

Que nous disent les usagers du SICTOM
"Entre Monts et Vallées"
via l'enquête relative à la collecte
des ordures ménagères sur la commune de
Saint-Agrève ?

Enquête réalisée sur le mois d'août 2013

Jean-Hugues CARREL-BILLARD

Médiateur

Préambule :

Tout d'abord, je remercie la secrétaire Mademoiselle AROT Margaux pour le travail de saisie qu'elle a réalisé dans les délais impartis.

Ce rapport a pour unique ambition de faire une synthèse des enseignements que l'on peut tirer du dépouillement des réponses obtenues afin de faciliter la mise en place d'une politique de déploiement du service de collecte des ordures ménagères qui corresponde le mieux possible aux attentes des usagers lorsque celles-ci convergent vers une certaine unanimité.

Sommaire

1	RAPPEL DU CONTEXTE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE	4
2	MÉTHODE EMPLOYÉE POUR LE DÉPOUILLEMENT STATISTIQUE	5
3	L'AUDIENCE DE L'ENQUÊTE.....	6
4	QUELS MOYENS DE COLLECTE SOUHAITENT LES USAGERS.....	10
4.1.1	Analyse détaillée des réponses à la question Q3 - "Type de poubelle souhaitée"	10
4.1.1.1	Que veulent les usagers sans distinction des lieux d'habitation ?	10
4.1.1.2	Les caractéristiques des poubelles individuelles souhaitées.....	11
4.1.1.3	Vérification de la corrélation entre poubelles sans clé et la capacité à l'entreposer chez soi .	11
4.1.1.4	Vérification de la corrélation la demande d'un bac collectif et la faculté de stocker chez soi une poubelle individuelle	11
4.1.2	Où résident les usagers qui veulent des conteneurs collectifs ?	12
4.1.2.1	Selon le type de résidence (appartement ou maison individuelle) ?	12
4.1.2.2	Selon les adresses communiquées	12
4.1.2.3	Selon les quartiers ou hameaux (informations retraitées).....	12
5	QUE VEULENT VOIR AMÉLIORER LES USAGERS EN TERME DE SERVICES COMPLÉMENTAIRES ?	17
5.1.1	Le niveau de satisfaction des usagers sur le système global de collecte des déchets	17
5.1.2	Globalement quelles sont les grandes priorités ?	19
5.1.3	Les priorités par quartiers ou hameaux	23
5.1.3.1	Les priorités pour les Eco Points.....	23
5.1.3.2	La priorité pour le compostage	25
6	LES SUITES POSSIBLES À DONNER.....	27
6.1	Les recherches d'informations manquantes dans certains questionnaires	27
6.2	Les recherches de réponses à d'éventuels questionnements complémentaires	27
6.3	Le processus pour passer à la livraison effective des poubelles individuelles	27
6.4	Le processus pour confirmer le choix des conteneurs collectifs à accès contrôlés	27
6.5	La réalisation du document consensuel de la Commission de Concertation évoqué dans le compte rendu du 28/08/2013.....	28
6.6	La participation d'une délégation de la Commission de Concertation à la réunion du Conseil Syndical du SICTOM	28
7	CONCLUSIONS.....	29

1 Rappel du contexte de l'enquête publique

Pour connaître l'avis des usagers concernant le système de collecte des ordures ménagères, la commission de concertation a décidé de recourir à une enquête publique. Celle-ci a été annoncée par voie de presse, par affichage public et enfin lors d'une réunion d'information publique qui s'est tenue à la salle polyvalente de Saint-Agrève le mardi 16 juillet dernier.

Les informations données au cours de cette réunion (positionnement des conteneurs collectifs envisagés par ex.) ont pu introduire un biais dans l'enquête, ce dont il faudra tenir compte.

Cette enquête a été conduite pendant tout le mois d'août. Trois permanences publiques ont été tenues à la mairie de Saint-Agrève les Lundi : 29 juillet, 5 août et 12 août.

La Commission de concertation attend de cette enquête des éléments crédibles pour orienter le choix des moyens de collecte des ordures ménagères, et aussi améliorer le système dans son ensemble.

2 Méthode employée pour le dépouillement statistique

La méthode qui a été employée pour le dépouillement statistique est globalement la suivante.

- a) Trier les données par grands axes d'analyse,
- b) Affiner l'analyse en fonction des questions qui se posent à la lecture des résultats,
- c) Vérifier l'analyse que l'on peut faire des résultats obtenus par la corrélation entre plusieurs critères significatifs.

La démarche s'apparente à celle des enquêtes classiques.

Je me suis limité aux questionnaires renseignés et pour lesquels les réponses étaient complètes et cohérentes. Les questionnaires pour lesquels certaines réponses manquaient, ont été tout simplement ignorés.

Lorsque j'ai fait du traitement de données (qualitatif) la base initiale saisie par la secrétaire est restée intacte. Il est toujours loisible de vérifier les résultats présentés avec les données de base qui ont été agrégées pour les obtenir.

3 L'audience de l'enquête

Nous avons reçus 301 questionnaires (sans compter les retardataires...il y en aurait une dizaine...à vérifier)

Si l'on considère qu'un questionnaire a été émis par logement : **le taux de participation à cette enquête s'élève autour des 17 %.**

En effet, l'INSEE recense pour 2009 le nombre de 1761 logements (dernière publication disponible)

Nombre de N° Q	Durée d'occupation du logement				
Type du Logement	A l'année	En période de vacances	(vide)	Total général	%
Appartement	46	8	2	56	19%
Maison individuelle	142	80	11	233	77%
(vide)	4	1	7	12	4%
Total général	192	89	20	301	100%
%	64%	30%	7%	100%	

Si nous considérons qu' une occupation à l'année correspond à une habitation principale et qu'une occupation estivale est celle d'une habitation secondaire, alors **le poids respectifs des réponses correspondent aux statistiques de l'INSEE** qui précise que :

La part des résidences principales, est de % 62,2 %,

La part des résidences secondaires (y compris les logements occasionnels) est de 27,6 %,

La part des logements vacants en 2009, est de % 10,2

Alors que les réponses obtenues sont respectivement de 64 % et de 30 %

La part des ménages propriétaires de leur résidence principale sur Saint-Agrève est de 66,6%

Le trajet des tournées et les lieux d'habitation

A la question n° 1 "Actuellement, le véhicule de collecte des ordures ménagères passe t-il devant chez-vous" ?

La réponse est Oui à la hauteur de 53,5 %, comme le montre le tableau ci-dessous :

Nombre de N° Q		
Q1	Total	%
Non	126	41,9%
Oui	161	53,5%
(vide)	14	4,7%
Total général	301	100,0%

Nota¹ : La ligne "vide" du tableau ci-dessus signifie que certains usagers n'ont pas répondu à cette question. Dans ce cas, ils sont 14 à ne pas y avoir répondu.

¹ Cette remarque est valable pour les autres tableaux de ce présent rapport

Qu'en est-il selon le type de logement occupé par les répondants ?

