de 400 litres à 800 litres - Smictom de la Région de Fontainebleau



composteur en plastique « thermo-king » de 400 litres à 600 litres - Smictom de la Région de Fontainebleau

Certifiés NF environnement, chaque composteur est livré avec un bio-seau de huit litres et un guide du compostage. En 2017, le SMICTOM en dénombre 4 326 distribués depuis le lancement en 2002. En complément, un agent du syndicat a réalisé la formation de maître composteur pour qu'à son tour il puisse organiser des réunions et des ateliers de formation à la pratique du compostage.

Le guide du compostage est un document de quatre pages reprenant les informations générales sur le compostage :

- « qu'est-ce que le compost ? » ;
- « pourquoi composter ? » ;
- « quelques conseils pour réussir votre compost » ;
- « que mettre dans mon composteur ? » avec les différences entre matières brunes et matières vertes ;
- « comment composter ? » ;
- « l'écosystème de mon compost » ;
- « comment utiliser mon compost ? » (en fonction de son âge, jeune : trois à six mois, mi-mûr : six à douze mois, mûr : douze à dix-huit mois ou vieux : plus de deux ans).



guide du compostage - Smictom de la Région de Fontainebleau

En 2010, le Smictom de la Région de Fontainebleau a lancé son programme local de prévention des déchets en partenariat avec l'ADEME et le Conseil régional d'Île-de-France. Le compostage domestique est une des actions emblématiques nationales prévues dans le programme de prévention des déchets.

Le SMICTOM essaye d'implanter le compostage dans les établissements publics de ses communes adhérentes (écoles, collèges, lycées) à travers des animations. Chaque année, un catalogue proposant les animations et actions pouvant être mises en place au sein des établissements leur est envoyé. Ce catalogue s'adresse aux responsables des établissements scolaires et aux enseignant(e)s qui désirent bénéficier d'animations sur le tri, le recyclage et la prévention des déchets ou qui souhaitent mener un projet de gestion durable des déchets au sein de l'établissement. Les animations proposées s'adressent aux élèves du CE2 au lycée avec la possibilité de l'adapter selon la tranche d'âge des enfants et sous certaines conditions.

Selon les établissements dans lesquels le composteur est installé, il est soit plus utilisé à des fins pédagogiques pour apprendre cette pratique éco-citoyenne aux enfants, soit il consiste en un réel exutoire pour les déchets organiques, notamment pour les établissements qui préparent leurs repas. Les établissements équipés de composteurs signent une convention avec le syndicat. Chacun bénéficie de formations pour le personnel, créées par le SMICTOM, en plus d'animations ludiques pour les enfants, réalisées par un maître composteur et un éco-ambassadeur du SMICTOM. Pour les élèves, l'animation en classe se découpe en plusieurs étapes :

1. cycle de la fleur ;
2. montrer les différentes étapes de décomposition du compost ;

3. montrer et faire deviner le nom des décomposeurs ;
4. faire toucher les décomposeurs ;
5. faire le lien avec les quatre saisons ;
6. inauguration des composteurs.

L'animation des enfants est adaptée pour la proposer aux adultes et se déroule cette fois en cinq étapes :

1. définition du compostage ;
2. présentation des décomposeurs ;
3. les déchets que l'on peut apporter au composteur ;
4. comment composter ? ;
5. la récolte du compost.

Depuis 2011, le SMICTOM organise des formations de guides composteurs afin de créer un réseau de personnes pouvant parler de cette pratique à d'autres habitants. La formation a lieu pendant deux demi-journées, la première pour la théorie et la seconde pour la pratique dans les jardins familiaux de la ville dans laquelle a lieu la formation. La commune organisatrice communique via son bulletin municipal, site internet, courrier aux habitants pour les inviter à participer aux formations. Le SMICTOM communique également sur les formations via son site internet et sa page Facebook. Grâce à ces formations, une vingtaine de guides composteurs sont présents sur le territoire.

En 2013, le SMICTOM a sollicité une subvention auprès pour le renouvellement de l'opération de promotion du compostage domestique sur son territoire pour une durée de trois ans. Cette année-là a eu lieu un travail important de formation dirigée vers les enfants et vers les adultes par l'intermédiaire de tous les relais possibles. Deux objectifs sont visés :

- trouver des relais pour transmettre le savoir et l'envie de la pratique du compostage ;
- mieux former à la pratique du compostage : plutôt que de promouvoir l'achat de composteurs, il s'agit de valoriser la pratique du compostage.

Pour les enfants, une animation ludique sur le compostage a été créée par les agents du SMICTOM. Dans un premier temps, le procédé de décomposition des feuilles dans la forêt est expliqué aux enfants pour les amener à réfléchir sur le compostage dans le jardin. À l'aide d'un panneau ludique, les enfants découvrent les principaux insectes décomposeurs présents dans un tas de compost. Les différents états de décompositions leur sont présentés

grâce à des échantillons de composts, plus ou moins décomposés, stockés dans des pots en verre. Puis, les enfants sont invités à réfléchir aux déchets pouvant être mis ou non dans le composteur. Pour finir, les animateurs essaient de faire deviner aux enfants les principaux intérêts du compost : production d'un engrais naturel pour les plantes et réduction des déchets.



animation ludique sur le compostage pour les enfants - Smictom de la Région de Fontainebleau

Entre 2013 et 2015, le syndicat a réalisé 58 animations scolaires sur le thème du compostage dans l'ensemble des écoles de son territoire. En plus de l'animation sur le compostage, certaines écoles ont été équipées d'un composteur. Pour ces établissements, le SMICTOM procède à un contrôle régulier des composteurs.

En mai 2013, un challenge scolaire intitulé « Sous nos pieds, la Terre, la Vie » a été organisé par la ville de Fontainebleau en partenariat avec Natureparif, anciennement Agence régionale pour la biodiversité, pour toutes les écoles maternelles et élémentaires de la commune. Durant toute une semaine, plusieurs ateliers et défis ont été proposés aux enfants autour du thème du sol. Le processus de compostage était notamment expliqué avec le jeu du vers sur le principe du jeu de l'oie avec des questions sur le compostage, en complément d'une démonstration d'un lombricomposteur. Le pôle compostage et vie du sol était animé par des agents du SMICTOM.

Les usagers ont pu bénéficier d'animations et d'un stand au cimetière de Fontainebleau sur le compostage réalisés par le SMICTOM. De plus, une ou plusieurs réunions publiques sur le thème du compostage sont organisées chaque année dans les communes adhérentes qui le souhaitent. Ces réunions publiques sont présentées comme des conférences avec une présentation de diaporamas. Elles commencent par une introduction sur le syndicat, ses missions et de son engagement dans un programme local de prévention des déchets. Ensuite le compostage y est présenté :

- ses intérêts ;
- la part des déchets compostables présents dans les poubelles d'ordures ménagères résiduelles ;

- les habitants du compost, les décomposeurs (micro-organisme et macrofaune) ;
- le processus de compostage ;
- le compost ménager avec les phases (dégradation bactérienne, par les champignons et maturation du compost) ;
- les composteurs en plastique, en bois ;
- l'emplacement idéal ;
- les déchets compostables entre matières azotées et matières carbonées ;
- les étapes du compostage (mélanger, aérer, conserver de l'humidité, surveiller la température et récolter) ;
- l'utilisation du compost dans son jardin ;
- les problèmes possibles et leurs solutions.

Cette conférence peut être suivie d'un atelier chez un habitant, un site public ou des jardins familiaux/partagés. Une conférence sur le compostage est également réalisée par un maître composteur lors du « Festival Terre Avenir » du syndicat. Cette conférence réunit en moyenne une trentaine de personnes. Beaucoup de manifestations autour de la nature et du jardinage ont lieu sur le territoire du syndicat. C'est l'occasion pour lui de tenir un stand d'information sur la pratique du compostage et du jardinage écologique. Deux agents sont chargés de répondre aux questions des habitants et de présenter les composteurs. Les divers documents produits par le SMICTOM sur le sujet sont également mis à disposition. Selon les manifestations, des ateliers pratiques peuvent être organisés à destination du grand public ou des enfants.

Le SMICTOM réalise mensuellement des lettres d'information. Certaines sont sur le thème du compostage. La première lettre verte, le jardin écologique est paru en octobre 2013. Ce numéro intitulé « Il était une fois le SMICTOM et le compostage » est dédié à la pratique du compostage. Ainsi, l'utilisateur y découvre les étapes pour démarrer son compost avec notamment :

- le choix de l'emplacement ;
- les matières vertes et brunes à apporter ;
- les déchets de la cuisine, de la maison et du jardin compostables ;
- le brasage ;
- l'utilisation possible en fonction des phases du compost ;
- un point sur le gazon et les feuilles mortes ;
- le paillage.



lettre verte «il était une fois le Smictom et le compostage» -
Smictom de la Région de Fontainebleau

Les résidences sont accompagnées dans la pratique du compostage en pied d'immeuble en fournissant du matériel (composteurs et bio-seaux), de l'information auprès des habitants et de l'aide pour la première récolte. Les résidents sont informés de la mise en place du compostage dans la résidence lors d'opérations de sensibilisation en porte-à-porte. Une réunion d'information, basée sur les réunions publiques adaptée aux collectifs, est également organisée pour les habitants. Selon les problématiques de la résidence, le SMICTOM réalise une note et la distribue dans les boîtes aux lettres des habitants. C'est l'occasion de rappeler les déchets compostables ou non.



consigne de tri des déchets acceptés ou non en compostage collectif -
Smictom de la Région de Fontainebleau

L'accompagnement de la résidence se prolonge jusqu'à ce que celle-ci soit autonome (environ un an et demi). La procédure à suivre est la suivante :

- un premier rendez-vous sur place entre le SMICTOM et une personne référente et motivée pour mettre en place le compostage dans la résidence afin d'évaluer la faisabilité du projet ;
- vote du projet par l'Assemblée Générale ou autorisation du Conseil syndical ;
- envoi d'une convention de partenariat ;
- réalisation d'un sondage en porte-à-porte afin d'évaluer le nombre de foyers volontaires (10 foyers minimum requis) ;
- formation des habitants, identification de deux référents dans la résidence et distribution de petits seaux à mettre dans la cuisine pour apporter les déchets organiques aux composteurs ;
- livraison des composteurs (un pour composter, l'autre pour stocker la matière sèche), pris en charge par le SMICTOM à titre d'expérimentation du compostage collectif ;
- suivi régulier des composteurs par un agent du SMICTOM et le dénommé référent ;
- organisation d'un « apéro compost » pour inaugurer la première récolte.

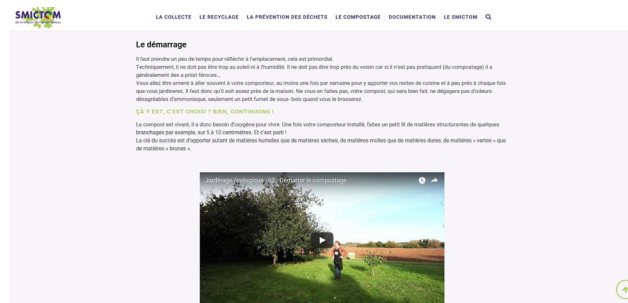
Concernant l'apport de matières sèches (feuilles, petits branchages, paille), le syndicat se coordonne avec l'agent d'entretien de la résidence et/ou l'entreprise paysagiste. Sinon, la résidence peut investir dans un ballot de paille pour commencer.

En 2013, une seule résidence était concernée par cette pratique sur le territoire. En effet, malgré les sollicitations auprès des syndic ou des habitants volontaires, le projet n'a pas abouti, faute de volonté collective.

Enfin, un appel à projets est formulé auprès des élus délégués du SMICTOM afin de recenser les sites qui pourraient s'inscrire dans cette démarche. Cet appel est renouvelé chaque année depuis 2013.

En 2014, les foyers inscrits dans la base de données recensant les foyers ayant acquis un composteur ont reçu une enquête d'évaluation. À travers ce questionnaire, le syndicat souhaitait savoir si les foyers inscrits dans la base de données compostaient toujours, si l'offre de composteurs correspondait à leur attente, s'ils souhaitaient davantage d'informations sur la pratique du compostage et s'ils désiraient devenir guide composteur. Pour cette deuxième édition, il y a eu un taux de réponse d'environ 20 %. Environ 95 % des personnes ayant répondu au questionnaire compostent toujours. Environ 78 % sont satisfaites de leur composteur et 24 % rencontrent des problèmes. Les personnes ayant répondu au questionnaire ont été invitées aux prochaines réunions publiques organisées près de chez elles.

Les agents du SMICTOM ont tourné des vidéos explicatives sur le compostage. Celles-ci ont été mises en ligne sur le site internet. Elles y sont visibles en permanence à la page « compostage » et sont diffusées sur des stands, lors des conférences ou lors des animations scolaires. La première série est principalement axée sur le compostage et l'entretien du jardin facile. Après « l'introduction au compostage », il est expliqué comment « démarrer le compostage » puis « que mettre dans le composteur ». Ensuite, « les différentes phases du compost » sont données puis « comment conduire son composteur » et comment s'en servir. Le numéro de mars 2014 de « la lettre verte, le jardin écologique » en fait la présentation.



*interface site internet du Smictom sur les vidéos sur le compostage –
Smictom de la Région de Fontainebleau*

L'année de lancement, il y a eu 1 095 vues cumulées, soit 31 heures, sur le site internet du SMICTOM. Ce nombre n'a cessé d'augmenter pour atteindre les 1 588 vues cumulées correspondant à une durée de 56 heures en 2017.

L'année 2015 a été marquée par le nombre important de demandes d'animations scolaires sur le thème du compostage. En effet, dix-neuf animations ont été réalisées cette année. Sept établissements ont choisi de pratiquer le compostage afin de réduire la quantité de déchets issus de la préparation de leurs repas et de la gestion de leurs espaces verts.

Le numéro 23 de « la lettre verte, le jardin écologique » présente le compostage collectif. Il décrit la mise en place du compostage dans un immeuble collectif. Il définit les acteurs à réunir pour réussir cette mise en place à savoir au minimum deux habitants référents, dix foyers prêts à participer et le gardien comme partie prenante du projet. Il est écrit qu'une petite formation est dispensée aux gardiens, habitants référents et participants. Ensuite, c'est la mise en place des composteurs avec le choix de l'emplacement, les apports des déchets par les habitants participants, le suivi du compost par les référents et la récolte. Un exemple de compostage collectif est donné afin de montrer que c'est possible.

En 2016, le SMICTOM a réalisé une campagne d'affichage dans les communes adhérentes volontaires. Une particularité est à noter pour la commune de Veneux-les-Sablons qui a sou-

haité avoir des affiches permanentes, imprimées sur du plastique et a acheté des panneaux pour les installer.



affiche sur la promotion du compostage - Smictom de la Région de Fontainebleau

Chaque année les usagers reçoivent le calendrier de collecte réalisé par le SMICTOM. Le syndicat profite de cet outil pour faire la promotion du compostage en y consacrant à chaque fois une partie. En 2016, une demi-page a été utilisée pour informer les habitants des différents services existant pour la pratique du compostage. Cette demi-page a eu un effet moqueur. En effet, les 57 personnes ayant acquis un composteur en janvier 2016 ont précisé avoir eu l'information dans les calendriers.

Une série de douze panneaux de benne a également été créée en 2016 reprenant les consignes de tri, des gestes écocitoyens comme les produits ménagers 100 % naturels, la location de matériel, le stop pub, le jardin au naturel ou encore le compostage.



panneaux de benne sur le compostage - Smictom de la Région de Fontainebleau

La « lettre verte, le jardin écologique » du mois d'avril 2016 fait part de l'inauguration officielle des composteurs collectifs de la première résidence ayant mis en place ce projet.

En 2017, le Smictom de la région de Fontainebleau a lancé son programme local de prévention des déchets ménagers et assimilés (PLPDMA) deuxième génération qui s'étend depuis 2017 jusqu'à 2023.

Le PLPDMA décline localement les objectifs fixés par la loi de transition énergétique pour la croissance verte du 18 août 2015. Pour atteindre ces objectifs, plusieurs axes ont été retenus pour la période 2017-2023 dont le renforcement de la prévention des déchets verts et la gestion de proximité des biodéchets. Afin de favoriser les actions inscrites dans le développement durable, le SMICTOM propose, grâce aux soutiens financiers de l'ADEME et du Conseil régional d'Île-de-France, des composteurs individuels à prix très avantageux.

Les calendriers de collecte ont fait peau neuve en reprenant la charte graphique des panneaux benne. Au verso, sont indiqués des gestes simples sur la prévention des déchets et l'attention du grand public et les différentes solutions pour gérer les déchets verts, dont le compostage.



calendrier 2019 avec la nouvelle charte graphique et la partie réservée au compostage - Smictom de la Région de Fontainebleau

En 2017, la thématique du compostage a de nouveau rencontré un grand succès :

- vingt animations ont été réalisées sur ce sujet dans des écoles, collèges, lycées et campus universitaires ;
- deux établissements supplémentaires ont choisi de pratiquer le compostage afin de réduire la quantité de déchets issue de la préparation de leurs repas et de la gestion de leurs espaces verts ;
- vingt établissements scolaires et deux restaurants scolaires ont été accompagnés pour la mise en place du compostage ;

- trois résidences sont désormais équipées de composteurs collectifs.

L'enquête réalisée auprès des usagers ayant un composteur afin d'évaluer la pratique du compostage domestique a été renouvelée. Au vu des résultats, le syndicat estime que l'opération compostage demeure un succès sur son territoire avec environ 90 % des personnes ayant répondu au questionnaire qui compostent toujours et environ 75 % qui sont satisfaits de leur composteur.

Le SMICTOM a aussi réalisé deux ateliers « Au Jardin des Noues » lors du « Festival Terre Avenir » à Veneux-les-Sablons, aux jardins familiaux « Les Potagers d'enfer » à Chartrettes et une conférence compostage « jardinez naturel : compostez ! » à Vulaines-sur-Seine.

L'atelier se fait devant les composteurs des jardins. La même animation qu'en salle est faite :

- définition du compostage ;
- présentation des décomposeurs ;
- les déchets que l'on peut apporter au composteur ;
- comment composter ? ;
- échanges d'astuces « jardinage naturel ».

Pour finir, le compost issu des composteurs du jardin sont analysés afin de vérifier la bonne utilisation des composteurs et déterminer l'origine d'éventuelles anomalies. Les ateliers sont des temps d'échanges de bonnes pratiques entre jardiniers.

Le SMICTOM accompagne également les communes dans la mise en place du compostage des déchets verts des cimetières. Chaque année, un catalogue des actions du syndicat est envoyé aux communes adhérentes. Les usagers apprennent que leur commune décide de mettre en place le compostage au cimetière via le bulletin municipal, les panneaux lumineux de la ville, etc. Les affiches des consignes de tri à mettre au cimetière sont fournies. En 2017, deux communes ont testé la mise en place de composteurs ainsi qu'une table de récupération des pots et jardinières. Le principe consiste à mettre en libre-service les jardinières et pots qui peuvent être réutilisés plutôt que de les jeter à la poubelle.

La lettre verte « Il était une fois le SMICTOM et le jardinage » d'automne n° 47 octobre 2017 explique comment composter les feuilles mortes de son jardin.

La campagne de communication mise en œuvre par le SMICTOM est importante. Les animations ont été pensées et conçues par les agents. La création graphique de supports de communication utilisés est souvent réalisée en interne comme pour le guide du compostage ou encore les affiches « compostons ». Ces dernières sont imprimées par des prestataires extérieurs. Entre 2013 et 2015, le SMICTOM a investi environ 7 000 € TTC pour la sensibilisation, la communication et les formations prévention/compostage des agents.

Ce qu'il faut retenir...

Démarche complète intense et régulière de communication sur tous les publics ciblés avec un gros travail sur les scolaires. De plus, le travail régulier d'enquête réalisé par le syndicat, auprès des usagers concernés par le compostage domestique, est un bon indicateur pour évaluer la pertinence des animations, des ateliers, des formations, des réunions publiques ou conférences et de leur contenu dispensé par le syndicat. Les lettres vertes disponibles sur le site internet du SMICTOM ont un espace réservé, « pour aller plus loin », qui répertorie chaque numéro sur le thème du compostage. Toute nouvelle édition entraîne la mise à jour systématique des lettres précédemment éditées, et abordant le même thème.

4. ADAPTER SA COMMUNICATION EN MILIEU TOURISTIQUE

4.1 Sitcom Côte Sud des Landes



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Nouvelle-Aquitaine
Nombre d'habitants	167 000 habitants sédentaires, 350 000 habitants en pointe saisonnière.	Nombre de communes	76

→ *Le contexte local*

Le Syndicat intercommunal pour le traitement et la collecte de ordures ménagères de la Côte Sud des Landes (SITCOM) est un établissement public créé en 1969. Il regroupe pour tout le sud-ouest du département des Landes, quatre communautés de communes et une communauté d'agglomération. Rassemblant 76 communes, il dessert une population sédentaire de 167 000 habitants, population qui passe à 350 000 habitants en pointe saisonnière. Le syndicat exerce les compétences collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés. Pour cela, le SITCOM gère un réseau de 22 déchèteries, plus de 600 points d'apport volontaire pour la collecte des OMR et les points tri pour les déchets d'emballages recyclables, le verre, le papier et les piles. Les déchets recyclables sont triés au centre de tri des collectes sélectives Canopia, exploité par le syndicat mixte Bil Ta Garbi à Bayonne. Les ordures ménagères résiduelles sont incinérées dans l'unité de valorisation énergétique à Bénesse-Maremne.

→ *Le projet*

En novembre 2011, le Sitcom Côte Sud des Landes s'est inscrit pour cinq ans dans un programme de prévention des déchets subventionné par l'ADEME avec pour objectif de réduire de 7 % sa quantité d'ordures ménagères. La contractualisation avec l'ADEME implique une méthodologie commune et un travail important avec les acteurs locaux. Après un diagnostic global du territoire en 2012, douze actions ont été choisies et planifiées. L'une d'entre elles concernait le milieu touristique.

En 2013, une étude plus précise sur le tourisme a donc été réalisée afin d'appréhender les contraintes et les besoins des hébergeurs touristiques pour mettre en place le tri et la réduction des déchets au sein de leur établissement. Les hébergeurs touristiques du territoire sont essentiellement des campings et quelques gîtes. L'objectif du SITCOM est d'avoir une démarche commune à tous les acteurs sur l'ensemble de sa zone de compétence. À ce jour, le sud du territoire est très actif. En effet, il y a quelques années, à l'initiative de l'office du tourisme de la communauté de commune du Seignanx, plusieurs hébergeurs se sont lancés dans l'obtention de l'Ecolabel européen. Ce label reconnaît aux hébergeurs les efforts qu'ils font pour réduire leur impact sur l'environnement et aussi pour sensibiliser leurs clients.



logo de l'Ecolabel européen

Le SITCOM a profité de cet engouement collectif pour travailler avec l'office du tourisme de la communauté de communes du Seignanx et les hébergeurs écolabellisés afin d'améliorer leurs pratiques en matière de déchets. Ainsi durant l'été 2014, le SITCOM a entamé une collaboration avec cinq hébergeurs tests. L'objectif premier était de réduire la quantité de déchets, en commençant par avoir un tri sélectif parfait. Le SITCOM a estimé que d'abord communiquer sur le tri serait plus facile et pourrait entraîner à terme des actions de réduction des déchets. En effet, sensibiliser à la réduction des déchets semblait plus compliqué et il a été préféré de consolider les bases de la gestion des déchets à savoir les bons gestes de tri.

→ *La communication autour du projet*

Des comités de pilotage, des réunions, des entretiens ont eu lieu avec les hébergeurs, l'office de tourisme de la communauté de communes du Seignanx et le pays Adour Landes Océanes (ALO) déjà engagé dans une démarche de tourisme durable. Ces échanges ont permis d'aboutir à des outils communs en tenant compte des contraintes de chacun. L'essentiel étant que chaque hébergeur s'approprie ces outils. De plus, les nouveaux outils devaient répondre à des objectifs bien identifiés : un parcours déchets clair, deux langues, des images et un rappel du code couleur européen. Le SITCOM est en apport volontaire avec cinq conteurs et n'utilise pas de code couleur. Les vacanciers arrivent de régions où forcément ils n'ont pas les mêmes méthodes de tri. Le SITCOM ne pouvait pas s'adapter à chacun et un compromis devait être trouvé.

Ainsi, le SITCOM a créé de nouveaux outils de communication et les a mis disposition, à savoir :

- un mémo tri à afficher dans chaque location des hébergeurs touristiques ;
- un panneau d'information à accrocher au niveau des points de collecte des déchets en extérieur : borne d'apport volontaire enterrée et semi enterrée ;
- des pastilles identifiant le déchet sur chaque conteneur ;
- des affiches de sensibilisation, pour jeter correctement les déchets, à accrocher dans les bâtiments des hébergeurs accueillant le public et utilisées sur les panneaux publics.



les nouveaux outils de communication développés par le SITCOM



panneau d'information affiché au point d'apport volontaire - SITCOM

Les cinq hébergeurs test choisis par le syndicat ont expérimenté ces nouveaux outils de communication. L'action a été évaluée à travers un questionnaire à remplir par le client et un questionnaire à remplir par l'hébergeur. Fin 2014, le bilan était positif. En effet, 100 % des hébergeurs étaient satisfaits et aucune modification des outils n'a été demandée par les clients. Pour 70 % des clients, les consignes étaient claires et la signalétique les a aidés à mieux trier.

Un espace sur le site internet du SITCOM, www.Sitcom40.fr, a été créé pour les hébergeurs à l'intérieur duquel ils peuvent trouver une « boîte à outils ». Celle-ci contient les outils réalisés en 2014, les éléments séparés de ces outils comme les pastilles pour réaliser d'autres outils complémentaires en interne comme en externe qui les aideront dans leur communication. L'objectif est de leur apporter un accompagnement, un cadre commun pour l'information de leurs vacanciers. Ils sont libres de s'approprier les outils pour les adapter à leur contexte. Pour accéder à cet espace, les hébergeurs doivent avoir un identifiant et un mot de passe. De ce fait, ils doivent faire partie du programme. Pour cela, ils doivent être réellement motivés et intégrer la démarche dans le fonctionnement de l'établissement afin que l'action soit pérenne. Ainsi, le SITCOM travaille directement avec la direction des hébergements pour que la démarche soit soutenue et ensuite diffusée à l'ensemble du personnel.

The screenshot shows the website interface for 'Espace Extranet Hébergeurs'. At the top, there is a logo for Sitcom (Municipalités Associées au Service de son Territoire) and a search bar. Below the logo is a navigation menu with items: LE SITCOM, RENSEIGNEMENTS PRATIQUES, VENTE DE PRODUITS, SERVICES AUX PROFESSIONNELS, PRÉVENTION ET SENSIBILISATION, FAQ, DOCUMENTS, and CONTACT. The main content area is titled 'ACCUEIL EXTRANET' and includes a sub-header 'Campings, chambres d'hôtes, villages vacances... cet espace vous est dédié.' Below this, there is a paragraph explaining the purpose of the tools and a list of available formats: PDF Haute définition prêt à imprimer (for professionals), PDF Haute définition (for personal use), and JPG Haute définition (for integration into documents). A 'Le conseil prévention' box provides advice on using recycled paper and local printing. The footer features a Facebook link and the slogan 'Le tri... naturellement !' over a background image of a forest path.

interface de l'accueil extranet pour les campings - SITCOM

En 2015, le SITCOM a informé les offices de tourisme des autres communautés de communes de son action afin qu'ils relayent le message. Le mémo tri a également été distribué à l'ensemble des campings du territoire pour remplacer les dépliants qui leur étaient distribués chaque année. Ce moment fût également l'occasion d'expliquer au camping la démarche d'accompagnement proposée par le SITCOM. À ce jour, une vingtaine de campings, sur une centaine, sont accompagnés. Tous ont été ciblés par le SITCOM en raison de leur écolabel puis contactés pour entrer dans le programme.

La méthode utilisée par le SITCOM est longue et demande du temps. Le SITCOM estime que le travail humain a été important pour la mise en place et le suivi. Financièrement, les dépenses réalisées sont considérées comme peu importantes. Jusqu'en 2013, le SITCOM a imprimé en moyenne 39 000 dépliants distribués à chaque arrivée dans chaque camping volontaire pour un coût annuel moyen de 1 500 €. Aujourd'hui, le mémo tri est à demeure dans la location pour quelques années. Néanmoins, le SITCOM prend contact chaque année avec les campings pour connaître les éventuels besoins en mémo tri.

Ce qu'il faut retenir...

Il n'est pas évident de sensibiliser les vacanciers aux gestes de tri. La pression est relâchée, les usagers sont moins vigilants et les gestes de tri ne sont peut-être pas les mêmes qu'à la maison. Le fait de créer un programme avec les hébergeurs touristiques permet de travailler ensemble sur les éventuelles difficultés pour le vacancier de trier et lui simplifier la tâche. Ainsi, amener les consignes de tri directement aux vacanciers dans leurs logements et les informer sur les points de collecte l'aide à garder leurs habitudes de tri.



4.2 Communauté de communes de l'Île de Ré

FICHE D'IDENTITÉ			
Compétence	Collecte des déchets des ménages et déchets assimilés.	Région	Nouvelle-Aquitaine
Nombre d'habitants	17 711 habitants, (entre 120 000 et 150 000 personnes en période estivale)	Nombre de communes	10

→ *Le contexte local*

Créée en 1993, la communauté de communes de l'Île de Ré est composée de dix communes regroupant 17 711 habitants permanents et entre 120 000 et 150 000 personnes en période estivale. Elle gère la compétence collecte des déchets ménagers et assimilés sur son territoire. Les déchets d'emballages ménagers recyclables et les ordures ménagères sont collectés en porte-à-porte. Le papier et le verre sont collectés uniquement en apport volontaire excepté pour les professionnels qui bénéficient d'une collecte en porte-à-porte. La communauté de communes met à disposition des usagers cinq déchèteries sur le territoire. La communauté de communes a collecté au total 14 767 tonnes de déchets (hors déchèterie) en 2017 contre près de 14 419 tonnes en 2016, soit une augmentation de 2,41 %. La compétence traitement est gérée par CYCLAD.

→ *Le projet*

Pendant la période estivale, la population de la communauté de communes de l'Île de Ré est multipliée par six à huit. Pour sensibiliser les vacanciers au tri des déchets même pendant leur séjour, la communauté de communes de l'Île de Ré s'est lancée dans l'opération « campeurs trieurs » en partenariat avec Citéo en 2017. L'éco-organisme accompagne les collectivités dans la mise en œuvre du projet. L'objectif de ce projet est d'encourager les vacanciers à trier toujours plus et mieux même pendant leurs vacances.



pastille « en vacances, je trie aussi » - communauté de communes de l'Île de Ré

→ *La communication autour du projet*

Pour démarrer l'opération, la communauté de communes de l'Île de Ré a sélectionné, en août 2017, dix campings de structure différente (publics, privés, appartenant à une chaîne ou indépendant, de grande ou petite capacité d'accueil) afin de représenter les 55 campings présents sur son territoire. Les agents de la communauté de communes de l'Île de Ré, accompagnés d'un responsable communication Citéo, se sont rendus sur place et ont rencontré le personnel de chaque camping. L'objectif était de faire un état des lieux de la communication, de la sensibilisation au tri et de vérifier l'utilisation des outils de communication en usage dans les campings, à savoir :

- présence d'affiches sur les consignes de tri ;
- présence de plans d'accueil identifiant les locaux poubelles ;
- présence d'informations sur les consignes de tri dans le livret d'accueil ;
- emplacement et état de fonctionnement des équipements de tri et de collecte.

À travers ces visites, la communauté de commune de l'Île de Ré a constaté que l'information disponible sur les consignes de tri et l'affichage étaient hétérogènes entre les différents campings. En effet, certaines affiches étaient vieillissantes et pas toujours à jour. Quelquefois les consignes de tri n'apparaissaient qu'en français. Il semblait donc nécessaire de travailler et d'harmoniser les informations délivrées dans les campings et aussi fournir aux campings de nouveaux outils de communication, traduits à minima en anglais.

Grâce à ce diagnostic, la communauté de communes de l'Île de Ré a élaboré, avec l'aide de Citéo, un plan d'action applicable à l'intégralité des campings de l'île, sur la base du volontariat mais encadré par une charte d'engagement. De nouveaux outils de communication ont ainsi été créés :

- une charte d'engagement ;
- une pastille « en vacances, je trie aussi » » apposée à l'accueil de l'établissement ;
- une affiche consignes de tri format A3 traduit en anglais minimum ;

- un livret pédagogique pour les employés format A5 ;
- des consignes de tri en PDF à intégrer dans les documents d'informations créés par les campings.



livret pédagogique recto - communauté de communes de l'Île de Ré

livret pédagogique verso - communauté de communes de l'Île de Ré



affiche consigne de tri format A3 - communauté de communes de l'Île de Ré



livret d'accueil camping - communauté de communes de l'Île de Ré

En mars 2018, le projet « campeurs trieurs » a été présenté aux représentants des professionnels d'établissement de plein air du territoire lors du comité technique sur la gestion des déchets de la communauté de communes de l'Île de Ré. Ensuite, chaque camping du territoire a reçu un courrier pour leur présenter le projet, les objectifs, les outils de communication créés et les inviter à participer à la démarche. L'ambassadrice du tri a également recontacté tous les campings par téléphone pour leur présenter à nouveau le projet et la possibilité de l'intégrer.

De mai à juillet, les établissements volontaires ont eu la visite de l'ambassadrice du tri pour leur présenter le fonctionnement du projet, la charte d'engagement et les nouveaux outils mis à disposition. La communauté de communes de l'Île de Ré proposait également des formations, pour les agents des campings aux gestes de tri. Pour cette première édition, 46 campings sur 55 ont participé au projet « campeurs trieurs ».



charte d'engagement - communauté de communes de l'Île de Ré

La charte d'engagement permet au camping d'informer ses clients sur son implication dans la réduction de la quantité de déchets d'emballages triés ainsi que sur l'amélioration de la qualité du camping.

Les usagers de la communauté de communes de l'Île de Ré ont découvert en juin le projet « campeurs trieurs » dans un article diffusé dans le bulletin d'information de la communauté de communes de l'Île de Ré. L'article présente la nouvelle campagne de tri sélectif qui est

désormais affichée dans tous les campings volontaires. Le projet a également été relayé par le journal « le Phare de Ré » permettant une diffusion plus large de l'information.

Le projet « campeurs trieurs » est réitéré en 2019 avec pour objectif de le pérenniser, d'entretenir le partenariat avec les campings et tenter de faire adhérer ceux qui ne l'ont pas fait en 2018.

Concernant les résultats, les tonnages de déchets d'emballages ménagers recyclables collectés ont augmenté de 18 % par rapport à 2017 (professionnels et particuliers confondus). Les tonnages de verre collecté en points d'apports volontaires ont augmenté de 1,6 % et ceux en porte-à-porte de 11 % par rapport à 2017.

Ce qu'il faut retenir...

Lors de leur séjour en vacances, les usagers peuvent être tentés de laisser le tri des déchets de côté. Les couleurs des bacs et les consignes de tri peuvent ne pas être les mêmes que celles à leur domicile. Il est donc opportun de rendre ce geste de tri simple et facile. Ainsi les consignes de tri doivent être portées à leur connaissance, disponible en plusieurs langues ; les usagers ne doivent pas les chercher ni douter de leur contenu. Les nouvelles affiches incitant au tri des déchets pendant les vacances avec des consignes de tri claires, illustrées et harmonisées sur les campings participant à l'opération donnent un repère à l'utilisateur et lui mettent toutes les cartes en main pour trier. De plus l'affichage de la charte permet à l'utilisateur de savoir que son geste est aussi celui du camping en étant engagé dans une gestion efficace des déchets.

5. RELANCER SA CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU FAIT D'UNE CIRCONSTANCE PARTICULIÈRE

5.1 Communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Île-de-France
Nombre d'habitants	408 000	Nombre de communes	73

→ *Le contexte local*

La communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise (GPS&O) a été créée le 1^{er} janvier 2016 suite à la fusion de six intercommunalités du Nord-Yvelines :

- la communauté d'agglomération de Mantes en Yvelines (CAMY) ;
- la communauté d'agglomération des Deux Rives de Seine (CA2RS) ;
- la communauté d'agglomération Poissy-Achères-Conflans (CAPAC) ;
- la communauté d'agglomération Seine et Vexin (SVCA) ;
- la communauté de communes Seine-Mauldre (CCSM) ;
- la communauté de communes des coteaux du Vexin (CCCV).

Regroupant 408 000 habitants et 73 communes, la communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise gère la prévention, la pré-collecte, la collecte et le traitement des déchets produits par les ménages et assimilés.

→ *Le projet*

La fusion des six intercommunalités a entraîné le transfert automatique des contrats passés antérieurement par les collectivités jusqu'à leurs échéances, certaines courant au-delà de 2020. Ces syndicats, sous contrats avec les anciennes collectivités désormais GPS&O, gèrent également tout ou partie de la compétence. Au cours des prochaines années, la communauté urbaine sera donc amenée à piloter des organisations diverses et à les rationaliser progressivement. Tout en assurant la continuité du service public de pré-collecte, collecte

et traitement des déchets, en reprenant la compétence auparavant gérée par des syndicats dans certaines communes, la communauté urbaine a mené plusieurs opérations, notamment une réflexion sur l'harmonisation des missions du service et la convergence des marchés publics.

Lors de la fusion, l'organisation différente entre les anciennes collectivités induit une communication hétérogène ainsi que les services comme la fréquence de collecte, les flux collectés, la couleur des bacs de collecte. Certaines collectivités avaient des outils de communication bien établis comme des guides du tri, des kits événements, des flyers... d'autres collectivités réalisaient des actions de communication plus ponctuelles mais les usagers disposaient tout de même d'un guide du tri.

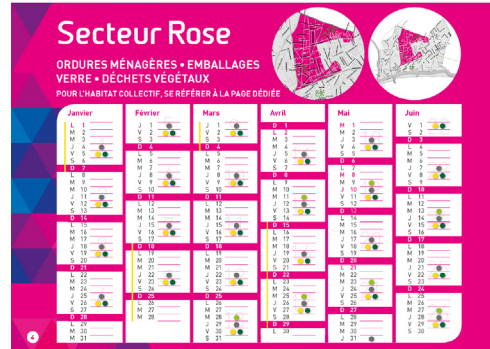
→ *La communication autour du projet*

La stratégie de communication de GPS&O a été mise en place au moment de la fusion. Au début, le service rendu aux usagers n'ayant pas été modifié, le service prévention et communication a utilisé les stocks de documents des anciennes collectivités. Cette période de transition a duré quasiment un an. En parallèle, les agents de GPS&O travaillaient sur la rédaction des marchés arrivant à terme pour enclencher, par exemple, l'harmonisation des couleurs des bacs afin d'avoir de la visibilité sur le contenu des futurs outils de communication et ensuite démarrer la nouvelle campagne de communication.

Pour commencer l'information, la mobilisation et l'implication des citoyens, la communauté urbaine a décidé de se servir des calendriers de collecte comme premier support de communication. En effet, le calendrier est un outil simple du fait de son caractère annuel et donnant seulement les informations clés pour l'utilisateur. Différents modèles de calendrier ont dû être édités en raison des disparités entre les services de gestion des déchets proposés à l'utilisateur. De fait, certaines villes disposent d'une collecte du papier et du verre en apport volontaire alors que d'autres sont en porte-à-porte ; d'autres encore bénéficient d'une collecte des déchets végétaux, en porte-à-porte en bac ou en sacs, certaines sont découpées en secteurs avec des dates de collecte différentes, etc. Néanmoins, tous les calendriers ont une identité visuelle commune basée sur les couleurs du logo de GPS&O. Dans l'attente de la réalisation des guides de tri fin 2018, GPS&O a utilisé les espaces libres exploitables, disponibles seulement dans certains calendriers, pour inclure une communication minimale sur les consignes de tri.



calendrier de collecte Conflans-Sainte-Honorine 2018 - GPS&O



calendrier de collecte Buchelay 2018 - GPS&O



consigne de tri des déchets présente dans certains calendriers de collecte 2018 - GPS&O

Les calendriers de collecte avec la nouvelle charte graphique ont été distribués fin d'année 2016 aux usagers. Ces calendriers ont été la première campagne de communication de la communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise avec sa nouvelle identité auprès des habitants de l'ensemble de son territoire. Il n'y a pas eu de courrier ou de communication sur la fusion et la création du nouvel établissement avant la distribution des calendriers. Ce fut

donc un défi pour le service en charge de la communication sur les déchets de GPS&O de présenter la nouvelle identité de la communauté urbaine et de la faire connaître par l'intermédiaire du calendrier de collecte.

À l'occasion de l'implantation de bornes enterrées de collecte des déchets ménagers, la communauté urbaine a distribué des flyers aux usagers, avec les consignes de tri, et a réalisé des affiches pour les locaux poubelles des habitats collectifs, pour permettre d'identifier GPS&O comme étant la nouvelle collectivité en charge de la gestion des déchets et donc l'entité responsable de ces nouveaux équipements.



flyers avec consignes de tri dans le cadre de l'installation de bornes enterrées – GPS&O



affiches – GPS&O

En 2018, la communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise a élaboré un guide du tri qui a été distribué dans l'ensemble des boîtes à lettres du territoire à la fin de l'année. Le fait de réaliser un guide alors même que toutes les communes n'ont pas encore des modalités de collectes harmonisées n'a pas été facile pour la communauté urbaine. GPS&O a pris le parti de rédiger le guide en inscrivant les nouvelles consignes de tri harmonisées sur tout

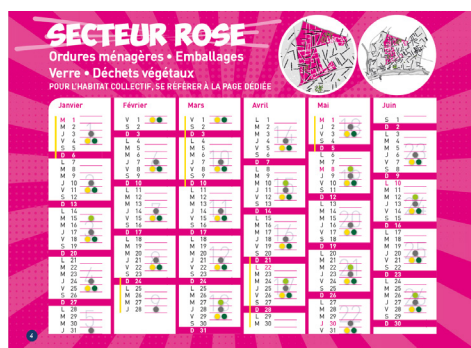
le territoire ainsi que les services de collecte pour chaque flux de déchets. Ainsi, malgré quelques communes desservies en bi-flux jusqu'à mi-2019 (fin du marché) le guide du tri a été distribué à l'ensemble des usagers. Les mairies des communes collectées en bi-flux pour les déchets recyclables ont transmis l'information aux habitants du passage en mono-flux. Le calendrier 2019 des habitants passant en mono-flux ne comprend que le premier semestre. Un nouveau calendrier, couvrant les six derniers mois de l'année, sera de nouveau édité et distribué courant juin après signature du nouveau marché.

Le visuel du nouveau guide de tri présente également la nouvelle charte graphique spécifique à la compétence déchets de la communauté urbaine ainsi que le super héros, effigie de la nouvelle communication spécifique aux déchets.

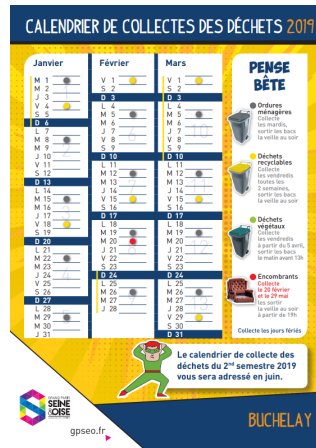
Les versions des calendriers de 2019 ont également la même charte graphique, harmonisant ainsi tous les documents traitant de la gestion des déchets et donnant un visuel identifiable rapidement pour les usagers.



guide du tri de GPS&O



calendrier de collecte Conflans-Sainte-Honorine 2019 - GPS&O



calendrier de collecte Buchelay 2018 - GPS&O

Fin d'année 2018, une campagne d'affichage multisupports (abribus, flancs des bus de ville, flancs des camions de collecte) avec le slogan « Si tu tries, t'as tout compris » a eu lieu pour identifier la collectivité comme étant en charge de la gestion des déchets. Des stickers « erreur de tri » ont été édités. Ils sont utilisés dans le cadre des suivis de collecte pratiqués par les ambassadeurs de tri mais également directement par les prestataires de collecte. Les bacs présentant plusieurs erreurs de tri ne sont pas collectés et les erreurs sont signalées à l'administré via les autocollants.



affiche « si tu tries, t'as tout compris » sur flancs de camions de collecte - GPSEO



stickers « erreur de tri » - GPS&O

En parallèle, le service déchets de GPS&O envisage d'autres supports de communication comme des sacs de précollecte, des autocollants pour les points d'apport volontaire, des affiches pour les encombrants en habitat collectif, Ces outils seront mis en place au 1^{er} semestre 2019. En fonction des supports, la confection est réalisée en interne par un agent en charge du graphisme. Pour décliner la charte graphique à certains supports de communication, la collectivité a pu faire appel à une agence de communication. L'entreprise choisie réalisait déjà des calendriers de collecte pour l'une des anciennes collectivités. De ce fait, elle connaît déjà une partie du territoire et l'histoire de la création de GPS&O.

Le site internet de la collectivité www.gpseo.fr va également être modifié pour sa mise à jour plus approfondie et rendre son utilisation plus intuitive.

Le soutien du vice-président délégué à la gestion et à la valorisation des déchets en tant que moteur pour la campagne de communication sur les déchets a permis d'accélérer les prises de décision sur l'ensemble de la thématique déchets et en particulier sur la communication.

Ce qu'il faut retenir...

Une collectivité nouvellement créée doit faire face à de nombreuses problématiques. Le premier enjeu est de permettre aux usagers d'identifier l'intercommunalité en charge du service. Plusieurs supports de communications distincts avec un seul message n'ont pas été possibles et la collectivité a donc choisi d'allier plusieurs messages avec une récurrence sur son identification (logo, sa forme en « S » et ses couleurs flash).

