



Intitulé de la mission

Maître d'ouvrage

Référent

Année de réalisation

Montant de la commande

Responsable ARGOS

Evaluation de la politique de collecte des ordures ménagères dans l'agglomération grenobloise

Grenoble Alpes Métropole
3 rue Malakoff – Le Forum
38031 GRENOBLE
Tel : 04 76 59 59 59



Madame Hélène CLOT
Monsieur Philippe GLASSER

2010-2011

29.670 €uros HT

Michel BASSET

Objectifs de la mission

L'évaluation devait permettre de :

- ▶ recueillir et d'analyser le point de vue éclairé des usagers sur la qualité actuelle du service de collecte des ordures ménagères et leurs besoins présents et à venir,
- ▶ apprécier l'accueil positif ou négatif de toute proposition de changements dans le cadre d'une optimisation du service,
- ▶ proposer à l'arbitrage politique des critères permettant la définition d'un niveau de service par zone et type d'habitat et d'activité,
- ▶ accompagner la transformation des pratiques personnelles des usagers par des préconisations sur la communication en direction des particuliers et des entreprises.

Les focus groups constitués se sont réunis à deux reprises ; dans un premier temps, pour répondre à une question centrale : « comment appréciez-vous les services actuels et pourquoi portez-vous cette appréciation ? » et dans un second temps, pour formuler des propositions quant à l'évolution de certains niveaux de services.

Démarche proposée

Nous avons mis en œuvre une démarche participative permettant aux usagers interrogés d'exprimer des points de vue sur des critères très larges : contraintes financières, techniques, organisationnelles, sociales, environnementales,...

La technique des focus groups a été le cœur de la méthodologie de l'évaluation. D'abord, parce qu'elle permet un véritable approfondissement des réponses aux questions posées à l'évaluation. Ensuite, parce que les objets spécifiques à intégrer à l'évaluation étant relativement nombreux, diversifiés et complexes – fréquence de collecte, modes de présentation, gestion et entretien des équipements, rôle des bailleurs, des prestataires de services, tri, déchèteries, coût, information,... - ils nécessitaient une « mise à niveau » des parties prenantes à l'évaluation.

Résultats

L'évaluation a permis d'instaurer un débat ouvert et contradictoire entre différentes propositions d'évolution des services. Pour ce faire, des hypothèses relativement opposées ont été proposées à la réflexion des participants. Chaque hypothèse était assortie d'une analyse multi-critères de ses impacts au plan financier, sur l'effort personnel induit, sur les nuisances, de ses impacts environnementaux et sociaux (au sens organisation du service). Chaque critère était justifié par des données fournies aux participants facilitant le débat sur les avantages et les inconvénients de chaque hypothèse. Elles ont ensuite fait l'objet d'un débat au sein du comité de pilotage politique de l'évaluation.

Les 6 thèmes évalués

1. Les modalités de collecte (fréquence, bacs (volume, couleur, individualité et collecte), modes de présentation (porte à porte, points collectifs d'immeubles, points de regroupement), horaires)
2. La qualité de service (éboueurs, bruit, gestion des bacs (sachet et entretien), entretien des équipements (bacs, colonnes verre), rôle des intermédiaires (prestataires de services, gardiens))
3. Le tri (bacs operculés, qualité des consignes, distinction des produits, verre, encombrants, compost...)
4. Les déchèteries (distance/temps d'accès, accueil, organisation des sites (nuisance et confort), consignes, offre de services, horaires, ressourcerie / recyclerie)
5. Le coût (TEOM, coût de la prestation, coût environnemental, coût social)
6. L'information (identification et rôle des interlocuteurs, identification et rôle des groupements, supports d'information, fréquences)