Nombre de N° Q		Type du Logement			Total général	%
Q1		Appartement	Maison individuelle	(vide)		
Non		19	104	3	126	41,9%
Oui		34	123	4	161	53,5%
(vide)		3	6	5	14	4,7%
Total général		56	233	12	301	100,0%
%		18,6%	77,4%	4,0%	100,0%	
Non		34%	45%			
Oui		61%	53%			
(vide)		5%	3%			
		100%	100%			

Les répondants vivant en appartement disent à 61 % que le véhicule de collecte passe devant chez eux, pour 53 % de ceux qui résident en maison individuelle.

A la question n° 2 "Pouvez-vous stocker un bac individuel entre chaque collecte ?

La réponse est Oui seulement à la hauteur de **37 %**, comme le montre le tableau ci-dessous :

		Q2 - Pouvez-vous stocker un bac individuel entre chaque collecte ?					
Nombre de N° Q		Q2					
Q1	Q1 P ou	Non	Oui	(vide)	Total général	% Global	
Le camion de collecte passet-il devant chez vous ?	Non	A pied	66	25	3	94	41,9%
		En voiture	20	8	4	32	
	Total Non		86	33	7	126	
	Oui	A pied	25	13	3	41	53,5%
		(vide)	39	65	16	120	
	Total Oui		64	78	19	161	
	(vide)	A pied	2	1	3	6	4,7%
		En voiture	1			1	
		(vide)			7	7	
	Total (vide)		3	1	10	14	
	Total général		153	112	36	301	100,0%
	% Global		50,8%	37,2%	12,0%	100,0%	

Ce qui veut dire que plus **de la moitié (50,8 %)** des répondants disent ne pas pouvoir stocker leur poubelle individuelle entre chaque collecte.

Ceci peut surprendre.

Mais analysons un peu plus en détail les données du tableau ci-dessus :

1^{er} commentaire :

66 réponses négatives proviennent d'usagers pour lesquels le camion de collecte ne passe pas devant chez eux, mais qui déposent leur sac poubelle à pied. Ce qui veut dire qu'ils n'envisagent pas possible de trainer leur poubelle individuelle sur le lieu de collecte puis de la ramener chez eux après le ramassage.

2^{ème} commentaire :

25 réponses négatives viennent d'usagers pour lesquels le camion de collecte passe devant chez eux et 39 qui ne donnent pas plus de précision.

Il y a d'autres pistes à creuser.

Tout d'abord, nous pouvons objecter que les habitants qui sont d'accord pour les poubelles individuelles et qui n'ont pas de soucis majeurs de stockage n'ont pas répondu à cette enquête. Ce qui biaise les résultats.

Mais ceci est une opinion et non une analyse.

Aussi nous allons nous pencher plus précisément, ci-après, sur les usagers ayant répondu non. N'y a-t-il pas une réponse politique au fait qu'ils refusent simplement les poubelles individuelles ? Nous allons essayer d'avoir des réponses statistiques, sachant que la réponse au cas par cas est de questionner la base informatique pour étudier chaque réponse négative en se reportant ensuite sur une carte d'état major pour mieux comprendre chaque réponse.

Nous allons poursuivre notre questionnement.

Question : Y a t-il une explication par le type de logement ?

Comme le montre le tableau ci-dessous, **23 %** des réponses négatives proviennent d'usagers résidant en immeuble et **75 %** en maison individuelle.

Nombre de N° Q	Type du Logement			Total général
Q2	Appartement	Maison individuelle	(vide)	
Non	35	115	3	153
Total général	35	115	3	153
%	23%	75%	2%	100%

Question : Y a t-il une explication via la durée d'occupation du logement ?

Ce tableau croise les réponses négatives selon deux critères : La durée d'occupation et le type de logement

Q2	Type du Logement			Total général	%
Q2	Appartement	Maison individuelle	(vide)		
Non	35	115	3	153	
Nombre de N° Q	Type du Logement				
Durée d'occupation du loc	Appartement	Maison individuelle	(vide)	Total général	%
A l'année	27	58	1	86	56,2%
En période de vacances	6	52	1	59	38,6%
(vide)	2	5	1	8	5,2%
Total général	35	115	3	153	100,0%
A l'année	77,1%	50,4%	33,3%		
En période de vacances	17,1%	45,2%	33,3%		
(vide)	5,7%	4,3%	33,3%		
	100,0%	100,0%	100,0%		

Il nous montre tout d'abord que **77 %** des réponses négatives proviennent d'habitants en immeuble et qui y résident à l'année. Cette information est cohérente puisque les résidents secondaires habitent surtout en maison individuelle.

Par contre, plus de **50 % (50,4 %)** habitent une maison individuelle à l'année, tandis que **45 %** y habitent seulement en vacances.

Est-ce à dire que seule la situation géographique du terrain explique cela, je ne peux y répondre par la seule statistique.

Commentaire général à ce stade de l'étude :

Ceci montre bien la nécessité de mettre dans des lieux choisis des conteneurs collectifs à accès contrôlés ou des lieux de regroupements pour adapter le système de collecte à la réalité du terrain.

4 Quels moyens de collecte souhaitent les usagers

Nous allons dans ce chapitre traiter le cœur du sujet de l'étude.

Poubelles individuelles à clé ou sans clé, de quelle capacité ? Conteneurs collectifs à accès contrôlés ?

Dans un premier temps nous allons donner la synthèse des résultats (cf. les chapitres 4.1.1)

Puis, nous chercherons à analyser les demandes de conteneurs collectifs tels que les lieux géographiques par exemple (cf. le chapitre 4.1.2).

4.1.1 Analyse détaillée des réponses à la question Q3 - "Type de poubelle souhaitée"

Pour faire cette analyse détaillée, nous aborderons successivement:

- a) Les souhaits des répondants sans distinction des lieux d'habitation,
- b) Les caractéristiques des poubelles individuelles demandées,
- c) La vérification d'une corrélation entre la nécessité d'une serrure et la capacité à la stocker chez soi.

4.1.1.1 Que veulent les usagers sans distinction des lieux d'habitation ?

Comme le montre le tableau ci-dessous, 36% des répondants souhaitent un poubelle individuelle contre 60 % un conteneur collectif.

Souhaits	Nombre	%
Poubelles individuelles	107	36%
Conteneurs collectifs	181	60%
Pas précisé	13	4%
	301	100%

Comme je l'ai déjà dit ci-avant, il se peut que ce taux très important des demandes de conteneurs collectifs soit lié au fait que ces personnes ont été plus motivées à répondre à l'enquête que les personnes pour lesquelles cela ne posait aucun problème.

4.1.1.2 Les caractéristiques des poubelles individuelles souhaitées

Quelles sont les caractéristiques des poubelles individuelles souhaitées par les répondants ?

Le tableau ci-dessous mentionne les capacités volumétriques des poubelles dans l'ordre décroissant du nombre de demandes.