6. S'ENGAGER DANS UN PROJET « TERRITOIRE ZÉRO DÉCHET ZÉRO GASPILLAGE »

6.1 Grand Annecy



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers	Région	Auvergne - Rhône-Alpes
Nombre d'habitants	205 214	Nombre de communes	34

→ *Le contexte local*

Suite à la réforme territoriale, la communauté d'agglomération du Grand Annecy est née le 1^{er} janvier 2017 de la fusion de cinq intercommunalités du bassin annécien : les communautés de communes du Pays de Fillière, du Pays d'Alby, de la Rive Gauche du Lac d'Annecy, de la Tournette et la communauté de l'agglomération d'Annecy. Le Grand Annecy a pour compétence la collecte et le traitement des déchets des ménages et assimilés sur son territoire. Les ordures ménagères résiduelles et les déchets recyclables, emballages et papiers en mélange, sont collectés en bacs roulants ou en conteneurs d'apport volontaire. Le verre est collecté en apport volontaire, les encombrants sur rendez-vous ou en déchèterie. En 2017, le Grand Annecy a collecté 51 576 tonnes d'ordures résiduelles, 16 433 tonnes de déchets recyclables (verre, papier, emballages) et environ 32 000 tonnes en déchèteries.

Les déchets résiduels sont envoyés à l'usine d'incinération des ordures ménagères (UIOM) à Chavanod. Les déchets d'emballages recyclables et journaux magazines sont envoyés au centre de tri situé à Villy-le-Peloux.

Grand Annecy est détenteur des labels « Qualiplus », reconnaissance nationale de la qualité de son action en matière de collecte des déchets délivrée par l'ADEME et Éco-Emballages, et « Territoire zéro déchet, zéro gaspillage » dont les objectifs sont de :

- réduire de 10 % les déchets ménagers entre 2010 et 2020 ;
- promouvoir l'économie sociale et solidaire ;
- amplifier la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- améliorer la valorisation des déchets ;
- innover pour produire moins de déchets.



logo du label « Qualiplus » - Grand Annecy

→ *Le projet*

Le Grand Annecy est partenaire du projet « zéro gaspillage Pays de Savoie : je m'engage » rassemblant habitants, acteurs économiques et collectivités. Sur un territoire de plus de 450 000 habitants, quatre collectivités se sont associées, pour soutenir les acteurs qui œuvrent pour une économie circulaire et pour initier de nouvelles synergies sur leur territoire, à savoir :

- Grand Chambéry (ex Chambéry Métropole) ;
- Rumilly Cœur de Savoie (ex C3R) ;
- Grand Lac (communauté d'agglomération du Lac du Bourget (CALB)) ;
- Grand Annecy (ex C2A).



logo du projet « zéro gaspillage Pays de Savoie : je m'engage » - Grand Annecy

L'objectif du « Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspillage Pays de Savoie » est de ne plus « produire, utiliser, pour jeter », mais « réduire, valoriser pour créer des emplois localement et préserver nos ressources ».

Le projet s'adresse :

- aux habitants pour les accompagner dans leurs démarches quotidiennes de réduction des déchets, d'une consommation plus saine et locale et s'intitule « zéro gaspillage, je m'engage en tant qu'habitant » ;
- aux acteurs économiques, en les accompagnant notamment sur des projets d'éco-conception, d'écologie industrielle, de réemploi et de valorisation et s'in-

titre « zéro gaspillage, je m'engage en tant qu'entreprise, « zéro gaspillage, je m'engage en tant que collectivité ».

Démarré en 2015, le projet a été soutenu et coordonné par le Centre régional d'innovation et de transfert de technologie (CRITT) de Savoie puis par Auvergne Rhône Alpes entreprises.

→ La communication autour du projet

Le Grand Anancy a basé la communication de ce projet sur deux outils phare à savoir, son magazine d'information et un site internet www.zero-gaspillage.fr créé pour l'occasion. Le magazine de la communauté d'agglomération d'Anancy s'intitulait « L'agglô & vous » jusqu'à sa fusion avec les communautés de communes du Pays de Fillière, de la Tournette, de la Rive gauche du lac d'Anancy et du Pays d'Alby. Désormais le magazine s'intitule « Grand Anancy magazine de l'agglomération ». Ce journal, édité trois fois par an, est distribué dans toutes les boîtes. La collectivité a utilisé son journal en grande majorité pour communiquer auprès de ses usagers et les informer des différents programmes et actions mis en place dans le cadre du projet « Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspillage Pays de Savoie ». L'annonce en a d'abord été faite dans le magazine d'information « L'agglô et vous » de novembre 2015. L'article présente le contexte avec l'engagement conjoint des quatre collectivités et les objectifs fixés. Il invite les usagers intéressés par la démarche à s'inscrire à la newsletter.

... action

labellisation

« Territoire zéro déchet, zéro gaspillage »

La démarche Territoire zéro déchet, zéro gaspillage dans laquelle s'est lancée l'agglô conjointement avec la Communauté de l'agglomération du Lac du Bourget, Chambéry métropole et le syndicat de traitement des ordures de l'Isère, s'inscrit bien dans le prolongement de la conduite du programme local de prévention des déchets.

Avec un objectif cette fois à plus long terme puisque les ambitions affichées s'étendent jusqu'en 2020. Le ministre de l'Environnement a labellisé 58 territoires en France mais le Grand Pays de Savoie recèle une particularité, celle d'associer plusieurs intercommunalités et d'être le plus vaste territoire français à opérer l'opérationnel (370 000 habitants mêlant des zones urbaines et une zone mixte à dominante rurale). Depuis le 3 juillet dernier, date du lancement officiel de cette démarche, de nombreux acteurs se sont réunis pour mettre en place le gouvernement du projet et les équipes s'attellent à définir les grands axes de promotion de l'économie circulaire à venir pour réduire toutes les sources de gaspillage, développer une nouvelle vie aux produits et recyclier tout ce qui peut l'être. Comment agir sur l'approvisionnement, l'eco-conception des produits et services, leur durée de vie pour proposer au marché une offre différenciée, locale, à valeur ajoutée et pour le bénéfice de tous ? Tel est l'enjeu de cette démarche.

Si cette démarche vous intéresse, demandez la newsletter auprès de environnement@agglô-anancy.fr

TRANSITION
AMBIENTALE

ZÉRO
GASPILLAGE

NE PAS GÊNER

OBJECTIFS

- Réduire de 10 % les déchets envoyés entre 2015 et 2020
- promouvoir l'économie circulaire et locale
- amplifier la lutte contre le gaspillage alimentaire
- Améliorer la valorisation des déchets
- Intégrer dans l'entretien de déchets

ZOOM

Programme de la Semaine européenne de réduction des déchets

> MARDI 24 NOVEMBRE - 10h à 19h -
Centre commercial Centre (Anancy)
Village Ricoup /Réemploi (informatique, vélo...)

> 23 ET 24 NOVEMBRE
Le lino-service entre en gare d'Anancy !
Après un succès remarqué sur le village du développement durable au printemps dernier, le lino-service fait son retour en proposant tout au long de la journée aux voyageurs de consulter et de repartir gratuitement avec les ouvrages de leur choix

> MARDI 24 NOVEMBRE - 20h -
Salle Jacques Verdet à Anancy (Bontix)

Conférence citoyenne
Présentation de la démarche territoire zéro déchet, zéro gaspillage et d'initiatives
Thèmes traités :

> MERCREDI 25 NOVEMBRE - 18h -
Salle des convivialités à Signet (Hôtel de Ville)
Rencontre -> le compostage, ça se partage ->

AU PROGRAMME :

- **Disco soupe.** À partir de fruits et légumes invendables sur les marchés et récupérés par Les Inoyables Comestibles, l'abeille et de se réunir pour les glacer en toute convivialité puis de déguster joyeusement la soupe confondante.
- **Bourse au compost** (échange ou don de compost et de « kit de vers » (engrais liquide))
- **Les ingrédients d'un bon compost** (que peut-on composer?)

> SAMEDI 28 NOVEMBRE
Marché des artisans recycleurs dans le cadre du marché des créateurs à Anancy en vieille ville.

PAGE 7 - novembre 2015 //

[annonce du lancement du projet « Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspillage Pays de Savoie » dans le magazine « L'agglô & vous de novembre 2015 » - Grand Anancy](#)

Dans le cadre du projet, six programmes communs aux quatre agglomérations ont été créés :



les six programmes de projet « Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspillage Pays de Savoie » - Grand Anancy

1. « je prête » :

Pour favoriser le prêt entre voisins, les quatre collectivités mettent à disposition une étiquette, intitulée « je prête et vous ? », sur laquelle les usagers peuvent cocher des familles d'objets qu'ils sont prêts à partager. Elle est à apposer sur les boîtes aux lettres pour inviter les usagers voisins à « oser » frapper aux portes. Les étiquettes sont distribuées lors des événements comme durant la « Semaine Européenne de Réduction des Déchets » ou la « Semaine du Développement Durable ». Elles sont également disponibles auprès du service déchets des collectivités, en déchèteries et en ligne sur le site internet dédié au projet. Le magazine « L'agglomération & vous » de mars 2016 présente la solution de prêt à ses voisins. Elle est également rappelée dans le magazine de la collectivité de mars 2017.



étiquette « je prête et vous ? » - Grand Anancy



article sur l'opération « je prête et vous ? » -magazine « L'agglô & vous » mars 2016 - Grand Anancy



article informant des services proposés avec l'opération « je prête et vous ? » - magazine « Grand Anancy » mars 2017 – Grand Anancy

2. végétaux :

Amenés en quantité dans les déchèteries, les déchets verts sont pourtant une ressource pour les jardins des usagers. La campagne sur les végétaux donne des solutions à travers d'un guide pour traiter à domicile ces déchets comme le compostage, le paillage, le mulching, technique de tonte sans ramassage de l'herbe ou le broyage des tailles. Le guide « Végétaux zéro déchet » est distribué en déchèteries lors des journées de démonstration de broyage des végétaux qui ont lieu quatre fois par an. Il est également disponible en mairie et au siège du Grand Anancy. Le guide et les solutions proposées sont présentés dans le journal de la collectivité.



guide végétaux zéro déchet – Territoire zéro déchet zéro gaspillage Pays de Savoie



article sur le guide végétaux zéro déchet - magazine « Grand Anancy » juin 2017 – Grand Anancy

EN ACTION

RÉDUCTION DES DÉCHETS

AU PRINTEMPS, QUE FAIRE DES RESTES DE VÉGÉTAUX AU JARDIN ?

Tontes de pelouses, balles de haies et d'arbustes, feuilles mortes, fleurs et plantes fanées... Au lieu de les emporter systématiquement en déchèterie, si vous les valorisez sur place au jardin ? Voici quatre techniques simples et complémentaires à la portée de tous.

- 1 LE MULCHING**
Couvrir le sol de gazon sur place, elle se décompose naturellement.
Avantages :
-> protège, car aucune tonte à ramasser et à jeter.
-> enrichit le sol et fertilise le gazon naturellement et durablement.
-> limite la pousse des herbes indésirables.
- 2 LE BROIAGE**
Consiste à fragmenter les végétaux pour pouvoir les utiliser au jardin. Il permet de travailler facilement à distance de gros volumes de déchets. Pour cela, il faut être sûr d'être sûr de louer un broyeur. Le broyeur est une machine très utile pour faciliter le jardinage.
- 3 LE PAILLAGE**
Consiste à recouvrir le sol avec des végétaux ou du compost. On peut le paillier dans le potager, sous une haie, dans un massif de fleurs, au pied des arbres fruitiers ou des arbustes.
Le paillage limite la pousse des mauvaises herbes, protège de la sécheresse et est à la fois un lixiviant, il maintient l'humidité et enrichit le sol.
- 4 LE COMPOSTAGE**
C'est une décomposition naturelle des déchets organiques (du jardin et de cuisine) par des micro-organismes présents dans le sol. Le compostage permet de réduire la production d'un tiers et de produire un engrais naturel de qualité et gratuit.
Vous pouvez vous procurer auprès du Grand Anancy un composteur de jardin ou un lombricomposteur d'appartement à tarif préférentiel. L'agglomération facilite également des sites de compostage partagé en pied d'immeuble sous certaines conditions.
* d'Info sur www.grandanancy.fr



Grand Anancy magazine 31 Mars 2018

article sur les solutions végétaux zéro déchet - magazine « Grand Anancy » mars 2018 – Grand Anancy

3. commerçants zéro déchet :

Déclinée à l'échelle du « Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspillage Pays de Savoie », la campagne destinée aux commerçants zéro déchet a pour objectif de permettre d'identifier ceux qui accueillent les clients venant avec leurs propres sacs ou récipients pour vrac et ainsi diminuent leurs déchets d'emballages. Un autocollant est apposé sur la vitrine des commerçants engagés dans la démarche. Il indique que le commerçant accepte les sacs et boîtes propres comme contenant. C'est aussi un moyen de sensibiliser de nouveaux commerçants. L'opération était présentée aux usagers dans le magazine de la collectivité de mars 2018 avec un lien vers le site internet dédié au projet, www.zero-gaspillage.fr pour trouver les commerçants participant à la démarche.

EN ACTION



LES PIONNIERS DU COMMERCE ZÉRO DÉCHET

Si le site www.zero-gaspillage.fr est devenu un référent pour un grand nombre de consommateurs, certains vont encore plus loin en refusant systématiquement tous les emballages jetables. Afin de réduire les déchets, ils font leurs courses équipés de boîtes et de sacs en tissu. Pourquoi pas vous ?

Commerçants et consommateurs : tous gagnants

Il est toujours difficile d'être pionnier et ceux qui ont été les premiers à proposer des produits sans emballage ont dû faire face à de nombreuses difficultés. Mais, au fil du temps, les consommateurs ont pris conscience de l'importance de cette démarche et ont commencé à acheter ces produits. Cette prise de conscience a permis de réduire les déchets et de protéger l'environnement. Les commerçants ont également bénéficié de cette démarche car elle leur a permis de proposer des produits de qualité à un prix plus intéressant que ceux des produits emballés.

5 MILLIONS de tonnes
d'emballages sauvés par le territoire de Grand Anancy en France

Si vous êtes intéressé par cette démarche, contactez-nous par téléphone au 04 78 22 12 12 ou par mail à zerogaspillage@grandanancy.fr

Grand Anancy magazine 31 Mars 2018

article sur les commerçants zéro déchet - magazine « Grand Anancy » mars 2018 – Grand Anancy

4. gourmet bag :

À travers la campagne « gourmet bag », les collectivités du « Territoire Zéro Gaspillage, je m'engage » accompagnent les restaurateurs pour proposer des « gourmet bags » grâce à des actions de sensibilisation et en facilitant la mise en place et la reconnaissance du « gourmet bag » dans leurs restaurants. Le « gourmet bag » ou *Doggy bag* à la française, est une boîte permettant aux clients d'un restaurant d'emporter chez eux ce qu'ils n'ont pas consommé sur place. Au-delà du contenant (chaque restaurateur est libre de proposer sa propre boîte), le « gourmet Bag » a pour objectif de changer les habitudes et de réduire le gaspillage alimentaire. Le magazine du Grand Anancy de juin 2017 présente la boîte « gourmet bag » ainsi que le site internet sur lequel les usagers peuvent trouver les restaurants le proposant.



*article sur le gourmet bag -
magazine « Grand Anancy » juin 2017 – Grand Anancy*

5. garage :

Pour améliorer la gestion des déchets, les collectivités engagées proposent aux garages du territoire de s'investir dans la démarche « Pour mon garage, je m'engage ! ». Les agents enquêteurs ont fait du porte-à-porte auprès de la centaine de garagistes du territoire pour les informer de l'opération. Après l'élaboration d'un diagnostic sur les filières mises en place, le contrôle de la propreté et l'entretien des bacs mis à disposition par la collectivité et la vérification du respect du règlement de collecte, un label leur est délivré par la collectivité. Celui-ci récompense les efforts de tri, de bonne gestion et de présentation des déchets produits. Pour signaler leur engagement à leurs clients, un autocollant est collé sur leur vitrine suite à la remise du label. Les usagers ont quant à eux pris connaissance de ce label dans le magazine de juin 2018.

EN ACTION

AU QUOTIDIEN

POUR RÉDUIRE LEURS DÉCHETS, LES PROFESSIONNELLS S'ENGAGENT !

Le Grand Anancy a mis en place différentes actions pour aider les professionnels à améliorer la gestion de leurs déchets. Législation en accompagnement pour définir au mieux leur volume de bac de collecte utile et les inciter à trier et à réduire davantage leurs déchets pour diminuer le montant de leur redevance spéciale.

COMMERÇANT ZERO DECHET
Un autocollant collé sur la vitrine du commerçant indique à son client où déposer ses déchets. Les professionnels, en choisissant leurs clients zéro déchet, peuvent réduire leurs déchets et améliorer le confort de proximité. Un logo de communication apposé dans la démarche a été mis à disposition du collecteur Zéro Déchet Anancy, partenaire de l'opération. Retrouvez le sur www.zerodechet.fr/entrepreneurs/commerces-zero-dechet

POUR MON GARAGE, JE M'ENGAGE !
Un projet de libération des garages (garage sans gestion personnelle de déchets professionnels) est actuellement déployé sur les axes de la Seine. Il sera étendu par la suite au reste du territoire. Ce label est délivré par le Grand Anancy après l'élaboration d'un diagnostic sur les lieux mis en place par le garage, le contrôle de la propreté et de l'état des bacs mis à disposition par la collectivité et la vérification du respect du règlement de collecte.

COLLECTE DES BIODECHETS
Les restes de repas, les déchets alimentaires et végétaux sont collectés séparément et traités à l'usine de méthanisation de Clères, la GAE™ des Châteaux. L'énergie produite permet au GAE™ d'être auto-suffisant et de chauffer 8 habitations proches. Cette collecte est expérimentale et réservée aux restaurants et aux restaurants collectifs sur certains secteurs (Liby-sur-Chères, les deux axes de la rue et le centre historique d'Anancy). ** Groupement agricole d'exploitation en commun

COLLECTE SELECTIVE DES EMBALLAGES RECYCLABLES, CARTONS BRUNS ET PAPIERS
Ces objets collectés en sacs bruns sont les bienvenus en apport volontaire. La collecte séparée des emballages recyclables, des papiers et des cartons bruns est la première étape en vue de leur recyclage. Elle permet de réduire le volume de déchets envoyés à l'incinération et de diminuer le montant de la facture pour les professionnels.

* Les professionnels paient le collecteur et le traitement de leurs déchets en fonction du volume de déchets qu'ils produisent et de la fréquence de collecte.

** d'Info Direction de la Valorisation des déchets - 04 52 32 12 12 valorisation@participations.fr - www.grandanancy.fr

Grand Anancy magazine N°1 Juin 2018

article sur les professionnels zéro déchet - magazine « Grand Anancy » juin 2018 – Grand Anancy

6. défi zéro déchet :

En 2018, les quatre collectivités du projet ont organisé un défi zéro déchet commun réunissant 320 foyers, soit environ 1 000 personnes. Des visites de sites de gestion des déchets (centre de tri, site de compostage, ...), des ateliers de fabrication « maison » de produits ménagers ou de cosmétiques ont été proposés aux usagers participants pour les aider à réduire leurs déchets ménagers. Dans son magazine de juin 2018, la collectivité annonce le lancement du défi zéro déchet et invite les usagers à s'inscrire. Un site internet a été créé pour l'occasion, www.gannecy.defi-zero-dechet.fr, donnant toutes les informations sur le défi.

L'ACTU

DÉFI ZÉRO DÉCHET : POURQUOI PAS VOUS ?

Réduire sa production de déchets d'au moins 10 % en 3 mois, c'est possible ! Cette nouvelle édition du défi zéro déchet à l'échelle du Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspiage vous permettra de partager vos idées ou recevoir d'échanges proposés par le Grand Anancy, mais aussi à ceux de Grand-Est, Grand-Chemery ou de la Communauté de communes Rureux, Terny de Senlis. Un nouvel événement d'expériences vous est ainsi offert grâce aux services de nos partenaires. Avec tant de perspectives ! Inscrivez-vous vite avant le 8 septembre au defi-zero-dechet.fr

Le défi aura lieu du 17 septembre au 18 décembre 2018.

d'Info valorisation@zerodechet@grandanancy.fr ou au 04 52 32 12 12

LA 10^e ÉTAPE DU TOUR DE FRANCE
sur les routes du Grand Anancy

Le 17 juillet prochain, la 10^e étape du Tour de France aura lieu au Grand-Bornand. Nul doute que cette étape de 150 kilomètres nous réserve de moments mémorables avec notamment ce petit passage au Prieuré des Clères, site emblématique de nos courses, annuellement le rendez-vous des courses de l'année 50 avec une portion de 1,8 km en gravier sur les hauteurs du plateau.

Don d'ouvrage
Le Comité départemental de la Fédération pédestre de Haute-Savoie encadre des marches à pied de nuit. Thème : Clères et le Grand-Bornand. Prévoir une compagnie de cars qui partent de différents points de départ pour ramener les personnes qui souhaitent au Prieuré des Clères.

CONFÉRENCE GRATUITE
« ZÉRO DÉCHET » À SAN FRANCISCO : LE TÉMOIGNAGE DE ROBERT REED

Vous êtes intéressés par le « Zéro Déchet » ? Robert Reed est porte-parole de Bioology, la coopérative qui pilote la démarche « Zéro Déchet » de la ville de San Francisco aux États-Unis. L'objectif adopté en 2002 par la ville californienne de supprimer complètement d'ici 2020 les déchets envoyés en décharge ou en incinération est quasiment atteint : les habitants de San Francisco recyclent actuellement près de 80 % de leurs déchets. Une impressionnante réussite collective dont souhaite le partager Robert Reed le mardi 2 juillet 2018 à 18h30, dans l'amphithéâtre du PAF à Anancy-le-Roux. C'est également l'occasion de faire un tour d'horizon des initiatives en matière d'économie circulaire sur notre territoire. Cette soirée est organisée dans le cadre du Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspiage de Senlis.

d'Info www.zerodechet.fr

Grand Anancy magazine N°1 Juin 2018

article sur le lancement du défi famille zéro déchet - magazine « Grand Anancy » juin 2018 – Grand Anancy

Le site internet www.zero-gaspillage.fr a été créé par le Grand Annecy lors du lancement du projet « Territoire zéro déchet zéro gaspillage Pays de Savoie ». Ce site présente le projet, le rassemblement des quatre collectivités pour initier de nouvelles synergies sur le territoire. Un agenda indique les différents ateliers, conférences, événements... Chaque acteur (habitant, entreprise, collectivité) a une rubrique qui lui est dédiée lui permettant de participer à la démarche zéro déchet zéro gaspillage comprenant :

Pour les habitants :

- les trois premiers pas vers le zéro déchet ;
- l'annuaire des solutions du territoire ;
- l'annuaire des réparateurs du territoire ;
- le programme « je prête » ;
- le défi (presque) zéro déchet ;
- les ateliers citoyens ;
- le gourmet bag ;
- les courses zéro emballage ;
- le programme zéro déchet vert ;
- les fiches pratiques expliquant les programmes.

Pour les entreprises :

- la liste des acteurs qui contribuent à l'économie circulaire en Pays de Savoie ;
- une bourse aux ressources pour que les déchets des uns deviennent les ressources des autres ;
- les solutions pour prévenir et réduire les déchets ;
- une boîte à outils nationale avec les solutions mises en place par l'ADEME ;
- les fiches pratiques expliquant les programmes ;
- des vidéos de témoignages d'entreprises engagées dans l'économie circulaire

Pour les collectivités :

- la carte des acteurs qui contribuent à l'économie circulaire en Pays de Savoie ;
- la commande publique comme levier pour l'économie circulaire ;
- les solutions pour prévenir et réduire les déchets ;
- une boîte à outils nationale avec les solutions mises en place par l'ADEME ;
- les fiches pratiques expliquant les programmes.

Ce qu'il faut retenir...

Le Grand Annecy a utilisé son journal comme support principal de communication. C'est un document consulté par les usagers qui permet de toucher toute la population de son territoire. La répétition des sujets « déchets » traités dans pratiquement tous les numéros du magazine permet de rendre visible le projet sur du long temps et de montrer qu'il continue. Cela permet de l'ancrer dans les actions phare de la collectivité. Couplet avec le site internet qui est une base dématérialisée du projet toujours accessible, cela permet de toucher un maximum de personnes. Le site internet permet d'avoir une base.

La notion d'engagement dans ce projet par les différents acteurs est primordiale. Les six programmes permettent à chacun, usagers, professionnels, collectivités, de s'engager dans la démarche avec des outils adaptés. Les outils de communication, mis à disposition des professionnels, notamment les autocollants spécifiant leur engagement, permettent de mettre en avant les efforts fournis pour participer au projet.

6.2 Syded du Lot



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétence	Traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Occitanie
Nombre d'habitants	180 117	Nombre de communes	326

→ *Le contexte local*

Le syndicat mixte départemental d'élimination des déchets du département du Lot (Syded du Lot) est un établissement public créé en 1996 pour gérer la valorisation et le traitement des déchets ménagers et assimilés. Aujourd'hui, il possède cinq compétences distinctes : développement des énergies, renouvelables, eau potable, assainissement des eaux usées, eaux naturelles et traitement des déchets ménagers. Le syndicat regroupe six collectivités adhérentes soit 326 communes.

Les déchets recyclables, papiers et emballages hors verre, sont collectés en porte-à-porte. Pré-triés par les habitants, ils sont acheminés vers les trois centres de tri du Syded du Lot. Depuis 2014, le territoire du Syded du Lot est en extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages plastiques. Ainsi, tous les déchets d'emballages en plastique, pots, boîtes, barquettes, sachets, films plastique, gobelets, etc. sont collectés. Les déchets d'emballages en verre sont collectés en apport volontaire. Ils sont ensuite acheminés vers l'un des trois quais de transfert du verre puis envoyés au recyclage. Les ordures ménagères résiduelles sont quant à elles collectées en porte-à-porte et en apport volontaire dans des conteneurs enterrés, des bacs individuels ou collectifs. La totalité des déchets non valorisables est orientée soit vers l'une des trois installations de stockage des déchets non dangereux (ISDND) soit vers une unité de valorisation énergétique hors du département. Le Syded du Lot gère un réseau de 29 déchèteries de proximité et composte les déchets végétaux amenés en déchèterie sur ses trois plateformes de valorisation organique.

En 2017, le SYDED a pris en charge 136 320 tonnes de déchets dont 37 143 tonnes de déchets recyclables, 40 668 tonnes d'ordures ménagères résiduelles et 58 508 tonnes de déchets apportés en déchèteries.

→ *Le projet*

Le Syded du Lot est lauréat 2014 de l'appel à projets «Territoire zéro déchet, zéro gaspillage», représentant une reconnaissance de son engagement en faveur de la valorisation et de la réduction des déchets. Pour mener à bien les actions prévues dans le programme, des référents « environnement » ont été désignés dans les communes du territoire.

→ *La communication autour du projet*

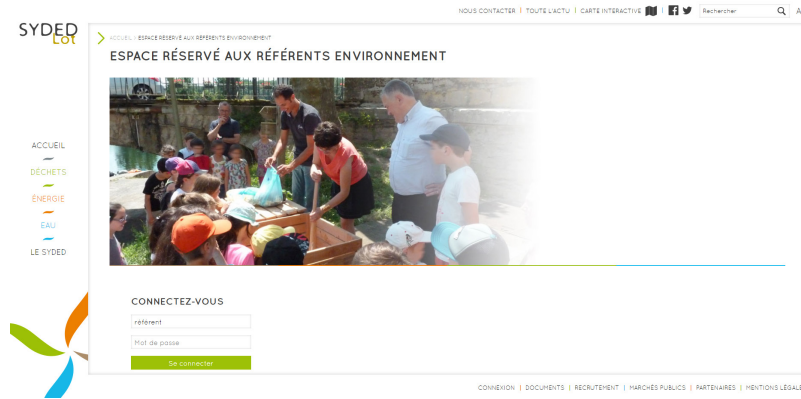
Le syndicat a réfléchi à mettre en œuvre une communication sur ce projet «Territoire zéro déchet, zéro gaspillage» en cherchant à créer une nouvelle dynamique basée sur la proximité avec les usagers. Le SYDED a décidé de la création d'un réseau de référents environnement au sein des communes. Ce réseau, créé en 2015, est constitué d'élus du conseil municipal sensibles à l'environnement ou d'habitants particulièrement impliqués et en mesure de tenir informé le conseil municipal de ses actions. L'appel à candidature pour désigner les référents environnement par les communes a été lancé fin 2015.

Il n'y a pas de ratio spécifique pour décider du nombre de référents par rapport au nombre d'habitants par commune. Néanmoins, le SYDED conseille aux communes supérieures à 4 000 à 5 000 habitants de désigner plusieurs référents (un par quartier ou hameau par exemple). Le rôle des référents environnement nommés dans chaque commune est d'apporter localement un appui aux actions déjà menées par le SYDED en matière de prévention et valorisation des déchets.

Pour être accompagnés, ils peuvent faire appel à trois animateurs du SYDED identifiés comme interlocuteurs des référents et répartis par secteur d'intervention sur le territoire. Lors de la réunion de lancement du réseau, chaque référent environnement s'est vu remettre un guide précisant ses missions et les moyens mis à disposition par le Syded du Lot pour l'aider à les accomplir : articles clé en main, matériel de tri, signalétiques, panneaux pour exposition, guides thématiques et accompagnement personnalisé sur le terrain. Ces missions confiées sont principalement liées à la prévention et à la gestion des déchets :

- lutter contre le gaspillage alimentaire ;
- promouvoir le compostage ;
- développer et améliorer le tri sélectif ;
- faire le lien avec les écoles lors des animations en classe ;
- promouvoir l'Eco-responsabilité ;
- ...

Un espace «référénts» a été créé sur le site internet du Syded du Lot mettant à disposition en téléchargement tous les outils destinés aux référénts ainsi que les comptes rendus de réunions.



interface de l'espace réservé aux référénts environnement sur le site internet du SYDED - Syded du Lot

Lorsque le réseau a été créé, le Syded du Lot avait pour ambition qu'il se compose au minimum de 329 référénts environnement correspondant à un référént par commune. Cet objectif a été dépassé puisque le réseau en dénombre environ 360 répartis sur les 326 communes.

En plus de devenir des relais efficaces de communication sur le terrain couvrant tout le département du Lot, les référénts environnement, étant pour la plupart des élus de proximité, ont une meilleure connaissance de la prévention et la gestion des déchets.

Une rencontre des référénts environnement est organisée annuellement sous la forme de retours d'expérience, de témoignages, d'ateliers participatifs pour faciliter les échanges. Lors de ces réunions il leur est proposé de participer à des opérations spécifiques, au minimum une par an. L'ensemble de ces activités est coordonné par l'animatrice du programme « Territoire zéro déchet, zéro gaspillage » et la responsable du service « animation territoriale ». Elles élaborent les opérations, les outils mis à disposition des référénts, les articles clés en main, les mailings d'information. Chaque action menée par les référénts au sein de leurs communes est systématiquement relayée en direction de la presse locale afin d'être valorisée auprès du public. Le syndicat envoie des mails réguliers avec de nouvelles opérations à lancer, de nouveaux outils à disposition ou de la simple information. Les actions étant menées conjointement avec un animateur du SYDED, elles sont toutes recensées dans les indicateurs de suivis mis en place spécifiquement pour chaque opération.

Ainsi en 2015, le Syded du Lot a lancé trois opérations liées à la valorisation des biodéchets et la réduction des déchets verts :

1. challenge « 1 jardin = 1 composteur » :

À l'occasion de l'été, le Syded du Lot a proposé aux référents environnement des communes adhérentes de participer au challenge « 1 jardin, 1 composteur » pour promouvoir et développer le compostage individuel. Ce challenge propose un système simplifié d'acquisition de composteur individuel pour les particuliers. Pour les accompagner dans cette opération, le Syded du Lot a mis à disposition un kit de communication présenté dans un mail envoyé à tous les référents environnement. Ce kit comprend :

- une affiche à diffuser en mairie ou sur les lieux d'affichage public ;
- un tract, reprenant le visuel de l'affiche en 10*15 cm, à distribuer aux usagers sur les marchés, les stands, en porte-à-porte, ... ;
- un article clé en main présentant l'opération et prêt à être inséré dans les bulletins ou journaux d'informations locales ;
- un bon de commande composteur spécifique à l'opération pour être distribué avec les tracts ou à insérer dans le bulletin municipal.

L'animateur du Syded du Lot reste en contact avec le référent environnement impliqué dans l'opération pour lui fournir les kits composteurs commandés et pour le renseigner sur l'utilisation du compost ou la pratique du compostage.



affiche « 1 jardin=1composteur » - Syded du Lot

2. « commune 100 % compostage » :

L'opération « commune 100 % compostage » a été mise en place afin d'aider et d'accompagner les communes volontaires et impliquées dans la mise en place d'actions en faveur du compostage et des techniques de jardinage produisant peu de déchets et limitant l'utilisa-

tion de produits nocifs pour l'environnement. L'objectif est de réduire la quantité de déchets organiques pris en charge par le service public dans les bacs de collecte et en déchèteries. L'opération vise aussi bien les déchets fermentescibles produits par les usagers que ceux produits par les services de la commune dans le cadre de la restauration collective, de l'entretien des espaces verts, ... ou encore des professionnels comme les maisons de retraite, les campings, les restaurants, ...

De nombreuses actions de réduction des déchets et de sensibilisation sont proposées comme le compostage dans les établissements communaux ou l'achat/location d'un broyeur à végétaux les déchets des particuliers ou encore la formation, des agents techniques et des élus, au compostage et / ou jardinage « naturel », ...

Les communes sélectionnées pour être accompagnées dans le cadre de cette opération sont annoncées lors de la semaine européenne de réduction des déchets (SERD). À la fin de l'opération, une fois que les actions prévues ont été mises en place, l'engagement des communes et les résultats obtenus sont valorisés via un bilan diffusé par les médias. Sur trois ans d'existence, 36 communes se sont engagées dans l'opération.



*affiche « commune 100 % compostage » -
Syded du Lot*



*logo « commune 100 % compostage » -
Syded du Lot*

3. « événement éco-responsable » :

En 2016, le Syded du Lot souhaitait inscrire tous les acteurs du département dans une démarche exemplaire pour la gestion et la prévention des déchets. Il a ainsi créé l'opération « événement éco-responsable ».

L'opération incite les organisateurs d'événements (un festival, un salon, une fête communale) à réaliser des actions en faveur du développement durable pour pouvoir signer la charte « Événement éco-responsable » attestant de l'engagement pris. Pour cela, ils doivent réali-

ser au minimum une des trois actions proposées dans chacune des thématiques suivantes inscrites dans la charte :

- maîtriser la gestion des déchets ;
- réduire la production de déchets ;
- acheter « durable » ;
- communiquer sur le développement durable ;
- promouvoir la solidarité.

Pour commencer, un état des lieux des pratiques de l'organisateur de la manifestation est réalisé en sa présence par l'animateur du service animation territoriale du Syded du Lot avec le référent environnement. Suite au diagnostic de l'état des lieux des pratiques, ils définissent ensemble les actions à valider et à mettre en place pour pouvoir signer la charte « Événement éco-responsable ». Un accompagnement des responsables est proposé par le Syded du Lot pour la réalisation des nouvelles actions. Une fois les actions mises en place, une vérification de la bonne mise en œuvre des engagements est réalisée sur site ou par pièces justificatives (photo, factures, ...) par le Syded du Lot. L'organisateur d'un événement certifié écoresponsable se voit attribuer gratuitement un kit de communication composé de :

- la charte « Événement éco-responsable » signée par le président du Syded du Lot ;
- une affiche ;
- un logo.



« événement éco-responsable » -
Syded du Lot



affiche : « événement éco-responsable » -
Syded du Lot



logo « événement éco-responsable » - Syded du Lot

La première année d'application, sept événements de différentes natures se sont engagés à respecter cette charte.

Pour 2017, les référents environnement se sont concentrés sur les communes qui accueillent un marché communal, de producteurs, nocturne, ... au travers de l'opération « marché éco-responsable ».

Cette opération a pour but d'inciter les communes à réduire l'impact environnemental des marchés ayant lieu sur leur territoire pour pouvoir signer la charte « marché éco-responsable ». Pour l'obtenir, toutes les actions de la charte, réparties selon trois thématiques, doivent être réalisées :

- gestion des déchets :
 - inclure un article sur le respect des consignes de tri et les bonnes pratiques à adopter dans le règlement du marché ;
 - créer un point de tri bien identifié à proximité avec une signalétique spécifique (recyclables ; ordures ménagères, verre, cagettes) ;
 - informer les exposants sur la localisation des points de tri et les consignes ;
 - séparer les déchets fermentescibles (facultatif) ;
- éviter les sacs plastique :
 - recenser moins de 50 % des exposants distribuant des sacs à usage unique (hors sacs normés EN 13432) ;
 - informer les clients via les exposants ;
 - faire des campagnes de distribution de sacs cabas (facultatif) ;
- éviter le gaspillage :
 - organiser ponctuellement des stands de sensibilisation ;
 - inciter les commerçants à donner ou brader leurs invendus ;
 - mettre en place des collectes pour les associations (facultatif).

Un état des lieux des pratiques de la commune est réalisé avec l'animateur du service animation territoriale et le référent environnement à la suite duquel les moyens concrets à mettre en place pour valider les actions de la charte sont définis. Le Syded du Lot propose d'accompagner les communes dans la réalisation des nouvelles actions. Le respect des engagements pris par la commune est vérifié par le Syded du Lot après la mise en œuvre des actions. Une fois le marché certifié éco-responsable, la commune reçoit gratuitement un kit de communication composé de :

- la charte « marché éco-responsable » signée par le président du Syded du Lot ;
- un logo ;
- une banderole pour les commerçants ;
- un lot de sacs réutilisables.



charte « marché éco-responsable » - Syded du Lot

logo « marché éco-responsable » - Syded du Lot



banderole « marché éco-responsable » - Syded du Lot

Ces actions ne sont qu'une partie des différentes actions proposées aux référents environnement des communes. D'autres opérations ont été menées depuis 2015 comme « ma com-

mune s'engage pour le tri » pour aider à l'amélioration des emplacements de collecte, « pas d'école sans composteur » pour promouvoir le compostage autonome, « site touristique propre » pour inviter les citoyens à trier leurs déchets hors domicile dans toutes les situations du quotidien : activité culturelle, loisirs, vacances, ...

Ce qu'il faut retenir...

Le syndicat a réussi à relancer une dynamique de communication de proximité avec ses habitants grâce aux référents environnement, élus ou habitants volontaires et bénévoles souhaitant s'impliquer dans la réduction des déchets. Désignés par les communes, il y a ainsi un à plusieurs référents environnement en fonction du nombre d'habitants et des candidatures reçues. Ces relais locaux sont sollicités une fois par an par le Syded du Lot afin de leur proposer la mise en place de nouvelles opérations avec les ressources nécessaires. La totalité des outils mis à la disposition des référents sont compréhensible par tous les relais et immédiatement utilisables.

7. REDÉFINIR LES THÈMES PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DÉCHET

7.1 SMITOM-LOMBRIC



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers	Région	Île-de-France
Nombre d'habitants	300 000	Nombre de communes	67

→ *Le contexte local*

Le SMITOM-LOMBRIC est le syndicat de collecte et de traitement des déchets ménagers du Centre Ouest Seine et Marnais. Il assure la compétence collecte pour 30 communes (140 000 habitants) et la compétence traitement des déchets ménagers pour 67 communes (300 000 habitants).

Le territoire du SMITOM-LOMBRIC comprend onze déchèteries, trois quais de transfert, deux plateformes de compostage des déchets verts, une plateforme de tri des encombrants, un centre de tri des emballages, une unité de valorisation énergétique et une recyclerie.

Le SMITOM-LOMBRIC valorise les déchets ménagers qui ne sont pas recyclables dans l'unité de valorisation énergétique. La chaleur produite par la combustion des déchets est transformée en électricité et en chauffage. En complément, la combustion permet de transformer les déchets en électricité, revendue en grande partie à EDF.

Le SMITOM-LOMBRIC sensibilise quotidiennement le public à la réduction des déchets et aux bonnes pratiques de tri : visites de ses installations de traitement, intervention des éco-ambassadeurs dans les écoles et lors d'événements locaux...

→ *Le projet*

Le SMITOM-LOMBRIC a revu la stratégie de son premier programme local de prévention des déchets (PLPD) 2010-2015 pour aboutir à un nouveau PLPD 2016-2021.

Dans le cadre de sa démarche Agenda 21, dès la fin de l'année 2010, le SMITOM-LOMBRIC a signé avec la délégation régionale Île-de-France de l'ADEME et la région Île-de-France un

accord-cadre qui définissait les objectifs du partenariat et décrivait le premier programme local de prévention des déchets 2010-2015.



logo du PLPD – SMITOM-LOMBRIC

Le SMITOM-LOMBRIC s'est positionné comme pilote au côté de ses collectivités adhérentes en leur proposant des actions et des outils. Le but est de leur faire prendre part à la mise en œuvre des actions et d'être partenaire actif de ce programme local de prévention des déchets. L'objectif principal de ce programme était de réduire d'au moins 7 % la production d'ordures ménagères et assimilées sur le territoire du SMITOM-LOMBRIC, sur la période 2011-2015.

Des actions de prévention des déchets ont été menées pour atteindre cet objectif de réduction des déchets, en cohérence avec ceux du plan régional de prévention. Les thématiques retenues alors étaient :

- la sensibilisation des publics à la prévention ;
- les actions aidant les collectivités à mettre en place l'éco-exemplarité de la collectivité ;
- les actions emblématiques nationales ;
- les actions d'évitement de la production de déchets ;
- les actions de prévention quantitative des déchets des entreprises ou actions de prévention qualitative.

Cet objectif a bien été atteint, passant ainsi la production de déchets de 352 kg/hab./an en 2010 (année de référence) à 328 kg/hab./an en 2015.

Parmi les actions emblématiques de ce programme, le SMITOM-LOMBRIC a lancé deux grosses campagnes de communication l'une en 2014 l'autre en 2015.

→ *La communication autour du projet*

Avec l'appui d'une agence de communication locale, des visuels et des messages de type publicitaire ont été construits afin d'être les plus percutants possible. Sur le thème du gaspillage alimentaire, les affiches ont massivement relayé les messages par le biais de supports payants type JC Decaux ou Clear Channel sur le territoire, mais aussi sur des supports d'affichages municipaux grâce à des partenariats avec les communes du territoire. Des insertions presse de visuels des campagnes de communication ont également été réalisées dans « Le Parisien » et « La République de Seine-et-Marne » (en complément du Journal du Lombric). Durant deux mois, le SMITOM-LOMBRIC a utilisé un grand nombre de supports de communication différents (affichage communal, payant, sites internet, réseaux sociaux, y compris de toutes les communes adhérentes, newsletter, journal, radios, insertions presse, ...) afin de toucher un maximum d'utilisateurs.

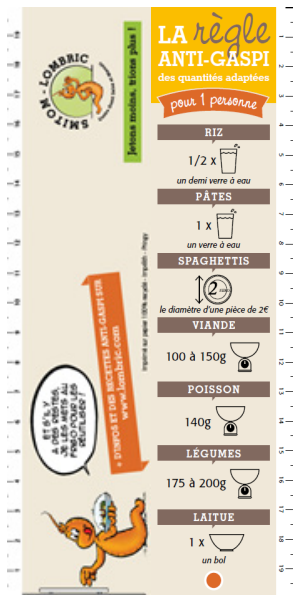


*affiche « anti-gaspi » -
SMITOM-LOMBRIC*



*affiche avec les chiffres du gaspillage alimentaire -
SMITOM-LOMBRIC*

Des animations pour sensibiliser la population au gaspillage alimentaire ont été organisées dans les lieux publics et dans les grandes surfaces. Il s'agissait de stands sur lesquels les usagers étaient invités à répondre à un questionnaire sur le gaspillage alimentaire afin de gagner divers lots. Pour les aider, de nombreuses informations clés étaient renseignées sur des kakémonos présents sur le stand. Des outils de sensibilisation au gaspillage alimentaire (flyers, livrets « trucs et astuces anti-gaspi », règles « anti-gaspi », cf. visuels ci-dessous) ont été distribués lors de ces animations. Ces animations, réalisées par des associations retenues dans le cadre d'un appel à projets lancé par le SMITOM-LOMBRIC, ont été un moyen d'échanger directement avec les habitants du territoire et d'approfondir les messages délivrés par la campagne d'affichage. Les usagers ont été informés des dates de ces interventions dans les grandes surfaces et dans la presse.



règle « anti-gaspi » - SMITOM-LOMBRIC



stand « anti-gaspi » - SMITOM-LOMBRIC



livret « trucs et astuces anti-gaspi » - SMITOM-LOMBRIC

Sur les cinq années de ce premier programme local de prévention des déchets, le SMITOM-LOMBRIC aura dépensé 6,35 € par habitant (1,27 €/hab./an) et mobilisé 2,65 équivalents temps plein (ETP) pour ses actions, pour atteindre une réduction de 24 kg de déchets produits par habitant.

Le programme local de prévention des déchets devenu réglementairement obligatoire depuis juillet 2015, le SMITOM-LOMBRIC a poursuivi sa démarche en faveur de la réduction des

déchets et s'est lancé dans un nouveau programme sur la période 2016-2022. L'objectif est de réduire de 10 % (référence 2010) la production de tous les déchets ménagers et assimilés comprenant les déchets des déchèteries, d'ici 2020, conformément à la loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte.

Pour ce nouveau PLPD, le SMITOM-LOMBRIC a fait le choix de ne porter son action que sur son territoire de compétence collective. En s'appuyant sur les résultats des caractérisations réalisées en 2012, 2014 et 2016 sur ses ordures ménagères résiduelles, le SMITOM-LOMBRIC a choisi de ne pas se focaliser sur la réduction des déchets mais également sur l'amélioration de la valorisation des déchets.

Un groupe de travail est monté pour réfléchir et échanger sur les grandes actions à mener. Il est composé d'élus et de techniciens des collectivités adhérentes, et présidé par la vice-présidente du SMITOM-LOMBRIC en charge du programme local de prévention. Il est réuni chaque trimestre et son rôle est le suivant :

- réfléchir à des actions pertinentes par rapport aux thématiques choisies au préalable ;
- demander aux services d'étudier les actions et de les mettre en œuvre ;
- participer au bilan des actions en cours et/ou terminées ;
- relayer les conclusions à leur collectivité.

