

Financé par



Rapport de phase 3

2021

Etude préalable à l'instauration d'une tarification incitative

v 04.03.22



Cette étude a été réalisée par AJBD pour le compte de :

Communauté de Communes Causses Aigoual Cévennes

Responsable du dossier – Communauté de Communes Causses Aigoual Cévennes « Terres solidaires » :

Charlène POMPA – Technicienne service déchets

06.48.81.94.07

c.pompa@cac-ts.fr

Responsable du dossier – **AJBD** :

Anne-Laure LUQUET - Chef de mission et consultante

01.47.70.24.04

annelaure.luquet@ajbd.fr

Contenu

LEXIQUE.....	4
CONTEXTE ET DEROULEMENT DE L'ETUDE	5
I. Contexte de votre collectivité	5
II. Déroulement de l'étude	5
III. Synthèse des phases précédentes	6
III.A. Bilan de la phase de diagnostic	6
III.B. Les scénarios étudiés en phase 2	7
III.C. Les scénarios retenus en phase 3.....	8
PLAN D' ACTIONS	9
I. Rappel des impacts des scénarios retenus	9
I.A. Les impacts sur les performances	9
I.B. Les impacts sur les collectes	10
I.C. Investissements à réaliser	12
I.D. Evolution de la structure des charges.....	13
I.E. Les impacts sur les coûts.....	14
II. Analyse multicritère des scénarios retenus	15
III. Le calendrier de mise en place des scénarios	16
III.A. Première phase : étude préalable	16
III.B. Deuxième phase : un déploiement progressif.....	17
III.C. Troisième phase : test et facturation à blanc	19
III.D. Mise en œuvre effective de la TEOM incitative.....	20
IV. Réorganisation du service.....	22
IV.A. Les besoins en moyens humains	22
IV.B. Réorganisation technique	31
IV.C. Indicateurs de suivi du projet : tableau de bord de la TI	33
IV.D. Mise en place d'une politique de communication et de prévention	34
V. Focus sur les dépôts sauvages en lien avec la mise en place d'une tarification incitative.....	41
V.A. Définitions juridiques	41
V.B. Autorités de police compétentes	42
V.C. Illustrations concrètes	43
V.D. La problématique des dépôts sauvages en tarification incitative	45
V.E. Les pistes d'actions pour lutter contre les dépôts sauvages	46
V.F. Les leviers possibles	49
VI. Bilan : les points clés de la réussite d'une tarification incitative	50
VI.A. Réussir son passage en tarification incitative	50
VI.B. Faire un déploiement par étape	52

Lexique

OMR

Ordures Ménagères Résiduelles

RSHV

Recyclables secs hors verre : bouteilles et flacons plastique, emballages métalliques, briques alimentaires, cartonnets, papiers

Multimatériaux

Schéma de collecte des RSHV : emballages et papier dans un même contenant

OMA

Ordures ménagères et assimilés (OMR + verre + collecte sélective)

DMA

Déchets ménagers et assimilés (tous les déchets gérés par la collectivité)

PAP

Porte à porte

PDR

Point de Regroupement

PAV

Point d'Apport Volontaire

TI

Tarification Incitative (RI ou TEOMI)

Collecte en C0,5

Collecte une fois toutes les deux semaines

Collecte en C1

Collecte une fois par semaine

Collecte en CX

Collecte X fois par semaine

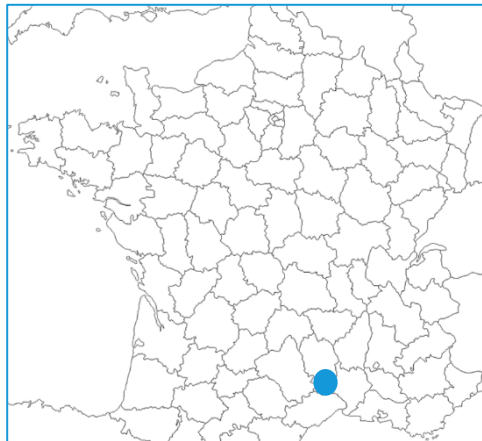
ETP

Equivalent Temps Plein

Contexte et déroulement de l'étude

I. CONTEXTE DE VOTRE COLLECTIVITE

La Communauté de Communes Causses Aigoual Cévennes regroupe 15 communes pour 5 378 habitants en 2020 sur un territoire qualifié d'hyper rural, avec deux communes de plus de 1000 habitants (Val-d'Aigoual et Lasalle). Le territoire est classé comme très touristique selon le référentiel de l'ADEME. La collectivité exerce la compétence collecte des déchets et a transféré la compétence transport et traitement au syndicat SYMTOMA.