Nombre de N° Q	Q3 avec ou sans clé			Total général	%
Q3	Avec Clé	Sans Clé	(vide)		
140 Litres	30	16	2	48	45%
80 Litres	16	11		27	25%
180 Litres	14	10	1	25	23%
240 Litres	3	3	1	7	7%
Total général	63	40	4	107	100%
%	59%	37%	4%	100%	

Il montre que :

107 poubelles individuelles ont été souhaitées dont 59 % avec clés. Ce qui corrobore bien le fait que les usagers ne peuvent ou veulent stocker les poubelles chez eux entre deux ramassages.

4.1.1.3 Vérification de la corrélation entre poubelles sans clé et la capacité à l'entreposer chez soi

Nombre de N° Q	Q3 avec ou sans clé		Total général
Q2	Avec Clé	Sans Clé	
Non	11		11
Oui	50	36	86
Total général	61	36	97

Il n'y a pas de corrélation entre le fait de pouvoir stocker ou non sa poubelle chez soi et le fait de la vouloir avec serrure. Le ressort de ce choix est tout autre.

4.1.1.4 Vérification de la corrélation la demande d'un bac collectif et la faculté de stocker chez soi une poubelle individuelle

Le taux des habitants qui souhaitent utiliser un conteneur collectif par rapport à ceux qui ont déclaré ne pouvoir stocker une poubelle individuelle entre deux collectes est de 77,3 %.

Nombre de N° Q	Q2			Total général
Q3	Non	Oui	(vide)	
Non je ne veux pas de bac individuel	140	15	26	181
Total général	140	15	26	181
%	77,3%	8,3%	14,4%	100,0%

Ceux qui pouvaient néanmoins stocker une poubelle individuelle et qui souhaitent malgré tout utiliser un conteneur collectif représentent 8,3 % des répondants.

Il y a donc une corrélation très forte.

4.1.2 Où résident les usagers qui veulent des conteneurs collectifs ?

A des fins opérationnelles, il est intéressant voire souhaitable de se poser quelques questions :

- Le type de résidence intervient-il dans le processus de choix ?
- Où sont situées les résidences des demandeurs ?
- Y a-t-il des regroupements et des points de concentrations des demandes des conteneurs collectifs à accès contrôlés ?

C'est ce que nous allons découvrir ensemble dans les paragraphes qui suivent.

4.1.2.1 Selon le type de résidence (appartement ou maison individuelle) ?

Les usagers qui souhaitent un conteneur collectif à accès contrôlé résident-ils en appartement ou en maison individuelle.

Sur les 181 demandes de conteneur collectif, 138 sont émises par des habitants de maison individuelle, et 38 par des habitants en appartement.

L'analyse complémentaire en se référant à la caractéristique de l'habitat des répondants (de couleur bleue) montre qu'en fait,

68 % des habitants résidant en appartement et 59 % des habitants en maison individuelle, sont demandeurs de conteneur collectif.

Nombre de N° Q	Type du Logement			
Q3	Appartement	Maison individuelle	(vide)	Total général
Non je ne veux pas de bac individuel	38	138	5	181
Total général	38	138	5	181
%	21,0%	76,2%	2,8%	100,0%
<i>Base du panel habitat</i>	<i>56</i>	<i>233</i>	<i>12</i>	<i>301</i>
<i>% de refus / à la base du panel</i>	<i>68%</i>	<i>59%</i>	<i>42%</i>	<i>60%</i>

4.1.2.2 Selon les adresses communiquées

Pour vérifier l'analyse par quartier qui figure dans le prochain paragraphe, il sera utile de regarder chaque ligne adresse pour se faire une idée précise des localisations. Pour ce faire, le fichier EXCEL de traitement statistique sera remis à la secrétaire de la mairie de Saint-Agrève ou au SICTOM pour que, si doute il y a, les moyens de la vérification soient accessibles.

Pour ne pas alourdir inutilement ce rapport, le tableau des adresses n'y sera pas inclus.

4.1.2.3 Selon les quartiers ou hameaux (informations retraitées)

Pour que la localisation des sites demandeurs de bac collectif à accès contrôlés soit plus facile, j'ai affecté pour chaque ligne adresse écrite en langage naturel, un nom de quartier ou de hameau unique. Ceci afin d'avoir des regroupements informatiques fiables.

Où sont situés les demandeurs de bac collectif ?

Voir le tableau de la page suivante qui est établi dans l'ordre décroissant du nombre de demandes.

Nombre de N° Q	Q3
Quartier ST-A	Non je ne veux pas de bac individuel
Montgardy	19
Bois Lacour	16
Les Chalayes	11
Le Pont	10
Sénéclause	8
Place de la République	6
Pont de Mounier	6
Laulagner	5
Montée des Sports	5
Place Saint Hubert	4
Rue du Docteur Tourasse	4
Le Pouzat	4
Eyrieux	3
Chantoisel	3
Rue de l'Eglise	3
La Haute Ville	3
HLM la Prairie	3
Freycenet	3
Le Pontet	3
La Voute	3
Montée du Chiniac	3
Rue du Petit Paris	3
Rue Jacques Dondoux	3
Chavagnac	3
Avenue des Cévennes	3
Route de Chomette	2
Fontbonne	2
HLM Près de la Ville	2
Les Sapins	2
Résidence du Lac	2
Lichessol	2
Les Allées	2
Croix de Ribes	2
Rascles	2
La Batterie	1
Place de Verdun	1
Rue du Docteur Maisonneuve	1
La Cabanette	1
Rue Pierre de Ronsard	1
Chemin des Grisards	1
Rue des Ecoles	1
Le Moulin	1
Le Tennis	1
Riotord	1
Vallée des Grissards	1
Riou la Selle	1
Salomon	1
La Tulipe	1
Le Stade	1
Les Près de Coussac	1
Les Pins de Rilhac	1
Total général	172

Affinons l'analyse pour voir si il y a unanimité d'opinions dans les quartiers.

Quartier ST-A	Non je ne veux pas de bac individuel	% de non / exprimés / quartier
Montgardy	19	100,0%
Bois Lacour	16	100,0%
Les Chalayes	11	64,7%
Le Pont	10	83,3%
Sénéclause	8	57,1%
Pont de Mounier	6	100,0%
Place de la République	6	85,7%
Montée des Sports	5	100,0%
Laulagner	5	83,3%
Le Pouzat	4	100,0%
Place Saint Hubert	4	100,0%
Rue du Docteur Tourasse	4	57,1%
Eyrieux	3	100,0%
Chavagnac	3	75,0%
La Haute Ville	3	75,0%
Le Pontet	3	75,0%
Rue du Petit Paris	3	75,0%
Rue Jacques Dondoux	3	75,0%
Chantoisel	3	60,0%
Freycenet	3	60,0%
HLM la Prairie	3	60,0%
Montée du Chiniac	3	60,0%
Rue de l'Eglise	3	60,0%
La Voute	3	37,5%
Avenue des Cévennes	3	30,0%
Fontbonne	2	100,0%
HLM Près de la Ville	2	100,0%
Les Allées	2	100,0%
Les Sapins	2	66,7%
Résidence du Lac	2	66,7%
Route de Chomette	2	66,7%
Croix de Ribes	2	50,0%
Lichessol	2	50,0%
Rascles	2	50,0%
La Batterie	1	100,0%
La Tulipe	1	100,0%
Le Tennis	1	100,0%
Les Pins de Rilhac	1	100,0%
Place de Verdun	1	100,0%
Riotord	1	100,0%
Riou la Selle	1	100,0%
Rue des Ecoles	1	100,0%
Rue Pierre de Ronsard	1	100,0%
Salomon	1	100,0%
Vallée des Grissards	1	100,0%
Chemin des Grisards	1	50,0%
La Cabanette	1	50,0%
Rue du Docteur Maisonneuve	1	50,0%
Le Stade	1	25,0%
Le Moulin	1	20,0%
Les Près de Coussac	1	20,0%
Total général	172	

Le tableau précédent montre bien que dans des quartiers, la population est unanime sur la nécessité de disposer de bac collectif, comme par exemple : Montgardy, Bois Lacour, Les Chalayes, Le Pont, etc...