Illustration du rôle participatif de ce groupe de travail, l'enquête menée en 2017 sur les attentes des usagers en matière de compostage et de broyage des végétaux. Cette enquête avait pour objectif de recueillir l'avis des usagers sur la mise en place d'une prestation de broyage des déchets verts à domicile afin de pouvoir estimer le nombre de personnes susceptibles d'utiliser cette prestation. Ces informations devaient permettre au SMITOM-LOMBRIC de décider de la mise en place ou non de cette action de broyage des végétaux. D'autres questions étaient en lien avec le compostage, car le SMITOM-LOMBRIC souhaitait relancer une dynamique sur cette pratique. Les usagers ont été informés de l'enquête par le biais de la newsletter, du site internet du SMITOM-LOMBRIC et du journal trimestriel du Lombric. Plus de 500 personnes ont ainsi répondu à cette consultation, via un questionnaire en ligne, ou directement en déchèteries. Suite aux résultats de l'enquête, le SMITOM-LOMBRIC a lancé une étude de coût pour la mise en place de cette prestation.

Pour assurer une dynamique continue sur toute la durée du PLPD, le SMITOM-LOMBRIC communique quotidiennement sur ses actions, en s'appuyant sur plusieurs vecteurs :

- son Journal du Lombric, diffusé à 130 000 exemplaires sur l'ensemble de son territoire. Cette parution trimestrielle réserve systématiquement un espace pour l'animation de son PLPD, les conseils pour la réduction des déchets, ... ;

- son site internet www.lombric.com et ses réseaux sociaux animés quotidiennement et sur lesquels le SMITOM-LOMBRIC partage ses actualités et donne là aussi des conseils en matière de prévention des déchets ;
- sa newsletter, suivie par 2 400 abonnés ;
- des communiqués de presse à ses adhérents et à la presse locale.



newsletter sur la journée portes ouvertes - SMITOM-LOMBRIC



extrait du www.lombric.com



journal du lombric de novembre 2016 sur les résultats du PLPD- SMITOM-LOMBRIC

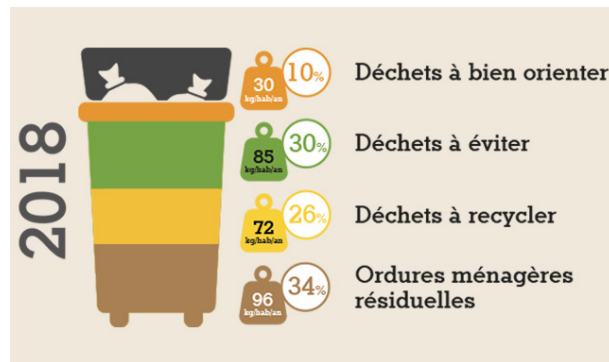
Le SMITOM-LOMBRIC a également la volonté de diffuser ses bonnes pratiques et de partager son éco-exemplarité. Ces partages d'expériences, via les réseaux professionnels (Cercle National du Recyclage, Amorce) contribuent à la dynamique de ce PLPD.

Côté événementiel, le SMITOM-LOMBRIC organise chaque année sa journée portes ouvertes (JPO), autour d'un thème du PLPD, pour sensibiliser très largement (plus de 3 000 visiteurs) et entretenir le rayonnement du syndicat à l'échelle de son territoire. Événement phare, cette journée portes ouvertes permet au grand public de visiter des installations de traitement des déchets ménagers, en allant à la découverte des acteurs des différentes filières de collecte, de valorisation et de recyclage. En effet, l'ensemble des entreprises de reprise des matériaux issus du centre de tri expliquent le tri et la régénération de matière aux habitants. Cette journée est également l'occasion de poser toutes ses questions à des professionnels et de repartir avec de nombreux conseils pour réduire ses déchets. Les journées portes ouvertes sont annoncées sur le site internet et réseaux sociaux du syndicat et des communes adhérentes, dans la newsletter, le journal, les radios, par des insertions presse... En dehors des journées portes ouvertes, des groupes scolaires découvrent les installations du syndicat à l'occasion de visites accompagnées. Le SMITOM-LOMBRIC a actuellement la volonté de développer ces visites accompagnées à travers deux nouveaux parcours pédagogiques.

Pour évaluer l'impact de son PLPD, le SMITOM-LOMBRIC s'appuie non seulement sur l'évolution de ses tonnages mais également sur les résultats des campagnes de caractérisation menées tous les deux ans. Les dernières campagnes réalisées en 2016 et en 2018 montraient d'ailleurs des résultats encourageants et ont permis de confirmer les gisements à privilégier :

- les biodéchets (déchets verts et gaspillage alimentaire) ;
- le tri des papiers, des cartons, des plastiques, du verre, du textile.

Les résultats sont communiqués aux usagers par le biais du « Journal du Lombric », une actualité et une page sont dédiées à ce sujet sur le site. Le rapport annuel du PLPD est également mis en consultation du public dans les locaux du SMITOM-LOMBRIC et sur le site Internet.



résultats de la campagne de caractérisation de 2018 - SMITOM-LOMBRIC

En concertation avec le groupe de travail, les nouvelles grandes thématiques du programme local de prévention 2016-2021 ont ainsi été confortées :

- agir sur le comportement lors de l'acte d'achat : rendre l'administré Consom'acteur (communication sur le conditionnement, la date de consommation, l'eau du robinet, les sacs de caisse...);
- agir sur les biodéchets (développement de toutes les formes de compostage : collectif en pied d'immeuble, dans les établissements scolaires et compostage individuel de jardin, de doggy bag, broyage des déchets verts, travail sur le gaspillage alimentaire dans les cantines scolaires. Les établissements volontaires prennent contact avec le SMITOM-LOMBRIC pour être accompagnés sur ce projet);
- agir sur les déchets des déchèteries (broyage des déchets verts, incitation des usagers au réemploi/réparation... au travers de jeux concours avec les lots qualitatifs et attractifs, de trocs avec les recycleries.);
- agir auprès des autres partenaires (promotion de l'éco-exemplarité avec mise en place d'un guide avec des exemples en partenariat avec des collectivités et des entreprises, challenge pour mettre en place des éco-administrations et/ou éco-entreprises, ...);
- agir pour augmenter les performances de tri.

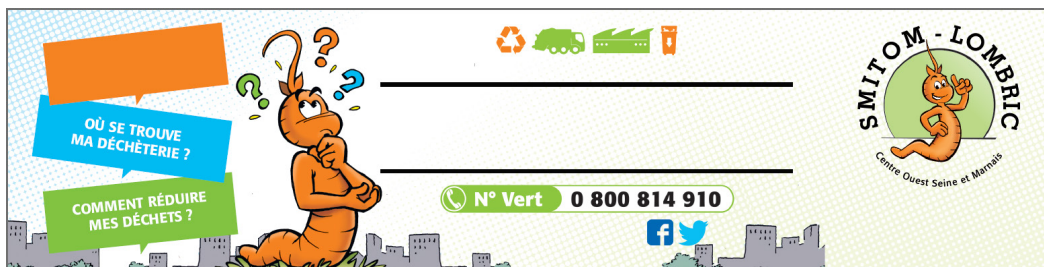
Le PLPD en quelques chiffres :

- 13,71 % de l'habitat individuel doté de composteurs sur la communauté d'agglomération Melun Val de Seine et 15,42 % sur la communauté de communes Brie des Rivières et Châteaux (collectivités adhérentes) ;
- 43 établissements scolaires dotés en composteurs pédagogiques ;
- dix résidences dotées de composteurs en pied d'immeuble ;
- dix conventions de partenariat avec des établissements scolaires sur le tri du papier et/ou la prévention des déchets ;
- déjà plus de 5 800 personnes sensibilisées en 2018, dont 3 136 lors de la Journée Portes Ouvertes (thématique anti-gaspi) et 264 lors de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (thématique consommation responsable) ;
- cinq partenariats avec des centres commerciaux (pour des actions de sensibilisation sur le gaspillage alimentaire et la consommation responsable) ;
- concours de collecte des piles : onze écoles participantes en 2018 pour 1,5 tonne de piles collectées – 29 écoles participantes en 2019.

En 2018, le SMITOM-LOMBRIC aura dépensé 1,47 € par habitant et mobilisé 2,7 ETP pour ses actions dans le cadre de son 2^{ème} PLPD.

Fort de ce résultat, et pour aller chercher ces derniers kg/hab., le SMITOM-LOMBRIC a proposé au groupe de travail de développer son action autour des projets suivants :

- création d'un guide du jardinage au naturel ;
- nouvelle campagne grand public sur le compostage (avec actions sur le compostage collectif) ;
- redistribution des stop pub, avec relais dans les mairies ;
- appel à projets de type défi famille, pour lequel le SMITOM-LOMBRIC serait en support pour les collectivités volontaires ;
- développement d'actions avec les administrations/entreprises.



insertion presse pour journaux locaux - SMITOM-LOMBRIC

Ce qu'il faut retenir...

La multiplicité d'outils, de supports de communication, d'actions de relais, permet de toucher un vaste public. Associée à une régularité dans la diffusion des informations cela permet d'obtenir des résultats en termes de réduction des déchets. La collectivité a ciblé différents thèmes de prévention faisant l'objet de campagnes précises afin de concentrer l'utilisateur sur une action à la fois, tout en lui laissant la possibilité d'avancer sur d'autres thèmes grâce à la mise à disposition d'informations sur son site internet.

7.2 Grenoble-Alpes Métropole



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Auvergne-Rhône-Alpes
Nombre d'habitants	450 000	Nombre de communes	49

→ *Le contexte local*

Grenoble-Alpes Métropole est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) qui regroupe 49 communes soit 452 687 habitants. La métropole est en charge de l'ensemble des opérations liées à la gestion des déchets ménagers et assimilés : prévention, collecte, traitement et de la valorisation.

Les déchets recyclables, emballages et papiers, sont collectés en porte-à-porte ou en apport volontaire. Le territoire de la métropole est en extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages plastiques depuis 2016. Le verre est collecté en borne d'apport volontaire. En 2018, Grenoble-Alpes Métropole a lancé une expérimentation sur la collecte du verre avec le dispositif « Cliiink » constitué de boîtiers connectés installés sur plus d'une centaine de colonnes à verre du territoire. Chaque dépôt d'usagers est récompensé par des points, convertibles en promotion dans les magasins partenaires. Pour cela, l'utilisateur doit créer un compte Cliiink soit sur l'application téléchargeable sur smartphone soit en commandant un badge Cliiink sur le site internet de la collectivité et en l'activant. Les ordures ménagères sont collectées en porte-à-porte ou en apport volontaire.

Depuis mars 2019, la métropole déploie la collecte des déchets alimentaires sur l'habitat dense, le compostage individuel et partagé sur l'habitat pavillonnaire et les zones rurales, le ramassage des cartons des commerçants et l'harmonisation des fréquences de collecte sur huit quartiers pilotes de Grenoble et d'Échirolles.

Les habitants du territoire peuvent déposer les autres déchets dans l'une des 21 déchèteries. La redevance spéciale est mise en place progressivement sur l'ensemble du territoire depuis 2011.

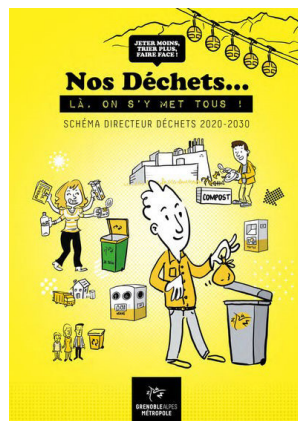
En 2017, 240 000 tonnes de déchets ménagers et assimilés ont été collectées dont 87 107 tonnes (192,4 kg/hab.) d'ordures ménagères et 37 213 tonnes de déchets recyclables ou valorisables (emballages, papier, verre).

Les ordures ménagères résiduelles (OMr) et les déchets de la poubelle de tri sont collectés et traités sur le site d'Athanor de La Tronche. Les OMr sont triées sur une ligne séparée pour une extraction mécanique de la fraction fermentescible qui est ensuite transférée vers le centre de compostage pour produire du compost. Le reste des déchets ménagers est envoyé à l'usine d'incinération et de valorisation énergétique. Concernant les déchets recyclables, une autre ligne de traitement sur le site trie les emballages et le papier, ces différents matériaux sont expédiés vers des filières de recyclage. Le verre, lui est directement acheminé en verrerie pour être recyclé.

→ *Le projet*

Grenoble-Alpes Métropole a décidé de revoir sa politique en matière de gestion des déchets. La collectivité a adopté en novembre 2017 un Schéma Directeur Déchets (SDD) donnant les grandes orientations stratégiques en matière de gestion des déchets que devra engager la collectivité à horizon 2020-2030. Ce schéma directeur est issu d'une étude prospective « Schéma Directeur Déchets » lancée en janvier 2016. À travers ce schéma directeur, la Métropole s'est fixée des objectifs ambitieux pour l'évolution du système des déchets d'ici 2030 à savoir :

- diminuer de 50 % la production d'ordures ménagères résiduelles par une incitation forte à la prévention et le tri à la source ;
- augmenter à 67 % d'ici 2030, soit de 19 points, la part relative à la valorisation matière et organique sur le traitement des déchets produits via une réduction de l'enfouissement et une limitation des matières valorisées uniquement énergétiquement ;
- réduire de 20 % la quantité de déchets ménagers et assimilés produits en renforçant la politique de réduction des déchets.



affiche du nouveau schéma directeur déchets - Grenoble-Alpes Métropole

→ La communication autour du projet

Le schéma directeur déchets a été co-construit dans le cadre d'une large concertation citoyenne qui s'est déroulée de 2016 à 2017. Ainsi les usagers ont été invités à donner leur avis et à participer à la construction de la futur politique de gestion des déchets. Pour cela, la collectivité a utilisé sa plateforme participative. Créé en 2016, cet espace numérique est dédié à la participation des habitants. Depuis l'adoption d'une délibération cadre sur sa politique participative en novembre 2015, la Métropole s'efforce de favoriser la participation des acteurs et habitants du territoire à l'élaboration de ses politiques publiques. Les habitants ont désormais à leur disposition un site internet interactif www.participation.lametro.fr qui permet de :

- prendre connaissance des concertations en cours et de retrouver les documents afférents (comptes rendus, présentations, vidéos, ...) ;
- retrouver tous les rendez-vous des réunions publiques, balades urbaines, ... ;
- contribuer en ligne à l'élaboration de projets : après avoir pris connaissance des projets, les internautes peuvent voter, argumenter et documenter les projets proposés sur le site internet.



www.participation.lametro.fr - Grenoble-Alpes Métropole

La concertation citoyenne sur les orientations de la politique déchet s'est faite en deux temps : un premier temps sur les grandes orientations et le deuxième temps qui a permis aux habitants de choisir le scénario pour la gestion future des déchets sur le territoire. Chacun a pu ainsi prendre part à la construction de la future politique en matière de déchets :

1. De septembre à décembre 2016 sur les grandes orientations :

Souhaitant faire évoluer sa stratégie de gestion des déchets (réduction, collecte, tri et valorisation) vers une politique de proximité innovante et adaptée à son territoire, la Métropole a réuni avant la première concertation dix groupes de travail afin de réfléchir sur diverses

thématiques. Composés par les membres du comité de pilotage SDD et de représentants d'associations et d'habitants, ces groupes de travail ont produit un certain nombre de propositions. Certaines jugées particulièrement intéressantes ont été soumises à concertation :

- réduction et prévention des déchets :
 - identifier les thématiques prioritaires en matière de réduction des déchets ;
 - inciter les habitants à composter leurs déchets organiques ;
 - faire la promotion des couches lavables dans les établissements de la petite enfance ;
 - autres propositions des participants sur la réduction et la prévention des déchets ;
- collecte des déchets :
 - mettre en place de nouvelles collectes régulières ;
 - mettre en place des collectes ponctuelles pour les encombrants, le petit électroménager, les médicaments, les jouets, les vêtements, etc. ;
 - autres propositions des participants ;
- recyclage :
 - augmenter le nombre de colonnes à verre ;
 - améliorer la collecte de textiles ;
 - autres propositions des participants sur le recyclage ;
- valorisation biologique des déchets organiques (compostage/méthanisation) :
 - trier les déchets dans trois poubelles ;
 - réduire la fréquence de ramassage de la poubelle grise pour créer une nouvelle collecte de déchets valorisables ;
 - produire du gaz naturel pour véhicules par méthanisation des déchets organiques ;
 - autres propositions des participants sur la valorisation des déchets organiques ;
- valorisation énergétique des déchets :
 - maintenir une part d'énergie renouvelable dans l'approvisionnement du réseau de chaleur urbain ;
 - produire des combustibles solides de récupération à partir de déchets à haut pouvoir calorifique ;
 - autres propositions des participants ;
- déchèteries :
 - améliorer le système de déchèteries actuel ;

- favoriser le don d'objets réutilisables plutôt que leur dépose en déchèterie ;
- autres propositions des participants ;
- offre de service de la Métro auprès des professionnels (artisans /commerçants) :
 - renforcer la collecte des cartons auprès des commerçants ;
 - dédier trois déchèteries aux artisans et commerçants ;
- communication et sensibilisation :
 - améliorer la communication de proximité avec les usagers ;
 - sensibiliser les écoles et les gestionnaires d'immeubles ;
 - améliorer la communication sur les enjeux de valorisation des déchets ;
 - communiquer auprès des professionnels ;
 - communiquer sur les consignes de tri ;
 - informer sur le coût de la gestion des déchets ;
 - événementiels et les défis ;
 - communication sur la réduction des déchets à la source ;
 - communication numérique ;
 - autres propositions des participants ;
- mode de financement du service public déchets :
 - faire payer les habitants en fonction de leur production de déchets ;
 - verser une contribution complémentaire pour diminuer l'impact environnemental de la gestion des déchets ;
 - verbaliser les infractions aux consignes de tri ;
 - autre proposition d'un participant.

A la suite de ces groupes les participants et les habitants ont pu voter des propositions, argumenter et soumettre de nouvelles propositions via le site de la participation www.participation.metro.fr. Ils étaient également invités à candidater au comité d'usagers déchets de la Métropole. Au total, 142 personnes ont participé à la concertation. La Métropole a reçu 39 propositions soumises par les participants.



extrait de la plateforme participative en ligne pour la 1^{ère} concertation- Grenoble-Alpes Métropole

2. De janvier à avril 2017 sur les trois scénarios de schéma directeur :

Suite à la première concertation qui a permis de définir les grandes orientations de la gestion des déchets 2020-2030, trois scénarios de gestion des déchets ont été soumis aux habitants :

- scénario mini : évoluer dans la continuité

Ce scénario renforce la valorisation matière et organique sans modifier l'organisation déjà en place du service avec un coût maîtrisé (développement du compostage, rénovation des déchèteries, création de ressourceries, etc.). Pour les usagers, ce scénario demande un investissement modéré dans son quotidien. La collectivité va les accompagner en s'engageant à renforcer les moyens humains pour promouvoir l'évitement des déchets et assurer un contrôle de la qualité du tri.

- scénario médian : passer à la vitesse supérieure

Avec ce scénario la collectivité est ambitieuse sur la valorisation matière et organique comme sur la diminution de la production des déchets. Cela nécessitera la remise en cause de l'organisation en place, à un coût maîtrisé, avec des performances qui dépassent les meilleures françaises actuelles en milieu urbain (ex : Besançon). Cela demande un fort investissement dans le quotidien de l'utilisateur ce qui conduit la collectivité à renforcer les moyens humains dans le but de promouvoir l'évitement des déchets et assurer ainsi un contrôle de la qualité du tri tout en déployant des mesures incitatives (amendes et gratifications).

- scénario maxi : agir en profondeur

Ce scénario est un scénario pionnier qui dépasse de loin les meilleures performances françaises actuelles en milieu urbain en s'inscrivant dans les recommandations de la Cour des comptes (tarification incitative) et la réglementation en vigueur. Aussi, l'important investissement des usagers dans leur quotidien sera gratifié d'un retour sur investissement pour les bons trieurs. Les engagements de la collectivité sont les mêmes que pour les précédents

scénarios avec en plus le déploiement de la tarification incitative (facturation selon la quantité de déchets).

Les usagers ont été invités à choisir le scénario qu'ils préféraient. Cet avis citoyen a été soumis aux élus qui ont délibéré au cours du second semestre 2017 afin de définir la politique de gestion des déchets 2020-2030. Pour cette deuxième concertation, 348 personnes ont participé soit plus du double que pour la première concertation.

Au total, les deux concertations ont généré 486 avis.



*extrait de la plateforme participative en ligne
pour la 2^{ème} concertation -
Grenoble-Alpes Métropole*



*affiche sur la 2^{ème} concertation –
Grenoble-Alpes Métropole*

En même temps que la 1^{ère} consultation a eu lieu la 3^{ème} édition du forum déchets de Grenoble-Alpes Métropole intitulé « Nos déchets demain » en novembre 2016. Ce fut un moment d'échanges entre élus, experts, associations et habitants sur la question de la gestion des déchets pour 2020-2030 en vue de rédiger le schéma directeur. Lors de cette réunion, les propositions avancées en groupes de travail de la 1^{ère} concertation autour de la réduction, de la collecte, du recyclage et de la valorisation des déchets ont été présentés en avant-première. Les 250 usagers du service public présents lors de ce forum ont pu réagir de suite et donner leurs avis sur ces propositions.

L'après-midi les personnes du public ont pu participer aux nombreux ateliers proposés (réduire ses emballages, faire ses cosmétiques maison, découvrir le lombricompostage, ...) et à des tables rondes intitulées :

- « Consommer en vrac » ;
- « Financer son projet zéro déchet » ;
- « Nudges et design de service : des projets étudiants innovants pour optimiser la gestion des déchets ».

Les usagers peuvent retrouver toutes les informations du forum notamment dans un compte-rendu de la journée sur le site internet de la plateforme de participation.



affiche du programme du forum - Grenoble-Alpes Métropole

En parallèle de la deuxième consultation, un comité d'usagers déchets a été créé en janvier 2017 pour associer les usagers à l'amélioration de la qualité des services métropolitains en matière de gestion des déchets. Ce comité est composé de quatre collègues :

- un collègue usagers habitants issus de la première consultation et des groupes de travail ;
- un collègue associatif ;
- un collègue d'usagers « spécifiques » qui impactent directement le service concerné par leurs pratiques et/ou usages (exemple : importants producteurs de déchets) ;
- un collègue ouvert qui permet aux comités d'accueillir d'autres membres selon leurs intérêts et besoins.

Environ 40 personnes font partie de ce comité. Elles se sont rassemblées à l'occasion de quatre réunions. Le comité d'usagers veille à la bonne gestion et à la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets. Il contribue à la diffusion des informations entre les usagers et les services publics métropolitains. Il est intégré au processus d'élaboration des décisions au sein des services métropolitains.

Pour finir une conférence de presse grand public a été organisée en novembre 2017 après les deux concertations et l'approbation du SDD par le conseil métropolitain pour présenter et expliquer le scénario retenu pour le schéma directeur déchets. Les échanges ont porté sur :

- la fréquence de collecte : réorganisation des fréquences de collecte suite à l'ajout d'une poubelle marron pour les déchets alimentaires ;

- les déchets alimentaires : distribution de sacs compostables pour la collecte des déchets alimentaires compostables, solutions pour trier les déchets alimentaires avant la mise en place de la collecte prévue à cet effet ;
- le compostage : gestion des sites de compostage collectif par du personnel compétent, récompense pour l'implication citoyenne dans le compostage collectif ;
- les déchets verts : éviter l'apport de déchets verts de jardin dans la collecte des déchets alimentaires ;
- la tarification incitative : application de la tarification incitative sur les grands ensembles collectifs avec un seul local poubelle ;
- la méthanisation : investissement des citoyens dans le futur projet de méthaniseur, soutien de la Métropole pour le développement de petits méthaniseurs, pour les restaurateurs par exemple ;
- la police de l'environnement : une journée pédagogique pour les enfants dans les écoles ;
- l'accompagnement des commerçants : tri sur les marchés, promotions du vrac ;
- les consignes de tri : consignes différentes pour els étudiant entre leur lieu de vie et la fac, harmonisation des couleurs pour les poubelles de tri sur le territoire national, poubelles de tri sur l'espace public, ... ;
- les couches lavables : demande d'accompagnement des structures pour la mise en place de couches lavables, impact environnemental et bilan carbone des couches lavables ;
- le chauffage urbain : impact de la réduction des déchets pour le chauffage urbain.



conférence de presse grand public – Grenoble-Alpes Métropole

Un film, visionnable sur le site internet de la Métropole, présente les changements majeurs de ce plan d'actions.



film sur le nouveau schéma directeur déchet – Grenoble-Alpes Métropole

Plus de 1 000 habitantes et habitants ont effectivement participé à la fabrication de la future politique déchets de la Métropole, une politique construite également en lien avec les territoires voisins, l'ADEME, les chambres consulaires, le Conseil départemental d'Isère, la Région Auvergne-Rhône Alpes, ...

Ce qu'il faut retenir...

L'inscription d'une politique participative dans la politique globale de la collectivité permet de faire contribuer les habitants du territoire à l'élaboration des politiques publiques. Cette coopération facilite l'adhésion des usagers aux différents projets une fois finalisés. La Métropole leur offre la possibilité de devenir des acteurs actifs en leur laissant porter un regard et un avis sur les propositions d'amélioration du service public. L'utilisation du site internet permet de toucher énormément de monde, c'est un outil intéressant qui allie rapidité, modernité, mise à jour rapide, et retour rapide.

8. PROPOSER DES OPÉRATIONS DE GESTION POUR LES DÉCHETS DES SERVICES PUBLICS

8.1 Région Île-de-France



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétence	Aménagement du territoire et environnement	Région	Île-de-France
Nombre d'habitants	12 000 000	Nombre de communes	1 276

→ *Le contexte local*

La région Île-de-France s'étend sur un espace qui couvre 2 % du territoire français à la fois urbain et rural. Comptant 12 millions de Franciliens, elle rassemble 18 % de la population française. La région agit dans plusieurs domaines, dont les transports, les lycées, l'apprentissage, le développement économique, l'environnement...

La région s'est vue confiée, suite à la loi NOTRe de 2015, l'élaboration du plan régional de prévention et la gestion des déchets (PRPGD).

Afin de contribuer à l'atteinte des objectifs fixés dans le PRPGD (approbation prévue fin 2019), la région Île-de-France :

- soutient les projets des collectivités territoriales et acteurs locaux œuvrant en matière de prévention, de collecte et de traitement des déchets ;
- a développé le dispositif « Île-de-France propre » afin de lutter contre les dépôts sauvages notamment en accompagnant financièrement les collectivités territoriales, les gestionnaires d'espaces publics et les agriculteurs ;
- travaille sur sa propre exemplarité, que ça soit dans les lycées ou au siège de la région.

Le PRPGD, qui concerne à la fois les déchets des ménages, des administrations et des entreprises, comprend un volet spécifique sur la lutte contre le gaspillage alimentaire. Signataire du Pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, la région a développé différents outils de sensibilisation et d'information.

→ Le projet

La région a notamment édité en septembre 2016 une brochure « Agir sur son territoire » consacrée à la lutte contre le gaspillage alimentaire. Destinée aux élus et aux agents des collectivités territoriales, ce guide souligne les leviers d'action dont disposent les collectivités au travers de leurs compétences et qu'elles peuvent mettre en place auprès des consommateurs ou distributeurs. Toute la chaîne alimentaire est étudiée. Ainsi, le guide donne également des pistes d'actions en amont, au stade de la production agricole et de la transformation agroalimentaire. Pour la région, la lutte contre le gaspillage alimentaire se joue à tous les niveaux, du producteur au plateau.

Les élus locaux trouveront dans ce document des informations sur les enjeux du gaspillage alimentaire et actions possibles à mettre en place. Pour les techniciens, ce guide est un support de travail sur lequel ils peuvent s'appuyer notamment sur les actions déjà en vigueur pour leur projet territorial de lutte contre le gaspillage alimentaire.



livret « lutte contre le gaspillage alimentaire » - Région Île-de-France

Le livret est composé de cinq parties :

- une définition du gaspillage alimentaire ;
- les enjeux pour les collectivités territoriales ;
- les leviers pour lutter contre le gaspillage alimentaire avec une approche par compétences des collectivités ;
- des exemples de bonnes pratiques de collectivités ;
- des liens pour aller plus loin dans la démarche.

Le document a été construit de façon à montrer aux collectivités que la lutte contre le gaspillage alimentaire pouvait se traduire de différentes manières avec la mise en place d'actions dans de nombreux domaines de compétences des collectivités. La lutte contre le gaspillage

La région profite également des manifestations locales auxquelles ses services participent pour présenter son livret et distribuer quelques exemplaires imprimés aux différents publics.

Un travail de relais d'information a été réalisé par les agents de la Région en relation avec la presse pour réaliser un article de présentation du guide notamment dans le journal « le Figaro ».

Ce qu'il faut retenir...

Les régions aussi peuvent réaliser des actions de communications sur leur territoire notamment à destination des administrations publiques qui s'y trouvent. Le guide sur le gaspillage alimentaire répond à une obligation de l'élaboration du plan régional de prévention et la gestion des déchets (PRPGD) qui prévoit le déploiement d'actions en faveur de l'économie circulaire. La diffusion du guide à l'ensemble des acteurs locaux a été réalisée en utilisant deux clés d'entrée : les élus grâce aux réseaux d'associations spécialisés et les techniciens au travers de réunions techniques et d'emails individuels.

8.2 Trifyl



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétence	Valorisation des déchets ménagers et assimilés	Région	Occitanie
Nombre d'habitants	327 000	Nombre de communes	363

→ *Le contexte local*

Le syndicat mixte départemental, Trifyl, a été créé en 1999 suite à une réflexion menée par les élus du Tarn pour le développement d'un dispositif cohérent de gestion des déchets sur le territoire du plan départemental d'élimination des déchets ménagers et assimilés. Il couvre un territoire de 6 700 km², sur le département du Tarn, une partie de la Haute-Garonne et de l'Hérault. L'établissement public est chargé de la valorisation des déchets ménagers et assimilés sur le territoire de ses quinze adhérents regroupant 358 communes soit 327 000 habitants.

Trifyl assure l'exploitation de 35 déchèteries déployées sur le territoire pour répondre aux besoins des usagers, particuliers et professionnels sous conditions de quantités et de nature de déchets. En 2017, les déchèteries ont accueilli environ 84 400 tonnes de déchets encombrants ou spéciaux en vue de leur valorisation.

Cette même années, les deux centres de tri situés à Labruguière et Blaye-les-Mines ont accueilli 25 450 tonnes de matériaux dont 18 400 tonnes de collectes sélectives issues des collectivités adhérentes. 10 000 tonnes d'emballages en verre ont été triées et recyclées. Les plateformes de compostage de Blaye-les-Mines et de Labruguière ont réceptionné et composté 12 900 tonnes de déchets verts issus majoritairement des déchèteries.

Les ordures ménagères résiduelles sont envoyées dans le bioréacteur, système de valorisation organique et énergétique, qui consiste en une dégradation accélérée des déchets résiduels, grâce aux casiers étanches pour enfermer les déchets et à un système de réinjection des lixiviats. En 2017, le bioréacteur a accueilli 178 080 tonnes de déchets. Il est couplé à une installation de cogénération permettant la production d'électricité et de chaleur.

Le syndicat est également acteur de la filière bois-énergie par la distribution de chaleur produite par les deux plateformes de préparation de combustible bois. De plus, le syndicat pilote un projet de production d'hydrogène par reformage du biogaz issu des déchets, opérationnel (10 kg/jour) depuis 2014.

→ *Le projet*

Dès 2011, Trifyl a développé un programme départemental de prévention des déchets. En 2016 et 2017, deux campagnes sur la réduction de la consommation de papier et d'emballages jetables ont été déployées vers les agents de l'établissement.

→ *La communication autour du projet*✓ **Mettons-nous à la page ! L'engagement à la réduction des papiers de bureau.**

La loi relative à la Transition énergétique pour la Croissance verte prévoit notamment que les collectivités territoriales diminuent leur consommation de papier bureautique de 30 % d'ici 2020. Ainsi, en novembre 2016, Trifyl a lancé l'opération « Mettons-nous à la page ! » pour inciter à une réduction de la consommation de papier dans les services administratifs. Dématérialisation des factures, limitation des impressions, impressions recto-verso, chaque engagement contribue à limiter toujours plus la consommation de papier. En parallèle le syndicat développait son éco-exemplarité, au travers d'une démarche de responsabilité sociétale et d'une politique d'achats responsables.

Pour favoriser le changement de comportement, les techniques de communication engageante ont été utilisées pour concevoir la campagne de communication répondant à trois grands objectifs :

- inciter à réduire les impressions papier ;
- interpellé et susciter le questionnement pour amener une prise de conscience sur ses propres pratiques ;
- engager de nouveaux comportements au bureau.

Cette campagne a été pensée pour créer un effet de surprise. Tout d'abord, trois séries d'affiches ont été conçues pour être imprimées en grand format (120 x 176 cm) et ont été accrochées dans les lieux de passage, notamment les couloirs, à tous les étages des bâtiments. De plus, le sol près des photocopieurs a été habillé de quatre séries d'autocollants. Les affiches et autocollants ont été mis en place en dehors des horaires de bureau, le vendredi soir, afin de créer l'effet de surprise le lundi matin. La taille, la diversité et le nombre de supports ont également contribué à interpeller les agents. À la lecture du message « Mettons-nous à la page ! », l'agent est directement interpellé par l'utilisation du pronom « nous » inclusif. Il se sent alors concerné par le sujet.

Les responsables de Trifyl ont souhaité un aspect décalé pour cette campagne en choisissant des visuels qui jouent sur l'exagération, sans pour autant générer d'émotions négatives. Concernant le slogan « Mettons-nous à la page ! », il a été choisi par le syndicat pour son

double sens faisant référence au papier. Les messages associés sont simples et courts : « Limitons nos impressions », « N'imprimons plus nos mails », « Dématérialisons » sont des solutions à adopter.



affiche grand format « mettons-nous à la page ! » mis en situation - Trifyl



affiche « Mettons-nous à la page ! » / « Limitons nos impressions » - Trifyl



affiche « Mettons-nous à la page ! » / « N'imprimons plus nos mails », - Trifyl



affiche « Mettons-nous à la page ! » / « Dématérialisons » - Trifyl

Les messages positionnés sur le sol à côté de l'imprimante sont une continuité des messages des affiches en les reformulant dans une version plus directe pour encourager le passage à l'acte.



autocollants mis en situation- Trifyl



modèles d'autocollants collés au sol à côté de l'imprimante - Trifyl

Pour impliquer ses agents, le syndicat a utilisé la stratégie de la proximité dans cette campagne. Après l'implantation des supports, les agents ont reçu deux mails d'information : le premier au lancement de l'opération le lundi matin, le second trois semaines après pour faire un rappel de l'opération en cours.

Les agents ont été accompagnés par un animateur qui les a rencontrés individuellement sur leur lieu de travail. Des coups de pouce facilitateurs du changement de comportement leur ont ainsi été proposés. Une feuille d'émargement a été signée par chaque personne rencontrée, confirmant ainsi l'engagement pris.

De :
Envoyé : lundi 28 novembre 2016 17:40
À :
Objet : METTONS-NOUS À LA PAGE (épisode 2 - Dématerialisons)

Le saviez-vous ?



18 000 ! C'est le nombre d'impressions qui devraient être évitées en un an par la dématérialisation des factures et titres émis par Trifyl.

Mais ce n'est pas tout !

La dématérialisation peut concerner tous supports pour lequel nous préférons l'informatique au papier : les abonnements à des revues, l'archivage des mails, la réception par mail du fylv (notre journal interne)...

Chacun de nous peut faire un pas vers plus de dématérialisation.

L'idée n'est bien sûr pas de supprimer complètement le papier mais d'être sensible à notre propre consommation.

Pour marquer votre engagement, vous allez avoir à choisir parmi ces 4 autocollants le geste le plus adapté pour vous :



Même au bureau, mettons-nous à la page...

Christelle VERDOR
Chef du service Communication
TRIFYL
Tél : +33 (0)5 43 81 23 54 / +33 (0)6 79 71 04 50
www.trifyl.fr



De :
Envoyé : mercredi 2 novembre 2016 09:31
À :
Objet : METTONS-NOUS À LA PAGE 1

Le saviez-vous ?



Chacun de nous imprime en moyenne plus de 40 pages par jour, et consomme donc près de 52 kg de papier chaque année.

Trifyl a engagé une large démarche de dématérialisation des pièces comptables qui se poursuivra, début 2017, par la dématérialisation des factures.

Mais ce n'est pas tout !

La campagne d'affichage « Mettons-nous à la page » a été déployée dans les locaux du siège afin de sensibiliser chacun à sa consommation de papier.

Au-delà des affiches dans les couloirs et près des photocopieurs, une série d'autocollants a été réalisée pour vous permettre d'afficher votre engagement.

Quelques-uns sont en le dépôt de ces stickers.

Il vous propose de choisir parmi 4 autocollants présentant le geste le plus adapté pour vous :



Même au bureau, mettons-nous à la page...

Christelle VERDOR
Chef du service Communication
TRIFYL
Tél : +33 (0)5 43 81 23 54 / +33 (0)6 79 71 04 50
www.trifyl.fr



mails envoyés aux agents - Trifyl

Pour marquer leur engagement, les agents ont aussi été invités à choisir parmi quatre modèles d'autocollants, présentant chacun un geste, celui le plus adapté pour eux. Ces gestes n'étaient ni plus ni moins que des actions simples à mettre en place pour limiter encore un peu plus la consommation de papier. Une fois choisi, l'autocollant était à afficher en le collant dans le bureau ou sur l'ordinateur. Cette étape s'appuie sur les critères de communication engageante, à savoir : le choix, le principe de liberté, l'engagement individuel face au groupe et face à soi-même et le caractère public de l'affichage.



modèles d'autocollants d'actions - Trifyl

Cette campagne a été présentée aux collectivités adhérentes lors de réunions et mise à leur disposition via une plateforme en ligne pour la déployer sur leurs propres sites.

L'engagement des agents du syndicat a été valorisé auprès des usagers au travers d'un article dans le journal d'information « Trifyl infos » de juin 2017.

Au total, 59 agents ont été rencontrés individuellement. Ils ont tous ont signé un engagement à réduire leurs consommations en choisissant une action à mettre en place ou à renforcer :

- 52,6 % des agents se sont engagés à imprimer l'essentiel ;
- 23,7 % à privilégier le recto-verso ;
- 13,5 % le noir et blanc ;
- 10,2 % à ne plus imprimer les mails.

Pour évaluer l'impact de la campagne de communication sur la production de déchets papier, deux pesées ont été réalisées :

- une durant la semaine qui précédait la campagne ;
- une durant la semaine qui suivait la campagne.

Ces premières pesées n'ont pas permis d'identifier un impact significatif sur le poids de papier jeté du fait de la grande variabilité des consommations en lien avec les activités de l'année.

Trifyl a investi 500 € HT, dans cette campagne de communication à destination de ses agents, pour l'achat d'images et la fabrication des affiches et des autocollants. Le syndicat estime que cette campagne a mobilisé de faibles dépenses mais une réelle implication en temps passé. La conception en interne et l'ensemble des échanges individuels ont occasionné une semaine de travail pour l'animateur du programme local de prévention et pour la chargée de communication, les autres acteurs de l'opération étant la chef du service communication, l'administrateur des réseaux informatiques et l'acheteur public.

✓ **Moins d'emballages à tous les étages ! Pour remplacer le jetable par du durable**

En octobre 2017, Trifyl a poursuivi la démarche engagée par une nouvelle campagne intitulée « Moins d'emballages à tous les étages ! », pour réduire les emballages et gobelets jetables consommés sur les lieux de travail. La campagne de communication visait les déchets d'emballages à usage unique s'inscrivant ainsi dans le cadre de la loi relative à la Transition Énergétique qui interdit les sacs en plastique à usage unique en 2017 et de la vaisselle plastique jetable en 2020.

Avant la parution de la loi, dès 2013, Trifyl s'était déjà engagé dans une démarche de réduction des déchets en fournissant à chaque agent un mug destiné à éviter les gobelets jetables proposés par les machines à boissons. Une réduction de cinq centimes par consommation est opérée pour ceux qui utilisent leur mug à la place des gobelets du distributeur. Ce dispositif a permis, en 2015, d'éviter l'utilisation de quelque 20 000 gobelets durant l'année soit 89 kg de déchets plastiques évités. Ensuite, les gobelets en plastique des machines ont été remplacés par des gobelets en carton. Ces gobelets sont recyclables mais restent à usage unique. Le syndicat met également à disposition, à l'occasion de manifestations, des gobelets consignés et a offert des sacs en tissus en remplacement des sacs à usage unique. Les réceptions organisées à Trifyl sont réalisées avec de la vaisselle durable avec majoritairement de l'eau en carafe.

Pour la nouvelle campagne sur la réduction des déchets d’emballages, des affiches ont été réalisées avec le message « Moins d’emballages, à tous les étages ! ». Cette campagne permet de répondre à plusieurs objectifs, à savoir :

- travailler sur l’éco-exemplarité de Trifyl en matière de réduction des déchets d’emballages liés à la consommation de boissons sur le lieu de travail ;
- sensibiliser le personnel Trifyl sur l’utilisation de mugs en remplacement des gobelets jetables pour faire changer les comportements.



*affiche « moins d’emballages à tous les étages » /
« comment faire sans bouteille ? » - Trifyl*



*affiche « moins d’emballages à tous les étages » /
« comment faire sans gobelet ? » - Trifyl*

Trifyl a conçu cette campagne dans la continuité de la campagne papier pour interpeller les agents. Comme l’année précédente, la mise en place des grandes affiches a eu lieu le vendredi soir pour une découverte par les agents le lundi matin accompagnée d’un email informatif. Les affiches ont été imprimées en grand format (120 x 176 cm) et accrochées à chaque étage des bâtiments du pôle des énergies renouvelables et au bioréacteur. Les visuels des affiches se sont concentrés sur les boissons fréquemment consommées, l’eau et le café, en interrogeant sur le moyen de réduire l’utilisation des gobelets et des bouteilles jetables. La forme interrogative a été choisie pour laisser à l’utilisateur le libre choix d’imaginer la solution qui lui convienne le mieux.

En parallèle et pour inciter à passer de l’idée à l’acte, une affiche « d’engagement » a été créée, sur un ton décalé. Elle invite les agents à devenir membre du « club des utilisateurs de mugs ». Pour cela, ils signent sur l’un des gobelets représentés sur l’affiche et peuvent récupérer des stickers pour personnaliser leur mug.

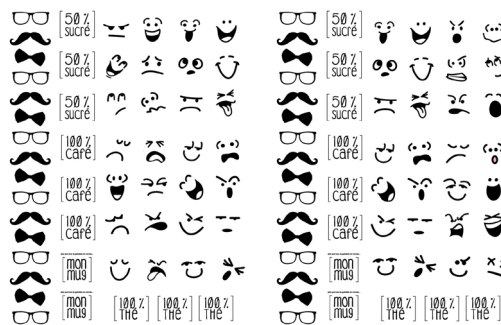
L’affiche d’engagement a été installée après les affiches sur la réduction des déchets d’emballages, dans un lieu central et visible de tous, la cafétéria. Un email a été envoyé pour accompagner cette affiche.



affiche d'engagement »- Trifyl



zoom affiche d'engagement - Trifyl



sticker à coller sur l'affiche d'engagement - Trifyl

Pour compléter le dispositif et conserver la stratégie de proximité utilisée lors de la précédente campagne, les agents ont été rencontrés de façon individuelle sur plusieurs semaines par un agent du service communication, l'animateur du programme local de prévention (PLP) ou l'assistante de communication interne. Ces entretiens ont favorisé les échanges et l'engagement pour inciter au changement de comportement.

Les codes utilisés pour la conception de cette campagne sont inspirés de la communication engageante. Les agents sont restés libres de leur choix tout en étant influencés par la comparaison aux autres. L'application de stickers sur les mugs et l'affiche « d'engagement » visible de tous dans la cafétéria rendaient l'engagement public. La norme sociale a également joué un rôle par l'appartenance à un groupe.

Des relevés de compteurs sont intervenus sur les machines à café avant et après la campagne. Avant la campagne, l'utilisation de mugs distribués par le syndicat aux agents avait permis d'éviter la production de 35,8 kg de gobelets usagés, rapportés sur an. Après la campagne, ce chiffre augmente pour atteindre 45,4 kg de gobelets évités.

Pour cette nouvelle campagne de communication, le syndicat a acheté les images et a fait appel à un prestataire extérieur pour imprimer les affiches reprenant un budget de 400 € HT. Ce projet a mobilisé l'animatrice du Programme Local de Prévention, la chargée de communication, l'assistante de communication et la chef du service.

Ce qu'il faut retenir...

L'utilisation de techniques de communication engageantes pour concevoir la campagne de communication permet d'interpeller les agents. L'effet de surprise produit par la taille imposante des affiches et le contexte de pose additionnés à l'utilisation du pronom « nous » inclusif dans les messages renforcent le phénomène d'interrogation et d'inclusion par les agents. Quant à la stratégie de proximité, celle-ci est complémentaire à la campagne visuelle. Tout est mis œuvre pour que les agents interceptent le message envoyé par le syndicat quel que soit le vecteur utilisé. De plus, le syndicat a joué sur le sentiment d'appartenance avec l'affiche d'engagement et les autocollants à coller sur les mugs personnels. Cela permet de créer une dynamique et un engouement collectif autour d'un sujet.

8.3 Syndicat de Destruction des Ordures Ménagères de l'Ouest du Département de l'Eure



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétence	Traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Normandie
Nombre d'habitants	172 503	Nombre de communes	224

→ *Le contexte local*

Créé en 1992, le Syndicat de destruction des ordures ménagères de l'ouest du département de l'Eure (SDOMODE) gère le traitement des déchets ménagers et assimilés produits sur le territoire de ses six collectivités adhérentes.