Lors de la réunion de lancement, les élus ont précisé les objectifs qui les pousseraient à mettre en place une TI sur leur territoire :

- ▶ Réduire les tonnages d'OMR collectés
- ▶ Améliorer les performances de tri
- ▶ Responsabiliser les usagers

II. DEROULEMENT DE L'ETUDE

La présente étude est menée conjointement par les services de la collectivité et par les cabinets AJBD (technico-économique), Citéxia (financement). Le rapport lié au financement est proposé séparément.

L'étude est décomposée selon les phases suivantes :

- ▶ **Phase 1 : Etat des lieux et diagnostic**
 - ▶ Visite du territoire et rencontre des services
 - ▶ Analyse du territoire et état des lieux technique, économique et financier du service actuel et des performances
 - ▶ **Analyse critique de la situation, identification des points forts et des points faibles**
 - ▶ **Identification de leviers d'optimisation**
- ▶ **Phase 2 : Etude des scénarios possibles**
 - ▶ Etude des impacts de chacun des scénarios (économiques, techniques, organisationnels, en termes de performances)
 - ▶ Comparaison des scénarios
- ▶ **Phase 3 : Approfondissement du scénario retenu par le comité de pilotage et proposition d'un plan d'action**
 - ▶ Établissement d'un calendrier d'instauration pour le passage à la TI
 - ▶ Approfondissement du scénario retenu

- Définition des grilles tarifaires
- Mesures d'accompagnement à la TI et actions de communication

Relevé de décisions sur le choix du scénario

Suite à la présentation des scénarios étudiés et des modes de financement possibles, la CCCAC a choisi de retenir comme scénarios :

- Un scénario de tarification incitative : mise en place d'une TEOMI avec une collecte en AV pour tous les flux (OMR, RSHV et Verre)
- Un scénario optimisé sans tarification incitative avec une rationalisation du nombre de conteneurs d'OMR

III. SYNTHÈSE DES PHASES PRÉCÉDENTES

III.A. Bilan de la phase de diagnostic

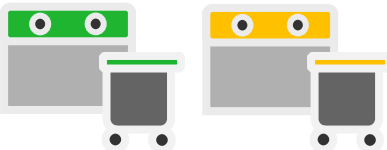
Le diagnostic du service peut se résumer à l'aide de la matrice suivante qui met en regard les points forts et points de vigilance du territoire.

Atouts	Faiblesses
► Des ratios élevés d'OMR avec des quantités de recyclables et de biodéchets encore importante dedans : une vraie marge de manœuvre pour réduire la production d'OMR ► De bonnes alternatives de tri pour les usagers (très bonne desserte par les déchèteries, forte densité de colonnes ou bacs de regroupement pour le verre et les recyclables)	► Une sur-dotation actuelle en bacs OMR : acceptation de l'usager d'être un peu plus éloigné du service ? (même sans T, pour permettre d'optimiser le service) ► Une charge de travail supplémentaire à prévoir en cas de passage à la TI : moyens humains suffisants ? ► Des coûts actuellement élevés : besoin d'optimiser le service en plus de mettre en place l'incitation pour ne pas faire augmenter trop fortement les coûts
Opportunités	Menaces
► Une partie des coûts de traitement qui peut être diminuée (en réduisant les tonnages produits grâce à la prévention et en détournant des OMR vers les recyclables)	► Un territoire très étendu qui limite l'optimisation de la collecte et nécessite des coûts d'investissements importants (pour équiper les bennes par exemple) ► Une part des résidences secondaires très élevée à prendre en compte dans la mise en place de la TI ► Une hausse de la TGAP dans les prochaines années ► Nécessité d'un portage politique fort dans le cas d'une mise en place d'une TI

III.B. Les scénarios étudiés en phase 2

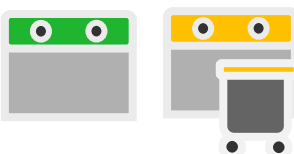
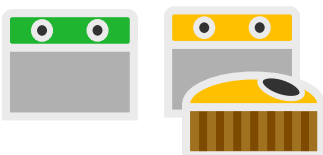
Durant la phase 2, trois scénarios ont été étudiés :

- Le **scénario tendanciel** correspond à la projection en 2026 du service actuel, il a servi de base de comparaison pour les autres scénarios.
- Le **scénario optimisé**, sans tarification incitative, reprenait les points d'amélioration du service actuel mis en évidence dans le diagnostic.
- Le dernier scénario visait la **mise en place d'une tarification incitative** (RI ou TEOMi) avec une collecte des OMR en apport volontaire.