Attention, comme il a été spécifié très fortement lors de la réunion publique, que dans le centre bourg de Saint-Agrève et dans les places principales du village (Place de VERDUN, Place de la REPUBLIQUE) il y aurait des bacs collectifs, peu de personnes ont répondu à l'enquête.

Nous en terminerons ici pour ce qui concerne le choix des moyens de collecte des usagers.

Nous aborderons maintenant dans le chapitre suivant les attentes en terme d'amélioration du service global.

5 Que veulent voir améliorer les usagers en terme de services complémentaires ?

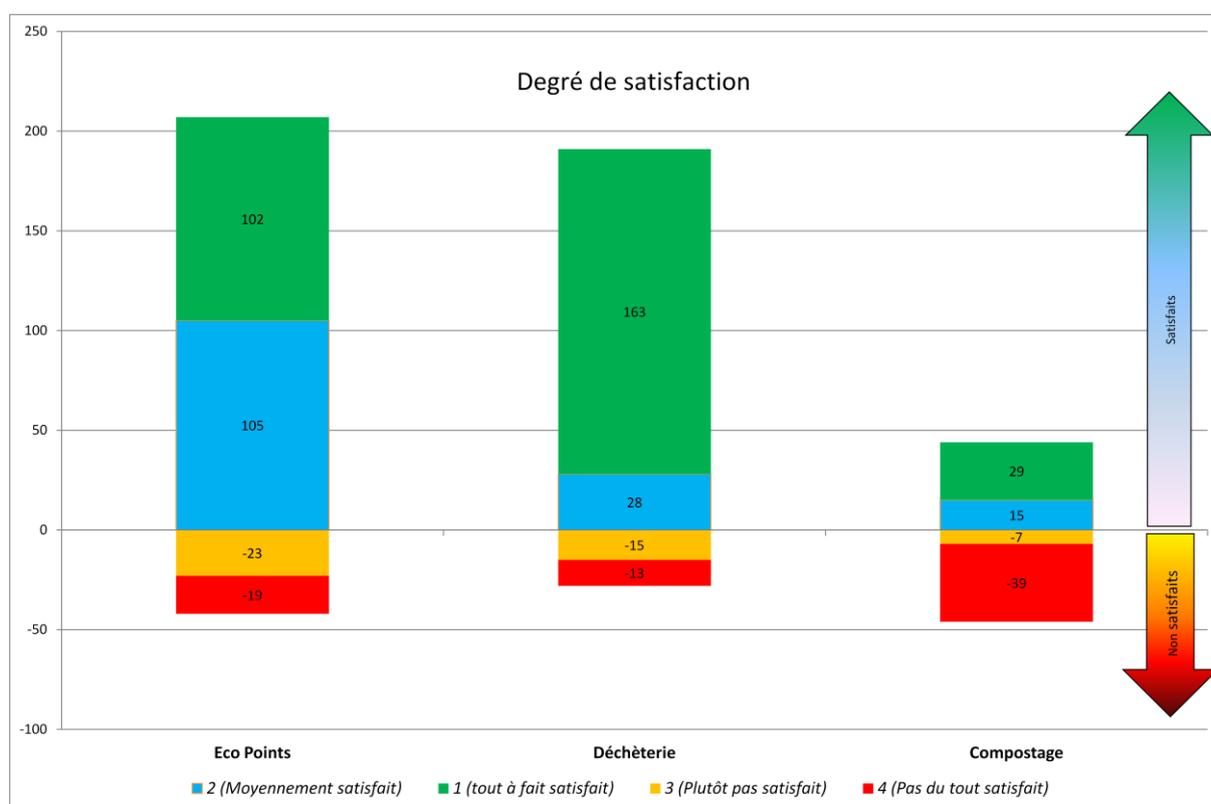
Dans ce chapitre nous aborderons successivement le niveau de satisfaction des usagers, pour les autres vecteurs de collecte (Eco Points, Déchèterie, Compostage), d'une manière globale et aussi par quartier pour voir si des points chauds se distinguent.

Puis nous analyserons les grandes priorités qui émergent de cette enquête, et ensuite par grandes familles de regroupement,

et pour finir les priorités par quartier et/ou hameau.

5.1.1 Le niveau de satisfaction des usagers sur le système global de collecte des déchets

Le baromètre des niveaux de satisfaction est donné dans le graphe ci-dessous.



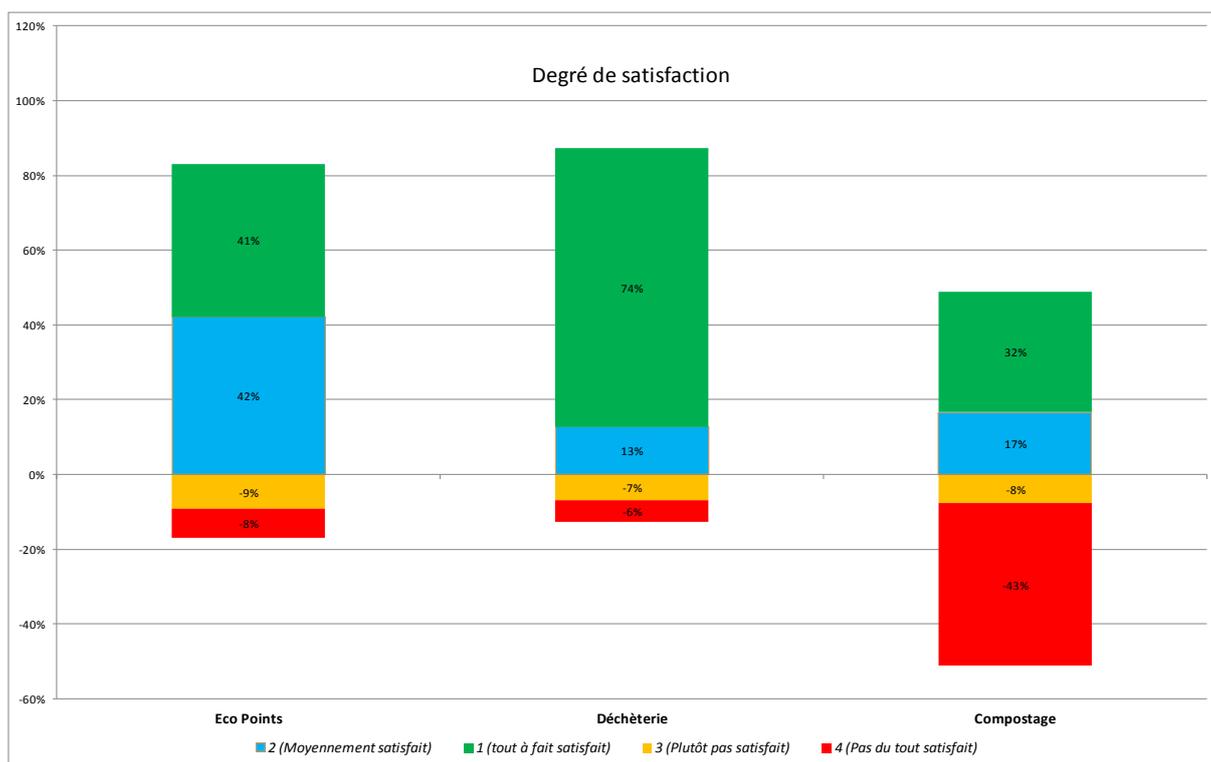
Comment lire le graphique :