Les ordures ménagères sont collectées en porte-à-porte en bac. Les déchets d'emballages recyclables sont collectés en porte-à-porte en bac ou en sac. Depuis le 30 novembre 2017, le tri sélectif est passé en fibreux non fibreux pour préparer l'extension de consigne de tri en allégeant les bacs de déchets recyclables. Ainsi, les papiers et cartonnettes sont collectés en colonnes d'apport volontaire. Le verre est également collecté en point d'apport volontaire. Les habitants du territoire peuvent déposer leurs autres déchets dans l'une des dix-sept déchèteries du territoire.

En 2018, le SDOMODE a traité près de 113 000 tonnes de déchets dont plus de la moitié a été valorisée via ses 32 filières en place.

Les ordures ménagères résiduelles collectées sont envoyées en partie au centre de traitement CETRAVAL de Malleville-sur-le-Bec, installation de stockage des déchets non dangereux (ISDND) du SDOMODE. Le reste est envoyé en centre de valorisation énergétique ou incinérateur des territoires voisins. En 2016 a eu lieu la mise en route d'une unité de valorisation énergétique sur le site du CETRAVAL qui est alimenté en biogaz issu de la décomposition des déchets en ISDND. Concernant les déchets d'emballages, les papiers et les cartonnettes, ils rejoignent le centre de tri de Pont-Audemer. Le syndicat gère deux plateformes multifilières, à Beaumontel et Martainville, qui reçoivent déchets verts, bois et gravats, et un site de broyage des déchets verts, à Drucourt.

→ *Le projet*

Depuis plus de dix ans, le SDOMODE agit en faveur de la réduction des déchets et de l'économie circulaire : mise en œuvre de son programme local de prévention de cinq ans entre 2009 et 2015 (baisse des ordures ménagères et assimilés de 10,7 %), labellisation Territoire zéro gaspillage zéro déchet, signature d'un contrat d'objectifs déchets et économie circulaire avec l'ADEME en août 2017.

Le syndicat a répondu à l'appel à projets national « 1 000 écoles et collèges contre le gaspillage alimentaire » lancé par le ministère de l'Environnement et l'ADEME en avril 2016. Cet appel à projets répond à l'obligation pour toute collectivité qui gère la restauration collective de mettre en place une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire, à compter du 1^{er} septembre 2016.

Sa candidature retenue, le projet de lutte et de sensibilisation au gaspillage alimentaire a débuté à la rentrée scolaire 2016. L'objectif était d'accompagner 30 % des sites de restauration scolaire des écoles du primaire dans une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire.

→ *La communication autour du projet*

Les communes adhérentes et les écoles ont été informées et invitées à participer au projet de lutte contre le gaspillage alimentaire dans la restauration par courrier postal. À l'intérieur du courrier destiné aux maires, l'opération de l'ADEME « 1 000 écoles et collèges contre le gaspillage alimentaire » est annoncée avec la mise en pratique dans les écoles par des actions concrètes et de sensibilisation. L'engagement des maires est sollicité et présenté comme faisant partie de la mobilisation des différents partenaires : élus, personnels de cuisine et de service, enseignants, ... Le détail de l'organisation des cantines de la commune est demandé ainsi que la place donnée à la fourniture en produits locaux. Pour cela, un formulaire à remplir est fourni en pièce jointe. L'aspect économique de la démarche ainsi que l'obligation réglementaire en place et incombant à la restauration collective sont précisés. Les maires sont également tenus informés que les responsables d'écoles ont reçu un courrier à ce sujet. Ce courrier, adressé aux directeurs et directrices des écoles, reprend les éléments présentés aux maires, en illustrant d'exemples les actions concrètes pouvant être mises en place, et précise le lien de l'opération avec les objectifs du programme scolaire de 2016 pour le cycle 2 et 3.

Une première réunion avec les maires a été organisée afin de leur présenter de vive voix le projet. À cette occasion, les communes souhaitant s'engager dans le projet ont pu se faire connaître. Dans ce cas, elles devaient désigner une personne référente. Responsable de restauration ou directeur d'école ou même élu en charge de la cantine, le référent a pour missions de coordonner et de suivre les actions, de faire le lien avec le SDOMODE et le gestionnaire du site. Il a un rôle d'animateur d'équipe sur le terrain. Le SDOMODE a fait le choix

de demander des référents de sites en raison du nombre de sites à gérer et pour avoir une approche de proximité.

L'opération a démarré durant l'année scolaire 2016-2017, avec une première vague d'une vingtaine de cantines scolaires, en partenariat avec le Comité Régional d'Étude pour la Protection et l'Aménagement de la Nature en Normandie (CREPAN). Le CREPAN est une association dotée d'une solide expérience en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire. Le lancement du projet a été relayé dans un article dans le journal quotidien régional de la presse « Paris Normandie » en janvier 2017.

Afin de donner une identité propre à son opération, le SDOMODE a créé un logo, sous la forme d'une étiquette et a édité tout au long de son opération plusieurs supports d'information. Le premier support, une affiche, a été distribuée aux mairies et aux écoles participantes en plusieurs exemplaires et différents formats (A2 et A3) imprimés afin de valoriser leur engagement dans la démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire.



[affiche sur l'opération de lutte contre le gaspillage alimentaire - SDOMODE](#)

Concrètement, la démarche s'est déroulée en trois étapes :

1. Diagnostic : première pesée pour quantifier le gaspillage alimentaire et observation du fonctionnement du service en cantine en présence d'un agent du syndicat sur un repas par site ;
2. Mise en place d'actions correctives et de sensibilisation à la suite de l'analyse de la phase de diagnostic ;
3. Bilan : seconde pesée pour évaluer les résultats.

Pour préparer les premières pesées, une réunion a été organisée entre le SDOMODE et les personnes référentes des sites. Cette séance a permis d'expliquer la méthodologie à em-

ployer pour peser le gaspillage alimentaire afin de pouvoir compiler et comparer les résultats entre tous les établissements engagés.

Les premières pesées, effectuées en janvier 2017 ont permis de quantifier ce qui était gaspillé dans les assiettes des convives et dans les plats préparés en cuisine. Les aliments servis aux élèves mais non consommés et les aliments préparés mais non servis ont été triés et pesés en cinq catégories :

- entrées ;
- viande, poisson, œufs ;
- légumes, féculents ;
- fromage, fruit, dessert ;
- pain.

Les parties non consommables, telles que les os ou les pelures de fruits, ont été mises à part et non comptées dans le gaspillage.

Réalisé sur les quatre repas pendant une semaine, le diagnostic a fait état de 21,5 tonnes de nourriture gaspillée pour les vingt sites concernés.

Chaque référent a envoyé les résultats des pesées au SDOMODE. Le syndicat a enregistré et analysé ces données puis les a renvoyées au référent avec l'analyse et les pistes d'actions correctives à mettre en place pour réduire le gaspillage alimentaire. Les résultats ont également été présentés à l'ensemble des référents des sites de la première vague lors d'une deuxième réunion.

Ce moment d'échanges a permis aux référents de sites de partager leurs pratiques, retours d'expériences et les actions identifiées à tester. En effet, les pistes d'actions données par le SDOMODE à chaque référent en fonction de ses résultats ont été étudiées lors de la réunion afin de déterminer ensemble, avec l'expérience de chacun, comment les mettre en place concrètement dans les établissements pour obtenir des résultats. Par exemple, certains référents comme les cuisiniers pouvaient apporter leur expérience en termes de menu, de portion et de recette.

Pour le syndicat, les causes du gaspillage sont multiples et varient d'une cantine à l'autre de par :

- les différences de capacité d'accueil des sites : cantine de 15 convives jusque 350 ;
- la présence ou non de cuisine sur place et dans ce deuxième cas la fourniture des repas par les cuisines centrales de différents prestataires ;
- le nombre variable des agents de cantine par rapport au nombre de convives.

Diverses actions ont été mises en œuvre pour réduire le gaspillage :

- dans la cuisine : adapter les menus et les portions, utiliser un coupe-fruits ;
- lors du service : mieux adapter les quantités servies dans les assiettes puis proposer du supplément, accompagner les enfants et les inciter à goûter ;
- au niveau de la consommation : faire participer les enfants aux pesées ;
- en classe : commenter le menu en début de journée, concevoir des affiches ou un article.

Pour créer un lien entre tous les acteurs concernés par l'opération, le syndicat a édité un bulletin intitulé « Halte au gâchis ! » dont le premier numéro a été diffusé en avril 2017. À l'intérieur, les lecteurs trouvent :

- des informations générales sur le gaspillage alimentaire avec des chiffres sur la production nationale et les différents maillons de la chaîne de production ;
- le coût financier pour un restaurant d'école primaire de 200 élèves ;
- le calendrier de la première vague de l'opération ;
- le déroulement du diagnostic ;
- les pistes d'actions ;
- la liste des sites engagés pour l'année scolaire 2016-2017.

Ce document a été distribué aux élus, aux agents de restauration, aux enseignants et aux associations de parents d'élèves des sites engagés.

HALTE AU GÂCHIS
Le bulletin de liaison des acteurs de la restauration scolaire engagés avec le SDOMODE contre le gaspillage alimentaire
Numéro 1 - avril 2017

EDITO
Depuis 2006, le SDOMODE agit pour réduire la production de déchets, ce nous a permis d'être engagé dans un Programme National de prévention, et nous avons créé ensemble le compostage individuel et porté un battage pour une betterie des écoles normandes (87,2%).
Jocelyne GIRARD, directrice adjointe de la restauration scolaire, nous raconte comment elle a été impliquée dans le projet SDOMODE et répond à l'appel à projets lancé par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Matière de l'Énergie) et de la Mairie de Saint-Jacques de la Rivière, en collaboration avec le SDOMODE. C'est dans ce cadre que nous avons édité en octobre 2016 l'édition "Arrêtons le gâchis" dans les cantines scolaires pour les écoles de notre territoire.

LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE QU'EST-CE QUE C'EST ?
Définition : Toute nourriture destinée à la consommation humaine qui, à son départ de la chaîne alimentaire, est perdue, jetée, dégradée.
Source: Pacte de lutte contre le gaspillage alimentaire (juin 2013)

1/3 de la nourriture produite en France est gaspillée.
Chaque année, **1/3** de la nourriture produite sur la planète est jetée.

LA LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE: UN ENSEI. NATIONAL
Réduire le gaspillage de 50% d'ici à 2025, tel est l'objectif fixé par le Pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire (juin 2013).

UNE ACTION EN COLLABORATION
Le SDOMODE est le syndicat de traitement des déchets ménagers de l'ouest de l'Eure. Il met en œuvre son action ainsi que des actions de prévention pour inciter les habitants à réduire leurs déchets.
Siège : Sarny
Nombre d'habitants de son territoire : 180 000
120 000 tonnes de déchets ont été traitées en 2016, dont plus de la moitié à 100% valorisés.
Nos partenaires dans l'opération "Arrêtons le gâchis" dans les cantines scolaires :
L'ADEME, Agence de l'Environnement et de la Matière de l'Énergie est chargée d'accompagner la transition écologique et énergétique et de soutenir notamment la lutte contre le gaspillage alimentaire.
Le CREPAN, Comité Régional d'Étude pour la Protection et l'Aménagement de la Nature en Normandie, est une association dotée d'une solide expérience en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire.

bulletin « Halte au gâchis » n° 1 - SDOMODE

De plus, le SDOMODE a organisé plusieurs formations gratuites :

- à destination des agents de cantine pour apprendre à agir sur le temps du service et réduire le gaspillage alimentaire ;
- à destination des cuisiniers pour leur apprendre comment agir afin de réduire le gaspillage alimentaire tout en partageant leurs expériences en matière de menus, de recettes et de présentation des plats.

Ces formations ont été assurées par le CREPAN. Elles ont permis aux agents de s'exprimer et de confronter leurs points de vue et leur savoir-faire, de chercher à comprendre pourquoi les enfants ne mangeaient pas. Les agents étaient libres de suivre ces formations qui nécessitaient toutefois qu'ils disposent de quelques heures dans la semaine pour y participer. Les formations ont eu lieu en après-midi après le service pendant environ deux heures.

Le SDOMODE a noté que les agents ayant suivi les formations étaient ensuite plus motivés pour s'investir dans le projet. Ils pouvaient y exposer leurs observations, leurs idées. Pour exemple, l'une des formations intitulées « Comment les agents peuvent agir sur le temps du service pour réduire le gaspillage alimentaire ? » a rassemblé au total 36 participants, soit 16 sites représentés, au cours de quatre sessions. Cette formation a motivé les agents en leur faisant prendre conscience que leur rôle auprès des enfants est essentiel. Les référents ont ainsi constaté un réel changement dans leur implication. Les agents ont travaillé par groupes puis ont mis en commun leur production sur les thèmes suivants :

- adapter les quantités ;
- accompagner les enfants ;
- règles de vie ;
- l'environnement du restaurant.

Autre exemple, une des formations intitulée « Comment les cuisiniers peuvent agir pour réduire le gaspillage alimentaire ? » a rassemblé en une session, neuf cuisiniers et un gestionnaire de cantine, soit sept sites représentés. La formation s'adressait aux cuisiniers des cuisines sur place. Ils ont apprécié de pouvoir se rencontrer et échanger leurs expériences.

En juin 2017 a eu lieu pendant une semaine la seconde pesée pour mesurer l'efficacité des actions mises en place. Après six mois d'opération, le gaspillage final s'élève à 12,7 tonnes pendant une semaine sur dix-sept cantines scolaires engagées (trois ayant abandonné). Cela représente une réduction de 41 % par rapport au diagnostic initial réalisé en janvier. Reporté sur une année scolaire, soit 36 semaines et 144 repas servis pour près de 1 900 convives, le syndicat a évalué un potentiel d'évitement du gaspillage d'environ 9 tonnes. Financièrement, cela représente une économie minimum de 40 000 €, calculée uniquement sur le coût des

denrées alimentaires. De plus, le calcul ne prend pas en compte les coûts de la gestion des déchets évités.

Suite à la mise en place des actions et aux dernières pesées effectuées, une réunion bilan a eu lieu avec les référents de sites pour présenter les résultats globaux de la première vague.

Fort de ce succès, le SDOMODE a mis en œuvre la deuxième vague de son opération durant l'année scolaire 2017-2018 : vingt-cinq sites de restauration se sont alors engagés. La démarche a été calquée sur celle de la première vague à savoir :

- octobre 2017 : préparation des pesées ;
- novembre : réalisation des premières pesées ;
- janvier / février 2018 : diagnostic et réflexion sur les actions ;
- février / mars : mise en œuvre des actions ;
- avril : réalisation des secondes pesées ;
- juin : bilan et pérennisation des nouvelles pratiques.

A noter que le SDOMODE a proposé aux gestionnaires de sites de désigner si possible deux référents et ainsi former des binômes composés d'un élu et d'une personne sur site.

Un deuxième numéro du bulletin « Halte au gâchis ! » a été édité en mars 2018. Il présente les résultats de la première vague avec les pistes d'actions mises en place et des témoignages de cuisinières. Il est précisé que la méthode est la même que celle employée pour la première vague. Les sites engagés sont répertoriés sur une carte du territoire et les formations proposées par le SDOMODE y sont présentées.

HALTE AU GÂCHIS
Le bulletin de bilan des actions de la restauration scolaire engagés avec le SDOMODE contre le gaspillage alimentaire
numéro 2 - mars 2018

EDITO
Un grand merci à tous ceux qui ont permis de réaliser cette opération. Le SDOMODE démontre cette opération pour les écoles de son territoire. C'est avant tout dans le projet "1000 écoles et collèges contre le gaspillage alimentaire" lancé par l'ADEME au printemps de la même année.

L'OPERATION "ARRÊTONS LE GÂCHIS DANS LES CANTINES SCOLAIRES"
En octobre 2016, le SDOMODE a démarré cette opération pour les écoles de son territoire. C'est avant tout dans le projet "1000 écoles et collèges contre le gaspillage alimentaire" lancé par l'ADEME au printemps de la même année.

Les deux objectifs fixés par l'ADEME :
 • Cibler 50% de nos restaurants scolaires, soit environ 45
 • Réduire le gaspillage de 50% au total

Dernièrement :
 • Vague 1, sur l'année scolaire 2016-2017 : une vingtaine de sites de restauration scolaire engagés.
 • Vague 2, sur l'année scolaire 2017-2018 : dix-neuf sites de restauration scolaire engagés.

Globalement, on est -42% de gaspillage pour les cantines de la première vague

GASPILLAGE ALIMENTAIRE : DE QUOI PARLE-T-ON ?
Définition : Toute nourriture destinée à la consommation humaine qui, à une étape de la chaîne alimentaire, est perdue, jetée, dégradée.

Chaque année, 10% de la nourriture produite sur la planète est gaspillée.

En France, 10 millions de tonnes d'aliments sont gaspillés chaque année sur l'ensemble de la chaîne alimentaire.

32% sur la production
35% sur la transformation, le transport et la distribution
33% sur la consommation

Objectif national : réduire le GA de 50% d'ici à 2025.

bulletin « Halte au gâchis » n° 2 - SDOMODE

LA VAGUE 1

UNE BAISSE GLOBALE DU GASPILLAGE
Moins 42 % entre les pesées de diagnostic et les pesées de bilan, c'est-à-dire de 84 g à 51 g / convive par jour en moyenne pour l'ensemble des sites.

AGIR SUR LA PRODUCTION AVEC LE CHEF ET LE GESTIONNAIRE
Adaptar les portions (quantités préparées pour chaque convive) / adapter les menus et les recettes (tout en respectant l'équilibre nutritionnel) / estimer au mieux l'efficacité des convives.

TÉMOIGNAGES
Mme ANGEZ, cuisinière pour les deux restaurants scolaires de Brionne
"Suite aux pesées de départ, j'ai diminué certaines portions de viande supérieures aux recommandations et aussi les portions d'aliments moins appréciés des enfants comme le poisson et le riz. J'ajoute les menus, par exemple, avec un plat que les enfants aiment moins, je mets toujours une entrée ou un dessert qui leur plaît."
D'habitude, j'ai réduit le gaspillage du pain en commandant moins et le pain est servi à la demande, par les agents. Nous accueillons et encourageons les enfants : quand ils ont fini leur assiette, les enfants sont contents d'appeler les agents pour être félicités.
Je fais aussi à l'éducation de qualité et, de temps en temps, je mets au menu des plats avec des convives inhabituels, comme par exemple du canard avec agrumes et épices (je teste d'abord en petit effectif le mercredi, avec les enfants du centre de loisirs)."

Mme PESQUET, cuisinière au restaurant scolaire d'Espagnes
"La première chose, c'est d'être au-dessus des repas qu'ils aiment, afin qu'ils n'aient pas dans l'assiette. Ensuite, il faut progressivement réduire les portions pour arriver à la quantité parfaite, équipement de sectionner les éplures tout en ne laissant pas de déchets. Cela demande un travail qui s'est étalé sur 10 des mois, par des discussions également avec les enfants."

A Espagnes, des pesées de gaspillage sont effectuées quotidiennement : Partie de 43 g/convive en novembre 2016, ce qui est déjà bas, la cantine d'Espagnes est descendue et se maintient à 30 g/convive/jour en moyenne sur la semaine. Mme Trucquet tient à préciser que c'est grâce à l'implication de toute l'équipe. Les enfants gardent le résultat et s'impliquent sur le gaspillage du jour est inférieure à 10g. Une table à libre-service est mise en place, ce qui permet à la cuisinière de mettre de nouveaux plats au menu, en impliquant les enfants.

AGIR SUR LE SERVICE AVEC LE PERSONNEL DE CUISINE ET DE SURVEILLANCE
Adaptar les quantités servies dans les assiettes / servir de petites quantités puis proposer du supplément pour habituer les enfants à voir leur assiette / régler le service du pain / accompagner les enfants, les inciter à goûter.

De petites quantités adaptées aux matières premières. A l'assiette, l'opérateur habille l'assiette.

LA VAGUE 1
Au départ, 20 sites ont effectué les pesées initiales de leur gaspillage, pendant une semaine, en décembre 2016 et janvier 2017.
17 sites* sont allés jusqu'au bout de l'opération et nous ont transmis les résultats de leurs pesées finales, réalisées en juin 2017.
*10 ont été en site de restauration scolaire, que ce soit pour une école ou pas.
12 sites avec cuisine sur place et 8 sites fournis par cuisines centralisées de différents prestataires.
La plus petite cantine compte 15 convives par jour et la plus grande 350.
11 cantines avec plus de 300 convives par jour.
2 avec un self-service.
Seuls 9 sites ont eu un gaspillage plus élevé en juin, 8 sites ont réduit leur gaspillage au-delà de 50%.
Le gaspillage initial de la vague 1 s'élevait pendant une semaine, en janvier, à 2,32 t et se situe à 1,30 t pour une année scolaire (36 semaines).
Le gaspillage final, pour la même semaine, équivaut à 12,7 t et 18.600 kg pour une année scolaire. Soit un potentiel annuel de 8,8 t de gaspillage soit de 40.800 € économisés.
Avec un coût de 1,67 € de déchets alimentaires pour un repas de 2,80 €.

AGIR SUR LA CONSOMMATION AVEC LES CONVIVES ET LES PROFESSIONNELS DU SITE
Sur le temps de service ou le temps scolaire et péri-scolaire.

Faire réfléchir les enfants sur l'alimentation et le gaspillage, les éduquer à l'équilibre alimentaire / leur proposer des défis à la cantine / les faire participer aux pesées de gaspillage / utiliser les données en classe / organiser des débats / recommander chaque jour le menu / composer des menus qui seront réalisés à la cantine / faire des ateliers cuisine / color des affiches / admettre un composteur avec les déchets de cuisine de la cantine.

A Haucville, les enfants aiment ces idées : Création du personnage Super Béatrice par la classe de CM1-CM2. Pour le premier jour des pesées de juin, les enfants de CM1-CM2 qui y participent se sont déguisés en Super Béatrice.

TÉMOIGNAGES
Mme GILARD, cuisinière au restaurant scolaire de St Mandé de Blacerville
"J'ai organisé le Défi des Défis contre les tables, pendant cinq semaines. Chaque semaine, la table qui avait fait le moins de gaspillage recevait une étoile et à la fin, celle qui a reçu le plus d'étoiles a pu, en récompense, composer le menu d'une semaine. Enfin, j'ai guidé leur idée de la guêpe brétonne, qui avait eu du succès. Le 16 octobre 2017, les enfants ont réalisé le défi : la cantine que je plus crée une émoussée et les plus présents à goûter les plats et, pour certains, à les apprécier."

UNE MALLETTE PÉDAGOGIQUE OFFERTE AUX ÉCOLES
Nous offrons aux écoles primaires et élémentaires des vignettes et 2 la mallette pédagogique de l'Association Pic vert, destinée au cycle 1 - composée d'un livret riche en informations sur le gaspillage alimentaire, d'un jeu de plateau et de fiches d'activités, elle permet une approche complète et variée de cette thématique.

résultats de la première vague présentés dans le bulletin « Halte au gâchis » n° 2 - SDOMODE

En juin 2018, un article sur le projet dans le journal hebdomadaire d'informations locales de l'Eure, « l'Eveil de Pont-Audemer », est paru.

Le projet s'est terminé en octobre 2018. Pour clore l'opération, une réunion regroupant les différents acteurs, les maires et élus en charge des cantines, les directeurs et directrices d'écoles ainsi que les référents cuisiniers, responsables de cantines ou enseignants, a eu lieu le 16 octobre, journée nationale contre le gaspillage alimentaire.

Afin de prolonger cette dynamique anti-gaspillage au sein des foyers, le SDOMODE a édité un livret « Cuisine anti-gaspi » qui propose des recettes pour cuisiner en famille les restes de préparation de repas ou de repas à la maison. Il a été distribué à tous les élèves du CP au CM2 des écoles participantes. Il est disponible en téléchargement sur le site internet du SDOMODE www.sdomode.fr dans l'onglet « prévention ». Il est également mis à disposition du public lors d'événements locaux auxquels le SDOMODE participe. L'ensemble du projet est présenté à l'intérieur.



livret « cuisine anti-gaspi » - SDOMODE



présentation du projet de lutte contre le gaspillage alimentaire dans les restaurants scolaires dans le livret « cuisine anti-gaspi » - SDOMODE

En octobre 2018, les deux journaux précédemment cités plus un troisième le « Courrier de l'Eure », journal hebdomadaire local, ont publié un article sur le bilan de l'opération.

Enfin, un troisième numéro du bulletin « Halte au gâchis » est paru en décembre 2018. Ce dernier donne les résultats finaux de l'opération et consacre la réalisation des objectifs initiaux à savoir : la mobilisation d'un tiers des cantines scolaires du territoire et la réduction globale de 30 % du gaspillage alimentaire. Des témoignages d'élus mettent en avant le rôle essentiel de ces derniers dans la réussite de l'opération.

Il a été envoyé à tous les maires du territoire de manière à valoriser l'opération et susciter de nouvelles initiatives dans cette démarche vertueuse.

L'opération, surtout à propos du bilan présenté le 16 octobre, a été bien couverte par la presse locale, généralement intéressée pour relayer ce genre d'initiatives.

Ce qu'il faut retenir..

Selon le SDOMODE, les résultats du projet ont été obtenus grâce à des référents très engagés dans le projet. La communication de proximité avec les agents des établissements avec les référents et les formations a été importante pour ce projet ainsi que les échanges entre le SDOMODE et les référents lors des réunions. Les différents acteurs ont pu également suivre l'évolution du projet avec les bulletins « Halte au gâchis » qui permet de mettre en valeur le projet au travers de publications. Pour plus d'efficacité, le SDOMODE a fait appel au CREPAN, association spécialisée dans la lutte contre le gaspillage alimentaire. Le SDOMODE a réussi à avoir des résultats dès la première année avec les moyens à sa disposition.

9. GÉRER PLUSIEURS PROJETS

9.1 CYCLAD



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Nouvelle-Aquitaine
Nombre d'habitants	228 731 (compétence traitement) 148 659 (compétence collecte)	Nombre de communes	234

→ *Le contexte local*

Le syndicat mixte CYCLAD, anciennement dénommé Smictom Vals d'Aunis, assure la collecte, le traitement et la valorisation des déchets produits par les ménages sur le nord-est de la Charente-Maritime. CYCLAD compte 234 communes adhérentes (soit 228 731 habitants) pour le traitement des déchets dont 188 communes (soit 148 659 habitants) pour la collecte des déchets et la gestion des déchèteries.

La collecte des déchets d'emballages est effectuée en bac individuel, collectif ou en sac en fonction des communes de la même façon que les ordures ménagères. Le verre et le papier sont collectés en apport volontaire sur tout le territoire. Les usagers disposent d'un réseau de 26 déchèteries pour déposer leurs déchets encombrants.

En 2017, le CYCLAD a collecté 47 3087 tonnes d'ordures ménagères, 9 420 tonnes de déchets d'emballage, 6 763 tonnes de papier, 10 228 tonnes de verre et 44 937 tonnes de déchets encombrants en déchèteries.

Les déchets d'emballages collectés sont transportés au centre de tri Altriane de la communauté d'agglomération de La Rochelle pour y être triés par catégorie, mis en balles et expédiés vers leurs sites de recyclage respectifs.

Les déchets ménagers non recyclables collectés sont envoyés et traités dans l'usine d'incinération des ordures ménagères (UIOM) de Paillé d'une capacité de traitement de 30 000 tonnes par an. Le surplus collecté est envoyé vers l'unité de valorisation énergétique de La Rochelle, vers l'installation de stockage des déchets non dangereux de Lapouyade et le

centre de valorisation énergétique des déchets du syndicat intercommunautaire du littoral (S.I.L.) à Rochefort. Le verre collecté est envoyé à l'usine Verallia de Cognac pour y être recyclé. En 2011, CYCLAD a développé le tri et la collecte du textile en partenariat avec Le Relais France et l'éco-organisme Eco TLC. Un centre de tri du textile, à Surgères, d'une capacité de 3500 tonnes par an est en projet.

→ *Le projet*

CYCLAD est engagé depuis 2009 dans un programme local de réduction des déchets avec notamment la possibilité offerte à chaque foyer de s'équiper d'un composteur individuel. Entre 2008 et 2014, les campagnes de sensibilisation en faveur de la réduction et du tri ont été menées sur l'ensemble du territoire adhérent à la compétence collecte.

En 2014, CYCLAD fait partie des premiers territoires labellisés « Zéro Gaspillage Zéro Déchet » par le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie. Afin de concentrer les énergies et d'atteindre plus rapidement des résultats en termes de réduction des déchets, des actions sont programmées à l'échelle des communautés de communes. Le plan de communication qui accompagne ce nouveau plan d'action et le nouveau programme de mandat est donc individualisé par territoire.

L'objectif 2020 est d'atteindre 165 kg d'ordures ménagères par habitant et par an pour l'ensemble du territoire adhérent à la compétence collecte et plus précisément de passer sous la barre des 150 kg pour des territoires « pilotes ».

→ *La communication autour du projet*

✓ **La collecte incitative**

Entre 2015 et 2016, CYCLAD a testé la « collecte incitative » sur deux territoires, la communauté de communes Aunis Atlantique et la communauté de communes Aunis Sud rassemblant 59 000 habitants. Le contexte de fusion des intercommunalités n'étant pas favorable à la mise en place rapide d'un « impôt incitatif » à l'échelle des communautés de communes adhérentes, CYCLAD « invente » le concept de collecte incitative dans son projet territoire « Zéro gaspillage, Zéro déchet ». Il s'agit de créer une véritable rupture dans la réorganisation du service de collecte afin de générer une forte implication des habitants et de renforcer efficacement la réduction des déchets et le tri. Pour y parvenir, le travail de l'ensemble des équipes est concentré sur un territoire bien précis à l'échelle d'une communauté de communes. Cette réorganisation du service de collecte repose sur cinq actions menées en même temps :

- l'extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages ;

- la conteneurisation ;
- l'inversion des fréquences de collecte : passage de C1 pour les OMR et C0,5 pour les déchets d'emballages ;
- la robotisation de la collecte ;
- le renforcement du tri des biodéchets par la distribution de composteur.

Le plan de communication repose sur le principe de proximité et décline sur le territoire sélectionné les actions suivantes en mobilisant les cinq agents du service « communication et prévention » :

- une rencontre avec chaque maire généralement accompagné d'un adjoint ;
- une présentation de la démarche à chaque conseil municipal ;
- une réunion publique dans chaque commune ou groupement de communes selon les équipements municipaux ;
- une visite en porte-à-porte pour sensibiliser et équiper les foyers (réalisée par un prestataire).

La fréquentation des réunions publiques est de l'ordre de 10 % du nombre d'habitants par commune. Outre les supports écrits traditionnels (document de présentation du projet, lettre et invitation à la réunion publique, guides du tri, ...), un site internet est dédié au projet www.bacs-cyclad.fr.



extrait du site internet www.bacs-cyclad.fr - CYCLAD

Ce dispositif a été déployé auprès de 30 000 habitants entre janvier et décembre 2015 pour un démarrage de la première collecte au 1^{er} janvier 2016 puis auprès de 30 000 nouveaux habitants entre janvier et juin 2016 pour un démarrage de la première collecte au 1^{er} octobre 2016.

Grâce au projet et à la communication de proximité associée, le CYCLAD a noté en trois mois une diminution de 20 % de la production d'ordures ménagères et a atteint son objectif de 150 kg par habitant pour ce territoire pilote. En parallèle, la collecte de déchets d'emballages

a augmenté de 35 %. Enfin, le taux d'équipement en composteur est de 77 % des foyers pour un territoire et de 85 % pour l'autre. Ces résultats ont mobilisé cinq agents pour 60 000 habitants en deux temps soit un agent pour 6 000 habitants.

✓ **L'expérimentation du tri des déchets d'emballages fibreux avec le papier**

Le CYCLAD a expérimenté le tri des déchets d'emballages fibreux avec le papier en partenariat avec Citéo entre 2016-2017 sur le territoire de Vals de Saintonge communauté. Intercommunalité adhérente à CYCLAD, elle compte 54 000 habitants et 110 communes. Au sein de ce milieu rural et étendu, la collecte en bacs individuels n'est pas adaptée et 80 % du territoire est équipé de conteneurs de regroupement. Le choix n'est donc pas fait de déployer la collecte incitative mais plutôt de dynamiser le tri en répondant à l'appel à projets de Citéo pour l'expérimentation du tri des déchets d'emballages fibreux en apport volontaire avec le papier. CYCLAD a profité du passage à l'extension des consignes de tri des plastiques pour intégrer en sus l'apport volontaire des papiers et cartonnettes. Ces déchets sont repris directement par un recycleur local, Huhtamaki.

Au vu des résultats positifs de la méthode du ciblage avec les moyens techniques et économiques disponibles utilisée pour la collecte incitative, le plan de communication mis en place emploie cette même méthode. Le principe de proximité est donc réutilisé et le CYCLAD décline sur le territoire sélectionné les actions suivantes en mobilisant les cinq agents du service « communication et prévention » :

- une rencontre avec chaque maire généralement accompagné d'un adjoint et du secrétaire de mairie ;
- des réunions d'élus par groupements de communes ;
- douze ambassadeurs du tri recrutés et formés pour une visite en porte-à-porte de 50 % des foyers. Leur mission est de présenter les nouvelles consignes de tri, de sensibiliser au compostage et à l'utilisation d'un stop pub et d'équiper les foyers d'un cabas de pré-collecte pour les fibreux.

Le CYCLAD s'est donné les moyens de visiter en porte-à-porte 50 % des foyers du territoire de Vals de Saintonge communauté (54 000 habitants) en recrutant douze ambassadeurs du tri. Cela représente un ambassadeur du tri pour 4 500 habitants. Pour cette opération, 50 % des foyers sont visités. De plus, la communication écrite est renforcée. Les habitants reçoivent dans leur boîte aux lettres :

- une information dans le bulletin communautaire annonçant le changement des consignes ;
- une information dans le calendrier de collecte des déchets ;
- une information dédiée diffusée dans toutes les boîtes aux lettres ;

- une diffusion d'un guide du tri et du sac de pré-collecte dans toutes les boîtes aux lettres non concernées par la visite à domicile ;
- un document informant du point presse ;
- la diffusion de « sacs à pain » dans toutes les boulangeries du territoire.

Un site internet dédié à l'opération www.letrievolue.fr a également été créé qui n'est plus en ligne à ce jour.

Le CYCLAD a lancé une enquête de perception des usagers réalisée par une entreprise de sondages sur un échantillon de 302 habitants du 25 septembre au 2 octobre 2017. Les résultats de l'enquête indiquent que :

- 65 % des habitants ont remarqué le changement ;
- 60 % déclarent mettre leurs petits déchets d'emballages en carton avec le papier ;
- 57 % ont appris le changement par la visite d'un ambassadeur ;
- 44 % trient davantage ou se sont mis à trier au moins un type de déchet.

D'un point de vue quantitatif, des changements ont également pu être observés à savoir :

- une augmentation de 8 kg/hab./an de fibreux triés dans les PAV ;
- une diminution de 50 % de fibreux dans les déchets d'emballages ;
- une augmentation de 7 % de déchets d'emballages collectés en 2017.

De plus, le taux d'équipement en composteur a atteint 59 % des foyers sur ce territoire.

✓ Le tri des biodéchets

En 2017, le CYCLAD a mené différentes caractérisations qui ont déterminé que les biodéchets constituent 30 % du flux des ordures ménagères malgré l'équipement de 65 % des foyers en composteurs individuels. Néanmoins, les ordures ménagères ont diminué de 32 % sur dix ans. Face à ce constat et pour encourager la diminution des OMR, les élus de CYCLAD ont décidé d'expérimenter, sur deux communes, trois nouveaux modes de tri des biodéchets :

- collecte en porte-à-porte des professionnels de la ville de Surgères (40 participants) en bacs individuels ;
- collecte en porte-à-porte auprès de 200 foyers dans des bacs bi-compartmentés (emballages/biodéchets) ;
- collecte en apport volontaire dans deux villes (11 000 habitants).



bac de collecte des biodéchets des professionnels – CYCLAD



bac bi-compartmenté collecte des biodéchets / emballages des particuliers - CYCLAD



borne d'apport volontaire des biodéchets - CYCLAD

Pour ce dernier test, les moyens de communication ont été concentrés pendant deux mois sur ces territoires. Seize points d'apport volontaire pour les biodéchets ont été installés dans deux communes en juin 2018. Le taux d'équipement en composteurs individuels est élevé sur ces communes mais la part de biodéchets dans les ordures ménagères reste de 25 %. La collecte en apport volontaire est complémentaire du compostage et permet de collecter les restes de viande, de poisson, de crustacés et les aliments cuits. Les biodéchets collectés en apport volontaire sont déposés en plateforme de compostage.

De nouveau la communication de proximité a été privilégiée :

- une information a été diffusée dans toutes les boîtes aux lettres deux mois avant l'installation des points compost ;
- les habitants ont été invités à participer à une réunion publique dans chaque commune ;
- des permanences pour retirer bio-seau, badges et guides du tri ont été proposées pendant deux semaines puis à intervalles réguliers pendant tout l'été.

L'adhésion à ce projet a été très forte avec la participation de 781 foyers à cette expérimentation y compris des habitants de communes voisines qui profitent de leurs déplacements habituels pour déposer leurs biodéchets. 54 % de ces foyers pratiquaient déjà le compostage, 46 % sont donc de nouveaux trieurs de biodéchets. 33,12 tonnes de biodéchets ont été collectées en six mois soit 1,18 tonne par semaine et 19 kg par personne.

Le projet de CYCLAD à l'horizon 2025 est de déployer la collecte séparée des biodéchets sur l'ensemble de son territoire en conservant cette méthodologie ciblée. Le projet, en cours d'écriture, ciblera 30 000 habitants par an.

En parallèle, CYCLAD a lancé en 2017 son laboratoire d'innovation en économie circulaire Cyclab pour inscrire son territoire dans une dynamique de développement économique durable.

Ce qu'il faut retenir...

La communication par secteurs au sein d'une collectivité est une méthode permettant de se concentrer pendant une période donnée sur la mise en place d'un projet sur un territoire réduit avec ses spécificités de typologies d'habitats. Les effectifs, souvent restreints au sein d'une collectivité, étant concentrés sur cette mission de communication de proximité ; la « force de frappe » est plus importante et moins dispersée. Le ciblage avance plus vite. Cela permet également de tester un projet et ses outils et d'observer l'adhésion des usagers avant de l'étendre sur l'ensemble du territoire.

10. COMMUNIQUER SUR LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

10.1 Rennes Métropole



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Bretagne
Nombre d'habitants	438 865	Nombre de communes	43

→ *Le contexte local*

Rennes Métropole, établissement public de coopération intercommunale, assure depuis 2001 le service de la collecte, du traitement et de la valorisation des déchets pour les 43 communes et les 440 000 habitants de son territoire.

Les déchets recyclables (emballages, papiers et magazines) et les ordures ménagères résiduelles sont collectés en porte-à-porte dans des bacs. Les quartiers à l'habitat très dense et les secteurs urbains récents sont collectés en apport volontaire via des bornes aériennes ou enterrées. La métropole a mis en place depuis juillet 2017 sur l'ensemble de son territoire, l'extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages plastique. Le verre est collecté en apport volontaire sur tout le territoire. Les usagers peuvent déposer leurs déchets encombrants dans l'une des dix-neuf déchèteries. Depuis 2012, tout le territoire de Rennes Métropole est collecté avec un système de pesée embarquée ce qui permet de connaître avec précision les quantités de déchets produits par foyer. Ce système a été mis en place pour répondre aux besoins de suivi de l'exécution des collectes et aux objectifs de qualité du service décidés sur son territoire. En 2018, 207 108 tonnes de déchets des ménages et déchets assimilés ont été collectées dont 83 175 tonnes d'ordures ménagères résiduelles et 42 913 tonnes de déchets recyclables.

Les végétaux déposés en déchèterie ou sur l'une des sept plateformes de végétaux sont compostés sur la plateforme de compostage. Les déchets recyclables sont acheminés vers le centre de tri pour être séparés puis conditionnés par catégorie et expédiés vers les filières de reprise pour être recyclés. Les refus de tri ainsi que les ordures ménagères résiduelles sont envoyés vers l'usine de valorisation énergétique (UVE) de Rennes Villejean. L'énergie récupérée de la combustion des déchets est valorisée sous deux formes : chaleur et électricité (principe dit de cogénération). Depuis le 31 décembre 2018, l'installation de stockage des

déchets non-dangereux est fermée. Le plâtre collecté en déchèterie anciennement envoyé dans cette installation est désormais valorisé.

→ *La démarche*

Rennes Métropole a souhaité tester une méthode pour inciter efficacement les habitants à réduire leur production d'ordures ménagères résiduelles. Pour choisir la méthode à utiliser, la métropole a lancé une pré-étude avec l'aide d'une équipe de chercheurs en gestion et en psychologie sociale. Ainsi, l'essentiel du projet de recherche a été mené par deux maîtres de conférences de l'Université de Bretagne Sud et de l'Université de Bretagne Occidentale représentant ces deux disciplines. Les résultats ont mis en évidence l'intérêt de la méthode dite *feedback* sur la réduction du poids des ordures ménagères résiduelles collectées en porte-à-porte auprès d'un petit nombre de foyers résidant en maison individuelle dans l'agglomération Rennes Métropole. La méthode du *feedback* signifie le retour d'information. Néanmoins cette étude a dû être reconduite, car elle présentait deux limites importantes à savoir :

- un faible nombre de sujets limitant la valeur statistique des résultats ;
- un biais de recrutement, car les usagers ayant accepté de participer à l'étude étaient informés qu'elle portait sur les déchets, ce qui a pu influencer leur participation et donc les résultats observés. En effet, généralement les personnes acceptant de participer à des études sur le thème des déchets sont souvent déjà sensibilisées sur le sujet.

Ainsi, il a été décidé de réaliser un *feedback* par courrier électronique, à long terme, auprès d'un nombre plus important de foyers résidant toujours en maison individuelle mais produisant une quantité plutôt importante d'ordures ménagères résiduelles (OMR). Le *feedback* devait informer les foyers de leur production hebdomadaire en poids d'OMR. En plus de cette donnée chiffrée, ils recevaient l'historique de leur production de déchets sur les périodes précédentes ainsi qu'un tableau indiquant le poids moyen d'ordures ménagères produits chaque semaine par des foyers similaires au leur ainsi que l'objectif visé de la collectivité. Ceci permet aux foyers de se situer et de se donner un objectif personnel. Une astuce de réduction des déchets, élaborée à partir d'éléments d'information collectés sur le site internet de l'ADEME, leur était également donnée :

- j'évite les sacs jetables ;
- je composte mes déchets organiques ;
- j'ai un autocollant stop-pub ;
- je deviens un as du tri sélectif ;
- je dépose mes objets abîmés à la recyclerie ;

- je deviens irréprochable sur le tri du verre ;
- j'achète en vrac et à la coupe ;
- j'économise les piles ;
- je me mets au paillage ;
- j'offre des cadeaux dématérialisés ;
- je bois l'eau du robinet ;
- je pars en guerre contre le gaspillage alimentaire ;
- je pars en guerre contre les emballages ;
- finies les lingettes jetables ;
- je donne ou je vends ce dont je n'ai plus besoin ;
- je fabrique ma propre lessive ;
- je répare plutôt que de jeter ;
- je fabrique des « produits maison ».

Pour recruter les foyers, la métropole a réalisé une première sélection sur les foyers de l'agglomération résidant en maison individuelle et ayant produit une grande quantité de déchets résiduels en 2014. Il en a résulté un ensemble de 860 foyers, répartis en fonction de leur production d'OMR. Les usagers présélectionnés ont été contactés par téléphone pour les informer de l'étude en mentionnant la « mise en place de nouveaux moyens de communication » et leur proposer de participer. L'entretien téléphonique se déroulait selon un script n'énonçant jamais le terme « déchet » pour éviter que le niveau d'intérêt des sujets pour les déchets n'introduise un biais de recrutement, ce qui avait été le cas dans la pré-étude expérimentale. Le recrutement a d'abord été effectué parmi les foyers ayant produit plus de 200 kg/ hab. d'OMR en 2014 enregistrés par le système de pesée embarquée. Ensuite, il a dû être étendu aux foyers ayant produit un peu moins de déchets pour permettre d'obtenir une base de 236 sujets comportant des adresses électroniques valides.

Une fois les 236 sujets recrutés pour l'expérimentation, ils ont été regroupés par jour de collecte puis par poids de déchets produits. Ce premier tri par jour de collecte a été réalisé, car au démarrage il était prévu l'envoi d'un mail par semaine. Or, ce mail devait contenir les informations de poids collectés lors du jour de collecte, variant du lundi au vendredi entre les usagers. De fait, le jour de collecte détermine le jour d'envoi du mail *feedback*. Le délai entre le jour de collecte et la réception du mail de *feedback* était susceptible d'influencer l'impact du *feedback*. Le deuxième tri par poids de déchets produits avait pour but d'avoir une répartition équitable des poids après la répartition des sujets recrutés dans deux catégories. En effet, une fois les sujets triés, ils ont été répartis dans deux groupes :

- « contrôle » recevant la communication classique de la métropole ;
- « feedback » recevant les mails d'information du feedback.

→ *La communication autour de la démarche*

À la fin du mois de mai 2015, les usagers du groupe *feedback* ont reçu un premier mail de la collectivité leur annonçant le lancement du *feedback* les semaines suivantes. Ils étaient également avertis qu'ils seraient régulièrement informés par mail du poids de leur production d'ordures résiduelles durant la période écoulée. Ce fut également l'occasion de présenter le fonctionnement du tableau de comparaison.

Madame / Monsieur X,

Comme vous le savez, nous produisons trop de déchets.

Aussi, Rennes-Métropole s'est donné comme objectif d'aider ses administrés à réduire d'au moins 10% la production de déchets sur l'ensemble du territoire.