	Scénario tendanciel	Scénario 1 Optimisé	Scénario 2 TI
Financement	TEOM + RS	TEOM + RS	TEOMi + RS ou RI
Précollecte OMr	Pas de changement (en points de regroupement) 	Points de regroupement rationalisés en nombre pour les OMR 	Points d'apport volontaire avec contrôle d'accès pour les OMR 
Fréquence de collecte OMR	C1	C1	En fonction du taux de remplissage
Multimatériaux et verre	Pas de changement (en PDR et PAV)	Suppression des bacs pour le verre Pas de changement pour le multi-matériaux 	
Secteurs de collecte	Pas de changement	Deux garages	
Communication et prévention	Pas de changement	Développement du compostage	

III.C. Les scénarii retenus en phase 3

A l'issue de la deuxième phase de l'étude, deux scénarios ont été retenus pour être étudié en phase 3. La TEOM incitative a été choisie comme mode de financement pour le scénario 2 en tarification incitative.

	Scénario tendanciel	Scénario 1 Optimisé	Scénario 2 Tl tout apport-volontaire
Financement	TEOM + RS	TEOM + RS	TEOMi + RS
Précollecte OMR	Pas de changement (en points de regroupement) 	Points de regroupement rationalisés en nombre pour les OMR 	Points d'apport volontaire avec contrôle d'accès pour les OMR 
Fréquence de collecte OMR	C1	C1	En fonction du taux de remplissage
Multimatériaux et Verre	Pas de changement	Suppression des bacs pour le verre Pas de changement pour le multimatériaux 	En apport volontaire pour les deux flux 
Secteurs de collecte	Pas de changement	Deux garages	
Communication et prévention	Pas de changement	Développement du compostage	

Plan d'actions

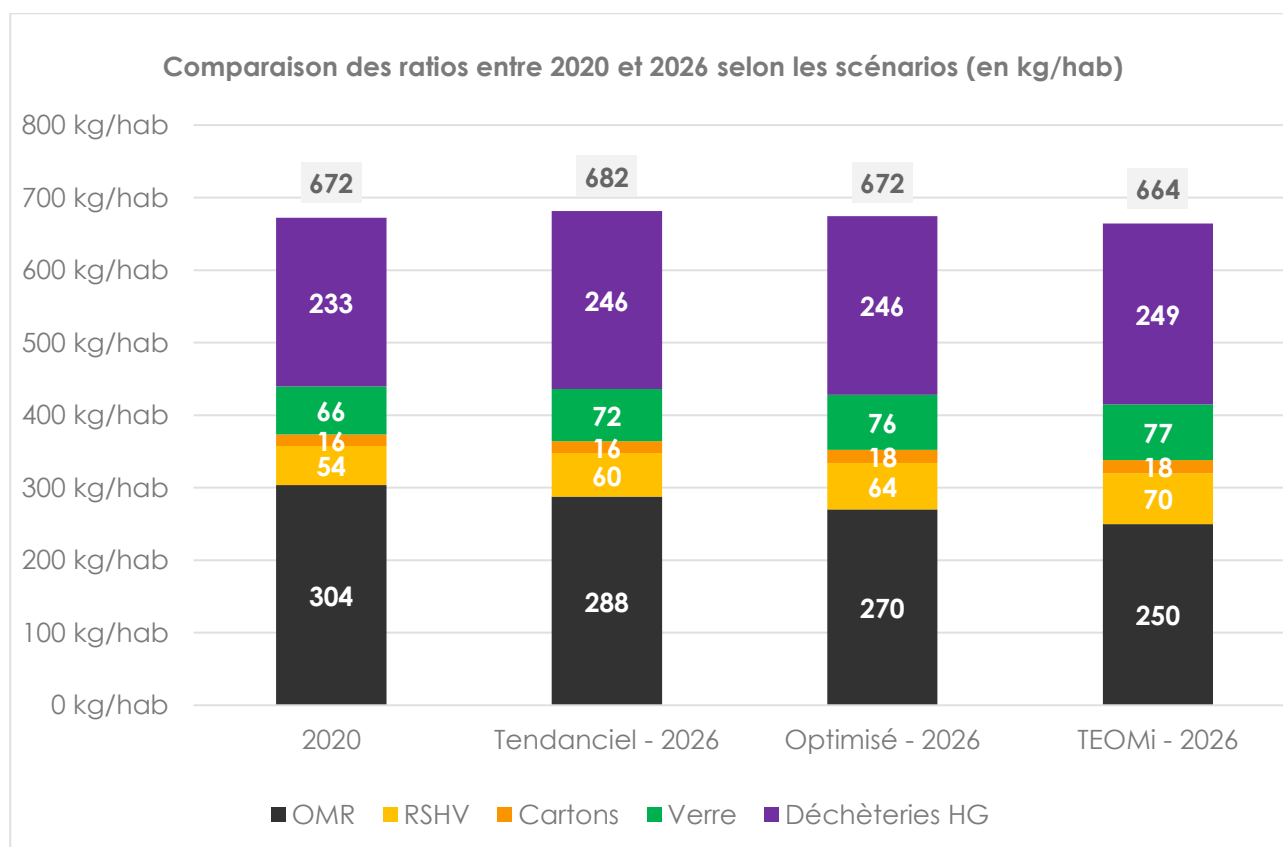
La phase 3 a pour objectif de présenter l'approfondissement / mise à jour des scénarios retenus et les étapes de la mise en œuvre opérationnelle. Les points suivants sont abordés :