- en rouge : ► Pas du tout satisfait
- en orange : ► Plutôt pas satisfait
- en bleu : ► Moyennement satisfait
- en vert : ► Tout à fait satisfait

Le nombre inscrit dans chaque zone donne le nombre d'incrément pour cette valeur d'appréciation.

Les insatisfactions sont en dessous de zéro, les satisfaction sont en dessus de zéro.

Le graphique ci-dessous représente les niveaux de satisfaction en % des opinions exprimées et non plus en valeur comme ci-avant.



Au delà de l'explication de compréhension des graphiques., quels sont les commentaires que l'on peut en faire :

Le service qui recueille le plus haut niveau de satisfaction est celui de la déchèterie, suivi des Eco Points et enfin celui du compostage.

Pour ce dernier, cela est normal car soit l'utilisateur dispose déjà d'un système personnel et il en est fier, donc satisfait, soit ce sont des personnes en attente d'un vrai service communal ou intercommunal.

Si comme nous l'avons vu ci-avant, le service de la déchèterie devance celui des Eco Points, la stratification des niveaux de satisfaction ne sont pas du tous les mêmes. Dans le cas des Eco Points, le nombre des "moyennement satisfait" est > à celui des "tout à fait satisfait", ce qui veut dire sans doute et nous le verrons plus tard qu'il y a de fortes attentes d'amélioration sur les Eco Points.

Dans le cas de la déchèterie, le % d'utilisateurs "tout à fait satisfait" écrase les autres "strats" de satisfaction ou d'insatisfaction. On peut déjà penser que pour la déchèterie les attentes sont moindres.

Pour ce qui est du compostage, il y a plus "d'insatisfait" que de "satisfait". Donc tout reste à faire.

5.1.2 Globalement quelles sont les grandes priorités ?

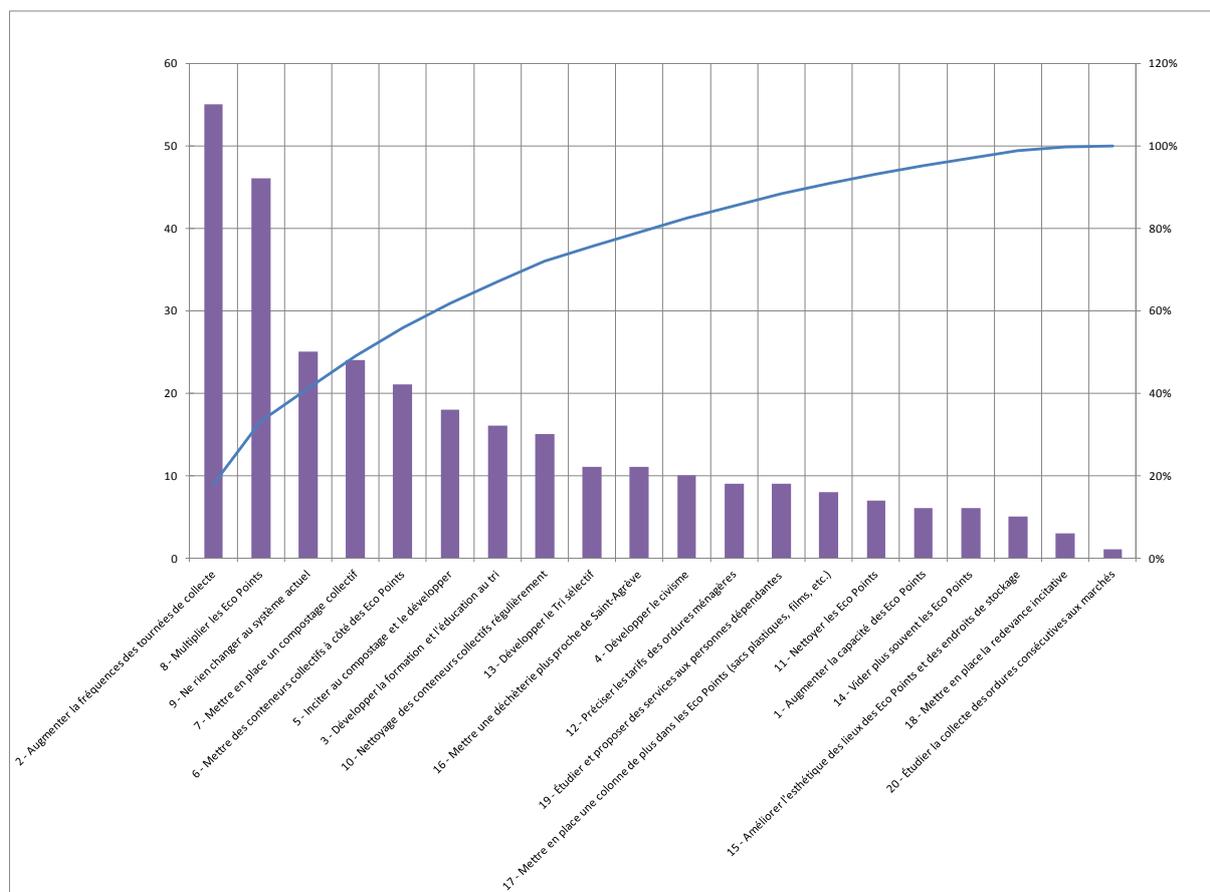
Dans le questionnaire, nous avons posé la question que faut-il améliorer en priorité 1, 2 ou 3.