Aussi, à partir de la semaine prochaine et durant les 12 prochains mois, nous vous informerons régulièrement par mail du poids d'ordures ménagères que vous aurez produit durant la période écoulée. Cette information vous aidera à mieux contrôler votre production de déchets car comme vous le savez, le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas.

Cette information vous sera adressée à partir de l'adresse mail : rennes-métropole_projet-déchets@univ-brest.fr

Le tableau présenté ci-dessous vous indiquera le poids moyen d'ordures ménagères produits chaque semaine par les foyers similaires au vôtre ainsi que l'objectif visé. Il vous permettra de vous situer et de vous donner un objectif personnel.

Nombre de personnes au foyer	« Poubelle grise » (kg par semaine sur R.M)	Objectif - 10% !
1	2,85 Kg	2.57 Kg
2	4.16 Kg	3.74 Kg
3	5.37 Kg	4.83 Kg
4	6.52 Kg	5.87 Kg
5	7.60 Kg	6.84 Kg
6	8.94 Kg	8.05 Kg

Formule de politesse.

mail de lancement du feedback – Rennes Métropole

Ainsi l'expérimentation du *feedback* a commencé au début du mois de juin 2015. Pendant deux mois, les foyers ont reçu des mails chaque semaine, puis la fréquence a diminué à un mail par mois avec l'indication du poids moyen hebdomadaire d'OMR du foyer durant le mois écoulé, ceci pendant les dix mois suivants. L'ensemble du *feedback* a donc duré un an.

Bonjour ,

Vous avez produit kg d'ordures ménagères (poubelle grise) entre le 31 mars et le 27 avril, soit une moyenne hebdomadaire de kg.

Votre moyenne sur les mois précédents :

29 octobre - 2 novembre	3 novembre - 2 décembre	3 décembre - 30 décembre	31 décembre 27 janvier	28 janvier - 2 mars	3 mars - 30 mars
<input type="text"/> Kg	<input type="text"/> Kg	<input type="text"/> Kg	<input type="text"/> Kg	<input type="text"/> Kg	<input type="text"/> Kg

Production hebdomadaire de déchets ménagers par les foyers de Rennes-Métropole résidant en maison individuelle

Nombre de personnes au foyer	« Poubelle grise » (kg par semaine)	Votre objectif - 10% !
1	2,85	2,57
2	4,16	3,74
3	5,37	4,83
4	6,52	5,87
5	7,60	6,84
6	8,94	8,05

Pour rappel, l'objectif que nous vous proposons d'atteindre est de produire 10 % de déchets de moins que les foyers qui vous sont similaires !

Pour vous aider à parvenir à votre Objectif -10%, voici une nouvelle astuce !

L'astuce du mois : je répare plutôt que de jeter

La réparation permet de prolonger la durée de vie des objets, d'économiser de l'argent et de réduire ses déchets.

Pourquoi ?

Lorsqu'un appareil ne fonctionne plus, le réflexe est malheureusement devenu de le jeter et le remplacer. Pourtant, il serait préférable de vérifier s'il est réparable. Si la panne provient par exemple d'une petite pièce défectueuse, il peut suffire de la remplacer. Cela évite d'avoir à chercher un appareil de remplacement et surtout cela permet d'économiser de l'argent.

Et en plus, en réparant ou en faisant réparer les objets en panne, vous réduisez vos déchets !

Comment ?

- En faisant attention à ce que les objets que j'achète soient de bonne qualité afin de durer plus longtemps.
- En s'assurant avant d'acheter un produit que les pièces de rechange se trouvent sans difficulté et à moindre frais,
- En prenant soin du matériel en l'entretenant régulièrement,
- En le réparant quand cela m'est possible,
- En l'envoyant chez un réparateur avant de le jeter : le cordonnier peut mettre de nouvelles semelles à des chaussures en bon état par ailleurs, une couturière peut remettre en état des vêtements abîmés, etc. Un réparateur peut trouver la pièce qui fait défaut et remettre en état de marche dans de nombreux cas !

Sincères salutations

Rennes Métropole – Service Déchets

Si vous ne souhaitez plus recevoir cette information à l'avenir, vous pouvez prendre contact avec nous à l'adresse : rennes-metropole_projet-dechets@univ-brest.fr

exemple de mail hebdomadaire de feedback – Rennes Métropole

Après la fin de la phase de *feedback*, les foyers ont reçu un mail de Rennes Métropole les informant de la fin de l'opération.

Les données de poids d'ordures ménagères résiduelles des foyers du groupe « contrôle » et *feedback* enregistrées grâce au système de pesée embarquée ont été récupérées pour être analysées. Quatre périodes d'observation réparties sur trois ans et cinq mois ont été étudiées, à savoir :

- janvier 2014 – mai 2014 : période de référence qui servira ultérieurement au calcul des indices des poids ;
- juin 2014 – mai 2015 : période pré-expérimentale ;

- juin 2015 – mai 2016 : période de *feedback* ;
- juin 2016 – mai 2017 : période post-expérimentale.

Pour vérifier l'authenticité des données, une enquête terrain a été réalisée auprès des foyers « contrôle » et *feedback* pour confirmer l'absence de déménagement pendant la période d'observation et la bonne réception des mails pour le groupe *feedback*. Les usagers ont été prévenus du passage de l'enquêtrice par un dépliant déposé dans leur boîte aux lettres.

Les résultats de l'analyse des poids d'OMR enregistrés indiquent que les poids hebdomadaires du groupe « contrôle » diminuent de 1,4 kg entre la période pré-expérimentale et la période de *feedback* et de 1,7 kg entre la période de *feedback* et la période de post-*feedback*. Cela représente une réduction des poids des OMR de 12,8 % par an. Cette réduction peut s'expliquer à la fois par la tendance nationale baissière et par les actions de prévention réalisées par Rennes Métropole. En parallèle, le groupe « *feedback* » a également vu ses tonnages diminuer mais de façon plus importante. Les poids hebdomadaires diminuent de 2,4 kg entre la période pré-expérimentale et la période de *feedback*. Cette baisse se maintient et se poursuit en diminuant de 1,6 kg entre la période de *feedback* et post-*feedback* soit un an après l'expérimentation. Le *feedback* a permis une réduction des poids des déchets supérieurs de 8,2 % à celle du groupe contrôle.

Pour Rennes Métropole, ces résultats permettent de confirmer l'hypothèse de l'impact positif du *feedback* sur la réduction des poids des OMR, y compris pendant l'année post-*feedback* et ceci sans la mise en place de contraintes financières ou autres.

Ce qu'il faut retenir...

Sans utiliser de support de communication particulier, la collectivité a réussi à faire changer les comportements des usagers pour réduire la production d'ordures ménagères résiduelles grâce à un retour d'information régulier et précis sur les tonnages produits. Cette méthode nécessite néanmoins un investissement préalable dans un système de pesée embarquée et un travail important d'analyse et de restitution individuelle des données.

10.2 Syded du Lot



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétence	Traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Occitanie
Nombre d'habitants	180 117	Nombre de communes	326

→ *Le contexte local*

Établissement public créé en 1996, le Syded du Lot est un syndicat mixte départemental. Il gère la valorisation et le traitement des déchets ménagers et assimilés pour le compte des six collectivités en charge de la collecte sur la totalité du territoire, soit 326 communes, représentant 180 000 habitants en milieu majoritairement rural. En parallèle, il exerce quatre autres compétences distinctes, adoptées entre 2005 et 2008 : bois-énergie et développement des énergies renouvelables, eau potable, assainissement des eaux usées, eaux naturelles.

En 2016, le Syded du Lot constate que le taux de refus entrant en centre de tri augmente de manière significative pour la deuxième année consécutive pour passer de 22 % en 2015 à 23,8 % en 2016. Face à ces résultats, un plan de relance du tri et du recyclage est adopté pour 2017 dans le but de renverser la tendance. Il s'appuie sur :

- le renforcement de l'accompagnement des collectivités sur le terrain, pour agir sur la collecte ;
- le lancement d'une campagne de communication ciblée sur les principales erreurs de tri.

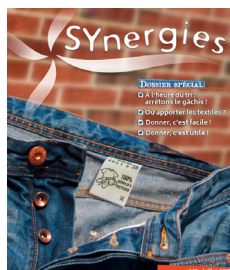
→ *La démarche*

Ainsi à partir de 2017, pour renforcer l'impact de sa communication, le syndicat décide de se concentrer tous les ans sur un thème spécifique. L'objectif est de décliner le thème choisi via tous les outils et vecteurs de communication habituels et vers différentes cibles. Cette manière de communiquer permet, selon le Syded, de ne pas se disperser sur plusieurs sujets à la fois et de renforcer l'impact des messages en démultipliant les supports sur le même sujet. Le thème spécifique de la communication est établi chaque année pour l'année suivante, en prenant en compte des problématiques remontées de l'exploitation ou des résultats des caractérisations, ainsi que des suggestions des membres de la commission communication. Pour finir, la décision est prise au sein de cette instance.

→ *La communication autour de la démarche*

La première année, le choix s'est porté sur les textiles afin d'améliorer leur taux de récupération et encourager leur don. Intitulée « Donnez au lieu de jeter », cette campagne de sensibilisation visait donc la réduction des textiles usagés jetés tant dans les poubelles vertes (emballages et papiers) que dans les marron/grises (déchets résiduels). Toute une série d'outils et d'actions a été réalisée durant l'année :

- dossier spécial textile dans le journal du Syded du Lot « SYnergies » de juillet 2017 ;
- affichage sur les abribus du département et sur les panneaux des communes ;
- panneau déroulant et flyers pour les stands ;
- parutions sur le site internet, Facebook et dans les médias locaux ;
- article « clé en main » pour les communes ;
- opération de collecte dans les écoles primaires.



TEXTILES :
DONNEZ AU LIEU DE JETER !

journal Synergies sur les textiles usagés - Syded du lot

Le journal d'information semestriel du Syded intitulé SYnergies est diffusé dans tous les foyers du territoire (91 000 exemplaires). Le numéro de juillet 2017 sur les textiles précise les moyens spécifiques mis à disposition pour déposer ses textiles usagés, les consignes à respecter pour la récupération de ces produits et informe sur les modalités de valorisation. Pour donner les moyens aux particuliers de trier correctement leurs textiles usagés, près de 30 bornes supplémentaires ont été installées sur la voie publique par les associations solidaires, en partenariat avec les services de collecte.

L'opération « Les écoles ont la fibre du tri » a rassemblé 38 écoles du territoire, représentant un peu plus de 2 500 élèves, engagées dans une action de collecte de textiles. Les articles apportés ont été donnés à des associations d'économie sociale et solidaire locales : Emmaüs de Cahors et de Figeac, la Récup'Rit de Martel et Le Relais.

Cette première édition du plan de relance a permis de stabiliser à 23,6 % le taux de refus entrant en 2017. Afin d'aller plus loin et de réduire le taux de refus, il est décidé de poursuivre dans cette voie.

Ainsi en 2018, le thème principal de la communication a visé les erreurs de tri les plus nuisibles :

- les aiguilles ;
- le verre ;
- les protections hygiéniques ;
- les restes de repas ;
- les cadavres d'animaux ;
- les vêtements ;
- les déchets poussiéreux.

Basée sur le slogan « Le tri : après vous, c'est nous », cette campagne a mis en avant l'impact de ces « intrus » sur la sécurité et les conditions de travail des agents dans les centres de tri. D'ailleurs, l'ensemble du personnel des centres de tri a particulièrement bien apprécié cette initiative qui permet de sensibiliser les usagers sur le lien direct entre le geste de tri et leur cadre de travail.

C'est le journal SYnergies de janvier qui a lancé la campagne. Son dossier principal informe tout d'abord l'utilisateur sur l'importance de son geste de tri, les résultats du département, le bon classement du territoire par rapport à sa performance de recyclage à l'échelle régionale et même nationale. Sont ensuite présentés les déchets indésirables, dits erreurs de tri, qui troublent ces résultats. Les erreurs graves, à bannir des bacs de tri sélectif, sont listées avec les risques qu'elles engendrent et la solution la plus adaptée pour s'en débarrasser. A cette occasion, le guide du tri nouvelle version a été inséré dans le journal pour un rappel des consignes de tri auprès de l'ensemble des foyers.



[journal Synergies sur les erreurs de tri de janvier 2018 - Syded du Lot](#)

À noter que les photos utilisées dans ce journal ont été réalisées en interne avec la participation de plusieurs agents de tri du Syded. Elles illustrent chacune les erreurs incriminées en situation réelle, sur le tapis de tri. Elles ont ensuite été reprises sur la majorité des autres supports, par exemple pour les affiches exposées sur les abribus du département. Dans ce cas, pour chaque erreur de tri, l'exutoire adapté est indiqué avec le numéro « info tri ».

Dans son numéro de juillet 2018, le journal SYnergies a fait la promotion du développement du tri sur les lieux de vacances et/ou de loisirs en adoptant une forme et un style rédactionnels un peu décalés et un brin humoristiques, évoquant l'esprit des magazines d'été, version presse « people ». Les articles sont complétés par des rubriques ludiques (scoop, jeux de mots, test « psychoTRI », écolo'ROSCOPE) qui délivrent néanmoins de vraies informations et de bons conseils.



journal SYnergies sur le tri des déchets recyclables de juillet 2018 - Syded du Lot

Ce même esprit décalé a été adopté dans la conception de 6 spots vidéo de 30 secondes consacrés chacun à une des erreurs de tri de la campagne et destinés à une diffusion dans les cinémas du département, avant les séances.

D'autres outils ont complété le panel de cette campagne de communication, à savoir :

- panneaux amovibles pour les points de collecte présentant ces erreurs de tri ;
- panneaux déroulant pour les stands ;
- parutions sur le site internet, sur la page Facebook et dans les médias locaux ;
- bandeaux dans les signatures mails des collaborateurs du Syded.



panneau amovible pour les points de collecte – Syded du lot



affiche abribus sur les erreurs de tri – Syded du lot



affiche abribus sur les erreurs de tri – Syded du lot



Syded du Lot | Les Matillines 46150 Catus | 05 65 21 54 30

www.syded-lot.fr

N'imprimez ce message que si cela est indispensable.

bandeaux des signatures mails – Syded du lot

Pour 2018, le taux de refus entrant a baissé de 23,6 % à 22,4 %, la performance a quant à elle augmenté de 59,9 kg/hab. à 61,7 kg/hab.

Pour 2019, le Syded du Lot a choisi de focaliser sa campagne de communication sur le verre et son recyclage.



journal SYnergies sur le recyclage du verre - Syded du lot

En parallèle de ces campagnes de communication ciblées sur les erreurs de tri et des actions menées sur le terrain avec les collectivités de collecte, le Syded répercute ses coûts de tri, différents selon le taux de refus et la performance de recyclage, dans les tarifs appliqués à ses adhérents, ce qui encourage aussi économiquement les efforts faits par chacun. C'est ainsi toute une politique globale qui vise à réduire les refus de tri.

Ce qu'il faut retenir...

La collectivité a identifié une problématique importante, les refus de tri, et a décidé de focaliser sa communication autour de ce sujet. La communication ciblée sur un thème spécifique durant une année entière permet de concentrer tous ses moyens humains techniques et financiers sur un même objectif. L'ensemble de la politique se focalise sur un problème pour le traiter de manière globale et annuelle et s'attaque à un autre problème l'année suivante. Pour les agents, cela permet de varier le thème des interventions. La multiplicité des outils de communication utilisés et leurs différents formats permet d'augmenter les chances de la collectivité de toucher un maximum de personnes.

10.3 ÉVODIA



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétence	Traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Grand Est
Nombre d'habitants	387 400	Nombre de communes	542

→ *Le contexte local*

L'établissement vosgien d'optimisation des déchets par l'innovation et l'action (ÉVODIA), anciennement dénommé syndicat mixte départemental des déchets ménagers et assimilés des Vosges (Smd Vosges), assure depuis 1992, le traitement et la valorisation des déchets des ménagers pour le compte de ses adhérents répartis sur le territoire vosgien en six communautés de communes, deux syndicats et une communauté d'agglomération.

Dans le cadre de ses missions, ÉVODIA gère le traitement des déchets recyclables. En 2017, 37 800 tonnes de papier et d'emballages ont été collectées soit 99 kg/hab./an. La collecte des déchets d'emballages et des papiers est restée constante entre 2016 et 2017 mais a diminué de 1 kg/hab./an entre 2015 et 2016. Les tonnages valorisés décroissent également, à coupler avec l'augmentation des refus de tri : 6,3 kg contre 6 kg en 2016.

→ *La démarche*

Ces chiffres montrent un essoufflement du geste de tri de la part des Vosgiens. Ils ont été confirmés par la campagne de caractérisation des ordures ménagères qui s'est déroulée en 2015 et 2016 évaluant que plus de la moitié de la poubelle d'ordures ménagères est valorisable. En effet, il est apparu qu'un Vosgien continuait de jeter 8 kg de verre, 13 kg de cartons et 4 kg de plastique dans sa poubelle grise. Ces chiffres indiquent que le geste de tri en 2016 reste fragile. Il était donc important de le consolider tout en préparant l'extension prévue en 2022. C'est ainsi qu'en 2017 le Smd Vosges a décidé de lancer un « plan de relance d'amélioration de la collecte sélective » afin de proposer des actions concrètes aux collectivités et ainsi remobiliser les habitants. Au cœur de ce plan d'amélioration, un large dispositif de communication était prévu. La dernière campagne de communication de grande ampleur réalisée par le Smd Vosges sur cette thématique datait de 2012. Elle portait sur l'harmonisation des consignes de tri des déchets recyclables sur l'ensemble du département.

Pour relancer la communication, il était intéressant pour le SMD de comprendre dans quelle mesure le grand public est sensible aux problématiques de tri et de gestion des déchets sur le territoire. Le SMD entendait faire un point sur les acquis et sur les attentes des habitants de son périmètre d'action. L'idée était de tirer parti de ces leviers émotionnels et des motivations pour identifier les projets à valoriser, en particulier dans l'opération de restructuration des outils de communication aux fins de susciter l'adhésion du plus grand nombre.

Ce plan de relance se décline jusqu'en 2020 et combine l'accompagnement technique des adhérents et la communication. Il comprend :

- la consolidation du geste de tri actuel afin de préparer l'extension des consignes de tri à l'horizon 2020 ;
- la rencontre des collectivités adhérentes de manière individuelle pour recueillir leurs attentes, besoins en communication et présenter les actions techniques prévues ;
- la réalisation d'une étude d'optimisation de la pré-collecte et collecte sélective pour anticiper l'extension des consignes de tri ;
- le plan de relance d'amélioration de la collecte sélective 2018/2020.

Entre temps en 2017, le SMD a travaillé sur un changement de nom et d'identité visuelle dévoilée en janvier 2018. Ainsi, le Smd Vosges a évolué en troquant son nom pour ÉVODIA pour établissement vosgien d'optimisation des déchets par l'innovation et l'action. Le nom ÉVODIA a été créé dans un état d'esprit de marque.

Avant d'entamer le plan d'action communication, ÉVODIA a décidé d'intégrer l'avis des premiers concernés, c'est-à-dire les habitants. Ainsi avant de se lancer, le syndicat a fait appel à un prestataire extérieur pour réaliser une étude qualitative sur les comportements liés au tri des déchets dans la perspective d'améliorer la qualité du tri sur le département et par suite, les outils de communication du syndicat. Les objectifs de cette étude étaient les suivants :

- connaître la perception des habitants sur les politiques de tri sur le département des Vosges ;
- appréhender leur comportement face au tri : pratique, intérêts, freins, frustrations... ;
- connaître les leviers en termes d'arguments, de messages pour le passage à l'acte ;
- orienter la communication d'ÉVODIA dans le cadre du futur plan de communication.

Le but visé est de mettre en place une communication qui soit bien accueillie et comprise par un maximum de personnes.

Le prestataire sélectionné pour l'étude avait pour consigne de tester un panel d'habitants issus du périmètre d'ÉVODIA dans un lieu neutre situé dans les Vosges comme des hôtels, salles de réception pour ne pas influencer les participants.

Deux types de profils devaient être à minima constitués de la manière suivante :

- un échantillon d'habitants pratiquant ou non les gestes de tri ;
- un échantillon plus « jeune » pratiquant ou non les gestes de tri ;
- un échantillon « sénior » qui pense avoir acquis le geste de tri.

Quatre tables rondes ont été organisées pour obtenir des profils diversifiés par rapport au type de territoire d'habitation (rural ou urbain), sujet ou non à la tarification incitative, l'âge et la pratique ou non du tri des déchets. De nombreuses personnes se sont inscrites pour l'étude ce qui a permis au bureau d'étude d'assurer une diversité de profils du territoire. Cela témoigne de l'intérêt que les usagers portent aux gestes de tri.

Ce sont donc quatre tables rondes différentes qui ont été constituées à la suite de l'échantillonnage et aux inscriptions des usagers :

- 1^{er} groupe : Saint-Dié-des-Vosges avec un profil trieurs âgés entre 30 et 50 ans (18 participants) ;
- 2^{eme} groupe : Epinal avec un profil trieurs âgés entre 30 et 50 ans (12 participants) ;
- 3^{eme} groupe : Epinal avec un profil non trieurs de moins de 30 ans (8 participants) ;
- 4^{eme} groupe : Vittel avec un profil trieurs de plus de 50 ans (10 participants).

Organisées entre mi-novembre et fin novembre 2017, les tables rondes ont eu lieu le soir en semaine de 20 h 00 à 22 h 30 avec un buffet dînatoire pour la convivialité. Pour la retranscription de l'ensemble des échanges, les séances étaient filmées avec l'accord des participants. Situés dans une autre pièce, les agents d'ÉVODIA visionnaient en direct les échanges filmés et communiquaient avec le prestataire par téléphone pour orienter le débat. Les personnes ne savaient pas que l'étude avait été commandée par ÉVODIA pour ne pas les influencer.

Les séances portaient sur :

- la connaissance des participants sur le tri et sur leur gestion du tri dans leur quotidien ;
- la pratique du tri avec le « jeu du tri » ;
- le point de vue des participants sur la communication menée par ÉVODIA ;
- l'incitation et l'intention de trier.

À la fin de chaque table ronde, les agents d'ÉVODIA se présentaient, expliquaient la démarche et échangeaient avec la salle. Puis les participants étaient conviés à venir visiter le centre de tri.

Le premier constat qui résulte des tables rondes est que la mairie reste l'institution privilégiée par les habitants pour trouver des réponses à leurs questions liées aux problématiques environnementales. Ensuite, que la pluralité des acteurs autour du tri et du recyclage brouille les messages. Les citoyens se désresponsabilisent par rapport à la production de déchets. Pour eux, c'est avant tout de la responsabilité des industriels qui mettent des produits suremballés sur le marché, les pouvoirs publics qui n'agissent pas, les voisins qui ne trient pas, ... Les locataires apparaissent également comme de mauvais trieurs. De nombreuses « légendes urbaines » circulent encore telles que « tout est brûlé », « je mets tout dans ma poubelle grise, car comme ça c'est trié et cela crée de l'emploi... », « dans une même ville, les consignes changent d'un quartier à l'autre », ...

Concernant le geste de tri, ÉVODIA s'est rendu compte grâce au jeu du tri que les habitants effectuent le tri par matière et non par objet. Ce qui prête à confusion ce sont les indications faites par les industriels sur les emballages qui sont différentes que ceux donnés aux usagers au niveau local. La connaissance du geste n'induit pas la pratique des gestes mais elle est indispensable, comme condition nécessaire de la capacité de trier. Le geste de tri apparaît comme contraignant, compliqué et fragile. D'autres freins au geste de tri ont été identifiés comme l'éloignement des points d'apport volontaire (PAV), l'ouverture peu pratique des PAV, l'absence de connaissances des jours de collecte, le temps « perdu » à aller au PAV, le problème de place chez soi...

Les usagers ne savent pas pourquoi ils trient. Généralement ils trient car leur parent ou leur entourage trient ou par habitude ou parce qu'il leur est demandé de trier. Ils ne savent pas ce que deviennent les déchets triés. Le sens du geste de tri est ainsi perdu.

Pour identifier les axes de communication percutants, les usagers ont participé à une mise en situation durant laquelle ils devaient préparer une campagne de communication. Cet exercice s'est avéré être plus compliqué qu'ils ne le pensaient car les arguments et les leviers diffèrent d'un individu à un autre. Ainsi, il est ressorti le choix d'utiliser une posture positive et non moralisatrice comme moteur du changement ainsi qu'une différenciation des outils selon le public visé et un accompagnement dans la pratique du geste de tri. Pour les personnes moins sensibles à l'environnement, l'approche humoristique, affective et ludique (ateliers créatifs) a souvent été évoquée ainsi que le système de récompense. Pour les jeunes, les campagnes de communication choc et l'utilisation des réseaux sociaux avec du storytelling paraissent être un bon moyen d'interpeller leur génération.

Ces focus par groupe ont permis à ÉVODIA d'identifier quatre piliers de la communication, à savoir :

- favoriser le retour d'expériences qui permet l'identification ;
- sensibiliser et impliquer : éducation à la pratique ;
- apprendre à travers des ateliers ;
- informer sur le geste de tri.

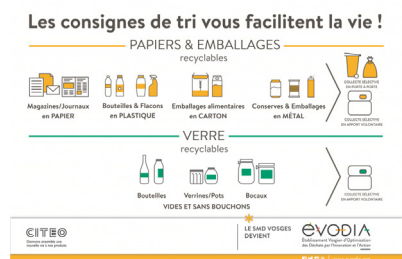
→ *La communication suite à la démarche*

C'est suite à l'analyse de l'étude qualitative, qu'ÉVODIA a construit son plan de communication. Ainsi un plan d'action pluriannuel jusqu'à l'extension des consignes de tri des plastiques a été décidé avec une combinaison d'actions de communication complémentaires.

Depuis janvier 2018, une importante communication média a été entreprise pour toucher un maximum de personnes et les informer sur le geste de tri. Pour cela, une campagne de communication dite générique sur tous les papiers et emballages a été lancée. Désormais tous les six mois, un flux de déchets est mis en avant dans la communication, tel que les papiers en septembre 2018. La suivante portera sur le verre au printemps 2019.

À l'occasion de ces campagnes de communication, de nombreux supports, différents des affiches classiques, ont été créés pour toucher un maximum d'habitants :

- sacs à pain distribués aux boulangeries du territoire par l'intermédiaire de la fédération des boulangers ;
- supports pour les caddies ;
- achat d'espace publicitaire dans les magazines et réseaux sociaux ;
- sponsor météo chaîne locale ;
- vidéos en motion design pour une diffusion dans les salles de cinéma ;
- réseaux sociaux.



autocollant repositionnable - ÉVODIA

Une salle pédagogique, installée au centre de tri des déchets recyclables, a été développée pour parcourir le chemin de la valorisation des papiers et déchets d’emballages recyclables et « donner du sens » au tri. Des semaines ont été dédiées aux visites du centre de tri comme la « semaine de l’Industrie » ou « les journées du Patrimoine » pour accueillir un plus large panel d’habitants. Autrefois réservé aux écoles et aux groupes déjà formés, le centre de tri est ouvert mensuellement au grand public avec des animations participatives comme le jeu du tri.

Des ateliers pratiques pour apprendre le tri ont été conçus et proposés au grand public, aux écoles ou aux institutions lors de manifestations locales ou d’événements particuliers. L’exposition itinérante Léo Folio d’EcoFolio / Citéo pour comprendre le tri des papiers a circulé sur tout le territoire durant trois mois.



ateliers de fabrication à papier - ÉVODIA



exposition itinérante Léo Folio d’EcoFolio / Citéo - ÉVODIA

À la suite de l’étude, le site internet d’ÉVODIA a été repensé pour être plus orienté vers les usagers avec un moteur de recherche : « je fais quoi de mon déchet ? » comprenant une rubrique sur le devenir du déchet.



interface nouveau site internet - ÉVODIA

Pour pouvoir diffuser les messages sur le tri sur l'ensemble du territoire, ÉVODIA a créé des kits de communication à disposition des collectivités adhérentes avec des outils clé en main tels que :

- un nouveau guide du tri en format Z card ;
- un adhésif repositionnable avec les consignes de tri ;
- des sacs de pré-collecte pour le verre et les papier/emballages ;
- une signalétique pour les PAV ;
- un article clé en main pour insérer dans leurs supports de communication : journal, site internet, ...

ÉVODIA a choisi de réaliser une communication visuelle décalée basée sur l'identification des personnages. Pour cette campagne, ÉVODIA a fait appel à de « vrais Vosgiens » afin de permettre aux usagers de s'identifier plus facilement aux personnages. Prenant en compte le résultat d'une étude menée par Citéo en 2017 concluant qu'un couple sur trois se dispute concernant le tri des déchets, ÉVODIA a décidé de mettre en place un *storytelling* sur le sujet. La première affiche avait pour message « faites le tri pas la guerre » avec un axe positif et dédramatisant le geste de tri : « les consignes vous facilitent la vie... ». Pour la suivante, ÉVODIA fait référence à un film culte en choisissant le slogan « le tri contre-attaque » et mettant en scène des personnes.



*affiche consignes de tri
« faites le tri pas la guerre ! » - ÉVODIA*



*affiche consignes de tri
« le tri contre-attaque » - ÉVODIA*

L'étude qualitative sur les comportements liés au tri des déchets a permis à ÉVODIA d'orienter sa campagne de communication et ses messages vers les sujets qui affecte les usagers. En effet, avant le démarrage de l'étude la collectivité pensait que l'argument économique de la création d'activité issu de la gestion des déchets sur le territoire donné du sens au geste de tri mais pour les usagers ce n'est pas un bon argument.

Afin d'évaluer l'impact de cette nouvelle campagne de communication issue des résultats de l'étude qualitative, ÉVODIA a prévu de lancer une campagne de caractérisation des déchets ménagers fin 2019.

D'un point de vue financier, ÉVODIA a investi entre 15 et 18 000 euros HT dans cette étude qualitative. Néanmoins cette étude n'a pas pesé sur le budget annuel de 2017. En effet, ÉVODIA disposait d'un budget « réserve » pour la communication. Celui-ci a été approvisionné par le soutien annuel au développement durable d'Eco-Emballages attribué en fonction des performances dont le SMD, à l'époque, a bénéficié.

Ce qu'il faut retenir...

Lorsqu'une collectivité relance sa campagne de communication, l'intégration active et concrète des usagers dans les messages, dont ils sont destinataires, est une innovation en matière de communication. Elle permet de mieux cibler les sensibilités des usagers et donc de construire des messages qui auront un réel effet sur eux.

11. ADAPTER SA COMMUNICATION EN HABITAT DENSE

11.1 Plaine Commune



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétences	Collecte et traitement des déchets ménagers et assimilés	Région	Ile-de-France
Nombre d'habitants	429 000	Nombre de communes	9

→ *Le contexte local*

Créé en 1999, Plaine Commune est un établissement public territorial (EPT) qui regroupe neuf villes au nord de Paris. La collectivité assure la collecte des déchets ménagers et assimilés pour les neuf villes représentant 429 316 habitants. La compétence traitement est déléguée au syndicat intercommunal de traitement des ordures ménagères (SYCTOM), l'agence métropolitaine des déchets ménagers. Le territoire de la collectivité s'étend sur 47 km² avec un taux d'habitat collectif de 85 %.

La collecte séparée des ordures ménagères résiduelles, des déchets recyclables et du verre se fait dans des bacs de 35 à 770 litres en porte-à-porte. Des points d'apport volontaire aériens pour le verre, les déchets d'emballages et les cartons sont mis en place dans certaines villes ne bénéficiant pas de la collecte en porte-à-porte. En parallèle, le système de colonnes enterrées se développe en remplacement des bacs roulants sur certains sites en habitat vertical. Depuis le 1^{er} janvier 2019, le territoire de Plaine Commune est en extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages plastique. En complément, les usagers disposent de trois déchèteries sur le territoire pour y déposer leurs déchets encombrants.

En 2017, Plaine Commune a collecté 148 012 tonnes d'ordures ménagères résiduelles, 5 368 tonnes de déchets recyclables (emballages, journaux et magazines) et 2 852 tonnes de verre.

→ *La communication autour de l'habitat vertical*

En habitat collectif, la collectivité mène des actions de sensibilisation seule ou avec la participation de divers intervenants identifiés selon les immeubles : gardiens, agents d'entretien, amicales de locataires, ... La collectivité travaille également en partenariat avec des structures locales (associations, amicales de locataires, organismes culturels, établissements sco-

laire), qui bénéficient de l'écoute des habitants et peuvent contribuer à leur sensibilisation par des actions de proximité : animations, événements, réunions, etc.

Plaine Commune met en place des actions de prévention et de réduction des déchets en parallèle de sa mission de sensibilisation au geste de tri. Le secteur prévention des déchets, au sein du service propreté urbaine de Plaine Commune, est en charge de mener ses actions de communication de proximité auprès des usagers du territoire. Le territoire de Plaine Commune étant composé en majorité d'habitats collectifs, les actions de communication sont élaborées pour répondre aux caractéristiques de ce type d'habitat. Elles peuvent être réalisées par le secteur prévention seul ou avec la participation de divers intervenants associés à l'habitat vertical.

Dans le cadre de la sensibilisation au tri dans les collectifs, le secteur prévention fait appel à des animations déambulatoires effectuées en pied d'immeuble. Les compagnies de comédiens, choisies via un marché public, vont à la rencontre des habitants afin de discuter et d'échanger autour des freins aux bons gestes de tri constatés. Cela permet d'interpeller les usagers sans stigmatisation et aussi de les faire venir sur le stand en pied d'immeuble où sont dispensées les informations sur le tri. Environ 150 à 200 personnes par jour d'intervention ont été sensibilisées par le secteur prévention lors de ces manifestations. Ces animations sont effectuées le plus souvent à la suite du porte-à-porte ou en accompagnement d'actions organisées dans le cadre de la gestion urbaine de proximité ou dans celui de démarches de la politique de la ville.

Le secteur prévention des déchets propose la mise en place de composteurs et de lombricomposteurs collectifs en pied d'immeuble ou via des jardins partagés. Pour leur mise en place, il est nécessaire d'avoir un groupe d'habitants volontaires pour s'occuper d'alimenter les composteurs et de retourner le compost. Les usagers sont équipés de bio-seau à installer dans leur appartement et disposent d'un accompagnement par le maître-composteur ou l'animateur lombricomposteur. Ces derniers assurent le suivi et sont aussi disponibles pour toute question. 83 composteurs collectifs ont été mis en place en pied d'immeuble en 2017. Ces mises en place sont effectuées soit à la demande du bailleur, d'une association d'habitants ou via des projets de l'agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU). Les agents du secteur prévention des déchets travaillent beaucoup en relation avec le développeur social urbain (DSU) qui est l'interface entre les locataires et les agents techniques au sein de l'agence du bailleur.

Le secteur prévention des déchets de la collectivité sensibilise également les usagers lors de manifestations « grand public » (fêtes des villes, de quartiers, ...) à l'invitation des organisateurs lors d'événements en lien avec le développement durable ou le cadre de vie pour des fêtes de quartier.

Lorsque le secteur prévention des déchets estime qu'un message important doit être passé comme pour l'extension des consignes de tri, la collectivité demande à être présente aux manifestations pour sensibiliser les usagers. Ainsi le secteur prévention tient un stand prenant diverses formes suivant la nature du message à faire passer et celle de l'événement : il peut s'agir d'un atelier pédagogique, de démonstration (comme pour le compostage), ou bien un lieu d'informations et d'échanges. Les stands permettent d'avoir des moments privilégiés d'informations, d'échanges directs avec les usagers. Les costumes, créés à partir de matériaux et vêtements récupérés (déchets d'emballages recyclables, cartons, vêtements usagés) par les enfants pendant les centres de loisirs dans le cadre d'actions de sensibilisation, y sont également exposés. La tenue de stand est un exercice avec certains points de vigilance à connaître notamment dans le fait d'être en mesure d'intéresser tous les types de publics (enfants, jeunes adultes, ...), d'apporter une réponse appropriée aux différentes interrogations et, surtout d'être présent au moins une fois sur chaque ville du territoire. En 2018, divers thèmes ont été abordés : le rappel des consignes de tri, la promotion du compostage et du lombricompostage, la sensibilisation à la réduction des déchets via la promotion du réemploi et de la réparation, l'économie circulaire et solidaire. Néanmoins, le thème du stand a toujours la même toile de fond qui est la promotion des gestes éco-responsables notamment celui du geste de tri.



*stand du secteur prévention lors de manifestations –
Plaine Commune*



*costumes fabriqués par les enfants des centres de
loisirs à partir de matériaux récupérés -
Plaine Commune*

Dans ce même cadre depuis 2017, le secteur prévention des déchets accompagne la mise en place du tri des déchets sur divers événements grand public (coupe du monde de rugby, fan zone durant l'Euro 2016, fêtes de villes, de quartiers...) dans le cadre de l'éco-exemplarité des villes. L'accompagnement s'effectue par la mise en place de système de tri pour l'évacuation des déchets de la manifestation. Cela peut prendre la forme de la mise en place de corbeilles doubles portant, de colonnes mobiles pour le verre et/ou de conteneurs visibles grâce à une signalétique spécifique. Il est possible aussi de faire venir, via l'accompagnement du SYCTOM aux collectivités territoriales, une brigade d'éco-animateurs afin de sensibiliser le public. La sensibilisation des participants se fait en amont par les agents du secteur prévention des déchets en collaboration avec les partenaires organisateurs. En 2017, le secteur prévention et tri des déchets a participé à 48 événements communaux.



poubelle double portant mise en place pour le tri des déchets lors d'événements grand public - Plaine Commune

Le secteur prévention des déchets peut être également sollicité pour intervenir lors d'initiatives de collectifs ou d'associations d'habitants. Cela peut prendre la forme de mise à disposition d'outils (calendrier de collecte, mémo tri, ...) ou par la présence des agents via un stand d'information ou d'atelier pédagogique. La collectivité est un acteur ressource dans ce type d'action. En 2018, 38 animations « grand public » ont été menées dont six accompagnements d'initiatives d'habitants. À cela s'ajoutent treize animations « compostage » en pied d'immeuble le week-end auprès des collectifs d'habitants. Deux agents du secteur prévention des déchets, un maître-composteur et un animateur lombricomposteur, accompagnent la mise en place des composteurs et/ ou lombri-composteurs par la réalisation d'une animation sur leur fonctionnement et utilisation.

En 2016, Plaine Commune a signé avec Eco-Emballages un plan de relance de la collecte sélective sur dix-huit mois. Il s'agit d'une sensibilisation en porte-à-porte et en pied d'immeuble qui concerne le rappel des consignes de tri et aussi la communication au sujet des bonnes pratiques de la gestion des déchets. Celle-ci est effectuée :

- par un prestataire, ACP SERVICES, depuis novembre 2017 :

Le porte-à-porte est déclenché :

- soit par les équipes opérationnelles de gestion quotidienne des déchets ;
- soit par les bailleurs via les Développeurs Sociaux Urbains (DSU) dont l'une des missions est de mener des actions de sensibilisation auprès des locataires ;
- soit par via la plateforme d'appel.

En 2018, 11 308 logements ont été sensibilisés sur l'ensemble du territoire par le prestataire. L'objectif était de 10 000 logements par an. Il s'agit de 8 % du patrimoine locatif de Plaine Commune. À cela s'ajoutent 32 animations qui ont été effectuées en pied immeuble.

- en partenariat : par l'utilisation du dispositif d'aide à la sensibilisation mise en place par le syndicat intercommunal de traitement des ordures ménagères (SYCTOM).

Le dispositif des éco-animateurs a été mis en œuvre depuis 2016 par le SYCTOM pour venir en renfort des actions menées en faveur du tri et de la prévention. Ceci a permis de renforcer l'efficacité et la visibilité des opérations conduites localement, sans nécessiter de ressources supplémentaires de la part de Plaine Commune. Destinés à intervenir auprès des habitants, commerçants et entreprises, les éco-animateurs assurent trois types d'interventions :

- sensibilisation en porte-à-porte ;
- animations lors d'événements locaux ;
- suivi de la qualité du service.

A Pierrefitte-sur-Seine 2 224 logements en collectif ou en individuel ont été sensibilisés via l'accompagnement en porte-à-porte du SYCTOM. L'accompagnement dans le cadre des portes à portes et pieds d'immeubles de Plaine Commune a été suspendu du fait de l'arrivée des extensions des consignes de tri.

Au total, ce sont 13 532 logements qui ont été sensibilisés en porte-à-porte sur 2018 sur le territoire de Plaine Commune.

Ce qu'il faut retenir...

Il convient de bien identifier l'ensemble des partenaires locaux et de faire appel à eux, car ils permettent à la collectivité de diffuser ses messages à un large public lors d'événements et par des acteurs proches des usagers comme les collectifs ou associations d'habitants. Il est important pour la collectivité de les rencontrer et d'instaurer un dialogue permanent.

La multiplicité des outils de communication comprenant des stands, des animations déambulatoires réalisées par une troupe de comédiens, additionnée aux outils classiques (calendrier de collecte, mémo tri, journée portes ouvertes, ...) contribue à installer ou à conforter le geste de tri dans les habitudes des usagers.

L'une des problématiques en habitat collectif réside dans le nombre important d'usagers à sensibiliser. C'est un travail minutieux qui demande une grande patience, la collectivité a touché 13 500 foyers en un an, mais ce travail est nécessaire pour améliorer les performances. La communication en habitat dense reste un problème qu'il est nécessaire de résoudre pour parvenir à des résultats plus satisfaisants.

11.2 Est ensemble



FICHE D'IDENTITÉ			
Compétence	Collecte des déchets ménagers et assimilés	Région	Ile-de-France
Nombre d'habitants	408 000	Nombre de communes	9

→ *Le contexte local*

Est Ensemble est issue de la fusion des villes de Bagnole, Bobigny, Bondy, Les Lilas, Le Pré Saint-Gervais, Montreuil, Noisy-le-Sec, Pantin et Romainville en janvier 2010. Depuis 2016, Est Ensemble est devenu un établissement public territorial. Il fait partie du territoire de la nouvelle Métropole du Grand Paris, créée la même année sous la forme d'un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI) qui réunit Paris et les 123 communes de première couronne (Hauts-de-Seine, Val-de-Marne, Seine-Saint-Denis) ainsi qu'Argenteuil (Val d'Oise) et les communes de la communauté d'agglomération Les Portes de l'Essonne (Essonne), soit 131 communes. Le territoire d'Est Ensemble est composé de plusieurs espaces très contrastés dont la première couronne de Paris allant de Pantin à Montreuil est constituée d'habitat collectif.

Est Ensemble assure sur son territoire la collecte des déchets ménagers et assimilés. Les ordures ménagères, les cartons, les papiers et les déchets d'emballages en plastique et en verre sont collectés en bacs en porte-à-porte ou en bornes d'apport volontaire enterrées ou aériennes. Depuis janvier 2016, l'ensemble du territoire est en extension des consignes de tri à tous les déchets d'emballages en plastique. Les usagers bénéficient de la collecte des encombrants en porte-à-porte dans la limite de 2m³ par dépôt. Les déchets acceptés dans la collecte des encombrants sont les suivants :

- mobilier : canapés, armoires, chaises, ... ;
- literie : matelas, sommiers, ... ;
- revêtements de sol : moquettes, tapis, ... ;
- planches en bois ;
- gros cartons pliés.

Pour les autres déchets (électroménager, déchets d'équipements électriques et électroniques, déchets de travaux, déchets toxiques, ...), la déchèterie mobile et les trois déchèteries fixes du territoire sont à la disposition des usagers.

En 2017, la collectivité a collecté 121 744 tonnes d'ordures ménagères, 9 490 tonnes de déchets d'emballages et de papier et 4 531 tonnes de verre.

→ *La communication autour de l'habitat vertical*

Pour communiquer auprès de ses habitants sur la gestion des déchets, la stratégie de communication d'Est Ensemble s'appuie sur l'aspect humain au travers d'opérations de proximité en passant par différents relais. Il y a tout d'abord les équipes de la collectivité notamment les chargés de sensibilisation et de contrôle de l'espace public (CSCEP) et les éco-animateurs.

Les CSCEP sont en charge du contrôle des prestations liées à la gestion des déchets. Ils ont aussi pour missions de faire le lien entre Est Ensemble et les collectivités adhérentes, recenser les dysfonctionnements liés à la collecte, être l'interlocuteur auprès des habitants et les gardiens d'immeubles, les structures locales (amicale de locataire, association) et identifier les problèmes éventuels et faire remonter. Par la suite, ils jouent un rôle primordial dans le contrôle de qualité des collectes. Leur connaissance du terrain permet également d'identifier d'autres problématiques relatives à la gestion des encombrants.

Les CSCEP, dix-huit au total, effectuent des actions de sensibilisation sur les gestes de tri auprès des habitants notamment lors de modifications de modalités de collecte comme pour l'installation de points d'apport volontaire. D'autres éléments motivent le déclenchement d'une opération de sensibilisation en porte-à-porte ou d'une autre action de sensibilisation en habitat vertical :

- dotation de nouveaux bacs :

Sur le territoire, certaines résidences ne sont pas équipées de bacs de tri. A chaque nouvelle dotation, les CSCEP organisent une campagne de sensibilisation pour informer les résidents et les sensibiliser aux consignes de tri ;

- livraison de nouvelles constructions sur le territoire ou de réhabilitation d'immeubles :

Les promoteurs et les bailleurs ont pour obligation de solliciter les CSCEP avant l'inauguration d'une nouvelle résidence. Ils accompagnent les gardiens ou les gestionnaires de syndic à :

- définir le nombre de bacs nécessaires à une meilleure gestion des déchets ;
- agencer les locaux à poubelle et trouver l'emplacement idéal aux bacs (ordures ménagères, emballages recyclables, verre) ;

Dès l'emménagement des résidents, une sensibilisation en porte-à-porte est réalisée.