- ▶ Etude/Approfondissement des scénarios retenus – actualisation du budget prévisionnel déchets
- ▶ Planification des actions à mener pour adapter le service
- ▶ Points clés de la réussite du projet

I. RAPPEL DES IMPACTS DES SCENARIOS RETENUS

I.A. Les impacts sur les performances

Pour rappel, voici ci-dessous les estimations des ratios en 2026 selon les différents scénarios, comparés aux ratios 2020 :



La rationalisation du nombre de bacs de regroupement pour les OMR devrait permettre d'inciter les usagers à mieux trier. Une partie des OMR est donc détournée vers les flux recyclables, une autre partie est évitée grâce au déploiement des composteurs. Avec le passage à la tarification incitative, on observe un **transfert de flux des OMR vers les flux recyclables** plus marqué, ainsi qu'un effet prévention supplémentaire lié à la responsabilisation des usagers.

I.B. Les impacts sur les collectes

I.B.1. Scénario Optimisé

Les tableaux suivants présentent les impacts de la rationalisation du nombre de bacs de regroupement sur la collecte des OMR. Les collectes recyclables ne subissent pas d'évolution par rapport à la situation actuelle, en dehors de la suppression de la collecte du verre en bac de regroupement.

A partir de 2023	OMR – Saison basse	
	Pôle L'Espérou	Pôle Saumane
Fréquence de collecte	C1	
Nombre de tournées par semaine	3	3
Chauffeurs	0,9	0,9
Ripeurs	0,9	0,9
Total ETP	1,8	1,8
Nombre de bennes nécessaires	1	1
Nombre de bennes de remplacement	1	
Nombre de camions à acheter	0	0

A partir de 2023	OMR – Saison haute	
	Pôle L'Espérou	Pôle Saumane
Fréquence de collecte	C1	
Nombre de tournées par semaine	4	5
Chauffeurs	1,2	1,5
Ripeurs	1,2	1,5
Total ETP	2,4	3
Nombre de bennes nécessaires	1	1

A partir de 2023	OMR – Saison haute	
	Pôle L'Espérou	Pôle Saumane
Nombre de bennes de remplacement	1	
Nombre de camions à acheter	0	0

En saison haute (juillet et août), trois tournées supplémentaires des OMR sont à prévoir.

I.B.2. Scénario TEOMI

A partir de 2023	OMR		RSHV		Verre	
	Pôle L'Espérou	Pôle L'Espérou	Pôle Saumane	Pôle Saumane	Pôle Saumane	Pôle Saumane
Fréquence de collecte	C1		C0,5		C,25	
Nombre de tournées par fréquence de collecte	2	2	2	2	2	2
Chauffeurs	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
Ripeurs	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
Total ETP	0,4	0,5	0,3	0,3	0,2	0,2
Nombre de camions nécessaires	2 (une par secteur)					
Nombre de camions de remplacement	1					
Nombre de camions à acheter	3					

I.C.

I.D. Investissements à réaliser

Les investissements nécessaires à la mise en place de **la tarification incitative** sont détaillés ci-dessous :

Scénario TEOMI	Montant total de l'investissement	Annuité et durée d'amortissement
Colonnes semi-enterrées OMR	322 k€	32 k€/an pendant 10 ans
Contrôle d'accès colonnes OMR	107 k€	21 k€/an pendant 5 ans
Badges	27k€	5 k€/an pendant 5 ans
Colonnes semi-enterrées RSHV	225 k€	23 k€/an pendant 10 ans
Génie civil pour les colonnes semi-enterrées	409 k€	20 k€/an pendant 20 ans
Camions grues (trois)	750 k€	75 k€/an pendant 10 ans

A noter qu'une économie potentielle de 608k€ HT d'investissement (soit 46k€ HT annuels amortis pendant 10 ans puis 15k€ HT pendant 10 ans) est possible en équipant le territoire de colonnes aériennes.

Le montant total des investissements s'élève à **1 840k€ HT**.

L'abonnement pour la **transmission des données** collectées par les contrôles d'accès aux colonnes représente une dépense annuelle supplémentaire de **86 k€/an**.