Les propositions des usagers nous ont permis (La Commission de concertation) d'établir la table des demandes suivantes :

- 1 - Augmenter la capacité des Eco Points
- 2 - Augmenter la fréquences des tournées de collecte
- 3 - Développer la formation et l'éducation au tri
- 4 - Développer le civisme
- 5 - Inciter au compostage et le développer
- 6 - Mettre des conteneurs collectifs à côté des Eco Points
- 7 - Mettre en place un compostage collectif
- 8 - Multiplier les Eco Points
- 9 - Ne rien changer au système actuel
- 10 - Nettoyage des conteneurs collectifs régulièrement
- 11 - Nettoyer les Eco Points
- 12 - Préciser les tarifs des ordures ménagères
- 13 - Développer le Tri sélectif
- 14 - Vider plus souvent les Eco Points
- 15 - Améliorer l'esthétique des lieux des Eco Points et des endroits de stockage
- 16 - Mettre une déchèterie plus proche de Saint-Agrève
- 17 - Mettre en place une colonne de plus dans les Eco Points (sacs plastiques, films, etc.)
- 18 - Mettre en place la redevance incitative
- 19 - Étudier et proposer des services aux personnes dépendantes
- 20 - Étudier la collecte des ordures consécutives aux marchés

Chaque item pouvant se trouver selon les usagers en priorité 1, 2 ou 3.

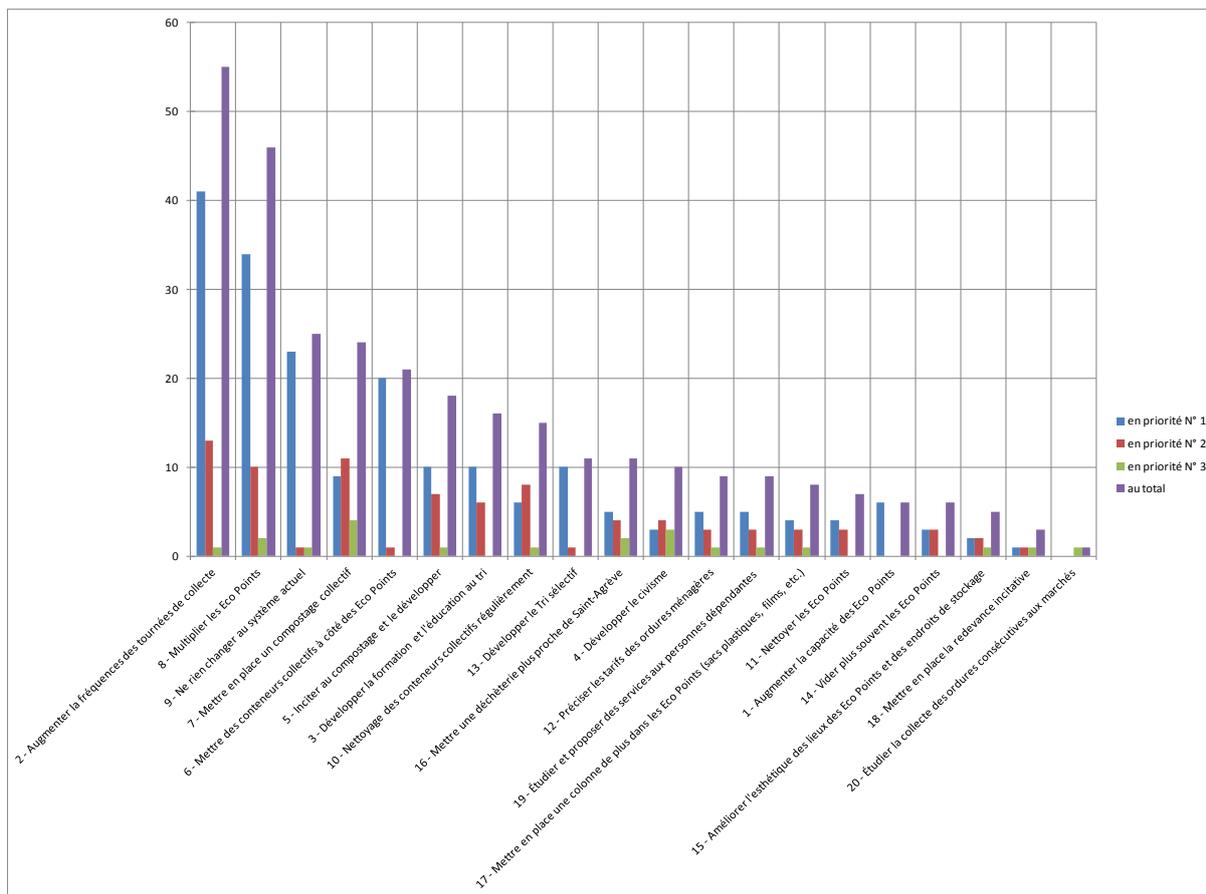
Il ressort de l'analyse statistique, la hiérarchisation des demandes d'améliorations suivantes (tout niveau de priorité confondu) :



Nota : l'axe des y (de gauche) représente le nombre de demandes, l'axe des y (de droite) représente le poids cumulé des demandes en %

Si nous regardons s' il y a des incohérences ou des clivages d'opinions fortes, le graphique ci-dessous montre que à la marge cela n'est pas le cas. En effet, un item peu être donné en priorité n° 1 pour "X" et en priorité n° 2 pour "Y". L'important est que les opinions convergent.

Ce que démontre le graphique de la page suivante :

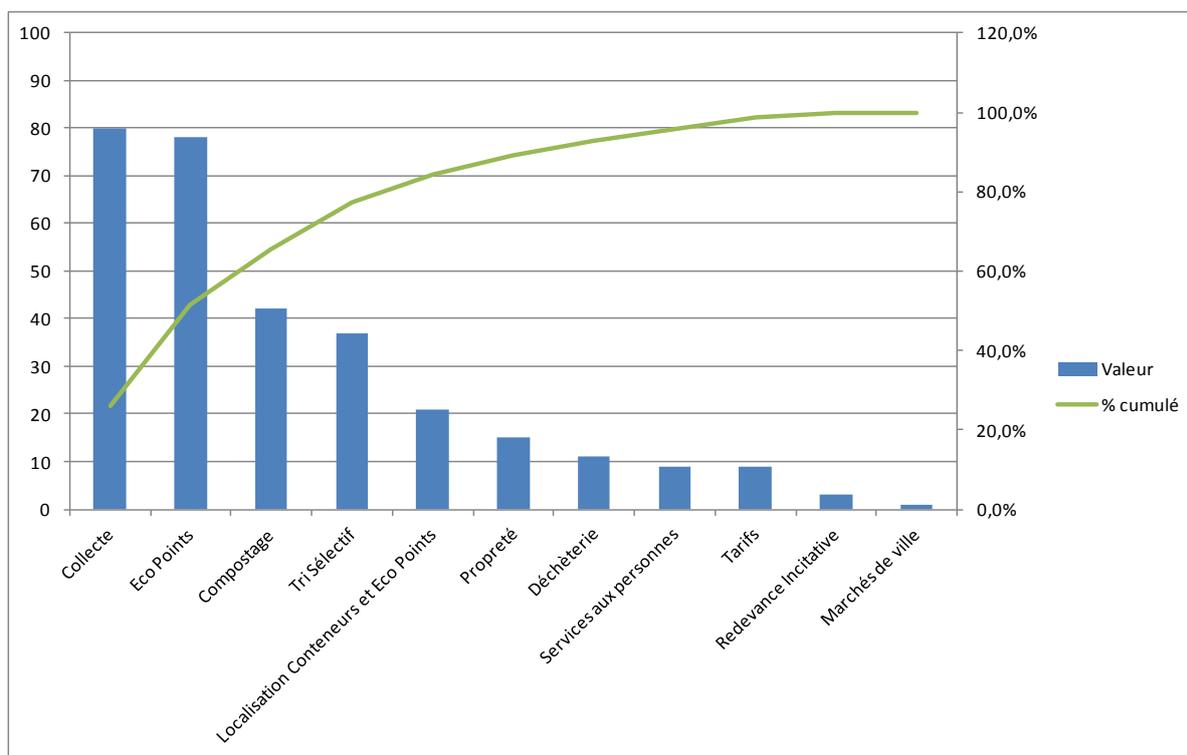


Nota : l'axe des y (de gauche) représente le nombre de demandes, l'axe des y (de droite) représente le poids cumulé des demandes en %