- dysfonctionnement de collecte lié aux bacs de tri souillés :

Les prestataires de collecte remontent à chaque tournée les adresses où les bacs de tri n'ont pas été collectés suite à une souillure. En un premier temps, un boitage de mémos tri est réalisé. Si aucune amélioration n'est constatée et que les dysfonctionnements persistent, alors une action de sensibilisation est mise en place pour améliorer la qualité du tri ;

- taux de refus élevé lors des caractérisations :

Pour l'année 2019, l'objectif est d'organiser des actions de sensibilisation plus ciblées. Est Ensemble analysera les données fournies par le SYCTOM (taux de refus de la collecte sélective de chaque ville du territoire) pour adapter la communication. Lorsque ce taux dépasse le seuil de 20 %, les CSCEP pourront déclencher une action pour augmenter le tonnage de la collecte sélective.

En habitat vertical les CSCEP utilisent trois modes de sensibilisation : en porte-à-porte, en pied d'immeuble et en déambulation.

Lors de leur opération de sensibilisation, ils s'appuient sur les outils mis au point par Est Ensemble : mémo-tri, calendrier de collecte, etc. Durant l'année 2017, plus de 4 500 logements ont été démarchés en porte-à-porte. Les CSCEP sont aussi mobilisés pour la tenue de stand Tri/Recyclage et interviennent dans d'autres actions de proximité types réunion de quartier, GUP, ... Près de 50 stands et animations ont été réalisés sur le territoire à l'occasion d'événements comme des fêtes de quartiers, semaine de Développement durable, semaine Européenne de réduction des déchets...

Concernant les éco-animateurs, ils réalisent de nombreuses actions de prévention et de sensibilisation sur les bons gestes du tri et le compostage des déchets.

Sur les quatre éco-animateurs d'Est Ensemble, deux interviennent exclusivement dans les écoles et centres de loisirs comme animateurs pédagogiques Tri/Prévention des déchets et les deux autres sont des maîtres composteurs. Compte tenu de l'augmentation des demandes de composteur sur le territoire, un troisième maître composteur est en cours de recrutement. Accompagnés par des associations, ils promeuvent la pratique du tri et du compostage, qu'il soit individuel ou collectif : 386 nouveaux sites de compostage ont été ouverts en 2016. Cette action est réalisée en partenariat avec le SYCTOM pour la fourniture des composteurs. Les maîtres composteurs dispensent des formations de deux heures à suivre obligatoirement pour que l'utilisateur puisse obtenir un composteur. Des conseils utiles sont prodigués aux habitants pour obtenir un compost de bonne qualité : quels types de déchets y mettre ? où placer le composteur ? comment équilibrer l'apport en déchets ? comment contrôler l'évolution du compost puis s'en servir pour nourrir les plantes ? etc.

En complément, Est Ensemble a tourné trois tutos vidéos sur le compostage accessibles en ligne sur le site internet de la collectivité www.est-ensemble.fr dans la rubrique « déchets » :

- le compostage : qu'est-ce que c'est ? ;
- monter et utiliser son composteur ;
- monter et utiliser son lombricomposteur.

La collectivité a lancé en novembre 2014 un réseau des guides-composteurs composé d'habitants souhaitant aider les autres à mieux composter. Ils sont aujourd'hui une trentaine sur Est Ensemble à donner bénévolement de leur temps pour sensibiliser les habitants à cette solution écologique du compostage.

Les actions de sensibilisation sont menées en partenariat avec des associations dans le cadre de son Programme Local de Prévention des Déchets (PLPD). En avril 2012, Est Ensemble a signé avec l'ADEME une convention pour la mise en œuvre de son PLPD 2012-2017 afin de réduire, à terme, la production de déchets ménagers et assimilés de 7 %. Pour mettre en place les différentes actions de ce plan, la collectivité a lancé un appel à projets à l'intention des associations. Les projets menés par les associations ont porté sur les thématiques suivantes :

- l'éco-consommation pour jeune public (écoles, centres de loisirs, ...) et le grand public ;
- la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- le compostage individuel, partagé en pied d'immeuble et en établissement ;
- le groupement d'acteurs du réemploi (création d'événements, ...) ;
- la récupération des invendus, notamment de marchés (exemple : disco soupe, tente des glaneurs, ...).

Ainsi en 2013, Est Ensemble a missionné la compagnie « Le Chapiteau vert », spécialisée dans les messages environnementaux, pour jouer leur spectacle sur le tri, le gaspillage alimentaire, le réchauffement climatique sur le territoire. Depuis, chaque année, la compagnie est retournée dans les écoles ou les maisons de quartier pour apprendre les bons gestes aux plus jeunes (source : Est Ensemble le mag' n° 35 septembre 2018).

De juillet 2017 à juin 2018, l'association « Les petits débrouillards » a travaillé avec Est Ensemble sur la partie de son plan local de prévention des déchets, destinée à la prévention contre le gaspillage alimentaire. L'association parcourt le territoire de la collectivité pour sensibiliser aux enjeux du gaspillage alimentaire. Pour cela elle dispose d'un bus itinérant, d'exposition et d'outils interactifs comme des jeux, des quiz... (Source : Est Ensemble le mag' n° 32 décembre 2017)

Est Ensemble a réalisé, en partenariat avec les associations retenues, 257 animations sur tout le territoire, permettant de sensibiliser plus de 10 000 habitants sur la consommation responsable et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

Fin 2016, l'objectif du PLPD est dépassé avec une réduction de la production de déchets de 8 % par rapport à 2012.

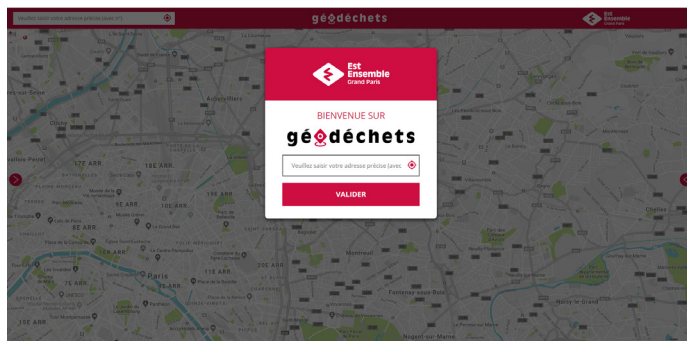
Pour continuer les actions de sensibilisation au tri et à la réduction des déchets, la collectivité a signé un Contrat d'Objectif Déchets et Economie Circulaire (CODEC) avec l'ADEME. Est Ensemble a relancé des appels à projets à l'intention des associations pour mener de nouvelles actions.

Est Ensemble s'appuie toute l'année sur des associations et des entreprises de l'économie sociale et solidaire pour inciter les habitants à trier et à réduire leurs déchets : apprentissage du tri à l'école, éco-consommation, formation au compostage, lutte contre le gaspillage alimentaire, ...

En parallèle, les usagers peuvent appeler le numéro vert « Info déchets » de 8 h 30 à 18 h 30 du lundi au jeudi et de 8 h 30 à 17 h le vendredi pour toute question ou signalement.

Depuis le 15 septembre 2017, Est Ensemble met à disposition une carte interactive en ligne pour trier, recycler les déchets et donner les objets. Le site www.geodechets.fr informe sur :

- les modalités de collecte par rapport au lieu du domicile ;
- les emplacements de tous les points d'apport volontaire pour les déchets non collectés à domicile (ex : déchèteries, bornes à verre, bornes à textile, composteurs de quartier, ...).



carte interactive www.geodechets.fr – Est Ensemble

En plus des traditionnelles réunions publiques, Est Ensemble a lancé en janvier 2019 un camion de concertation itinérant « Parlons ensemble ». Le véhicule sillonne le territoire et fait halte dans les quartiers pour échanger avec les habitants autour d'un café ou d'un thé sur les

projets en cours concernant le renouvellement urbain, l'aménagement, l'habitat, le tri des déchets, l'environnement, etc. (source : Est Ensemble le mag' n° 37 mars 2019).



camion de concertation « Parlons ensemble » - Est Ensemble

Ce qu'il faut retenir...

Le territoire de la collectivité possède un fort taux d'habitat vertical. Pour diffuser ses messages et informations, la collectivité utilise le contact humain au travers des éco-animateurs et des relais associatifs déjà ancrés sur le terrain. En effet, pour capter l'attention des usagers, la collectivité a choisi de faire appel aux associations proposant une approche ludique et légère de la réduction des déchets sans en oublier les enjeux. Faire appel à des associations permet à la collectivité de traiter plusieurs sujets de la réduction des déchets à la fois grâce aux animations spécialisées et celles plus globales.

II. LES MOYENS DE COMMUNICATION EN BREF

La communication est indispensable au bon fonctionnement des opérations liées à la gestion des déchets et contribue à l'atteinte des objectifs de réduction de la production de déchets et d'augmentation du recyclage inscrit dans les lois Grenelle et de Transition énergétique et croissance verte. Pour assurer la transmission des informations, il est nécessaire d'utiliser des outils et supports de communication qui permettent de diffuser des contenus et de véhiculer des messages appropriés à destination des publics cibles. La gestion des déchets étant une préoccupation quotidienne des usagers, la communication conçue par les collectivités doit s'immiscer dans leur quotidien pour pouvoir les toucher. Le choix de l'outil permet de cibler un public plutôt qu'un autre. Il est important que le choix des outils soit guidé par les objectifs assignés à la communication et en fonction de leurs caractéristiques. La liste des outils présentés ci-dessous est non exhaustive. Les outils sont classés par ordre alphabétique.

→ *Affiche*

L'affiche est utilisée pour diffuser un message précis au grand public. Il existe deux types d'usages : sur supports fixes tels que des panneaux, les murs, les vitrines, en affichages urbains, panneaux lumineux, etc. et sur supports mobiles tels que les bus, les voitures... Positionnée à des endroits stratégiques, l'affiche a pour fonction principale d'attirer l'attention des passants, automobilistes, usagers des transports en commun. Leurs formats varient entre les petites affiches ou affichettes, surtout sur les vitrines, les portes, dans les ascenseurs, ... et les grandes affiches destinées aux zones urbaines et rurales. C'est la répétition et la quantité qui fait l'efficacité de ce média. Cet outil reste néanmoins peu précis quant à la cible visée. De plus, le message doit recouvrir une mise en forme particulière assez percutante, car le temps de lecture est très court et la compréhension doit se faire en quelques secondes.

→ *Ambassadeur du tri*

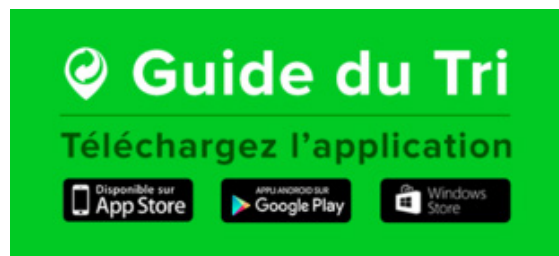
Les ambassadeurs du tri ont pour missions d'informer, de sensibiliser les usagers aux bons gestes de tri et à la prévention des déchets. Ces opérations peuvent s'effectuer en porte-à-porte, en pied d'immeuble, en stands lors de manifestations ou lors d'animations scolaires. Cette intervention s'adresse à un public divers : particuliers, écoles, entreprises, associations, maisons de quartier, gardiens d'immeubles, agents des collectivités...). Ils mènent une politique de communication de proximité. Sur le terrain, au contact des citoyens, le rôle des ambassadeurs du tri est indispensable pour faire progresser le recyclage tout en développant du lien social. Ils peuvent participer à la mise en œuvre de projets comme la mise en place de composteurs.

→ Application mobile

Une application mobile est un logiciel à installer sur un smartphone ou une tablette, distribuée depuis des plateformes de téléchargement. Plutôt à destination du jeune public, elle permet d'envoyer des notifications « push » qui sont de courts messages sous forme de *pop-Up*, délivrés exclusivement à ceux qui téléchargent l'application. La notification push apparaît automatiquement sur l'écran du smartphone. Elle est donc vue par l'utilisateur. Celui-ci peut devenir un relais d'information grâce au partage des contenus sur les réseaux sociaux Facebook, Twitter ou Instagram. Appliquée à la gestion des déchets, l'application mobile peut donner les consignes de tri des déchets recyclables, les équipements de tri les plus proches de la position géographique ou encore informer d'un événement. Certaines applications permettent au travers de cartes interactives de trouver des commerces vendant en vrac, des restaurants proposant des *doggy bags*, les déchèteries géolocalisées avec itinéraire... comme l'application du syndicat intercommunal de collecte et de valorisation des déchets de l'agglomération d'Épinal (Sicovad). La métropole Aix-Marseille-Provence a lancé une application mobile intitulée « Engagés au quotidien » permettant de signaler tout problème lié à la voirie, la signalisation et la propreté, en particulier les dépôts sauvages, et d'effectuer les demandes de rendez-vous pour les encombrants. À l'échelle nationale, Citéo a créé l'application « Guide du tri » pour trouver facilement la bonne consigne de tri pour tous les déchets d'emballages et autres.



*application « engagés au quotidien » -
métropole Aix-Marseille-Provence*



application « guide du tri » - Citéo

→ Atelier

Les ateliers rassemblent des personnes autour d'une activité ou d'un thème particulier. Ce sont généralement des ateliers pratiques de découvertes. Organisés par les collectivités, associations ou autres acteurs, ils peuvent porter sur :

- la prévention des déchets ;
- le tri des déchets ;
- le recyclage des déchets ;
- le jardinage au naturel ;
- le compostage ;
- le lombricompostage ;
- la fabrication d'objets pratiques dans une démarche zéro déchet (produits ménagers, cosmétiques) ;
-

Les ateliers permettent de faire découvrir une pratique aux participants et de les sensibiliser au sujet des déchets. La réalisation des ateliers dans différents lieux augmente leur accessibilité pour les usagers. Les ateliers permettent de rassembler des usagers pour qu'ils puissent s'investir physiquement en apprenant les bons gestes. De plus, ce sont des moments privilégiés pour présenter la collectivité, ses missions et services.

→ *Calendrier de collecte*

Le calendrier de collecte présente :

- les dates de passage de l'ensemble des collectes d'ordures ménagères résiduelles, des déchets d'emballages ménagers recyclables en sacs ou en bacs ou en points d'apport volontaire, des biodéchets... par commune ou secteur ;
- les dates de distribution des sacs ;
- les dates et lieux des poses de bennes à déchets verts ;
- les dates de collecte des déchets encombrants ;
- les adresses et horaires des déchèteries ;
- ...

Ce document papier est généralement distribué à tous les foyers dans les boîtes aux lettres en début d'année ou glissé dans une publication de la collectivité, ou présent dans les guides de tri, présent aussi sur les sites internet. Il doit être le plus complet possible.

→ *Commission de suivi des sites*

La commission de suivi de site s'est substituée à la commission locale d'information et de concertation (CLIC) et à la commission locale d'information et de surveillance (CLIS) par application du décret du 7 février 2012. Les commissions de suivi de site ont pour mission le suivi de l'activité des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) et la promotion de l'information du public. Elles sont principalement composées de représentants de l'État, des collectivités locales, des riverains, des exploitants et des salariés des ICPE. Les commissions de suivi de site (CSS) permettent la participation du public et de répondre au droit à l'information des citoyens. Ces commissions se réunissent au moins une fois par an ou sur demande d'au moins trois membres du bureau. Leurs réunions sont ouvertes au public et le bilan de leurs actions est mis régulièrement à disposition du public.

→ *Conférence - débat*

Les conférences-débats s'apparentent à des réunions pour partager autour d'un sujet prédéfini. Un temps d'exposé réalisé par un intervenant spécialiste sur le sujet peut être organisé. Pour plus d'impact, les conférences sont généralement organisées pendant un moment clé lié au sujet comme pour les déchets la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets ou la Semaine Européenne du Développement Durable ou lors de festivals dédiés au sujet des déchets. Les conférences peuvent être organisées à la suite d'une enquête terrain réalisée auprès des usagers. En effet, il n'est pas rare que les usagers demandent plus d'informations. Il est ainsi pertinent d'organiser une conférence pour répondre à leurs attentes et en profiter pour les informer des résultats de l'enquête et des suites données. Les conférences-débats sont aussi le lieu pour inviter des personnalités reconnues afin d'attirer le public et de donner plus d'impact aux messages.

→ *Courrier adressé*

Le courrier individuel est souvent utilisé dans le cadre de projets comme la mise en place de tarification incitative, l'extension des consignes de tri, une nouvelle collecte, la réalisation d'une enquête, ... Envoyé aux usagers partenaires locaux comme les associations, les bailleurs, les commerçants, ... il permet une communication ciblée plus complète qui peut entrer dans le détail du projet. L'utilisateur peut se sentir davantage concerné par un message lorsqu'il lui est transmis par courrier. La signature du président de l'intercommunalité peut accentuer cet effet. Pour cet outil de communication, il est néanmoins nécessaire de vérifier la conformité des adresses postales afin de garantir que le message atteint sa cible dans le délai imparti.

→ **Dépliant (ou leaflet)**

Le dépliant est un imprimé qui peut être plié et déplié. C'est un support papier imprimé composé de plusieurs volets qui se déplient durant la lecture. Conçu pour pouvoir être lu, conservé et transporté facilement. Il peut être informatif ou promotionnel lors de la mise en place d'un nouveau service ou d'un événement. Il est souvent destiné à être distribué en masse lors de manifestations comme des salons mais il peut également être mis à disposition sur des stands ou dans les locaux de la collectivité et de ses adhérents.

→ **E-mail**

L'email, courrier envoyé par voie électronique, peut être utilisé dans le cadre de projets spécifiques dans lequel l'utilisateur s'engage comme des défis zéro déchet. Le *feedback* mis en place par Rennes Métropole a notamment utilisé le retour d'information par mail. L'e-mail permet de communiquer rapidement et simplement avec la cible choisie que ce soit des usagers, des agents de la collectivité, ou d'autres parties prenantes d'un projet. De plus, il est possible de mesurer le taux d'ouverture, de lecture et de retour de mails permettant ainsi de s'améliorer.

→ **Enquête**

L'enquête d'opinion est un moyen de donner la parole aux citoyens et de les faire participer à la vie de leur municipalité. Appliquée à la gestion des déchets, elle permet d'évaluer l'efficacité du service public perçu par l'utilisateur, de mesurer les pratiques des habitants en matière de prévention et de tri des déchets, ... Ce type d'enquête peut également être effectué avant la mise en place d'un projet pour faire un état des lieux de la dotation de bacs par exemple pour la mise en place de la redevance spéciale. L'enquête peut être réalisée de manière dématérialisée ou par un enquêteur. L'analyse des résultats des enquêtes peut agrémenter une réflexion menée pour l'amélioration de la qualité du service et aider à la prise de décision. Pour optimiser le nombre de répondants, il est profitable d'envoyer un courrier aux foyers pour les prévenir du passage des enquêteurs et d'en expliquer les raisons. De nombreux conseils pratiques sont disponibles sur le site OPTIGEDE www.optigede.ademe.fr.

→ **Événement**

Un événement est une action particulière (salon, forum, journée mondiale, colloque, vœux, fête, collecte ponctuelle, etc.) établie dans le temps, dans l'espace et dans la durée. L'organisation d'un événement répond à des objectifs fixés au préalable et pour un public cible défini. Les événements grand public permettent de gagner en visibilité et d'aller à la rencontre des usagers. Pouvant prendre différentes formes, les événements sont l'occasion de

donner de l'information aux usagers de façon ludique comme à travers des ateliers ou des mises en situation comme un appartement témoin grandeur nature sur le zéro déchet, des jeux, etc. Pour assurer la venue d'un certain nombre de personnes, l'évènement peut être médiatisé par les grands médias (télévision, radio, journaux, cinéma) en plus de l'annonce dans les vecteurs de communication de la collectivité (magazine, site internet, affiches...). Pour assurer une cohérence entre les messages et l'évènement, Il est important d'appliquer les principes d'un évènement « éco-responsable » dont les aspects sont développés sur le site www.eco-communication.ademe.fr/eco-evenement.

→ *Exposition*

L'exposition est un moyen de communication avant tout visuel. Appliqué à la gestion des déchets, c'est un outil pédagogique et artistique pour sensibiliser le grand public à la prévention et la gestion des déchets. Elle peut se composer de photos ou de panneaux informatifs sur le sujet choisi. Transportable, c'est un outil qui peut être mis à disposition entre établissements. Pour exemple, le SYMIDEME a réalisé une exposition composée de vingt-deux panneaux sur le thème de l'économie circulaire. Elle décrit l'économie circulaire comme un projet de société se basant sur trois domaines où chaque citoyen, chaque entrepreneur, chaque industrie est concernée. Des exemples concrets d'écoconception pour un téléviseur et de l'économie de la fonctionnalité pour les pneumatiques et l'éclairage sont donnés. Afin de sensibiliser un maximum de personnes, cette exposition peut être empruntée par les mairies, les associations, les médiathèques du territoire du SYMIDEME en signant une convention de prêt.



exposition sur l'économie circulaire - SYMIDEME

→ *Flyer, prospectus, tract*

Le flyer est un support papier ayant des objectifs similaires aux dépliants à savoir la promotion d'un service ou d'un établissement. Il possède généralement une durée de vie assez courte liée à un évènement précis en rapport à un nouveau projet, service ou produit. C'est un bon support de communication pour être distribué à grande échelle. Le message porté

par un flyer doit être court, précis, lisible et dégagé. Le flyer peut par exemple être utilisé pour informer les usagers de l'organisation de journées portes ouvertes de sites.

→ *Formation*

Dans le cadre de certains projets, il est nécessaire d'organiser des formations à destination des usagers, des agents de la collectivité et des élus. Pour la mise en place de composteurs ou de mise à disposition de poules pour gérer les biodéchets, une formation permet de transmettre les bons gestes aux usagers, donner quelques règles essentielles et des astuces. Mis en situation, les usagers peuvent demander de l'aide en cas de difficultés et seront plus en confiance pour se lancer une fois rentrés à leur domicile. Les formations peuvent se dérouler sous forme de réunions, de conférences, d'ateliers pratiques, d'animations ... Il est possible de faire appel à des associations ou des organismes spécialisés pour les dispenser. Il est possible de consulter les formations proposées par l'ADEME et ses partenaires sur www.formations.ademe.fr/accueil.html.

→ *Guide du tri*

Ce document informe l'utilisateur sur les consignes de tri appliquées sur sa commune, la couleur du bac de recyclage et les bénéfices du geste de tri. Cet outil est indispensable à la compréhension des modalités de tri. Le plus complet possible, il doit apporter l'information sur l'ensemble des déchets produits par l'utilisateur (emballages, papier, piles, déchets diffus spécifiques, mobilier, déchets d'équipements électriques et électroniques, lampes, DASRI, encombrants, pneumatiques, médicaments non utilisés, ...). Il est distribué sous format papier dans les boîtes aux lettres ou lors de manifestations, et généralement accessibles librement sur le site internet de la collectivité en téléchargement. Ils peuvent aussi être mis à disposition dans les mairies ou dans les locaux de la collectivité.

→ *Guide de bonnes pratiques*

Le guide de mise en œuvre de bonnes pratiques rend accessible dans un même document la connaissance sur un sujet défini et son application pratique adaptée au contexte. De nombreux guides ont été édités par les collectivités sur divers sujets liés à la gestion des déchets tels que :

- le guide sur l'accueil de poules pour réduire les déchets du Sivom de la Vallée de l'Yerres et des Sénarts ;
- le guide du compost à la maison du syndicat inter-arrondissement de valorisation et d'élimination des déchets (SIAVED) ;
- le guide sur la tarification incitative du Sictom de la région d'Auneau ;

- le guide propriétaire locataire pour la tarification incitative de la communauté de communes Terres Toulouses ;
- le guide pratique « nos déchets de A à Z » de la communauté de communes du Pays d'Ancenis ;
- le guide des animations de la maternelle jusqu'au lycée proposées par le Smi-tred Ouest d'Amor – VALORYS à destination des enseignants ;
- le guide des éco-manifestations de la métropole Rouen Normandie ou de Trifyl ou du Syded du lot ;
- le guide de gestion des déchets et colonnes enterrées du gardien du syndicat mixte de collecte variolisation des déchets AZUR
- ...

Comme les guides de tri, ils peuvent être distribués dans les boîtes aux lettres ou accessibles sur le site internet de la collectivité et de la commune. Ils sont aussi distribués aux usagers engagés dans le cadre de projets ou d'opérations spécifiques comme avec le guide sur le compostage pour les usagers qui souhaitent s'équiper d'un composteur domestique. Des guides « grand public » sont proposés par l'ADEME sur www.ademe.fr/mediatheque/recherche?query=guide%20grand%20public.

→ *Jeu-concours*

Le principe du jeu-concours est de mettre en jeu un ou plusieurs lots qu'il est possible de tenter de gagner. C'est une action positive qui permet d'attirer l'attention des personnes. Le jeu-concours peut être organisé à l'occasion de la mise en place d'un nouveau service, ou du lancement d'un défi ou foyers témoins, etc. La qualité des lots proposés influence le nombre de participants et donc le nombre de personnes touchées par la communication de la collectivité. Accessible sur un site internet et diffusé sur les réseaux sociaux et journaux communautaires, le jeu-concours permet d'améliorer la visibilité de la collectivité, de faire connaître son site internet et donc les informations qui y figurent. Par exemple, en 2017 la communauté de communes Save et Garonne a proposé aux enfants de 8 à 12 ans, un jeu-concours sur la prévention des déchets. Le but était de présenter une création « zéro déchet » réalisée seul ou en projet d'école.

→ *Journal et magazine des collectivités*

Comme il a été vu dans les précédents exemples, le journal d'information des collectivités est un outil très utilisé. En effet, c'est un outil incontournable pour faire connaître et reconnaître la collectivité et ses services. Selon une enquête réalisée en 2018 sur la communication locale par l'institut Harris Interactive, l'agence Epiceum en partenariat avec Cap'Com, le

magazine des collectivités reste le premier moyen consulté par les Français, tout public et tous sujets confondus, pour s'informer au niveau local. Les Français préfèrent très majoritairement le recevoir dans leur boîte aux lettres (76 % des répondants), même si les modalités de réception sous format numérique progressent. Le but principal du magazine est de transmettre l'information. Étant lu par une grande partie de la population, ce support écrit offre une opportunité non négligeable de promouvoir l'image de la collectivité. Outre le contenu, la mise en page du magazine doit être attractive, les informations clés doivent ressortir pour permettre une lecture rapide. En relation avec le logo de la collectivité, le magazine doit avoir une identité visuelle reconnue par les usagers. En plus du magazine intercommunal, il est possible de développer un sujet spécifique dans un numéro spécial comme un numéro spécial « zéro déchet ».

→ *Kakemonos, roll-up*

Le kakemono est un système permettant d'afficher une toile tendue imprimée sur une structure support. Se posant au sol, ce système de communication est mobile et permet un changement facile des visuels à afficher. Il permet également de recréer un univers correspondant à la collectivité ou au service proposé dans un environnement totalement différent : foires, salons, rue, supermarchés...

→ *Kit de communication*

Certains acteurs comme les éco-organismes mettent à la disposition des collectivités adhérentes des kits de communication et des visuels libres de droit. Ces kits contiennent généralement des guides ou des plaquettes d'aide à la sensibilisation des usagers, des affiches personnalisables, des articles clé en main à insérer dans le bulletin de communication, des vidéos, etc. Les kits de communication peuvent être spécialisés pour la formation des agents, pour la sensibilisation des plus jeunes ou encore pour des élèves des écoles.

→ *Mémo tri*

Le mémo tri est un document court permettant de rappeler à l'habitant les consignes du tri avec des visuels de déchets, de la poubelle avec la couleur du bac, le numéro vert, les jours de collecte, les horaires des déchèteries, etc. Il doit être concis et lisible facilement. Il peut prendre différentes formes, magnet pour le réfrigérateur, livret, dépliant, disque rotatif. Pour exemple, le SMEDAR a réalisé un mémo tri sous forme de réglette. Conçue pour être pratique et ludique, la réglette de tri permet à l'utilisateur de savoir dans quelle poubelle ou quelle installation (déchèterie, retour en magasin, don à des associations) il doit déposer son déchet.



régllette de tri - SMEDAR

→ *Newsletter*

La newsletter est une lettre d'information envoyée par mail. Cet outil permet d'informer les usagers des nouveautés ainsi que des actualités autour de la collectivité et de ses services. Son format permet de joindre des liens vers des articles du site internet de la collectivité ou des projets spécifiques lancés par la collectivité. Ainsi, la newsletter s'apparente à un véritable bulletin d'information destiné aux usagers. Cet outil nécessite néanmoins l'inscription de l'adresse mail de l'utilisateur.

→ *Projet d'école*

Les projets d'écoles permettent de sensibiliser les enfants de façon ludique et attractive. Ces opérations rassemblent généralement de nombreux acteurs : le corps enseignant, les parents d'élèves, les chefs d'établissements et dans certains cas le personnel de cantine. Ayant la gestion des déchets comme trame, les projets d'école peuvent porter sur :

- la prévention des déchets ;
- le tri des déchets ;
- le compostage des déchets ;
- le gaspillage alimentaire ;
- ...

Le projet d'école touche de nombreuses personnes à la fois et de façon intensive car il peut être déployé durant toute l'année scolaire et repris les années suivantes. Les étapes du projet peuvent être communiquées à l'ensemble des parents d'élèves si celui-ci ne concerne qu'une classe par exemple. Il peut faire l'objet d'un article dans le journal de la commune. Cela permet d'une part de montrer l'application concrète d'un mode de gestion des déchets

et d'autre part pour l'école de faire connaître l'établissement et son implication dans une démarche environnementale.

→ *Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets ou rapport d'activités*

Les collectivités en charge de la gestion des déchets ont l'obligation de réaliser et de présenter un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets selon l'article L 2224-1 et les suivants du Code général des collectivités territoriales modifié par le décret n° 2015-1827. Avant sa publication, le rapport doit être présenté au conseil municipal ou à l'assemblée délibérante au plus tard dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné. Le rapport doit présenter :

- la situation de la collectivité territoriale par rapport à l'atteinte des objectifs de prévention et de gestion des déchets fixés au niveau national ;
- la performance du service en terme de quantités d'ordures ménagères résiduelles et sa chronique d'évolution dans le temps ;
- les recettes et les dépenses du service public de gestion des déchets par flux de déchets et par étape technique.

Par-delà l'obligation législative, ce rapport est l'occasion d'affirmer les ambitions et d'afficher les réalisations de la collectivité en matière de gestion des déchets.

En 2001, l'ADEME a produit un guide à l'intention des collectivités pour les aider à réaliser le rapport annuel. Mis à jour en 2017, ce guide est disponible sur le site internet de l'ADEME www.ademe.fr/rapport-service-public-prevention-gestion-dechets-menagers-assimiles.

Pour le rendre plus accessible aux usagers, le Cercle National du Recyclage a réalisé un document de communication intitulé « le 4 pages » regroupant les principales données du rapport sur le prix et la qualité du service public de gestion des déchets. Destiné à devenir un modèle type pour l'ensemble des collectivités locales, il a pour objectif de fournir à l'ensemble des usagers de ce service les informations les plus pertinentes tout en restant le plus concis et accessible possible. Il est disponible librement sur le site internet du Cercle National du Recyclage www.cercle-recyclage.asso.fr/mediatheque/publications-de-l-association/dossiers.html#communication.



4 pages – Cercle National du Recyclage

→ Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des plateformes d'échanges par voie électronique dont les plus visitées sont Facebook, Twitter, Snapchat et Instagram. Ils permettent de publier gratuitement des messages, de partager un contenu ou une information en temps réel. Les réseaux sociaux s'adressent en particulier aux plus jeunes. C'est un moyen pour communiquer sur la collectivité, des actions précises, un événement, et de mettre en action les supports web et imprimés. Il est également possible d'échanger avec les usagers sur ces réseaux et ainsi de les faire participer à la vie de la collectivité. En partageant les publications de la collectivité, l'utilisateur devient ambassadeur du message partagé.

→ Réunion publique d'information (réunion de quartier)

Moment de communication directe avec les citoyens sur la vie locale, les réunions publiques d'information permettent de présenter un projet, de donner ou compléter des informations délivrées aux usagers. Pour ces derniers, c'est l'occasion de poser leurs questions et de faire entendre leurs voix auprès de la municipalité qui est à l'écoute. Les réunions publiques permettent de recueillir les avis des citoyens sur le projet présenté. Elles peuvent être plus ou moins actives allant de la simple information à la co-production du projet avec les citoyens. La présence des élus lors de ces réunions souligne leur importance.

→ Site internet

Un site internet est aujourd'hui un outil de communication incontournable. Le site permet de présenter la collectivité, ses missions, ses services, son territoire, ainsi que la gestion des déchets au global. Le premier réflexe de l'utilisateur lorsqu'il recherche une information est de consulter le site internet de la collectivité. Ce site peut être adapté au format mobile pour

plus de consultations. La gestion des déchets doit y être décrite précisément avec la collecte des déchets, les consignes de tri, les installations de tri ou de valorisation des déchets et leur devenir. Les usagers ont besoin de savoir ce que deviennent les déchets qu'ils ont triés pour donner du sens à leur geste de tri.

→ *Spot cinéma*

Le cinéma est un vecteur de communication touchant une cible assez réduite. Les messages transmis à travers une vidéo de « publicité » diffusée avant un film sont reçus dans de bonnes conditions. Les éléments techniques spécifiques au cinéma comme le grand écran, la sonorisation et le confort des sièges permettent de favoriser l'attention des spectateurs. Toulouse Métropole a notamment lancé en 2017 une campagne de pub diffusée dans les salles de cinéma pour sensibiliser les habitants à limiter le dépôt des déchets sur la voie publique.



[film de sensibilisation pour la propreté – Toulouse Métropole](#)

→ *Spot radio*

Le message radio est un support audio permettant de relayer des informations nationales ou locales comme l'annonce d'événements, le lancement d'un projet, d'une consultation, d'un service, l'organisation de journées portes ouvertes, ... Ce média de masse permet de toucher un maximum de personnes en un minimum de temps. La radio fait partie du quotidien, elle est écoutée à la maison, au travail, en déplacements. Elle est en contact permanent avec les usagers. Les éco-organismes comme Récyclum ont déjà réalisé des campagnes radio pour la collecte et le recyclage des déchets de leur filière. La campagne nationale « Réduisons vite nos déchets, ça déborde » de 2009 a également été diffusée sur les ondes radio. Certains éco-organismes réalisent également des campagnes à la radio comme dernièrement ESR/ Eco-systèmes pour sensibiliser les Français à la collecte et au recyclage de leurs appareils électriques usagés. Du 18 mars au 21 avril 2019, quatre spots différents ont été diffusés sur les ondes des grandes radios nationales d'information et les radios musicales nationales du

lundi au dimanche. Sur une ambiance de cérémonie type les Césars, des citoyens sont récompensés pour leur geste de recyclage. Ces spots ont également été relayés sur les réseaux sociaux.



campagne radio pour le recyclage des appareils électriques – ESR

→ Spot TV

Les campagnes de communication peuvent se décliner en spot publicitaire télévisuel. C'est notamment le cas pour les campagnes de prévention du ministère de la Transition Ecologique et Solidaire et de l'ADEME. Généralement lancés lors des semaines européennes de réduction des déchets, ces spots TV durent en moyenne quelques secondes et permettent de toucher le grand public. Certains éco-organismes, Citéo, CYCLAMED, Eco-systèmes, Récy-lum, ... ont également réalisé des spots TV pour sensibiliser le grand public au recyclage des déchets des filières concernées.



spot TV « kiki le grille-pain » - Eco-systèmes



spot TV « le voyage » - Récy-lum

→ *Stand*

Le stand est un espace composé d'éléments transportables et informatifs. Installé lors d'événements comme des salons, des foires, des expositions, des festivals, fêtes de quartiers ou autres, c'est le moyen pour la collectivité d'avoir une présence physique. Pour être efficace et attirer l'attention des personnes, il est important de rendre le stand attrayant en mettant en place des jeux, des animations, des démonstrations, ... pour ensuite entamer le dialogue et l'échange. C'est l'occasion pour l'utilisateur d'avoir des conseils personnalisés par rapport à ses gestes et ses pratiques en matière de gestion des déchets. Pour la collectivité, le stand permet de présenter ses missions, ses services, l'organisation de la collecte, les modalités de traitement, le recyclage des déchets ainsi que différentes actions mises en place comme la réduction ou le compostage des déchets.

→ *Véhicule d'exposition itinérant*

Le véhicule d'exposition itinérant est un outil pédagogique sous forme de bus ou camionnette aménagé pour sensibiliser les plus jeunes et le grand public. Le véhicule sillonne les routes du territoire et s'arrête dans les communes sur des marchés, dans les écoles, pour un événement, ... Le bus peut être décoré à l'extérieur par une fresque aux couleurs de la collectivité avec son logo permettant de l'identifier. A l'intérieur, des outils comme une exposition, des jeux, des vidéos sur la prévention et la gestion des déchets. Le contenu du bus peut être composé de parties fixes et de parties mobiles pour s'adapter aux projets de la collectivité. Pour exemple, l'intercommunalité Golfe du Morbihan - Vannes agglomération a conçu le « bus environnement » comme une maison de l'environnement itinérante avec un espace éducatif modulable et polyvalent, apte à recevoir des expositions et des animations sur la thématique des déchets. Il intervient dans chaque commune de l'agglomération et dans les écoles.

→ *Vidéo*

La vidéo est un outil de communication percutant et propice à capter l'attention. Elle présente de façon ludique une action, un projet un événement. C'est un outil facile à partager grâce à un simple lien dans un mail ou sur les réseaux sociaux. Certaines collectivités ont réalisé des vidéos avec leur agent, ce qui peut être un projet interne pour réunir les équipes. La vidéo permet notamment d'expliquer des activités comme le compostage ou des ateliers DIY (*do it yourself*) dans le cadre de projets zéro déchet.

→ *Visite de site, journée portes ouvertes*

Les visites des installations de traitement permettent de répondre de façon concrète aux différentes questions des usagers sur ce qu'il advient des déchets une fois que le camion est venu collecter la poubelle. Sur inscription, avec les écoles, en famille, en groupe ou individuellement, lors de journées portes ouvertes ou de visites mensuelles, les visites de site sont souvent réalisées en suivant un parcours pédagogique agrémenté ou non de vidéos explicatives sur le fonctionnement des différentes machines comme dans le centre de tri ATRION du CALITOM. Ce parcours suit le chemin emprunté par les déchets en fonction de leurs caractéristiques. Ainsi l'utilisateur découvre comment le déchet est trié après son premier geste de tri à la maison et l'importance de ce dernier pour la suite. Des outils peuvent être créés pour accompagner les visiteurs dans leur parcours, mais aussi pour évaluer la qualité de la visite à la fin. En plus de sensibiliser le public, cette action véhicule un discours de transparence par rapport au traitement subi par les déchets triés par les usagers et permet de rétablir des vérités sur les fausses idées qui peuvent encore exister. La visite sert à communiquer sur les démarches qualité ou environnementales entreprises par le site afin de rassurer les usagers notamment sur les rejets dans l'atmosphère comme pour les centres de valorisation énergétique.

Lors des visites, le travail des agents en charge du contrôle sur les lignes de tri est valorisé. Il est important d'intégrer les salariés dans l'organisation des visites afin qu'ils ne se sentent exhibés comme des animaux au zoo. Lors de la construction d'un site ou de la rénovation, l'intégration d'un circuit de visite balisé, sécurisé et pédagogique dès le début du projet permet d'éviter des frais d'aménagement par la suite.

Il est important d'organiser des visites de sites pour les ambassadeurs du tri et les agents de la collectivité afin qu'ils puissent sensibiliser et répondre au mieux aux questions des usagers. Les agents sont des relais importants, pour diffuser les bons conseils, auprès des habitants. De plus les visites peuvent éveiller des vocations chez certains visiteurs sensibles à l'environnement et à la gestion des déchets.

La visite des installations peut se terminer par la mise en pratique des conseils donnés sur les bons gestes à adopter pour réduire les déchets. Le CALITOM a notamment réalisé un magasin fictif dans lequel il est proposé aux groupes d'élèves de faire les courses en essayant d'éviter le plus possible de choisir des produits enveloppés dans des emballages jetables.



magasin fictif du centre de tri ATRION – CALITOM

Pour l'ensemble de ces outils, une réflexion doit avoir lieu lors de la conception, intégrant l'environnement et la prévention (intégration de matière recyclée, recyclabilité du produit final, évaluation de la quantité produite pour éviter le gaspillage, ...) afin de produire des outils en cohérence avec les messages portés. Tous ces outils peuvent être utilisés de façon combinée pour un même projet.

III. LES THÈMES DE LA COMMUNICATION

Le bon fonctionnement et l'amélioration des systèmes de gestion des déchets en place sont liés à la communication réalisée par la collectivité auprès des usagers sur certains sujets spécifiques listés ci-dessous.

Les collectivités doivent aussi rester alertes sur les nouveaux sujets et thèmes qui vont apparaître dans les prochaines années notamment les futures filières REP issues de la Feuille de Route Economie Circulaire (FREC). Ces sujets devront être pris en compte dans la communication qu'elles mettent en place.

D'autres sujets comme la propreté, l'énergie, l'environnement, l'agenda 21, le plan climat, le développement durable, l'économie circulaire, ... peuvent aussi être des clés d'entrée pour communiquer sur la gestion des déchets.

1. LA PRÉVENTION DE LA PRODUCTION DE DÉCHETS

Les collectivités sont tenues, de par la loi de transition énergétique pour la croissance verte, d'œuvrer pour réduire de 10 % entre 2010 et 2020 la production de déchets ménagers et assimilés (DMA) produits par habitant. Cela passe par l'élaboration, obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2012, de programmes locaux de prévention des déchets ménagers et assimilés (PLPDMA). Ce document permet de définir les actions à mettre en œuvre en fonction du territoire, du contexte et des moyens. La prévention a pour but d'éviter de produire des déchets issus en particulier de l'utilisation de produits jetables, dangereux, nocifs, et donc de réduire les déchets à valoriser ou éliminer. Le programme national de prévention des déchets 2014-2020 illustre la prévention au travers 54 actions de réduction des déchets. Les collectivités ont leur rôle à jouer pour atteindre les objectifs fixés. À travers chaque PLPDMA, les collectivités déterminent les grandes thématiques de sujets à aborder et d'actions à réaliser pendant une période déterminée. En fonction des orientations prises par la collectivité dans son PLPDMA, la communication va se concentrer de façon spécifique sur les sujets suivants :

- le stop pub ;
- l'achat et la consommation responsables ;
- la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- le réemploi, la réparation et la réutilisation ;
- l'éco-exemplarité des administrations publiques ;
- les performances de tri ;
- ...

Dans toutes les opérations de sensibilisation et au travers les documents d'informations de la collectivité, il est important de communiquer sur l'aspect pratique des actions en procurant en quelque sorte une « notice d'utilisation » aux usagers. Ils doivent pouvoir savoir concrètement comment réaliser telles actions en utilisant tels outils ou services de la collectivité. Toutes les solutions de prévention, d'évitement et de réduction des déchets doivent être portées à la connaissance de l'utilisateur. Cela comprend les services proposés par la collectivité et également ceux proposés par d'autres acteurs du territoire comme les « repair cafés » ou la reprise en magasin pour les appareils électroménagers usagés, ou des conseils en terme de consommation.



Zoom sur les labels environnementaux comme outils pour une consommation plus respectueuse de l'environnement vue par l'ADEME.

« 100 LABELS RECOMMANDÉS PAR L'ADEME »

Dans le contexte actuel de « jungle » des labels environnementaux, il devient très difficile pour les consommateurs de s'y retrouver : quel label choisir ? que garantit-il ? est-il fiable ? Afin d'aider le consommateur à mieux comprendre, repérer et acheter des produits de consommation du quotidien plus respectueux de l'environnement, une étude a été réalisée par l'ADEME, en novembre 2018. « 100 labels environnementaux recommandés par l'ADEME » ont ainsi été identifiés et sont consultables sur une page internet www.ademe.fr/labels-environnementaux

Vitrine on line de l'étude, cette page permet de découvrir l'ensemble des labels recommandés dans chaque catégorie de produit. Au menu : les objectifs et les garanties de chaque label, ses points forts, mais aussi ses axes d'amélioration.

La méthodologie synthétique est disponible sur le lien suivant www.ademe.fr/100-labels-environnementaux-recommandes-lademe

2. LE GESTE DE TRI

Le geste de tri est généralement le premier engagement des citoyens dans la gestion des déchets. A l'heure actuelle, c'est la base de la gestion des déchets qui est pratiquée dans la quasi-totalité des collectivités en France. Sans ce premier geste de tri, les opérations de traitement et le recyclage prévues en aval sont compromises. Il est indispensable de communiquer sur ce geste afin de l'ancrer dans la durée, qu'il devienne systématique et qu'il soit bien effectué. Le geste s'acquiert avec la connaissance des consignes de tri. Chaque occasion est bonne pour faire un rappel des consignes de tri des déchets.

Il faut aussi communiquer pour entretenir le geste connu et aussi rappeler l'ensemble des solutions de collecte séparée existantes ainsi que le lieu où ce premier tri se fait (qu'il soit au sein du service public ou ailleurs). Une sensibilisation régulière est nécessaire pour changer durablement les comportements. Un meilleur niveau d'information sur le tri et sur l'intérêt du geste permet de le faciliter et d'éviter les erreurs. En effet, expliquer comment et où trier est une première et indispensable étape mais expliquer pourquoi il est nécessaire de trier est tout aussi important pour susciter l'adhésion des usagers. Ces derniers ont besoin d'être informés sur les résultats de la collecte et du recyclage témoignant de l'impact du geste de tri et le justifiant.

Les messages peuvent être différents en fonction des types de déchets à trier. Il est possible de distinguer les déchets à production régulière ou quotidienne tels que les emballages et les biodéchets, des déchets à production occasionnelle (piles, DDS, mobilier, D3E, textiles, DASRI PAT...). La communication sur le geste de tri doit bien concerner l'ensemble des flux de déchets

Beaucoup de produits arborent de nombreux pictogrammes qui peuvent être en lien avec le geste de tri. Pour en savoir plus sur ces pictogrammes, www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/dechets/bien-jeter/comprendre-symboles.