En parallèle, le développement de la prévention par le **compostage** sur le territoire nécessite les investissements suivants :

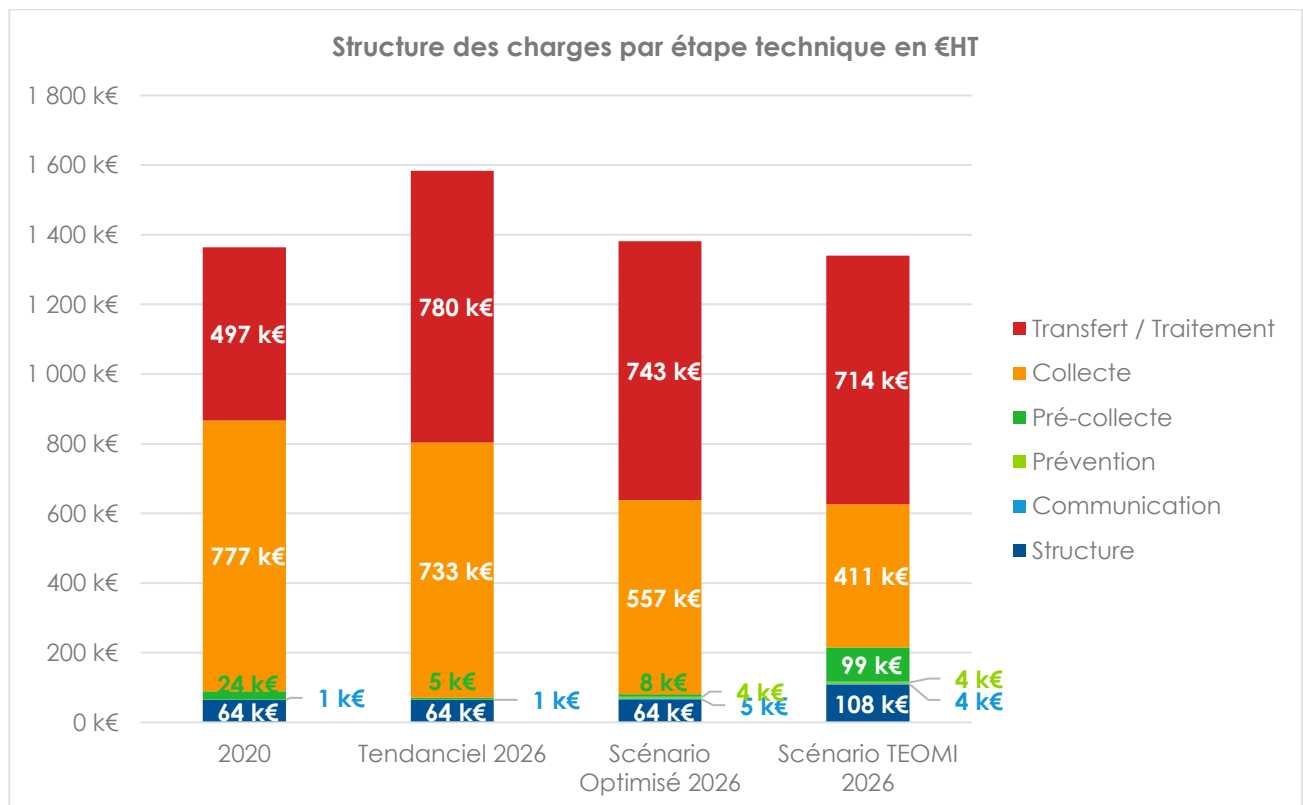
Scénarios TEOMI et Optimisé	Montant total de l'investissement	Annuité et durée d'amortissement
Composteurs individuels et bioseaux	23 k€	4,5 k€/an pendant 5 ans

I.E. Agents à redéployer

L'optimisation des collectes dans les scénarios Optimisé et TEOMI s'accompagne d'une diminution des agents à mobiliser, en particulier pour les collectes en apport-volontaire qui ne nécessitent que d'un chauffeur. Le tableau ci-dessous reprend le nombre d'ETP nécessaire pour la collecte (tous flux confondus) et le nombre d'ETP qu'il faudrait alors redéployer vers d'autres postes, à horizon 2024.

	2024
Scénario tendanciel	9,5 ETP pour la collecte
Scénario Optimisé	7,2 ETP pour la collecte → 2,3 ETP à redéployer
Scénario TEOMI	2,2 ETP pour la collecte → 7,3 ETP à redéployer