Or les items de la table que nous avons présentée ci-avant est le résultat d'une analyse sémantique de la formulation en langage naturel des usagers, et si nous faisons des regroupements par ce que nous appellerons des "familles" (cf. la table ci-dessous) :

Famille	Cités nombre de fois
Collecte	2 - Augmenter la fréquence des tournées de collecte
Eco Points	8 - Multiplier les Eco Points
Collecte	9 - Ne rien changer au système actuel
Compostage	7 - Mettre en place un compostage collectif
Localisation Conteneurs et Eco Points	6 - Mettre des conteneurs collectifs à côté des Eco Points
Compostage	5 - Inciter au compostage et le développer
Tri Sélectif	3 - Développer la formation et l'éducation au tri
Propreté	10 - Nettoyage des conteneurs collectifs régulièrement
Tri sélectif	13 - Développer le Tri sélectif
Déchèterie	16 - Mettre une déchèterie plus proche de Saint-Agrève
Tri Sélectif	4 - Développer le civisme
Tarifs	12 - Préciser les tarifs des ordures ménagères
Services aux personnes	19 - Étudier et proposer des services aux personnes dépendantes
Eco Points	17 - Mettre en place une colonne de plus dans les Eco Points (sacs plastiques, films, etc.)
Eco Points	11 - Nettoyer les Eco Points
Eco Points	1 - Augmenter la capacité des Eco Points
Eco Points	14 - Vider plus souvent les Eco Points
Eco Points	15 - Améliorer l'esthétique des lieux des Eco Points et des endroits de stockage
Redevance Incitative	18 - Mettre en place la redevance incitative
Marchés de ville	20 - Étudier la collecte des ordures consécutives aux marchés

la hiérarchisation des besoins est la suivante :



Analyse par famille	Valeur	Val cumulée	% cumulé
Collecte	80	80	26,1%
Eco Points	78	158	51,6%
Compostage	42	200	65,4%
Tri Sélectif	37	237	77,5%
Localisation Conteneurs et Eco Points	21	258	84,3%
Propreté	15	273	89,2%
Déchèterie	11	284	92,8%
Services aux personnes	9	293	95,8%
Tarifs	9	302	98,7%
Redevance Incitative	3	305	99,7%
Marchés de ville	1	306	100,0%
Total général	306	306	

Ce qui veut dire que pour les usagers, viennent dans l'ordre des priorités décroissantes :

- a) les problèmes de collecte,
- b) l'amélioration des Eco Points,
- c) Le compostage,
- d) Le problème de l'amélioration du tri sélectif,
- e) la localisation en un même endroit des bacs collectifs et des Eco Points pour minimiser les déplacements mais aussi optimiser les lieux de dépose,
- f) La propreté et l'esthétique du lieu.

Il ne faudrait pas par excès de statistiques stériles, négliger des préoccupations qui aujourd'hui échappent à la conscience collective, mais qui peuvent être des gisements pour le futur (même peut-être plus proche que ce que l'on pense, comme par exemple : les services aux personnes

qui peuvent être une ligne de plus dans le catalogue de l'ADMR, ou des sources de ressources supplémentaires pour les communes comme par exemple la collecte des ordures laissées par "les marchés de ville".

Ou encore l'esthétisme des lieux de collecte "Eco Point" et/ou "Bac collectif à accès contrôlés" qui dans une région à très forte connotation touristique à son importance, même si la population permanente y est peu sensible (au regard des informations qui sont remontées via les questionnaires).

Note personnelle qui n'engage que son auteur : Si un lieu regroupe le bac collectif à accès contrôlés, et un Eco Point et que ce lieu est propre et engageant, cela incite d'avantage à y aller qu'à tout mettre "ailleurs".

5.1.3 Les priorités par quartiers ou hameaux

Cette analyse générale mérite d'être affinée par quartier pour voir (toujours sur le plan opérationnel) si des "urgences" se dégagent de cette écoute des usagers.

C'est pourquoi, nous allons analyser par quartier les demandes prioritaires par grande famille : les Eco Points, la déchèterie et pour finir le compostage.

5.1.3.1 Les priorités pour les Eco Points

Le tableau ci-dessous reflète les opinions des usagers "Plutôt pas satisfait" ou "Pas du tout satisfait" selon les adresses communiquées en langage naturel des répondants.

Nombre de N° Q	Niveau d'insatisfaction Eco Points / quartier			Zone
	3 (Plutôt pas satisfait)	4 (Pas du tout satisfait)	Total général	
Quartier ST-A				
Avenue des Cévennes		1	1	Centre Ville
Bois Lacour	3		3	Bois Lacour
Chavagnac	1		1	Chavagnac
Croix de Ribes	1		1	Croix de Ribes
Eyrieux	3		3	Eyrieux
HLM la Prairie		1	1	HLM la Prairie
La Gare	1		1	Centre Ville
La Haute Ville		1	1	Centre Ville
La Voute	1		2	La Voute
Le Mazel	1		1	Le Mazel
Le Moulin	1		1	Le Moulin
Le Pont		1	1	Le Pont
Le Pouzat	1		1	Le Pouzat
Le Ventor		1	1	Le Ventor
Les Chalayes	1		2	Les Chalayes
Les Gouirades		1	1	Les Gouirades
Lichessol	1		1	Lichessol
Montgardy		1	1	Montgardy
Place de la République	2		2	Centre Ville
Reyrac le Fay	1		1	Reyrac le Fay
Rochessac		1	1	Rochessac
Rue de l'Eglise		2	2	Centre Ville
Rue du Docteur Maisonneuve	1		1	Centre Ville
Rue du Docteur Tourasse		2	2	Centre Ville
Rue du Petit Paris	1		3	Centre Ville
Rue Jacques Dondoux	1		1	Centre Ville

Si nous affectons de manière arbitraire une adresse à une zone de regroupement² (cf. le tableau ci-dessus dans la colonne à l'extrême droite "zone", les demandes prioritaires qui concernent les Eco Points sont les suivants :

Étiquettes de lignes	Somme de Total général
Centre Ville	14
Bois Lacour	3
La Voute	3
Eyrieux	3
Les Chalayes	2
Montgardy	1
Lichessol	1
Le Moulin	1
Le Mazel	1
HLM la Prairie	1
Les Gouirades	1
Croix de Ribes	1
Le Ventor	1
Reyrac le Fay	1
Chavagnac	1
Le Pouzat	1
Rochessac	1
Le Pont	1
Total général	38

Du tableau ci-dessus, il ressort que les habitants de centre ville sont très sensibles à la qualité des Eco Points du village.