3. LE TRI À LA SOURCE DES BIODÉCHETS

Selon l'ADEME, les biodéchets comprenant les déchets alimentaires et les déchets verts représentent le tiers en poids des ordures ménagères résiduelles des Français (selon les résultats du MODECOM 2017). La loi de transition énergétique de 2015 prévoit que chaque usager devra disposer d'une solution pour trier à la source ses biodéchets d'ici 2025 afin de les orienter vers une filière de valorisation organique. En effet, jetés dans les ordures ménagères résiduelles, ces déchets terminent soit en valorisation énergétique soit en unité de stockage qui ne sont ni des solutions de traitement ni de valorisation adaptées. De nombreuses solutions existent entre le compostage de proximité qu'il soit domestique chez le particulier ou partagé en pied d'immeuble ou à l'échelle d'un quartier, et les collectes séparées des biodéchets en porte-à-porte ou en apport volontaire.

Les biodéchets font partie des thématiques traitées dans les programmes locaux de prévention des déchets ménagers et assimilés des collectivités. Ils sont aussi le sujet de communication spécifique. C'est un sujet d'actualité pour lequel les usagers sont en demande de solutions pour les réduire en amont, en luttant contre le gaspillage alimentaire puis pour les valoriser au maximum. De plus, la mise en place du tri à la source des biodéchets permet de façon indirecte de relancer la communication sur la gestion des déchets et notam-

ment la prévention et le tri. Les recommandations de l'ADEME aux collectivités indiquant comment réussir le tri à la source des biodéchets sont disponibles sur www.ademe.fr/comment-reussir-mise-oeuvre-tri-a-source-biodechets.

4. LES SOLUTIONS DE COLLECTE

Dans le cadre de leur compétence déchets, les collectivités proposent aux usagers diverses solutions de collecte pour les différents déchets. En dehors de la collecte des déchets ménagers (collecte sélective et OMR) en bacs ou sacs, en porte à porte ou points d'apport volontaire, les collectivités mettent à disposition des déchèteries fixes ou mobiles, des camionnettes spécifiques pour un flux déchets sillonnant le territoire, des bennes saisonnières, des points d'apport volontaire, ... Pour être efficaces, ces différentes solutions doivent être accompagnées d'une communication pour les faire connaître au public. Pour la collectivité en charge, il est impératif d'informer les usagers des différents services proposés, des emplacements géographiques des dispositifs mis à leur disposition, des horaires d'ouverture et des catégories de déchets qui y sont acceptés.

En dehors du service public, les usagers disposent d'une multiplicité de moyens de collecte séparative sur leur territoire. Certains leaders de la distribution n'hésitent pas à ajouter ponctuellement un point d'apport volontaire de déchets spécifiques à la liste de leurs services. Les commerçants disposent également de bacs de récupération pour certains types de déchets comme les piles, les cartouches d'encre, les lampes... Pour les distributeurs de piles, de cartouches d'encre d'imprimantes, de lampes basse consommation, d'appareils électriques et électroniques la mise en place de solutions de collecte en magasin pour les déchets issus de ces produits est obligatoire.

Les associations peuvent également mettre en place des lieux de collecte permettant le réemploi, la réparation et la réutilisation d'objets et appareils en fin de vie considérés comme déchets par leur propriétaire. Parmi les associations, il est possible de citer : Emmaüs, Envie, le secours catholique, le secours populaire français...

La liste des points d'apport volontaire (déchèteries, commerçants, associations ou autres) est répertoriée sur les sites internet des éco-organismes. En complément, d'autres sites internet spécialisés existent, permettant de connaître les lieux de collecte :

- www.ourecycler.fr, recense les points d'apport volontaire et de collecte de tous les matériaux recyclables ;
- www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/dechets/bien-jeter/faire-dechets, donne des informations pour bien trier et recycler les déchets ;

- www.consignesdetri.fr/
- ...

Des opérations ponctuelles sont également organisées par certaines enseignes de bricolage et de jardinage, d'électroménager, de meubles, de textiles en relation avec les éco-organismes compétents ou des associations. Les collectivités doivent être un relais d'information de ces événements auprès de leurs usagers.

La communication sur les dispositifs de collecte existants en dehors du service public est indispensable et permet aux usagers de disposer de plus de solutions destinées au recyclage de leurs déchets. Pour certains usagers, l'apport en déchèterie n'est pas forcément la solution la plus simple comparée aux points de collecte accessibles en magasin.

5. LE COÛT ET LE FINANCEMENT DU SERVICE

Il est primordial que l'utilisateur soit informé du coût réel de la gestion globale des déchets comprenant les opérations de sensibilisation, la dotation en bacs ou en sacs, la collecte et le traitement des déchets, la gestion des déchèteries, ... Sans disposer de ces informations, l'utilisateur ne se rend pas compte de l'impact économique non négligeable de la gestion des déchets et de sa part dans le budget total de la collectivité. Ainsi, il est nécessaire d'explicitier les principaux postes de dépense, mettre en perspective le niveau du service proposé, les investissements réalisés, la mise en place de contrats aidés, ...

Il est important de préciser que le financement du service public est assuré par la contribution des usagers au travers de la TEOM ou de la REOM ou de la redevance spéciale ou de la tarification incitative complétée par les recettes liées à la vente des matériaux triés et des soutiens financiers des éco-organismes. Sans ces compléments et les efforts des usagers pour diminuer et trier leurs déchets, la participation financière de l'utilisateur serait plus élevée. Dans le cas de la TEOM, le coût présenté est un coût moyen par habitant qui peut différer du montant réellement payé par l'utilisateur (correspondant au financement), étant calculé en fonction de la valeur de la surface locative de l'habitation, ...

Une fois ces informations transmises, il est possible de montrer les conséquences économiques du geste de tri de l'utilisateur sur la réduction du coût de la gestion des déchets. Les gestes de tri à domicile, sur la voie publique en points d'apport volontaire et en déchèterie permettent de couvrir X % des dépenses de la gestion des déchets.

Une méthode pour bien connaître les coûts du service public de gestion de déchets est disponible sur www.ademe.fr/expertises/dechets/passer-a-laction/couts-financement/couts-dechets et des exemples de communication se basant sur le coût des déchets sont consultables sur www.optigede.ademe.fr/exemples-couts-dechets-menagers.

6. DIVERS

Il existe bien d'autres sujets de communication plus ou moins en lien plus ou moins direct avec la gestion des déchets tels que :

- le recyclage et l'utilisation de matière recyclée dans la fabrication de nouveau produit afin de rassurer sur le devenir des matières issues du geste de tri ;
- les installations de traitement pour connaître le devenir de la collecte et donner un sens au geste de tri ;
- les caractéristiques des gisements pour savoir quels déchets sont jetés, leurs proportions et leurs solutions de collectes adaptées ;
- les filières à responsabilité élargie des producteurs permettant de sensibiliser et inciter les usagers à utiliser les dispositifs de collecte mis en place ;
- la consommation responsable permet d'aiguiller le citoyen consommateur en l'incitant à acheter des produits moins générateurs de déchets pour en faire des Consom'acteur ;
- l'organisation du service public donnant une vision d'ensemble du fonctionnement du service à l'usager et le rendre acteur du service ;
- ...

Tous peuvent être un point d'ancrage de la communication à destination des usagers, habitants, contribuables, consommateurs et aider ces derniers à s'intéresser aux déchets.

IV. LES ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE POUR COMMUNIQUER

1. LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

→ Textes européens

La directive n° 2008/98/CE du 19 novembre 2008 relative aux déchets modifiée par la directive (UE) 2018/851 du Parlement Européen et du Conseil du 30 mai 2018.

La directive - cadre sur les déchets de 2008 abroge les directives 75/442/CEE du 15 juillet 1975, 91/689/CEE du 12/12/91 et 2006/12/CE du 05/04/06 relatives aux déchets ménagers et assimilés. Cette directive a été transposée en droit français par l'ordonnance 2010 - 1579 du 17 décembre 2010 codifiée au code de l'environnement. En 2018, elle a été modifiée par la nouvelle directive cadre 2018/851 adoptée le 30 mai 2018. Les États membres doivent retranscrire en droit national cette directive avant le 5 juillet 2020.

Cette directive, relative aux déchets, constitue l'encadrement législatif de la politique communautaire en matière de gestion des déchets. Dans son article 4, elle définit notamment la hiérarchie des déchets qui doit être mise en œuvre par ordre de priorité :

1. *prévention ;*
2. *préparation en vue du réemploi ;*
3. *recyclage ;*
4. *autre valorisation, notamment valorisation énergétique ;*
5. *élimination.*

La priorité est donnée à la prévention, à la réduction de la production et de la nocivité des déchets.

Il est également précisé que les états membres doivent veiller à ce que l'élaboration de la législation et de la politique en matière de déchets soit complètement transparente et respecte les règles nationales en vigueur quant à la consultation et à la participation des parties concernées et de la population. L'annexe IV bis donne des exemples d'instruments économiques et autres mesures pour inciter à l'application de la hiérarchie des déchets notamment les campagnes de sensibilisation de la population, en particulier sur la collecte séparée,

la prévention des déchets et la réduction des déchets sauvages, et l'intégration de ces questions dans l'enseignement et la formation.

L'article 8 bis précise que les états membres prennent les mesures nécessaires pour que les détenteurs de déchets visés par les régimes de responsabilité élargie des producteurs mis en place, soient informés de l'existence de mesures de prévention des déchets, de centres de réemploi et de préparation en vue du réemploi, de systèmes de reprise et de systèmes de collecte des déchets et de la prévention du dépôt sauvage de déchets. Les états membres prennent également des mesures pour inciter les détenteurs de déchets à assumer leur responsabilité relative au dépôt de leurs déchets dans les systèmes de collecte séparée mis en place, notamment, le cas échéant, par des mesures d'incitation économiques ou réglementaires.

L'article 9 précise que des mesures doivent être prises par les états membres pour éviter la production de déchets. L'une de ces mesures est de mettre en place et de soutenir des campagnes d'information afin de sensibiliser à la prévention des déchets et au dépôt sauvage de déchets.

L'article 22 sur les biodéchets précise que les États membres prennent des mesures :

- pour encourager le recyclage, y compris le compostage et la digestion des biodéchets, de manière à satisfaire à un niveau élevé de protection de l'environnement, et à aboutir à des résultats répondant à des normes de qualité élevées ;
- encourager le compostage domestique ;
- promouvoir l'utilisation de matières produites à partir de biodéchets.

La mise en œuvre de campagnes de sensibilisation et d'information à l'intention du grand public ou de catégories particulières de consommateurs fait partie des éléments que doivent contenir les plans de gestion des déchets selon l'article 28.

L'article 29 précise que les programmes de prévention des déchets établis par les États membres peuvent être intégrés dans des plans de gestion des déchets ou autres programmes en matière d'environnement ou être conçus comme des programmes distincts. Ils doivent prévoir au moins les mesures de prévention telles qu'énoncées dans l'article 9. L'annexe IV donne des exemples de mesures de prévention des déchets visées à l'article 29 telles que :

- l'utilisation d'instruments économiques, notamment de mesures favorisant un comportement d'achat écologique, ou instauration d'un régime rendant payant, pour les consommateurs, un article ou un élément d'emballage ordinairement gratuit ;
- la mise en œuvre de campagnes de sensibilisation et d'information à l'intention du grand public ou de catégories particulières de consommateurs.

L'article 31 de la directive du 19 novembre 2008 sur la participation du public précise que les états membres veillent à ce que l'ensemble de la population ait la possibilité de participer à l'établissement des plans de gestion des déchets et des programmes de prévention des déchets et y ait accès lorsqu'ils auront été établis. Les plans et programmes sont affichés sur un site internet accessible au public.

→ *Code de l'environnement*

L'information du public est également traitée dans l'article L. 125-1 du code de l'environnement qui indique « que toute personne a le droit d'être informée sur les effets préjudiciables pour la santé de l'homme et l'environnement du ramassage, du transport, du traitement, du stockage et du dépôt des déchets ainsi que sur les mesures prises pour prévenir ou compenser ces effets. »

L'article L. 541-1 qui traite de la politique nationale de prévention et de gestion des déchets a pour objectif d'assurer l'information du public sur les effets néfastes pour l'environnement et la santé publique des opérations de production et d'élimination des déchets, sous réserve des règles de confidentialité prévues par la loi, ainsi que sur les mesures destinées à en prévenir ou à en compenser les effets préjudiciables.

Selon l'article L. 541-11, le projet de plan national de prévention des déchets établi par le ministre chargé de l'environnement est mis à la disposition du public pendant deux mois.

Les programmes locaux de prévention des déchets ménagers et assimilés définis par les collectivités territoriales responsables de la collecte ou du traitement des déchets ménagers et assimilés sont également mis à la disposition du public ainsi que les bilans annuels d'évaluation selon l'article L. 541-15-1.

La lutte contre le gaspillage alimentaire traité dans l'article L. 541-15-4 doit comprendre la sensibilisation et la formation de tous les acteurs, la mobilisation des acteurs au niveau local et une communication régulière auprès des consommateurs, en particulier dans le cadre des programmes locaux de prévention des déchets.

Concernant les installations de traitement de déchets soumises à autorisation, l'article R. 125-2 stipule que les exploitants établissent un dossier dont les éléments qui le composent sont détaillés dans l'article et qu'il peut être librement consulté à la mairie.

Pour les communes, les groupements de communes, les départements, les établissements publics de coopération intercommunale ou les syndicats mixtes qui assurent la collecte ou le traitement des déchets ménagers, l'article R. 125-3 précise qu'elles tiennent à jour un document qui précise :

- la quantité des déchets ménagers collectés ainsi que les modalités de leur traitement ;
- la nature et la quantité des déchets autres que les déchets ménagers qui sont collectés ainsi, éventuellement, que leurs modalités spécifiques de traitement ;
- les mesures prises pour prévenir ou pour atténuer les effets préjudiciables à la santé de l'homme et à l'environnement des opérations de collecte et de traitement des déchets.

Il peut être librement consulté à la mairie de la commune ou à celles des communes concernées.

Selon l'article R. 125-8, la commission de suivi de site mentionnée à l'article R. 125-5 a pour objet de promouvoir, par la gestion des déchets dans sa zone géographique de compétence, l'information du public sur les problèmes posés en ce qui concerne l'environnement et la santé humaine.

→ *Code général des collectivités territoriales*

Selon l'article D. 2224-5 du Code général des collectivités territoriales (CGCT), le rapport sur le prix et la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets, rédigé par le groupement de collectivités en charge du service public de prévention et de gestion des déchets ménagers et assimilés, est mis à la disposition du public, dès 3 500 habitants en mairie ou au siège de l'établissement public de coopération intercommunale.

Ce rapport est également présenté, selon l'article D. 2224-3 du CGCT, à la commission consultative des services publics locaux.

Les dispositions des articles D. 2224-1 à D. 2224-5 du CGCT s'appliquent, quel que soit le mode d'exploitation des services publics de l'eau potable, de l'assainissement et de prévention et de gestion des déchets ménagers et assimilés.

2. L'IMPLICATION DES ÉLUS ET DES SERVICES

La politique de gestion des déchets d'une collectivité doit être construite en fonction de son territoire, de ses caractéristiques et des enjeux qui lui sont propres. Une gestion moderne et globale des déchets, créatrice d'emplois et d'activités, peut être hautement valorisante pour la population, pour l'image de marque de la collectivité.

Les élus en charge de la gestion des déchets doivent être conscients de la problématique et des enjeux de cette thématique ainsi que de l'importance de la communication. Pour cela, ils ont besoin de connaître certaines informations comme le coût environnemental et sanitaire

d'une « mauvaise gestion » des déchets comparé à celui d'une « bonne gestion », les textes réglementaires en matière de déchets, l'état des lieux de la gestion des déchets de son territoire et ses résultats.

Une fois conscients de ces éléments, les élus doivent s'impliquer car ils sont les décideurs et les porteurs de projets. Un élu non impliqué dans les projets de gestion des déchets et dans la communication fera perdre la dynamique de ses services. Inversement si les services ne sont pas motivés ou qu'ils ne comprennent pas les décisions des élus, il sera difficile d'appliquer la politique décidée. Aussi, une bonne interaction entre l'élu et ses services est source de réussite des projets et de la communication autour de ces derniers.

Au-delà de la seule compétence légale et de leur responsabilité de gestionnaire, les élus doivent être moteurs du changement. Les élus jouent le rôle d'interface entre la juste aspiration des habitants à évoluer dans un environnement salubre, doublée d'une exigence sociale grandissante, et la possibilité d'actions de la collectivité. La société civile devient de plus en plus active sur le sujet des déchets, les usagers ont des attentes sur la propreté et sur la réduction des déchets. Pour preuve, les citoyens ont fortement contribué à la feuille de route économie circulaire lors de la concertation en ligne, de nombreux collectifs environnementaux sur la gestion des déchets ont été créés récemment, de plus en plus de défis famille zéro déchet sont organisés sur le territoire, ...

Les médias sont un bon outil de reconnaissance des acteurs impliqués notamment des élus via leur politique publique en matière de déchets par le partage de retours d'expérience de bonnes pratiques. Le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets est également un compte rendu de la politique publique « déchets » appliquée pendant un an et des orientations prises. Par ailleurs, l'implication des élus sur le terrain vis-à-vis des usagers démontre leur investissement. Les élus doivent être conscients que l'information autour de la gestion des déchets, des projets et des résultats permet de valoriser la collectivité et les efforts des usagers.

3. LE BUDGET ALLOUÉ

Déterminer le budget de la communication définira le plan de communication en lien avec son ambition. L'impact financier de la communication sur la gestion des déchets doit être considéré comme un investissement à moyen terme. En effet, une communication régulière et percutante permet d'une part de réduire les dépenses liées à la collecte au traitement des déchets et d'autre part d'augmenter les recettes liées à la revente des matériaux et aux soutiens financiers perçus des éco-organismes. Ceci se vérifie notamment avec l'extension des consignes de tri à tous les emballages qui a un impact non négligeable sur les tonnages de

déchets recyclables collectés et donc soutenus et vendus. Le budget est prévu pour la durée d'un exercice qui commence le 1^{er} janvier et se termine le 31 décembre.

Depuis quelques années, les budgets alloués font face à des restrictions importantes pour contribuer à l'équilibre budgétaire global de la collectivité. Le secteur de la communication est souvent un des premiers touchés. Les collectivités doivent donc trouver des solutions pour poursuivre, voire intensifier, le service de communication auprès des usagers dans une démarche d'amélioration continue. Sans réduire l'ambition de sa communication, des économies sont toutefois possibles. Lors d'un débat du forum Cap'Com de Marseille en 2016, des solutions pour renforcer la communication des organismes publics, tout en composant avec des budgets à la baisse, ont émergé. Par exemple, la direction de la communication de la ville de Metz a choisi de modifier le rythme de parution de son magazine municipal en le publiant tous les deux mois et a réalisé une économie de 190 000 € entre 2015 et 2016. La communauté de communes d'Erdre et Gesvres a recruté un graphiste pour compléter l'équipe du service communication et a réalisé une économie de 60 000 € sur trois ans, en comparaison au recours à une agence de communication (plus d'informations sur www.cap-com.org).

PARTIE 3.



LA DÉMARCHE DE COMMUNICATION



Dans cette dernière partie, le Cercle National du Recyclage vous propose une approche méthodologique de mise en place d'une campagne de communication. Elle se décompose en plusieurs étapes pour préparer, piloter et faire progresser le projet, depuis sa conception jusqu'à sa mise en œuvre effective, afin d'atteindre les objectifs fixés et rechercher les axes d'évolution possibles.

I. LES BASES DE LA COMMUNICATION

Une fois la décision prise de se lancer dans un projet lié à la gestion des déchets, il est nécessaire de créer les conditions permettant sa bonne réalisation ainsi que l'adhésion d'un maximum d'acteurs. Ceci passe nécessairement par la mise en place d'une communication autour de ce projet.

La connaissance du contexte, de la structure souhaitant le changement et de ce qui a été réalisé jusqu'alors est capitale car l'ensemble de ces éléments vont aider à la mise en place d'une stratégie de communication réfléchie et réaliste.

Pour mettre en place cette stratégie qui accompagnera le projet, il faut identifier très clairement les objectifs que l'on veut atteindre et les décliner suivant un plan précis où chacune des cibles est identifiée. Les actions peuvent être différentes mais doivent tendre vers un ou des objectif(s) précis.

La réussite sera d'autant plus assurée si l'ensemble des acteurs est convaincu et par l'objectif et par les moyens mis à disposition aussi bien en interne au projet qu'en externe.

Il y aura trois types de communication qui pourront être utilisés :

- la communication institutionnelle, faisant la promotion de l'organisme donneur d'ordre ;
- la communication sur le service public de gestion des déchets, son fonctionnement comme les consignes de tri des déchets ou ses évolutions comme la mise en œuvre d'un projet d'extension des consignes de tri ;
- la communication sur les actions entreprises.

Ces trois types de communication seront également appuyés par une communication de crise ou de réussite.

Pour construire sa stratégie de communication, il y a des questions auxquelles il est nécessaire de répondre le plus précisément possible :

- QUOI : que veut-on promouvoir ?
- COMBIEN : quel sera le budget alloué ?
- POURQUOI : quels sont les objectifs à atteindre ?
- A QUI : quelles sont les cibles ?
- COMMENT : quelles seront les actions ?
- QUAND : de combien de temps dispose-t-on ?

1. ENGAGER LA DÉMARCHE

Le constat de départ sur lequel s'appuie la prise de décision est le changement, l'amélioration ou le renforcement de l'existant. Cette volonté doit être une décision politique qui peut être issue d'une concertation avec l'ensemble des acteurs.

Attention décider de changer les choses établies implique de s'engager financièrement.

Conseil :

La décision politique et la diffusion de cette décision sont capitales. Il faut convaincre l'ensemble des acteurs dont les services techniques, faire l'unanimité autour du projet avant de mettre en route le « plan de bataille ».

2. APPRÉHENDER LE BUDGET DISPONIBLE

Etape cruciale de la stratégie de communication, la connaissance du budget permet de préparer des actions et outils de manière réaliste. Chaque élément a un coût. L'addition des différents coûts donnera une idée du budget final. Il faut bien préparer le plan d'action « sur le papier » avant de se lancer dans la mise en place sur le terrain. Et bien entendu mettre en cohérence le budget projeté avec le budget alloué par la collectivité sur le projet. Le réalisme est le maître mot de tout projet.

Conseil :

La communication doit être considérée comme un investissement à moyen long terme. Oui, communiquer à un coût mais il faut se projeter sur ce que cette communication « rapportera » par la suite. La communication fait partie à part entière de la gestion des déchets, c'est un des leviers de la réussite.

3. IDENTIFIER LES OBJECTIFS

Une fois le projet adopté, il faut déterminer sur quels objectifs de communication travailler.

Il est important d'identifier très clairement et avec le plus de rigueur possible les objectifs visés grâce à la communication.

La phase de diagnostic est indispensable. Elle permet de s'appropriier le contexte géographique, humain et technique. Il y a souvent un « historique » et un « environnement » à intégrer avant de construire la stratégie.

La connaissance globale du contexte permettra de déterminer certaines contraintes :

- les exigences légales ;
- les contraintes locales ;
- les impératifs environnementaux ;
- les autres acteurs ;
- ...

Les objectifs de communication peuvent être segmentés en trois grandes catégories :

- les objectifs pour se faire connaître, qui agissent sur la notoriété ;
- les objectifs d'image, qui doivent « faire aimer » le projet ;
- les objectifs comportementaux, qui « touchent » directement les cibles.

Conseil :

Il peut y avoir un ou plusieurs objectifs mais la problématique « mère » doit être clairement définie. Il est important de lister les objectifs et de les hiérarchiser.

4. RECENSER LES CIBLES

Les cibles sont des groupes de personnes vers qui communiquer. C'est la bonne connaissance des cibles qui permettra d'utiliser le ton adéquat permettant au message d'être efficace. Il y a souvent un groupe dominant, un cœur de cible et d'autres groupes pouvant se croiser.

Les cibles peuvent être :

- des usagers directs¹ ou indirects² (par exemple les parents¹ et leurs enfants²) ;
- des agents des services administratifs et techniques ;
- des partenaires (associations, bailleurs, sociétés privées, ...) ;
- ...

Chaque cible identifiée sera donc destinataire d'un ou de messages ou actions spécifiques.

Il est nécessaire de bien identifier ses cibles pour produire le message pertinent qui fera mouche.

Conseil :

L'identification correcte des cibles est primordiale et devra se compléter par un inventaire des motivations et des freins pour chacune des cibles.

5. ÉLABORER LES MESSAGES

Le message, c'est le contenu de la communication c'est-à-dire les informations transmises entre les acteurs.

A chaque cible correspondra un ou des messages spécifiques. Le message doit être clair et facile à comprendre. Ainsi, il est nécessaire d'être vigilant à la taille du message, l'habillage, le sens donné. Attention à ne pas avoir trop de messages au risque de perdre la cible. Le contenu du message sera élaboré en fonction des objectifs. La connaissance des cibles permet de « viser juste » dans les messages, de ne pas y inclure des freins potentiels mais plutôt des aspects motivants et d'utiliser le langage adéquat.

L'émetteur du message diffusé doit véhiculer ses valeurs et parler de manière spécifique aux récepteurs du message.

Un message global et non ciblé ne serait pas intégré complètement par la cible. Il pourrait ne pas être perçu du tout ou pourrait même rejeté.

Conseil :

Un message réfléchi se définit à la fois par l'objectif à atteindre et par la cible visée.

6. DÉTERMINER LES ACTIONS DE COMMUNICATION

La stratégie de communication est à considérer comme un « plan de bataille général ». C'est la manière dont la structure décisionnaire prépare et coordonne sa communication. Les actions sont multiples et multiformes. Elles sont à choisir en fonction des objectifs, des cibles, du message et du budget.

Baser sa communication sur du tout numérique peut être une bonne approche si la cible est réceptive aux « écrans », elle serait une erreur si les personnes âgées sont la cible par exemple.

Il y a deux facettes :

- communiquer sur une ou des actions intermédiaires ;
- communiquer sur l'objectif global.

La stratégie de communication consiste à informer sur la structure, sur les actions qu'elle a mises en place et celles qui vont l'être en les présentant comme un tout pour en démontrer la cohérence et rendre compréhensible et positif l'objectif final.

Il faut fédérer sur un objectif qui au final sera commun car il y a une véritable unité entre les intérêts de la collectivité et ceux de ses administrés par exemple.

Pour définir les actions de communication, nous pouvons résumer ainsi les bons ingrédients :

- instaurer une reconnaissance envers la collectivité ;
- créer l'envie de participer à sa gestion optimale et/ou à l'une de ses actions ;
- optimiser les relations entre la collectivité, les services techniques et les administrés au sens large ;
- ...

Conseil :

Les actions de communication sont à décliner en fonction des cibles.

7. DÉCLINER LES OUTILS

Pour penser les outils de communication, il est nécessaire d'être réaliste en termes de ressources humaines et budgétaires.

Pour diffuser un message, plusieurs outils sont utilisables individuellement ou en complémentarité.

Il faut, pour chaque cible, réfléchir aux outils/canaux de communication qui les touchent le plus :

- réunions publiques ;
- journal de la collectivité ;
- courrier institutionnel ;
- site internet général ou dédié ;
- applications spécifiques ;
- affichage sur la voie publique ;
- ambassadeurs de tri ;
-

Les outils de communication sont indissociables des canaux de transmission choisis :

- canaux traditionnels (presse écrite, radio/télévision, affichage, ...) ;
- canaux WEB mis à disposition pour être utilisés (presse en ligne, plateformes communautaires, ...) ;
- supports hors canaux traditionnels (relations publiques, courrier postal, événement traditionnel, ...) ;
- supports hors canaux WEB créés par l'émetteur (applications mobiles, site internet, newsletter, ...).

Conseil :

Combiner plusieurs actions, outils et canaux de communication est une bonne approche.

8. MONTER UN PLAN DE COMMUNICATION

Cette phase consiste à lier entre elles toutes les actions retenues et à les organiser dans le temps. Il faut un début et une fin ainsi que des étapes intermédiaires déterminées par les actions décidées. Pour réaliser le plan de communication il faut prendre un calendrier et définir de façon précise, mois par mois par exemple les actions à entreprendre pour réaliser les objectifs.

En préambule au lancement du projet de communication, il est crucial d'être vigilant avec l'extérieur. C'est-à-dire avoir une vision sur ce que font les autres. Deux campagnes de communication contradictoires activées simultanément, sur un même territoire ou limitrophe, auraient un effet néfaste et perdraient les cibles.

En ce qui concerne la gestion des déchets, il faut prendre en compte l'articulation possible entre différents acteurs : des collectivités locales, aux entreprises spécialisées dans la collecte, le transport et la valorisation des déchets, en passant par les régions, les administrations publiques, les éco-organismes, les associations, les écoles, les collectifs, les bailleurs... la communication sur la gestion des déchets implique un grand nombre d'acteurs publics et privés.

Avant tout lancement dans une campagne de communication, la collectivité qui est généralement l'entité qui veut déclencher une opération de communication doit recenser les différents acteurs, présents sur son territoire, qui pourront être un relais sur le terrain mais également ce qui est mis à leur disposition au niveau local et national.

Trouver le bon interlocuteur dans chaque structure peut prendre du temps mais une fois identifié, le projet pourra avancer de façon régulière avec la détermination de points d'étapes. Les outils utilisés et les messages diffusés par les différents acteurs doivent également être connus de la collectivité pour pouvoir apprécier la logique entre les outils et les mettre en cohérence. La multiplicité des outils utilisés et le fait que les usagers reçoivent les mêmes messages plusieurs fois par différents acteurs permettent d'ancrer l'information. La répétition fixe la notion. C'est pourquoi, il est indispensable de vérifier au préalable la bonne cohérence des messages.

Conseil :

Quel que soit le projet, le partage des connaissances, des informations, des données techniques ou chiffrées et le travail de collaboration entre les différents acteurs avec chacun un rôle identifié permettront de mener à bien le projet.

9. ÉVALUER LES IMPACTS DE LA COMMUNICATION

Il est important d'évaluer chacune des actions de communication réalisées. Il reste très difficile de d'évaluer clairement l'impact global de la communication mais il est possible de mesurer si les cibles ont bien reçu le message et ce qu'elles en ont compris. Il existe pour cela des outils comme des sondages, l'analyse du nombre d'applications téléchargées, le nombre de connexions, le nombre d'« outils » distribués, des enquêtes d'opinion avant/après, des outils de mesures après interventions... Au final, ces éléments permettront d'évaluer la communication mise en place.

Les questions clés peuvent être :

- l'objectif de la communication est-il atteint ?
- les cibles ont-elles été touchées ?
- le budget est-il respecté ?
- les actions ont-elles été réussies et les outils ont-ils été pertinents ?

Le manque de réussite sur un nombre majeur d'actions nécessiterait alors de mettre en place une communication de crise afin de réorienter les actions et les messages dans le but d'atteindre l'objectif souhaité.

Conseil :

Il y a des périodes clés, il est important de les identifier et de les utiliser dans son plan de communication.

II. LA COMMUNICATION SELON LES SITUATIONS

En fonction de la situation ou projet des collectivités, certains moyens et outils de communication sont plus pertinents que d'autres. Dans la partie ci-dessous, le Cercle National du Recyclage émet des conseils à l'intention des collectivités sur des thèmes ou des projets de gestion des déchets en s'appuyant sur les précédents retours d'expériences. Quel que soit le sujet ou la raison à l'origine de la communication, la communication publique des collectivités doit se démarquer pour atteindre ses cibles et objectifs. Tout comme les déchets font partie du quotidien des usagers, la communication sur la gestion des déchets doit entrer dans l'espace privé des usagers. La collectivité doit donc se montrer créative et originale pour attirer l'attention. De plus, il est indispensable que chaque projet soit porté par une volonté politique forte.

1. SE LANÇER DANS L'EXTENSION DES CONSIGNES DE TRI

L'extension des consignes de tri à tous les emballages plastiques ménagers permet à l'utilisateur de mettre tous ses déchets d'emballage en plastique (sacs, sachets, tubes, sur-emballages, films plastique, bouteilles, flacons, boîtes, pots, blisters, emballages sous vide, barquettes...) dans la même poubelle de tri. C'est une simplification du geste de tri pour l'utilisateur qui n'a plus qu'une seule question à se poser c'est de savoir si son déchet est un emballage ou non. Le message diffusé sur les nouvelles consignes doit être le plus simple et le plus clair possible pour éviter toute hésitation et ainsi redynamiser le geste de tri au global.

L'extension des consignes de tri est également l'occasion pour la collectivité de relancer sa communication spécifique sur le tri des déchets et de supprimer les fausses idées ou idées reçues sur le tri et le traitement des déchets : « faut-il oui ou non écraser les bouteilles ? », « doit-on laver les contenants ? », « dois-je mettre les emballages souillés dans la poubelle de recyclage ? », ...

Comme les précédents exemples l'ont montré, il faut une communication **en amont, pendant et après** le changement de consignes de tri. De plus, la communication doit se faire au moment où les habitants sont disponibles et ont besoin d'information, dans l'habitation, lieux de vie.

Un centre de tri peut accueillir les déchets de plusieurs collectivités, il est préférable d'harmoniser la communication sur tout le bassin de tri. Pour Citéo, adopter les mêmes messages et coordonner ensemble leur diffusion sur un même territoire renforce la perception du changement et réduit les doutes évoqués par le changement de consignes.

Utiliser de nombreux outils (journal de la collectivité, des communes, relais presse, application smartphone, sensibilisation en porte-à-porte par les ambassadeurs du tri, distribution de flyers, guide du tri, stands lors d'événements) permet de toucher différentes cibles à différents moments et dans certains cas plusieurs fois. Il est nécessaire de toucher l'ensemble des habitants et à plusieurs reprises.

L'identification des relais locaux est un élément important pour ensuite travailler en collaboration avec tous les acteurs, parfaire le message à communiquer et les termes à utiliser pour qu'ils soient compris de tous. Les supports de communication élaborés par Citéo, mis à la disposition des collectivités, doivent être utilisés par ces dernières qui doivent se les approprier.

2. METTRE EN PLACE LA TARIFICATION INCITATIVE

La mise en place de la tarification incitative (TEOMi ou REOMi) nécessite l'élaboration d'une campagne de communication spécifique pour la réussite du projet et l'atteinte des objectifs fixés. L'information doit être donnée à l'utilisateur aux différentes étapes du projet (étude préalable, décision de mettre en place la tarification incitative, annonce du lancement, équipement des bacs avec une puce d'identification, année blanche, résultats des premières levées, mise en place effective, suivi régulier, ...). Pour ce type de projet, la communication individuelle par courrier pour les usagers et les services des administrations est indispensable. Recueillir les questions fréquentes des usagers sur le nouveau système de tarification et les répertorier avec les réponses de la collectivité dans le magazine de la collectivité ou de la commune distribué à l'ensemble des foyers du territoire concerné permet de montrer que la collectivité prend en compte les interrogations des usagers et de donner tout de suite la bonne information à d'autres. Lors de la période de mise en place, la collectivité doit se montrer présente à un maximum d'événements sur son territoire afin de toucher un public varié et faire passer le message à un maximum de personnes ne recherchant pas forcément le même degré d'information.

La mise en place de la tarification incitative doit faire l'objet de guides à destination des usagers en prenant en compte certaines caractéristiques comme le fait que certains usagers sont locataires d'autres propriétaires et donc la tarification incitative ne les impactera pas de la même manière. Les communications doivent permettre à l'utilisateur de comprendre les raisons pour lesquelles la collectivité a choisi de mettre en place ce nouveau système afin qu'il soit mieux accepté de tous. De plus, pour accompagner cette mise en place, il est important d'informer l'utilisateur sur les différentes solutions de réduction et de gestion des déchets mises à sa disposition par la collectivité. Les élus peuvent également jouer un rôle dans la communication en réalisant quelques opérations de sensibilisation en porte-à-porte pour les usagers les plus récalcitrants afin de montrer la portée politique du projet.

Les conseils de l'ADEME :

« Compte-tenu des implications de ce choix politique sur les usagers, en amont de la communication « tous publics », l'organisation d'une concertation est recommandée, afin d'enrichir le projet et de favoriser l'acceptation future. Attention, qui dit concertation dit marge(s) de manœuvre : une réunion publique présentant un projet déjà complètement ficelé n'est pas de la concertation.

La concertation peut être organisée avec les « parties prenantes » (élus municipaux, associations locales environnementales, de consommateurs, de commerçants, conseil de développement, ...), mais aussi directement avec les usagers par le biais d'une conférence de citoyens par exemple. Les outils sont multiples (voir par exemple, l'ouvrage « Démocratie participative : guide des outils pour agir » publié par la FNH www.fondation-naturehomme.org/sites/default/files/publications/130912_democratie_participative-guide_des_outils_pour_agir.pdf).

Une fois la décision politique confortée et ajustée par la concertation, comme tout changement touchant au service rendu, la mise en place d'une tarification incitative nécessite la mise en place d'un plan de communication. Les collectivités ont besoin d'informer leurs usagers, mais aussi de les convaincre de changer leurs gestes quotidiens.

Le déploiement doit donc s'accompagner d'informations sur le mode de calcul de la future « facture » déchets, mais aussi sur tous les gestes attendus (prévention des déchets, tri des recyclables, apports en déchèterie).

Ce type de projet s'inscrivant dans le moyen terme, la communication doit accompagner le déploiement dans la durée : à chaque étape, des informations doivent être transmises (annonce du choix, enquête/distribution de bacs, test à blanc et enfin lancement). Différentes cibles sont à considérer, les différentes catégories d'usagers évidemment, mais il ne faut pas négliger les relais qui doivent être informés et formés : élus, agents de l'intercommunalité, agents des mairies, ... Enfin, la presse est incontournable.

L'ADEME a publié un guide dédié : « Communiquer sur la tarification Incitative www.ademe.fr/communiquer-tarification-incitative ».

3. EXPÉRIMENTER LE TRI À LA SOURCE DES BIODÉCHETS

Le tri à la source des biodéchets peut prendre la forme de différentes solutions complémentaires à mettre en place selon les caractéristiques du territoire : compostage domestique chez l'habitant, compostage de proximité ou collectif en pied d'immeuble, la collecte séparée des biodéchets en porte-à-porte ou en apport volontaire. La mise en place du tri à la source nécessite une communication lors du lancement et également par la suite afin de pérenniser les différentes démarches. Cependant, avant toute communication sur ces solutions, quelles que soient celles mises en place, il est nécessaire de bien définir le terme biodéchets (déchets verts de jardin, déchets alimentaires ou de cuisine) et préciser les déchets qui sont acceptés pour chaque solution de tri à la source. Pour une bonne utilisation des systèmes mis en place par la collectivité, il est important d'expliquer à l'utilisateur pourquoi certains déchets ne sont pas acceptés et d'expliquer les impacts d'un mauvais tri. À partir des éléments cités ci-dessus, il est possible de définir une communication de base pour toutes les solutions. Celle-ci se résume à informer les usagers sur le gisement concerné, la consigne de tri et les enjeux de l'opération.

Pour la collecte à la source des biodéchets, et en complément des informations de base, les modalités de collecte doivent être renseignées. Après quelques mois de mise en place, il est possible de faire un retour d'information aux usagers sur les quantités, la qualité des flux collectés et la valorisation qui en est faite afin de maintenir le geste de tri et l'absence d'indésirables.

Pour la mise en place de composteurs domestiques, de proximité, collectifs, ... la communication sur l'opération doit se faire pratique. Toujours en complément des informations de base, elle doit donner un mode d'emploi à l'utilisateur permettant de pratiquer le compostage des biodéchets. Le compostage nécessite un suivi et une communication régulière importants pour ne pas le voir dépérir et au final de plus être utilisé.

Il est possible d'informer les usagers, de la mise en place de solutions, de façon individuelle par courrier en toutes boîtes, par une enquête de terrain et des opérations de sensibilisation des enfants dans les écoles, mais également de façon commune avec la distribution de flyers, guides, ateliers, formations, conférences, articles dans les journaux municipaux ou presse locale. Intégrer différents partenaires locaux : les bailleurs, les syndicats, les élus, les associations, les écoles, la presse... aux projets permet de multiplier les relais et de diffuser la même information largement. La communication sur les efforts de tri et de gestion des composteurs par les usagers au travers d'articles dans les journaux de la collectivité, des communes ou dans la presse locale est un moyen de valoriser l'implication des usagers et de montrer les possibles réalisations.

4. ADAPTER SA COMMUNICATION EN MILIEU TOURISTIQUE

Pendant leur séjour en vacances, les usagers sont moins vigilants, et peuvent être gênés par des modalités de collecte différentes de leur lieu de vie, le geste de tri n'est peut-être pas le même qu'à leur domicile. Aussi, il est indispensable d'informer les vacanciers sur l'organisation du service de collecte notamment sur les consignes de tri, les modalités de tri et de collecte de manière claire et complète. Affichées dans les logements, les usagers n'ont pas besoin de chercher ces informations sur le site internet de la collectivité. Pour cela, les collectivités peuvent travailler en partenariat avec les hébergeurs touristiques. Des kits « location de vacances » comprenant les éléments d'information sur les modalités de collecte, et les consignes de tri des déchets peuvent être proposés aux hébergeurs. Les supports de communication, flyer, guide du tri, affiche doivent être traduits en plusieurs langues pour la compréhension d'un plus grand nombre de personnes. Les usagers ne doivent pas stopper leur engagement à effectuer leur geste de tri sous prétexte que l'organisation du service de collecte diffère de celui pratiqué à leur domicile. Pas de vacances pour le tri !

5. RELANCER SA CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU FAIT D'UNE CIRCONSTANCE PARTICULIÈRE

La loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) de 2015 a entraîné entre autres des fusions de plusieurs établissements publics de coopération intercommunale. Ces regroupements se sont généralement traduits par la création de nouvelles entités plus importantes que les précédentes. Dans cette situation, il est nécessaire de lancer une nouvelle campagne de communication d'envergure afin de faire connaître la nouvelle entité et ses missions notamment en matière de gestion des déchets. Le premier enjeu d'une collectivité nouvellement créée est de faire en sorte que les usagers identifient l'intercommunalité en charge du service de gestion des déchets. C'est également l'occasion de communiquer sur déchets la gestion des déchets en pratique comme l'harmonisation des consignes de tri du nouveau territoire. La campagne de communication ne doit pas porter uniquement sur l'identification de l'intercommunalité.

6. S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE SIMILAIRE AU TERRITOIRE ZÉRO DÉCHET ZÉRO GASPILLAGE

Portées par l'ADEME au travers d'appels à projets, les collectivités peuvent se lancer dans une démarche équivalente au territoire zéro déchets zéro gaspillage.

Dans le cadre de ces démarches, les collectivités peuvent déployer des actions sur les thèmes de la prévention des déchets à formaliser dans un programme local de prévention des déchets ménagers et assimilés (PLPDMA). La sensibilisation des parties prenantes (associations, entreprises, citoyens, administrations, commerces, ...) est au cœur de ces projets. L'information fait partie des actions du projet pour sensibiliser à la prévention, réduction et gestion des déchets. Néanmoins, il ne faut pas en oublier la communication sur le projet en lui-même. Pour faire perdurer le projet, il est nécessaire d'informer régulièrement les usagers sur sa globalité, son avancement, ainsi que les autres parties prenantes par des articles dans le journal de la collectivité, des communes que les associations, entreprises, administrations... pourront relayer. Un site internet dédié au projet peut être créé afin de rassembler toutes les informations. Cela permet également à toutes les parties prenantes de communiquer et de renvoyer sur ce site. Pour les usagers, une communication de proximité peut également être mise en place au travers de référents désignés par commune de la collectivité. Ils peuvent mettre en place localement les actions du projet et apporter un appui à celles déjà menées par la collectivité compétente en matière de prévention et valorisation des déchets. Ce travail de proximité permet de rencontrer des usagers intéressés par la démarche eux-mêmes en contact, du fait de leur connaissance, avec des personnes éventuellement indifférentes ou réticentes à la démarche. Ces échanges peuvent permettre de connaître les arguments avancés par ces dernières et pouvoir y travailler et lever les réticences pour une prochaine session de projet.

7. REDÉFINIR LES THÈMES PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DÉCHET

Il existe différentes raisons de revoir les orientations de stratégie politique en matière de gestion des déchets :

- pour optimiser la qualité du service public proposé aux usagers ;
- pour répondre de manière innovante aux défis environnementaux réduisant au maximum les déchets à la source et en valorisant au maximum les déchets produits ;
- pour appliquer la réglementation notamment la Loi de Transition énergétique pour une croissance verte de 2016 qui prévoit par exemple l'extension progressive des consignes de tri à l'ensemble des déchets d'emballages plastique sur l'ensemble du territoire avant 2022, la généralisation du tri à la source des biodéchets, la généralisation d'une tarification incitative en matière de déchets.

C'est l'occasion pour les collectivités d'affirmer leur ambition en matière de gestion des déchets et d'avoir une nouvelle approche avec les usagers comme avec les consultations. En

effet, revoir les orientations de sa stratégie politique c'est aussi revoir son fonctionnement, le service proposé, sa pertinence, ... L'utilisateur étant l'utilisateur principal de ce service, il est intéressant de connaître son avis sur la question en cas de réorganisation. Celui-ci peut être consulté au travers d'une enquête téléphonique, en porte-à-porte ou d'une consultation sur internet. Pour être efficaces, ces enquêtes doivent être relayées par tous les canaux de communication à portée de la collectivité afin d'augmenter les chances de participation de chacun. Il est indispensable d'informer et de communiquer très largement sur les outils de la consultation. Tout repose sur la contribution des usagers. La consultation permet d'impliquer davantage l'utilisateur dans les prises de décisions. Mais pour que l'utilisateur joue son rôle et contribue, il est nécessaire qu'il soit informé de l'existence de cette consultation.

8. PROPOSER DES OPÉRATIONS DE GESTION POUR LES DÉCHETS DES SERVICES PUBLICS

Dans le cadre de leur activité, les services publics produisent divers déchets. Les administrations publiques doivent montrer l'exemple à leurs usagers afin d'obtenir leur adhésion. Il existe des solutions pour prévenir, réduire et recycler au mieux les déchets produits. La mise en place de ce genre de projet nécessite d'être accompagnée d'une campagne de communication à l'attention des agents du service.