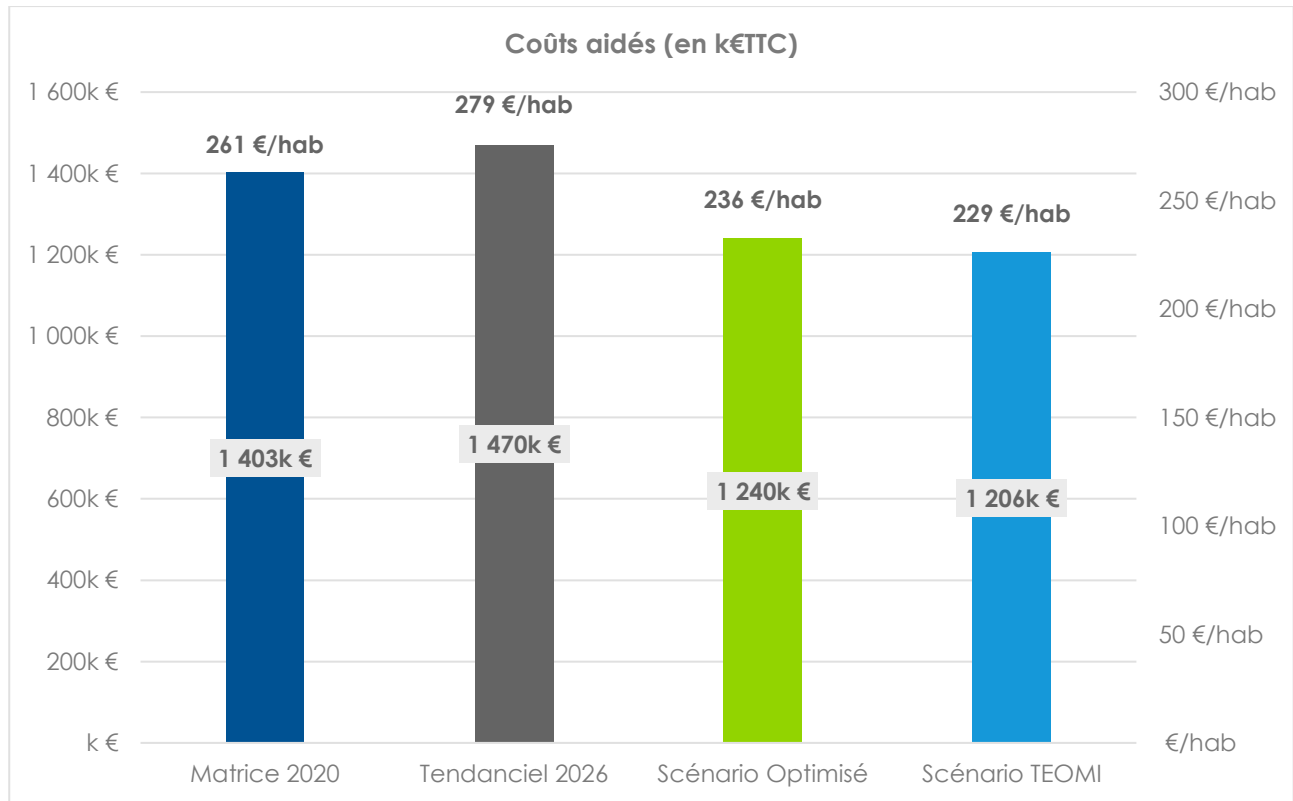
I.F. Evolution de la structure des charges



La mise en place de la collecte en apport volontaire pour tous les flux permet de réduire les coûts de collecte. Cela est dû notamment au besoin plus faible en agents de collecte (un seul agent par tournée). Parallèlement, les coûts de pré-collecte augmentent de par les investissements importants à réaliser pour équiper l'ensemble du territoire de colonnes semi-enterrées (l'amortissement des camions grues est inclus dans le coût de collecte).

I.G. Les impacts sur les coûts

Le graphique suivant présente les coûts globaux et par habitant des scénarios en comparaison avec le coût actuel et le coût du scénario tendanciel à horizon 2026 :



A noter : les coûts indiqués sont HORS construction des nouveaux garages.

La rationalisation du nombre de bacs de regroupement pour les OMR associée au développement des moyens de prévention permet de maîtriser les coûts par rapport au scénario tendanciel. La mise en place de la TEOMI permet d'aller plus loin que le scénario optimisé, notamment grâce à une réduction des tonnages d'OMR plus importante.

II. ANALYSE MULTICRITERE DES SCENARIOS RETENUS

A horizon 2026	Tendanciel 2026	Scénario 1 Optimisé	Scénario 2 TEOMI
Coût aidé HT	1 434 k€	1 216 €	1 193 k €
Coût aidé HT/hab	273 €	231 €	227 €
Impact sur les ratios d'OMR	288 kg/hab	270 kg/hab	250 kg/hab
Réduire les tonnages d'OMR collectés	-	+	++
Améliorer les performances de tri	-	+	++
Responsabilisation de l'usager	-	+	++
Travail administratif supplémentaire	/	/	++
Réglementaire / environnemental	-	+	++
Proximité du service / à l'usager	++	+	-
Nombre d'agents de collecte à redéployer sur un autre poste (2024)	0	2,3	7,3

III. LE CALENDRIER DE MISE EN PLACE DES SCENARIOS

La mise en place du scénario optimisé ou de la tarification incitative sur la collectivité se fait en 4 étapes principales :

- ▶ Une première étape d'**étude préalable** dont ce rapport présente la 3^e et dernière phase ;
- ▶ Une seconde étape d'**adaptation du service** de gestion des déchets au nouveau mode de financement ou à l'optimisation du service selon le scénario retenu ;
- ▶ Une troisième étape de **test avec information sur les montants à payer (équivalent facturation à blanc)** ;
- ▶ Une quatrième étape de **passage effectif** en tarification incitative.