² Le champ "zone" regroupe des lieux géographiques de proximité.

5.1.3.2 La priorité pour le compostage

Le tableau ci-dessous présente les priorités déduites de demandes d'amélioration des répondants sur la thématique du compostage.

Nombre de N° Q Quartier ST-A	Niveau d'insatisfaction du compostage / quartier			Zone
	3 (Plutôt pas satisfait)	4 (Pas du tout satisfait)	Total général	
Le Pont			4	Le Pont
La Haute Ville	1		2	Centre ville
Les Plays	1		2	Les Plays
Avenue des Cévennes			2	Centre ville
Bois Lacour	1		1	Bois Lacour
Chantoisel	1		1	Chantoisel
Eyrieux			2	Eyrieux
Le Pontet			2	Le Pontet
Montée du Chiniac			2	Centre ville
Rue de l'Eglise			2	Centre ville
Rue du Docteur Tourasse	1		1	Centre ville
HLM la Prairie			1	Centre ville
La Scie			1	La Scie
Laulagner	1		1	Laulagner
Le Mazel			1	Le Mazel
Le Stade			1	Centre ville
Le Ventor			1	Le Ventor
Les Chalayes			1	Centre ville
Lichessol			1	Centre ville
Montée des Sports			1	Centre ville
Place de la République			1	Centre ville
Place de Verdun			1	Centre ville
Reyrac le Fay			1	Reyrac le Fay
Route de Chomette			1	Route de Chomette
Rue du Petit Paris			1	Centre ville
Rue Jacques Dondoux			1	Centre ville
Total	6	35	41	

Si nous faisons à partir du tableau ci-dessus un regroupement par zone, les priorités pour la mise en place d'un système de compostage par quartiers deviennent les suivantes :

Étiquettes de ligne	Somme de Total général	%
Centre ville	20	48,8%
Le Pont	4	9,8%
Les Plays	3	7,3%
Chantoisel	2	4,9%
Bois Lacour	2	4,9%
Le Pontet	2	4,9%
Eyrieux	2	4,9%
Le Ventor	1	2,4%
Reyrac le Fay	1	2,4%
La Scie	1	2,4%
Route de Chomette	1	2,4%
Laulagner	1	2,4%
Le Mazel	1	2,4%
Total général	41	100,0%

Il est naturel que ce soient les habitants de centre ville qui soient demandeurs de système de compostage collectif, par opposition à ceux qui habitent en zone campagnarde.

6 Les suites possibles à donner

Ce présent rapport peut susciter des questionnements, des demandes de vérifications, des réflexions complémentaires.

Je n'en disconviens pas. C'est toujours le cas lorsqu'une étude statistique sème le doute dans nos convictions intimes.

C'est pourquoi, averti des incertitudes marginales, il me semble légitime de répondre à des questionnements divers, sachant que la base de données issue des questionnaires renseignés peut présenter des "anomalies".

6.1 Les recherches d'informations manquantes dans certains questionnaires

Comme certains questionnaires ont été renseignés de manière incomplète (parfois sciemment), la secrétaire de la mairie de Saint-Agrève peut toujours contacter les usagers concernés pour obtenir les informations manquantes.

6.2 Les recherches de réponses à d'éventuels questionnements complémentaires

Il est naturel que des questions soient posées pour vérifier une conclusion.

Il suffit alors au demandeur de poser sa question auprès du médiateur qui fera son possible pour y répondre, avec les outils statistiques et la base de données à sa disposition.

6.3 Le processus pour passer à la livraison effective des poubelles individuelles

Le médiateur, responsable de cette étude statistique, propose pour passer à l'étape de déploiement la solution suivante :

A partir de la base de données EXCEL, qui a servi à l'étude statistique, le processus suivant :

a) le SICTOM génère un mailing qui précise, sur la base du choix formulé lors de l'enquête, que sans contre ordre de la part des intéressés, la poubelle de leur choix leur sera livrée à la date qui leur sera la mieux adaptée.

Ce mailing sera adressé à l'adresse de la résidence principale du destinataire,

b) Pour ceux qui ne se sont pas exprimés au travers de l'enquête, le protocole retenu sera discuté en Commission de Concertation.

6.4 Le processus pour confirmer le choix des conteneurs collectifs à accès contrôlés

Pour ceux qui ont demandé d'utiliser les services d'un bac collectif, le courrier leur précisera les lieux des futurs bacs collectifs à accès contrôlé en leur indiquant en conséquence qu'il ne leur sera pas fourni de bac individuel. Ce courrier leur précisera également les modalités de réception de leur badge d'accès.

6.5 La réalisation du document consensuel de la Commission de Concertation évoqué dans le compte rendu du 28/08/2013

La réalisation du document consensuel, évoqué lors de la dernière réunion de concertation du 28/08 dernier, sera effectué lors de la réunion du 16 octobre prochain en Mairie de Saint-Agrève.

Je suggère en tant que médiateur et analyste statistique de la dite enquête publique, de s'appuyer sur les priorités issues de l'analyse des réponses des répondants.

En effet, si l'on y regarde de plus près, les usagers ne demandent pas "la Lune". Ils sont pragmatiques, et leur logique est inspirée du bon sens. Il n'y a ni sur enchère ni utopie, ni dogme.

Ce document doit préciser les lieux de mise à la disposition du public des bacs collectifs à accès contrôlés et donc leur nombre, afin que le Conseil Syndical puisse étudier et rendre ses décisions sur la base des éléments tangibles fournis par cette étude.

6.6 La participation d'une délégation de la Commission de Concertation à la réunion du Conseil Syndical du SICTOM

Les usagers ont accepté le principe d'une collecte individuelle en porte à porte à chaque fois que c'est possible. Ils ont par contre manifesté avec bon sens d'autres alternatives lorsqu'ils en avaient collectivement la conviction.

C'est donc à la commission de concertation de s'approprier les résultats de cette analyse, et de rédiger IN FINE les propositions qu'elle souhaite promouvoir aux différentes structures juridiques concernées (SICTOM, ComCom, ou Mairie) selon leur périmètre de compétences.

7 Conclusions

En tant que médiateur, j'ai effectué ce travail d'analyse statistique le plus "honnêtement" possible, notamment sur le plan scientifique (rigueur mathématique et statistique). Parfois j'ai émis une opinion, mais je l'ai précisé dans le texte au moment idoine.

Nos concitoyens n'ont pas fait de surenchère lors de ce questionnement. Ils ont été pragmatiques, sincères (l'analyse des données la montrée).

Il reste aux élus et à leur mandataire (le SICTOM) de tenir compte de leur besoins, comme nous nous y sommes engagés.

La démocratie locale ne peut qu'en sortir renforcée.