Le principal défi de mettre en place un projet sur le lieu de travail reste celui d'impliquer tous les agents des locaux, à la fois en amont de la démarche mais aussi lors de sa mise en œuvre. Néanmoins, selon l'étude « Quelle gestion des déchets au bureau ? » réalisée par Riposte Verte en 2017, 83 % des collaborateurs pensent que la gestion des déchets n'est pas optimale dans leur bureau, et 96 % d'entre eux se déclarent prêts à changer leurs pratiques. Comme pour les usagers, il s'agit d'utiliser des moyens percutants qui attirent l'attention comme la mise en place de grandes affiches dans les locaux. L'information sur le projet peut se faire dans les journaux internes de la collectivité, dans les mails des agents, sur des affiches visibles dans les lieux de passage, ... Il est également possible d'utiliser le sentiment d'appartenance à une équipe, ici à la collectivité ou à un service. Un challenge peut être mis en place par bâtiment, service ou encore étage. Pour ce genre de projet, il est toutefois nécessaire de connaître et de suivre les quantités par équipes définies et donc d'effectuer des pesées régulièrement. Tous les usagers des locaux doivent être informés du projet et de son évolution. Les actions et résultats obtenus doivent également être partagés aux citoyens pour valoriser le travail des agents et montrer l'implication de la collectivité. La prévention des déchets des services publics réalisée au travers de projet est un formidable moyen de mobiliser les équipes des services autour d'un projet commun, qui contribuera au mieux-vivre dans les locaux.

9. COMMUNIQUER SUR LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Sans être en lien avec un projet spécifique qui modifie le fonctionnement du service public de prévention et de gestion des déchets, la communication sur ce dernier permet de le faire connaître aux usagers. Les messages liés à cette communication sont réalisés de sorte à inciter les usagers à utiliser ce service mis à leur disposition et de l'utiliser correctement afin qu'il remplisse toute sa fonction. Il est possible que cette communication s'essouffle avec le temps ou que celle-ci n'apporte pas les résultats escomptés. Sur le terrain et pour ce qui est perceptible, cela peut se traduire par une baisse de la qualité des tonnages triés, une augmentation des refus de tri, une augmentation des tonnages d'OMR, ou encore une absence totale d'évolution des tonnages collectés, ... Dans ce cas, la communication doit être relancée. Indépendamment, une analyse de la dernière campagne peut être réalisée pour potentiellement l'améliorer.

Il est possible de s'intéresser aux premiers concernés par cette communication à savoir les usagers. Le fait de connaître les acquis et les attentes des habitants permet d'orienter les messages de la communication. Les usagers peuvent également renseigner les collectivités sur les messages compris, incompris et en donner les raisons. Le but visé est de pouvoir mettre en place une communication qui soit bien accueillie et comprise par un maximum d'usagers afin de susciter leur adhésion et action. Relancer une campagne de communication peut se traduire par le renouvellement et la redistribution d'un guide du tri. Cela peut également être l'occasion d'être créatif, de tester de nouvelles approches ou méthodes, afin de susciter la curiosité des usagers, comme le retour d'informations (feedback) ou encore concentrer sa communication sur un thème spécifique durant une année.

10. ADAPTER SA COMMUNICATION EN HABITAT DENSE

L'habitat dense, généralement composé d'habitat collectif (bâtiment comprenant au moins deux logements) et d'habitat vertical (bâtiment collectif comprenant au moins dix logements), nécessite un plan de communication particulier. En effet, ce type d'habitat possédant un taux de rotation des habitants supérieur à l'habitat individuel, il est nécessaire de procéder à des rappels réguliers. La distribution de kits destinés aux nouveaux habitants permet de donner les premières informations et d'avoir un premier contact entre l'utilisateur et la collectivité sur la gestion des déchets. La communication doit être d'autant plus pédagogique et de proximité que les changements sont importants. Il est important d'accompagner les occupants de l'habitat dense dans leurs efforts quotidiens. Leur sensibilisation se fait par des actions de la collectivité en partenariat avec des relais locaux tels que des associations de locataires ou de copropriétaires ou environnementales, le gestionnaire, le gardien d'immeuble, ... Les acteurs

pouvant informer les usagers sur la gestion des déchets sont nombreux. Il est nécessaire de bien les identifier et de coordonner les informations transmises aux usagers. Ainsi, des supports de communication dédiés à l'habitat collectif doivent être développés pour répondre à leurs caractéristiques. L'une des problématiques en habitat collectif réside dans le nombre important d'usagers à sensibiliser. C'est un travail minutieux qui demande une grande patience pour avoir des résultats et l'utilisation de tous les relais locaux est primordiale.

CONCLUSION

Pour une collectivité en charge de tout ou partie du service public de prévention et de gestion des déchets, il existe toujours une bonne raison de communiquer : sensibiliser aux enjeux, informer quant aux consignes, valoriser les pratiques et les résultats obtenus, susciter l'adhésion, mobiliser, expliquer, rendre compte, etc.

La recherche de performances ne peut se concevoir sans communication qui demeure un facteur essentiel d'engagement des usagers et de réussite des politiques publiques de prévention, d'élimination et de valorisation des déchets municipaux.

Devant être envisagée comme un investissement, la communication au sujet des déchets se doit aussi d'être interrogée et renouvelée en permanence sur la base des résultats observés. Ses effets sont à rechercher à court, moyen et long terme ce qui fonde la nécessité de l'inscrire dans la durée sans toujours se laisser influencer par la perception d'un manque d'efficacité immédiate.

Au travers de cet ouvrage « Bien communiquer pour mieux gérer les déchets », le Cercle National du Recyclage, conformément à son objet associatif, souhaite diffuser largement l'information au sujet de l'expérience des collectivités en matière de communication dédiée aux déchets et, prenant appui sur des exemples diversifiés, contribuer à développer le recours à bon escient à des stratégies de communication adaptées aux conditions locales : habitat collectif, saisonnalité, extension des consignes de tri, etc.

Cette publication regorge également de pistes à explorer pour, dépassant le seul univers de la gestion des déchets, faire le lien avec d'autres politiques publiques en lien avec l'environnement comme l'assainissement, la qualité de l'air, la consommation durable, etc.

A aussi utiliser sans modération comme une source d'inspirations pour tous les responsables des collectivités, élus ou techniciens, en vue de la mise en œuvre d'actions de communication ambitieuses menées en appui de l'exercice des différentes compétences exercées.

RÉFÉRENCES

Communauté de Communes Terres Toulaises. (2017). *Guide pratique propriétaire-locataire.*

www.terrestouloises.com/wp-content/uploads/2017/12/Guide-pratique-propretaire-locataire.pdf

ADEME. (2017). *Rapport du service public de prévention et de gestion des déchets ménagers et assimilés.*

www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/prevention_gestion_des_dechets_rapportannueldumaire_010037.pdf

Cap'Com. (2018, octobre). *La communication publique attendue sur le terrain des services.*

www.cap-com.org/sites/default/files/field_file/BarometreCommunicationLocale2018.pdf

Citéo. Trions +.

www.trionsplus.fr/

Communauté d'agglomération du Pays de Grasse. (2018). *Guide pratique de la collecte des déchets alimentaires.*

www.paysdegrasse.fr/sites/default/files/guide-de-la-collecte-des-dechets-alimentaires.pdf

Communauté d'agglomération du Pays de Grasse. (2018). *Guide pratique du compostage individuel.*

www.paysdegrasse.fr/sites/default/files/guide-du-compostage.pdf

Communauté d'agglomération du Pays de Grasse. *Collecte des déchets.*

www.paysdegrasse.fr/collecte-des-dechets

Communauté de communes du Pays Solesmois. *Déchets.*

www.ccpays-solesmois.fr/vivre-ici/dechets/

Communauté de Communes Terres Toulaises. *Déchets des particuliers.*

www.terrestouloises.com/terres-touloises-en-action/environnement-ecocitoyennete/gestion-des-dechets/dechets-des-particuliers/

Communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise. (2018). *Le guide du tri.*

www.gpseo.fr/sites/gpseo/files/document/2018-12/Guide%20du%20Tri%20GPS%26O_1.pdf

Communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise. *Les 73 communes.*

www.gpseo.fr/la-communaute-urbaine/le-territoire/les-73-communes

COPACEL. *La Fabrique de l'Avenir.*

www.lafabriquedelavenir.fr/

CYCLAD. *Site internet du CYCLAD*

www.cyclad.org/index.php

CYCLAD. (2017). *Chiffres clés 2017.*

www.cyclad.org/UserFiles/medias/doc/CYCLAD%20CHIFFRES%20CLES%202017%20WEB.pdf

Est Ensemble. (2016). *Rapport d'activité.*

www.est-ensemble.fr/sites/default/files/est_ensemble_ra_2016.pdf

Est Ensemble. (2017, décembre). *Est Ensemble Le Mag' n° 32.*

www.est-ensemble.fr/sites/default/files/est_ensemble_n32completv14.pdf

Est Ensemble. (2017, septembre). *Rapport d'activités 2016.*

www.est-ensemble.fr/sites/default/files/est_ensemble_ra_2016.pdf

Est Ensemble. (2018, septembre). *Est Ensemble Le Mag n° 35.*

www.est-ensemble.fr/sites/default/files/est_ensemble_n35-bd.pdf

Est Ensemble. (2019, mars). *Est Ensemble Le Mag' n° 37.*

www.est-ensemble.fr/sites/default/files/est_ensemble_n37-webok.pdf

ÉVODIA. *Consignes de tri.*

www.evodia.org/

Grand Annecy. *zero gaspillage Pays de Savoie.*

www.zero-gaspillage.fr/

Grenoble Alpes Métropole. (2017). *Conférence « Nos déchets demain » Quelle gestion des déchets sur notre territoire en 2020-2030 ?*

www.lametro.fr/cms_viewFile.php?idtf=2463&path=Compte-rendu-reunion-publique-de-presentation-du-schema-directeur-des-dechets-14-novembre-2017.pdf

Grenoble Alpes Métropole. (2017). *Rapport annuel sur la qualité et le prix du service public de collecte, de traitement et de valorisation des déchets urbains.*

www.lametro.fr/cms_viewFile.php?idtf=3893&path=Rapport-d-activite-2017-sur-les-dechets-urbains.pdf

Grenoble Alpes Métropole. (2017). *Schéma directeur déchets 2020-2030.*

www.rcse.fr/le-schema-directeur-dechets-2020-2030/

Grenoble Alpes Métropole. (2018). *Nos déchets... Là, on s'y met tous! Schéma directeur déchets 2020-2030.*

www.lametro.fr/cms_viewFile.php?idtf=4574&path=Synthese-du-schema-directeur-des-dechets-2020-2030.pdf

Grenoble-Alpes Métropole. (2016). *Quelle gestion des déchets pour 2020-2030 ? Partie 1 : les grandes orientations.*

www.participation.lametro.fr/project/quelle-gestion-des-dechets-pour-2020-2030/presentation/presentation-et-suivi-4

Grenoble-Alpes Métropole. (2017). *Quelle gestion des déchets pour 2020-2030 ? Partie 2 : les scénarios.*

www.participation.lametro.fr/project/quelle-politique-de-gestion-des-dechets-2020-2030-2-2/presentation/presentation-et-suivi-etape-2-de-la-concertation-1

Grenoble-Alpes Métropole. *La plateforme participative de la Métropole grenobloise.*

www.participation.lametro.fr/

Guichardaz, O. (2018). *Le retour d'information fait diminuer les déchets résiduels.* Déchets infos n° 133 du 7 mars 2018, p 7-9.

Ministère de la Transition écologique et solidaire. (2007). Site internet *Ça suffit le gâchis*

www.casuffitlegachis.fr/

Ministère de la Transition écologique et solidaire. (2018). *Ensemble, continuons de recycler.*

www.ecologique-solidaire.gouv.fr/ensemblerecyclons/

Plaine Commune. (2017). *Rapport annuel sur le service public de prévention et d'élimination des déchets.*

www.plainecommune.fr/fileadmin/user_upload/Portail_Plaine_Commune/LA_DOC/THEMATIQUES/Proprete/RapportAnnuelPreventionEliminationDechets2017.pdf

Région Île-de-France. (2016). *Agir sur son territoire - Lutte contre le gaspillage alimentaire.*

https://www.iledefrance.fr/sites/default/files/2019-08/livret_gaspillage_alimentaire_pro-d_270616-def-web.pdf

Rennes Métropole. (2017). *Rapport 2017 sur le prix et la qualité du service public de prévention et de gestion des déchets.*

<https://fr.calameo.com/read/00541623435973ef449a1?page=1>

Rennes Métropole. *Mes déchets au quotidien.*

www.metropole.rennes.fr/thematique/dechets-proprete

Riposte Verte. (2017). *Quelle gestion des déchets au bureau ?*

www.riposteverte.com/sites/default/files/documents/Observatoire/OBR_2017_Livret_Etude_dechets.pdf

SDOMODE. (2016). *Rapport d'activités 2016.*

www.sdomode.fr/res/rapport-dactivites-2016/

SDOMODE. (2017, avril). *bulletin «HALTE AU GÂCHIS» n° 1.*

www.sdomode.fr/wp-content/uploads/2018/04/Bulletin-Gaspillage-n%C2%B01-version-Site-WEB.pdf

SDOMODE. (2017). *Rapport d'activités 2017.*

www.sdomode.fr/res/rapport-dactivites-2017/

SDOMODE. (2018, mars). *bulletin HALTE AU GÂCHIS n° 2.*

www.sdomode.fr/wp-content/uploads/2018/04/Bulletin_GA_2-Site-web.pdf

Sitcom côte Sud des Landes. (2017). *Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'élimination des déchets et rapport d'activité 2017.*

www.Sitcom40.fr/fileadmin/documents/rapports/RA2017VF-14-06-18.pdf

Smictom de la région de Fontainebleau. (2013). *Il était une fois le Smictom Et le compostage.*

www.smictom-fontainebleau.fr/wp-content/uploads/2018/02/7-Et-Le-Compostage-A4-MAJ-Juin-2016.pdf

Smictom de la Région de Fontainebleau. (2013). *Rapport annuel 2013.*

www.smictom-fontainebleau.fr/wp-content/uploads/2018/01/Rapport-Annuel-Smictom-2013.pdf

Smictom de la Région de Fontainebleau. (2014). *Rapport annuel 2014.*

www.smictom-fontainebleau.fr/wp-content/uploads/2018/01/Rapport-Annuel-2014-V-Light.pdf

Smictom de la Région de Fontainebleau, . (2015). *Rapport Annuel 2015.*

www.smictom-fontainebleau.fr/wp-content/uploads/2018/01/Rapport-Annuel-2015-Web.pdf

Smictom de la Région de Fontainebleau. (2016). *Rapport annuel 2016.*

www.smictom-fontainebleau.fr/wp-content/uploads/2018/01/Rapport-Annuel-Smictom-2016.pdf

Smictom de la Région de Fontainebleau. (2017). *Rapport annuel 2017.*

www.Smictom-fontainebleau.fr/wp-content/uploads/2018/07/Rapport-Annuel-2017-Light.pdf

Smictom de la région de Fontainebleau. *Le compostage.*

www.Smictom-fontainebleau.fr

SMITOM-LOMBRIC. *Trucs et astuces pour réduire le gaspillage alimentaire.*

www.lombric.com/sites/smitom/files/documents/a_telecharger/guide-gaspillage-alimentaire_0.pdf

Smitred Ouest d'Armor. (2013). *Rapport Annuel 2013.*

www.smitred.com/sites/default/files/files/Synth%C3%A8se%20Rapport%20Annuel%202013%20FINAL.pdf

Syded du Lot. (2016). *Rapport annuel 2016.*

www.syded-lot.fr/documents/dossier/8511

Syded du Lot. (2017). *Rapport annuel 2017.*

www.syded-lot.fr/documents/dossier/8861

Syded du Lot. (2017). *SYNERGIES N° 19 - JUILLET 2017.*

www.syded-lot.fr/documents/dossier/8220

Syded du Lot. (2018). *SYNERGIES N° 20 - JANVIER 2018.*

www.syded-lot.fr/documents/dossier/8220

Syded du Lot. (2018). *SYNERGIES N° 21 - JUILLET 2018.*

www.syded-lot.fr/documents/dossier/8220

Syded du Lot. (2019). *SYNERGIES N°22 - JANVIER 2019.*

www.syded-lot.fr/documents/dossier/8220

Syded du Lot. Site internet du Syded du Lot, *rubrique Déchets.*

www.syded-lot.fr/

Syndicat mixte du département de l'Oise.

www.smdoise.fr/

Trifyl. Site internet de Trifyl, *Espace agents Trifyl.*

www.trifyl.com/private/index.php

GLOSSAIRE

Biodéchets :

« Tout déchet non dangereux biodégradable de jardin ou de parc, tout déchet non dangereux alimentaire ou de cuisine issue notamment des ménages, des restaurants, des traiteurs ou des magasins de vente au détail, ainsi que tout déchet comparable provenant des établissements de production ou de transformation de denrées alimentaires » (Article R. 541-8 du Code de l'environnement).

Centre de Stockage des Déchets Ultimes :

Installation ayant pour vocation de traiter de stoker les déchets dans des conditions optimales de sécurité. Dans l'Union européenne, il existe trois classes de CSD :

- centre de stockage des déchets industriels dangereux - classe 1 ;
- centre de stockage des déchets ménagers et assimilés - classe 2 ;
- centre de stockage des déchets inertes - classe 3.

Déchet :

« Tout résidu d'un processus de fabrication, de transformation ou d'utilisation, toute substance, matériaux, produit, ou plus généralement tout bien meuble que son détenteur destine à l'abandon » (loi cadre du 15 juillet 1975).

Déchets assimilés :

Déchets provenant des entreprises industrielles, des artisans, commerçants, écoles, services publics, hôpitaux, services tertiaires et collectés dans les mêmes conditions que les déchets ménagers.

Déchets dangereux :

« Tout déchet qui présente une ou plusieurs des propriétés de dangers énumérées à l'annexe III de la directive 2008/98/ CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 relative aux déchets et abrogeant certaines directives. Ils sont signalés par un astérisque dans la liste des déchets mentionnée à l'article R. 541-7 » (Article R. 541-8 du Code de l'environnement).

Déchets d'Équipements Électriques, Électroniques en fin de vie (DEEE) :

Déchets d'équipements électriques ou électroniques incluant tous leurs composants, sous-ensembles et consommables spécifiques. Ils comprennent par exemple les produits

« blancs » (électroménager), les produits « bruns » (TV, vidéo, radio, Hi-fi) et les produits gris (bureautique, informatique).

Déchets des collectivités :

Déchets issus de l'activité des établissements publics (écoles, maisons de retraite, hôpitaux, services administratifs, ...), des services de propreté (entretien des réseaux, de la voirie, de l'assainissement collectif, ...), déchets verts issus de l'entretien des espaces verts, parcs et jardins...

Déchets encombrants des ménages :

Déchets des ménages qui, en raison de leur volume ou de leur poids, ne peuvent être collectés de façon traditionnelle par le service de ramassage des ordures ménagères. Ils comprennent notamment les équipements ménagers usagers (réfrigérateurs, matelas, vélos, ...), les déblais les gravats, les déchets verts des ménages.

Déchets inertes :

Déchets qui, par leurs caractéristiques physico-chimiques, ne sont pas susceptibles d'être source de mobilisation de polluants dans l'environnement.

Déchets ménagers :

Déchets issus de l'activité domestique quotidienne des ménages : ordures ménagères, déchets recyclables, déchets dangereux, encombrants...

Déchets non dangereux :

« Tout déchet qui ne présente aucune des propriétés qui rendent un déchet dangereux » (Article R. 541-8 du Code de l'environnement).

Déchets ultimes :

Déchets, résultant ou non du traitement d'un déchet, qui n'est plus susceptible d'être traité dans les conditions techniques et économiques du moment, notamment par extraction de la part valorisable ou par la réduction de son caractère polluant ou dangereux.

Déchets verts :

Matières végétales issues de l'exploitation, de l'entretien ou de la création de jardins ou d'espaces verts publics et privés.

Élimination :

« Toute opération qui n'est pas de la valorisation même lorsque ladite opération a comme conséquence secondaire la récupération de substances, matières ou produits ou d'énergie » (Article L. 541-1-1 du Code de l'environnement).

Prévention :

« Toutes mesures prises avant qu'une substance, une matière ou un produit ne devienne un déchet, lorsque ces mesures concourent à la réduction d'au moins un des items suivants :

- la quantité de déchets générés, y compris par l'intermédiaire du réemploi ou de la prolongation de la durée d'usage des substances, matières ou produits ;
- les effets nocifs des déchets produits sur l'environnement et la santé humaine ;
- la teneur en substances nocives pour l'environnement et la santé humaine dans les substances, matières ou produits ; » (Article L. 541-1-1 du Code de l'environnement).

Réemploi :

« Toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus » (Article L. 541-1-1 du Code de l'environnement).

Réutilisation :

« Toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont utilisés de nouveau » (Article L. 541-1-1 du Code de l'environnement).

Refus de tri :

Matériaux non valorisables issus de la collecte séparative ou erreurs de tri.

Valorisation :

« Toute opération dont le résultat principal est que des déchets servent à des fins utiles en substitution à d'autres substances, matières ou produits qui auraient été utilisés à une fin particulière, ou que des déchets soient préparés pour être utilisés à cette fin, y compris par le producteur de déchets » (Article L. 541-1-1 du Code de l'environnement).

LISTE DES CONTACTS

A

Adivalor

68, cours Albert Thomas
69371 Lyon cedex 08
Téléphone : 04 72 68 93 80
www.adivalor.fr

APER PYRO

Port de Javel Haut
75015 Paris
Téléphone : 01 44 37 04 01
www.aper-pyro.fr

C

Citéo

50, boulevard Haussmann
75009 Paris
Téléphone : 01 81 69 06 00
www.citeo.com

Communauté d'agglomération du Pays de Grasse

57, avenue Pierre Sépard
06131 Grasse
Téléphone : 04.97.05.22.00
www.paysdegrasse.fr

Communauté de communes de l'Île de Ré

3, rue du Père Ignace
CS 28001
17410 Saint-Martin-de-Ré
Téléphone : 05 46 09 00 97
www.cdiledere.fr

Communauté de communes du Pays Solesmois

Zone d'Activités Economiques du
Pigeon Blanc
Voyette de Vertain
CS 60063
59730 Solesmes
Téléphone : 03.27.70.74.30
www.ccpays-solesmois.fr

Communauté de Communes Terres Toulaises

Rue du Mémorial du Génie
CS 40 325 Ecrouves
54 201 Toul cedex
Téléphone : 03 83 43 23 76
www.terrestouloises.com

Communauté Urbaine Grand Paris Seine & Oise

Immeuble Autoneum
Rue des Chevries
78410 Aubergenville
Téléphone : 01 82 86 00 86
www.gpseo.fr

<p>Corepile 17, rue Georges Bizet 75016 Paris Téléphone : 0 820 802 820 www.corepile.fr</p>	<p>CYCLAD CS70019 - 1, rue Julia et Maurice Marcou 17700 Surgères Téléphone : 05 46 07 16 66 www.cyclad.org</p>
D	
<p>DASTRI Espace Hamelin 17, rue de l'Amiral Hamelin 75116 Paris www.dastri.fr</p>	
E	
<p>Ecologic 15 bis, avenue du centre 78280 Guyancourt Téléphone : 0 825 825 732 www.ecologic-france.com</p>	<p>Eco-mobilier 50, avenue Daumesnil 75012 Paris Téléphone : 0 811 69 68 70 www.eco-mobilier.fr</p>
<p>Eco TLC 4, cité Paradis 75010 Paris www.ecotlc.fr</p>	<p>ESR 34-40, rue Henri Regnault 92068 Paris La Défense Cedex www.es-r.fr</p>
<p>Est Ensemble 100, avenue Gaston-Roussel (ex-route de Noisy) 93 232 Romainville Cedex Téléphone : 01 79 64 54 54 www.est-ensemble.fr</p>	<p>ÉVODIA 11, rue Gilbert Grandval 88000 Epinal Téléphone : 03 29 34 36 61 www.evodia.org</p>
G	
<p>Grand Annecy 46, avenue des Îles BP 90270 74007 Annecy cedex Téléphone : 04 50 63 48 48 www.grandannecy.fr</p>	<p>Grenoble-Alpes Métropole 3, rue Malakoff CS 50053 38031 Grenoble cedex Téléphone : 04 76 59 59 59 www.lametro.fr</p>

P

Plaine Commune

21, avenue Jules-Rimet
93 218 Saint-Denis Cedex
Téléphone : 01 55 93 55 72
www.plainecommune.fr

PV CYCLE

13, rue du Quatre-Septembre
75002 Paris
Téléphone : 01 70 23 07 09
www.pvcycle.fr

R

Région Île-de-France

2, rue Simone Veil
93400 Saint-Ouen
Téléphone : 01 53 85 53 85
www.iledefrance.fr

Rennes Métropole

Hôtel de Rennes Métropole
4, avenue Henri Fréville
CS 93111
35031 Rennes Cedex
Téléphone : 02 99 86 60 60
www.metropole.rennes.fr

S

Screlec

52, Boulevard du Montparnasse
75015 Paris
www.screlec.fr

SDOMODE

348, rue de la Semaille
27300 Bernay
Téléphone : 02 32 43 14 75
www.sdomode.fr

**Sitcom Côte Sud des Landes -
Syndicat InterCommunal**

62, chemin du Bayonnais
40230 Benesse Maremne
Téléphone : 05 58 72 03 94
www.Sitcom40.fr

**Smictom de la Région
de Fontainebleau**

56, route de Bourgogne
BP 04
77 250 Veneux-Les Sablons, Moret
Loing et Orvanne
Téléphone : 0 800 133 895
www.Smictom-fontainebleau.fr

SMITOM-LOMBRIC

Rue du Tertre de Chérisy
BP30567
77016 Vaux-le-Pénil Cedex
Téléphone : 01 64 83 58 60
www.lombric.com

**Smitred Ouest d'Armor –
VALORYS**

Site du Quelven
22140 Pluzunet
Téléphone : 02 96 54 65 10
www.smitred.com

<p>Syded du Lot Les Matalines 46150 Catus Téléphone : 05 65 21 54 30 www.Syded-lot.fr</p>	<p>Syndicat mixte du département de l’Oise – SMDO Parc Tertiaire et Scientifique CS 30316 60203 Compiègne Téléphone : 03 44 09 67 11 www.Smdoise.fr</p>
T	
<p>Trifyl Route de Sieurac – 81300 Labessiere-Candeil Téléphone : 05 63 81 23 00 www.trifyl.com</p>	
V	
<p>Valdelia ZAC de l’Hers, 93, rue du Lac 31670 Labege Téléphone : 0 800 000 620 www.valdelia.org</p>	

PARTENAIRES



L'ADEME EN BREF

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en oeuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Elle met ses capacités d'expertise et de conseil à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale. L'Agence aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en oeuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, les économies de matières premières, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la transition vers l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.



Première collectivité d'Europe (1 276 communes), la Région Île-de-France agit avec un peu plus de 10 000 agents, 209 élus et un budget de 5 milliards d'euros dans la plupart des domaines qui concernent les 12 millions de Franciliens : les transports, les lycées, l'apprentissage, le développement économique, l'aménagement du territoire, l'environnement... Sur un espace qui couvre 2 % du territoire français mais rassemble 18 % de sa population et près de 30 % du PIB national, la Région aménage un territoire à la fois urbain et rural.

La Région s'est vu confier suite à la loi NOTRe de 2015 l'élaboration de son Plan Régional de Prévention et de Gestion Des Déchets (PRPGD), qui concerne à la fois les déchets des ménages, des administrations et des entreprises. Ce plan, qui sera adopté fin 2019, comprend un volet spécifique sur la lutte contre le gaspillage alimentaire.

Signataire du Pacte National de lutte contre le gaspillage alimentaire, la Région a également développé différents outils de sensibilisation et d'information.

Région Île-de-France

2, rue Simone Veil

93400 Saint-Ouen-sur-Seine

www.iledefrance.fr



EcoDDS, un expert engagé du tri, de la collecte et du traitement des déchets chimiques des particuliers

Créée en 2012, EcoDDS est une société à but non lucratif dont la mission est d'encourager au tri, de collecter et de traiter certains déchets chimiques des particuliers.

EcoDDS travaille en collaboration avec ses entreprises adhérentes, conformément au principe de Responsabilité Elargie du Producteur, afin qu'elles réalisent concrètement leur engagement de collecter les produits usagés qu'elles ont mis sur le marché.



Une équipe dédiée qui accompagne les collectivités

Depuis septembre 2015, des accompagnements terrain menés par l'équipe de coordinateurs/trices régionaux sont proposés aux collectivités adhérentes. Ces accompagnements terrain complètent l'accompagnement à la mise en place opérationnelle de la filière et la formation en salle.

EcoDDS dispense ces accompagnements terrain au geste de tri filière sous 2 formats :

- Accompagnement de 5 à 7 agents et encadrants sur déchetterie (3 h 30 de formation par session et jusqu'à 5 sessions de formation pour un même adhérent en 2,5 jours maximum)
- Opération Micro Tri (OMT) dispensée à maximum 4 agents (étude de 2 à 3 flux, 1 h 30 de formation)

Des outils ludiques pour accompagner les agent(e)s de déchetterie sur le terrain

En 2017 EcoDDS a élaboré une règle de tri reprenant les principales consignes de collecte séparée de la filière des DDS ménagers, inspirées des bonnes pratiques du terrain.



6 000 exemplaires de cette règle ont été distribués (en complément d'autres cadeaux) aux agents de déchetteries sur tout le territoire national et les Dom Com en octobre 2017, à l'occasion d'un Grand Jeu Agent de Déchetterie. Ce grand jeu ayant pour objectif de récompenser par des lots 8 agent(e)s de déchetteries par un tirage au sort sous contrôle huissier en décembre 2017.

QUELQUES CHIFFRES

A fin 2017, 607 collectivités locales sont adhérentes d'EcoDDS, c'est-à-dire 3 196 déchetteries
Depuis 2015, plus de 555 agents et encadrants ont été accompagnés sur le terrain par EcoDDS



La 2^e vie des équipements électriques

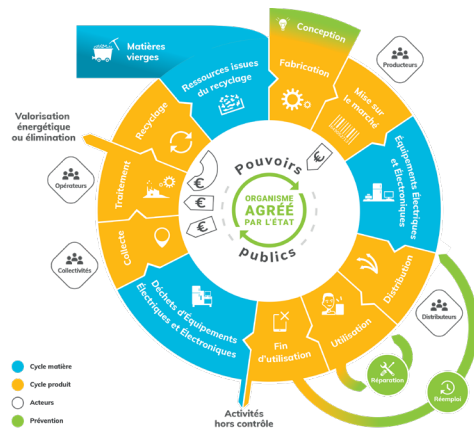
Ecologic est un éco-organisme à but non lucratif agréé par l'Etat pour la prévention, la collecte et le recyclage des Déchets d'Équipements Électriques et Electroniques (DEEE) sur le territoire national.

De quels types de déchet parle-t-on ?

Les DEEE sont l'ensemble des déchets issus des équipements utilisés par les ménages ou les entreprises qui fonctionnent avec un courant électrique, branchés sur secteur ou sur piles et batteries.

Quel est le rôle d'Ecologic ?

Ecologic organise une filière de recyclage, de manière à extraire les éventuels polluants présents dans les déchets et à recycler les matières premières afin d'éviter le gaspillage et l'extraction minière. Il intervient également en amont sur des enjeux de conception/production et de consommation des équipements des producteurs soumis à la Responsabilité Elargie des Producteurs (REP).



Quelles sont les missions d'Ecologic ?

Au centre d'un dispositif regroupant de nombreuses parties prenantes (producteurs, importateurs, distributeurs et installateurs d'équipements, collectivités locales, opérateurs de logistique et de traitement de déchets, acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), associations de consommateurs et de défense de l'environnement), sous la tutelle des pouvoirs publics (DGPR, DGE et DGCL), Ecologic veille à accomplir quatre grandes missions :

- Prendre en charge la responsabilité des producteurs concernant la fin de vie de leurs produits mis sur le marché et les accompagner dans une démarche d'économie circulaire ;
- Développer le dispositif de collecte et de recyclage des déchets afin d'augmenter les quantités collectées en vue d'un traitement contrôlé de qualité ;
- Informer les parties prenantes sur les enjeux liés à la prévention des déchets, sur le dispositif de collecte et de recyclage et sur les performances de la filière ;
- S'appuyer sur les acteurs de proximité et sur l'économie locale, sociale et solidaire pour développer un outil industriel pérenne.

ECOLOGIC

15 bis, avenue du centre

78280 Guyancourt

Tél. : 0 825 825 732

Fax : 01 30 57 79 10

www.ecologic-france.com

écomobilier

Qui est Eco-mobilier ?

Eco-mobilier, éco-organisme à but non lucratif, agréé par l'Etat, a pour vocation de réduire l'impact environnemental des Eléments d'Ameublement en fin de vie en offrant une seconde vie au mobilier usagé au travers du réemploi, du recyclage ou de la valorisation sous forme d'énergie. Réagréé pour 6 ans (2018-2023), Eco-mobilier vise désormais le ZERO enfouissement des Déchets d'Eléments d'Ameublements à horizon 2023.

Les missions d'Eco-mobilier

Depuis 2013, Eco-mobilier, dont l'unique source de revenu est l'éco-participation ajoutée aux prix des meubles neufs, organise la collecte, le tri, le recyclage et la valorisation des meubles et matelas usagés, en partenariat avec les collectivités territoriales, les associations de l'Economie Sociale et Solidaire (Emmaüs et le Réseau des Ressourceries), les professionnels de l'ameublement et les opérateurs du traitement des déchets. La filière s'est par ailleurs élargie à la gestion des couettes et oreillers à partir de 2018.

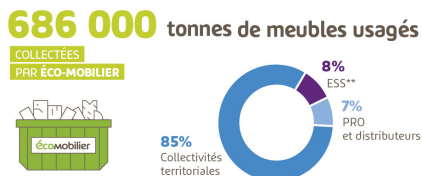
Eco-mobilier encourage toutes les démarches innovantes visant à faire du mobilier usagé des ressources pour demain. Eco-mobilier soutient et accompagne les démarches d'éco-conception des entreprises du mobilier et finance la recherche et le développement de nouveaux débouchés pour les matières issues des meubles, matelas, couettes et oreillers usagés.

Les performances du schéma opérationnel

Au démarrage de la filière opérationnelle en 2013, plus de la moitié des meubles usagés étaient enfouis et seuls 23 % d'entre eux étaient recyclés. Depuis, Eco-mobilier a collecté près de 2 millions de tonnes de meubles usagés, recyclés à plus de 50 % et valorisés à plus de 90 %.

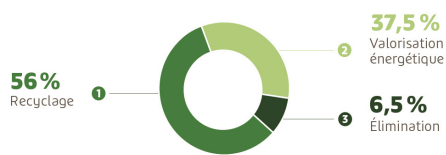
Les chiffres clés (estimation 2018)

TONNAGE COLLECTÉ OPÉRATIONNELLEMENT*



** Structures de l'Economie Sociale et Solidaire (Emmaüs et le réseau des Ressourceries)

PERFORMANCE DE RECYCLAGE ET DE VALORISATION*



* Performance relative au tonnage traité opérationnellement par Eco-mobilier

* Estimation 2018

Aujourd'hui Eco-mobilier continue à mobiliser tous ses partenaires pour viser ensemble la fin de l'enfouissement des meubles usagés d'ici 2023.

Eco-mobilier

50 avenue Daumesnil 75012 Paris

Contactez-nous au 0811 69 68 70

(service 0,05 €/appel + prix appel)

En savoir plus www.eco-mobilier.fr



ESR regroupe les activités de collecte, de dépollution et de recyclage d'Eco-systèmes pour les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) ménager, et de Récyllum pour les DEEE professionnels, les lampes et les petits extincteurs.



Depuis le 1^{er} janvier 2018, les agréments d'Eco-systèmes et Récyllum sont transférés à ESR, qui devient désormais un éco-organisme à but non-lucratif, agréé par les pouvoirs publics pour la collecte, la dépollution et le recyclage :

- Des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ménagers,
- Des lampes,
- Des DEEE professionnels des catégories 1, 2, 5, 6, 8, 9 et 10,
- Des petits extincteurs.

Les acteurs de la filière DEEE sont nombreux, et les interlocuteurs d'ESR très variés. Fabricants, distributeurs grand public et professionnels, collectivités territoriales, gestionnaires de déchets, réseaux solidaires, prestataires logistiques et de traitement, mais aussi tous les utilisateurs - professionnels et grand public - d'équipements électriques, de lampes et de petits extincteurs ... Tel un chef d'orchestre, il revient à l'éco-organisme ESR d'organiser, de coordonner et d'animer tous ces intervenants.

Via sa mission d'intérêt général, ESR a cinq grandes missions :

- D'informer le grand public et les professionnels, sur les solutions de collecte existante et la qualité du recyclage.
- De s'engager en faveur de l'économie sociale et solidaire, les appareils en état de marche sont réemployés ou réutilisés par les réseaux solidaires comme Emmaüs ou Envie.
- De développer des solutions de collecte adaptées au grand public et aux professionnels pour répondre à leurs problématiques.
- D'organiser et de contrôler la collecte, la dépollution et le traitement des déchets en France.
- D'accompagner les fabricants dans la réduction de l'impact environnemental des produits qu'ils mettent en marché.

Chiffres clés

- Un réseau national de point de collecte présents chez nos partenaires : distributeurs, collectivités territoriales et réseaux solidaires (Emmaüs et Envie) :
 - Plus de 12 000 points de collecte pour les DEEE ménagers
 - Près de 20 000 points de collecte pour les lampes
- En 2017, Eco-systèmes et Récyllum ont collecté :
 - 533 640 tonnes de DEEE ménager
 - 4933 tonnes de lampes
 - 17 921 tonnes de DEEE professionnels
 - 98 tonnes de petits extincteurs

www.es-r.fr

www.eco-systemes.fr

www.recyllum.com



GARANTIR LA SECONDE VIE DES PRODUITS

0 800 000 620

Service & appel
gratuits

Éco-organisme agréé depuis 2013, Valdelia est né en 2011 de l'association d'industriels pour organiser la **filère du recyclage des DEA détenus par les professionnels**, déchets d'éléments d'ameublement professionnels. À but non lucratif, Valdelia incarne la réponse à la réglementation du Grenelle 2 de l'environnement de 2010, et plus particulièrement du décret du 6 janvier 2012 qui impose aux fabricants et distributeurs d'assurer la prise en charge de la collecte et du traitement de leurs DEA Pro en fin de vie.

Financée par l'éco-contribution affichée sur le prix de vente de tout mobilier professionnel, **la filière Valdelia propose un service à très forte valeur ajoutée garantissant la traçabilité des mobiliers en fin de vie**. De professionnels à professionnels, sur l'ensemble du territoire (y compris les DRM-COM), c'est autour d'un solide réseau de prestataires et de partenaires que Valdelia mutualise non seulement ses solutions opérationnelles de collecte et de traitement, mais organise aussi la seconde vie des mobiliers usagés.

Avec le renouvellement de son agrément sur 2018-2023, Valdelia porte une nouvelle promesse et un nouvel engagement. Guidé par « un esprit de service », il tend à devenir le gestionnaire de la seconde vie de tous les mobiliers professionnels. Autrement dit, à faire du meuble professionnel un modèle dans la création d'une boucle circulaire vertueuse. En lien avec tous les acteurs de son écosystème – adhérents, entreprises détenteurs de mobiliers et entreprises partenaires de l'économie sociale et solidaire - Valdelia déploie une stratégie d'action et d'innovation qui vise à faire des objets en fin de vie les ressources de demain.



La filière en chiffres

- 136 entreprises de l'économie sociale et solidaire œuvrent pour donner une seconde vie aux matières brutes ou aux produits en bon état d'utilisation
- 55 collecteurs couvrent 313 bassins de collecte
- 53 centres de traitement transforment la matière en une nouvelle matière destinée à rejoindre les chaînes de fabrication de produits neufs
- 1 420 entreprises, tous secteurs d'activité, sont adhérents et engagés dans la filière pour la seconde vie des mobiliers professionnels.

Valdelia

0 800 000 620 - service & appel gratuits

www.valdelia.org



COREPILE, UN PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DES COLLECTIVITÉS.

L'une des missions de Corepile consiste à sensibiliser le consommateur, acteur clé du réseau de collecte. **Corepile s'appuie sur un slogan fort** pour motiver le citoyen à rapporter ses piles et petites batteries : **“Recycler ses piles c'est facile et c'est utile”**.

Les collectivités locales ont un rôle primordial à jouer dans la communication de par leurs liens directs avec les usagers, consommateurs de piles et petites batteries.

Corepile propose une « boîte à outils » et un soutien à la communication permettant de diffuser de l'information sur la filière tant sur les temps forts Corepile que sur d'autres moments de l'année !

Deux temps forts

- 1. Le Printemps** : À l'occasion du grand nettoyage de printemps, Corepile propose de partir à la chasse aux piles dans les foyers. Une manière simple et ludique de vider les tiroirs dans une période propice au rangement.
- 2. La Semaine Européenne du Recyclage des Piles** : La semaine autour du 9 septembre a été retenue pour rappeler l'importance du recyclage des piles et petites batteries par l'ensemble des éco-organismes piles européens. Corepile propose à cette occasion des outils de communication dédiés et incite tout son réseau à se mobiliser afin de créer un réel mouvement autour du recyclage des piles. Des cafés-collectes sont organisés en déchetterie ou dans les bâtiments administratifs, des concours de collecte en école ou encore une distribution de cubes à piles.



Plus de 850 collectivités font confiance à Corepile.

Corepile

www.corepile.fr



QUI EST DASTRI ?

Éco-organisme à vocation sanitaire unique en Europe et dans le monde, il est financé à 100% par les industries de santé. DASTRI met à disposition de deux catégories de bénéficiaires, **patients en auto-traitement et utilisateurs d'autotests de diagnostic des maladies infectieuses transmissibles**, une solution de proximité simple et sécurisée pour l'élimination des déchets perforants qui représentent un risque pour la collectivité.

DASTRI inscrit son action en partenariat avec les acteurs de santé et les acteurs institutionnels dans une logique de réduction des impacts environnementaux.

L'ACTIVITÉ DE L'ÉCO-ORGANISME S'ARTICULE AUTOUR DE 3 MISSIONS PRINCIPALES

1. L'approvisionnement de toutes les pharmacies (22 000) en contenants spécifiques appelés « boîtes à aiguilles », distribués gratuitement aux patients en auto-traitement et aux utilisateurs d'autotests*.
2. La collecte et l'élimination sécurisée de ces boîtes grâce à un réseau de plus de 18 000 points de collecte (majoritairement des pharmacies).
3. L'information, la communication et la sensibilisation de l'ensemble des acteurs de la filière.



DASTRI

www.dastri.fr



L'éco-organisme du textile · du linge · de la chaussure

Eco TLC est l'éco-organisme de la filière des Textiles d'habillement, Linge de maison et Chaussures (TLC).

C'est une entreprise privée, à but non-lucratif agréée par les pouvoirs publics français, dont l'objectif est de tendre vers 100% de valorisation des TLC usagés et d'accompagner l'industrie vers une économie plus circulaire.



Les chiffres clés :

- **2,6 milliards de Textiles d'habillement, Linge de maison et Chaussures (TLC)** sont mis sur le marché tous les ans, représentant un volume évalué à **624 000 tonnes**.
- En 2017, **3,4 kg de TLC** par habitant ont été collectés, soit près de **36% du gisement potentiel**.
- **99,7% des TLC triés sont valorisés**, dont 58,5% sont réutilisés en l'état, 41,2% sont recyclés ou valorisés (9,7% en chiffons, 22,4% en effilochage, 8,4% transformés en Combustibles Solides de Récupération et 0,7% éliminé avec valorisation énergétique). **Seul 0,3% n'est pas valorisé !**

Les bons réflexes !

Tous les textiles et chaussures même usés peuvent avoir une deuxième vie.

Il suffit de les rapporter (quel que soit leur état, à condition d'être propres et secs, fermés dans des sacs de 30 l, les chaussures doivent être attachées par paire) dans l'un des 44 000 points d'apport volontaire identifiés par le logo repère de la filière. Il y en a forcément un près de chez vous ! Pour le connaître, rendez-vous sur : www.lafibredutri.fr



Eco TLC

www.ecotlc.fr

screlec

ensemble vers une économie circulaire

Screlec est un éco-organisme à but non lucratif agréé par les pouvoirs publics depuis 20 ans pour la prise en charge de la fin de vie des piles et batteries usagées. Batri-box est la solution opérationnelle de collecte et de recyclage de Screlec pour cette filière. En 2018, plus de 5 000 tonnes de ces déchets ont été collectées et 100% ont été recyclées.

Screlec contribue au développement d'une économie circulaire sur l'ensemble du territoire métropolitain ainsi que dans les DROM-COM. L'éco-organisme fournit ainsi des matières recyclées à l'industrie française et encourage l'éco-conception auprès de ses 800 adhérents.

Le principal défi de l'économie circulaire étant la mobilisation de toutes les parties prenantes, Screlec s'emploie également à sensibiliser le grand public comme les professionnels à la collecte sélective, avec la mise en place d'opérations événementielles telles que Piles solidaires.

Depuis le 15 août 2018, Screlec est également agréé sur la filière de recyclage des Cartouches d'impression professionnelles, proposant ainsi son expertise à l'ensemble des fabricants, importateurs, distributeurs et remanufactureurs de ce type de produits. Colorbox est la solution opérationnelle de collecte et de recyclage de Screlec sur cette filière.



Screlec

52 boulevard du Montparnasse 75015 Paris

www.screlec.fr



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for writing notes or answers.

AVEC LE SOUTIEN DE :



ISBN : 978-2-9561685-1-5



30 € TTC
France



011064