Les calendriers détaillés pour la mise en place de la TEOMI et du scénario optimisé, ainsi que les plans de communication associés sont joints au rapport.

III.A. Première phase : étude préalable

- ▶ **2021/2022** : étude préalable, choix d'un scénario optimisé ou de tarification incitative ;
- ▶ **Courant 2022** : le cas échéant, délibération sur le passage en tarification incitative par le Conseil Communautaire ;

Eléments qui peuvent être présentés lors de la délibération :

- ▶ **Références réglementaires** ;
- ▶ **Objectifs de la mise en place de la TI** ;
- ▶ Principales **décisions prises** lors de l'étude préalable :
 - ▶ Investissements nécessaires ;
 - ▶ Echancier des actions à conduire ;
 - ▶ Grands principes de la grille tarifaire.

Le Président peut demander aux élus de délibérer sur :

- ▶ Le **lancement de la mise en place de la TI** ;
- ▶ Le passage de la **collecte en apport volontaire** pour tous les flux ;
- ▶ L'autorisation de déposer les **demandes de subventions** correspondantes auprès de l'ADEME ;
- ▶ Le lancement des **procédures de consultation** des marchés publics.

- ▶ **Courant 2022** : organisation d'un forum auprès de tous les élus de la collectivité pour une large concertation, afin qu'ils soient porteurs du projet et relaient correctement les messages de la tarification.

La date de dépôt du dossier de demande d'aide impose une délibération de la part des élus quant au passage en tarification incitative.

Si la collectivité souhaite passer en tarification incitative, nous vous incitons à présenter un dossier de demande d'aides financières auprès de l'ADEME dans les plus brefs délais (avant la fin du 1^{er} semestre a minima). L'ADEME ne pourra garantir de financer tous les projets de TI, en tout cas dans les conditions actuelles.

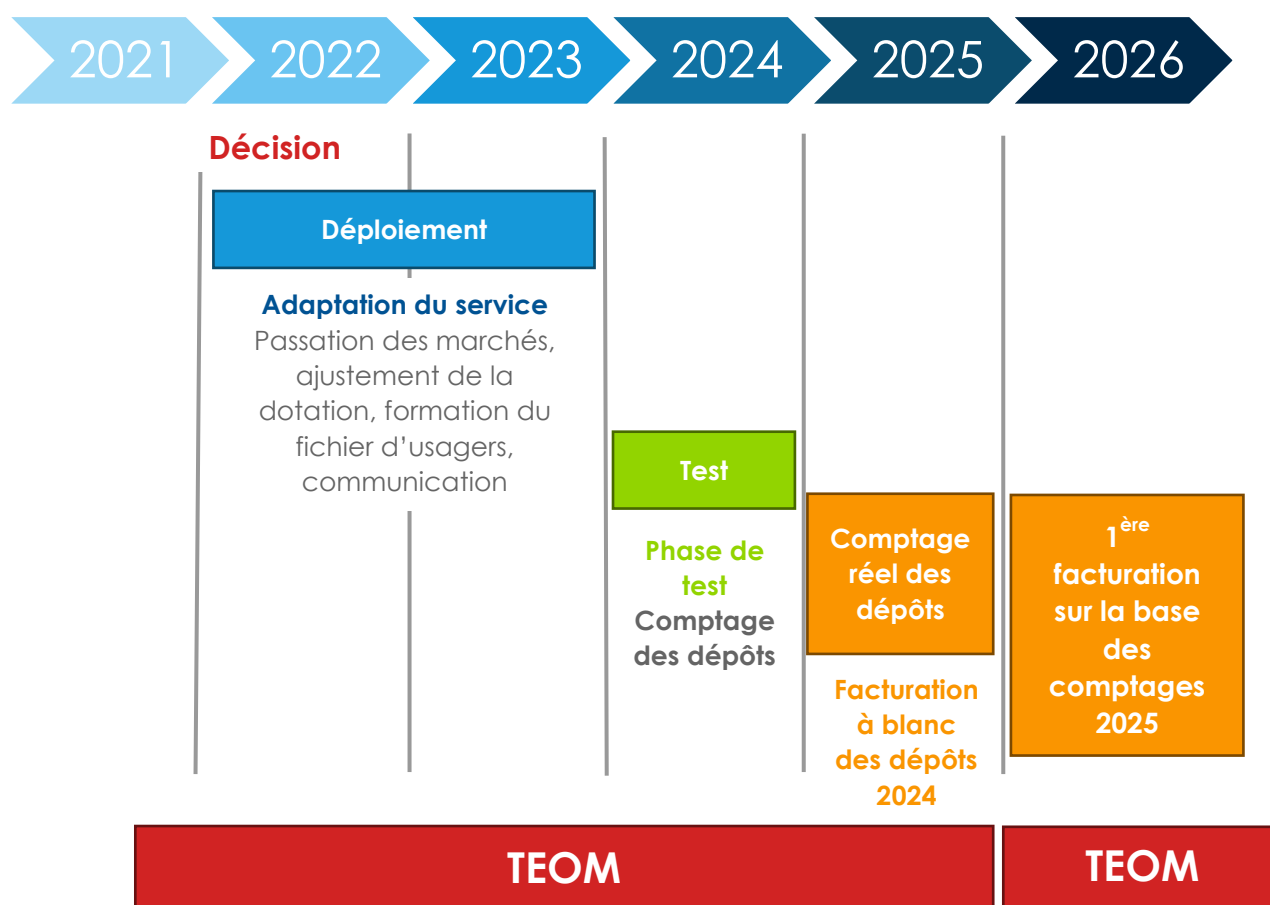
III.B. Deuxième phase : un déploiement progressif

III.B.1. Calendrier global d'instauration

III.B.1.a. Dans le cas de la TEOMI

Le déploiement d'une tarification incitative est un projet structurant pour une collectivité et nécessite des moyens techniques, financiers et aussi humains pour permettre son déroulement dans les meilleures conditions.

Nous vous proposons le calendrier d'instauration suivant :



Il permet une mise en place progressive, avec un temps de préparation raisonnable au vu des délais actuels de livraison de matériel (camions grues et colonnes d'apport volontaire) largement rallongés, une phase déploiement longue (20 mois) et une période de test d'un an en 2024, pour une mise en place effective en 2025. Ce calendrier assure un déploiement pertinent de la TI.

III.B.1.b. Dans le cas du scénario optimisé

Dans le cas du scénario optimisé, l'identification des bacs de regroupement des OMR à retirer, et le redéploiement des colonnes pour la collecte du verre, peut être fait dès 2022 pour commencer la collecte optimisée la même année.

La création des nouveaux garages (identification des emplacements précis, construction des bâtiments) est à prévoir sur 2022/2023.

III.B.2. Adaptations du service

III.B.2.a. Les adaptations liées à la pré-collecte

i. Dans le cas de la TEOMI

1. La conteneurisation OMR

Aujourd'hui, la collecte des OMR s'effectue en bacs de regroupement sur l'ensemble du territoire. En tarification incitative, les usagers doivent déposer leur OMR dans des colonnes d'apport volontaire situées sur les axes principaux de la collectivité. Les colonnes sont équipées de tambours à contrôle d'accès avec ouverture par badge. Cette mise en place de « compteurs à déchets » représente une étape essentielle indispensable à la mise en œuvre de la tarification incitative. La collectivité doit :

- ▶ Supprimer les bacs de regroupements ;
- ▶ Acquérir les nouvelles colonnes et les déployer sur le territoire (emplacement sur les axes principaux à déterminer) ;
- ▶ Doter les usagers en badge ;

Un travail de construction et de mise à jour du fichier usagers est à mener : chaque usager doit être associé à un badge. En effet, le fichier de recensement des badges doit être apparié avec le fichier usagers, afin d'associer chaque usager à son « compteur à déchets ».

2. La conteneurisation RSHV

Les bacs de regroupement utilisés pour la collecte des RSHV doivent être enlevés. De nouvelles colonnes pour la collecte des RSHV doivent être installées sur les parties du territoire ne possédant pas de colonne actuellement.

3. La conteneurisation Verre

Le nombre de colonnes pour la collecte du verre est suffisant à l'échelle du territoire pour permettre un réseau assez dense, conforme aux recommandations Citéo. Les bacs de regroupement existants pour la collecte du verre doivent être enlevés sur les communes concernées et les colonnes redéployées enfin de couvrir l'ensemble du territoire.

ii. Dans le cas du scénario optimisé

Pour ce scénario, seule la pré-collecte des OMR et du verre est modifiée. Un nombre réduit de points de regroupement est proposé, leur emplacement peut également être revu pour optimiser la collecte de ces points comme notamment dans le cas des bacs de regroupement localisés dans des hameaux très reculés par rapport aux routes principales (dans le cas où les usagers de ces hameaux doivent forcément passer par les axes principaux et peuvent donc utiliser les bacs situés sur ces axes). Les bacs de regroupement existants pour la collecte du verre doivent être enlevés sur les communes concernées et les colonnes redéployées enfin de couvrir l'ensemble du territoire.

III.B.2.b. Les adaptations liées à la collecte

- Une **nouvelle organisation de la régie** devra être déployée pour s'adapter au mode de collecte en apport volontaire pour l'ensemble des tournées OMR, recyclables et verre ;
- Un travail régulier sur le **redimensionnement des tournées** de collecte de la régie devra être mené en parallèle du changement de comportement de la part des usagers, de la phase d'information jusqu'à l'atteinte des performances techniques en rythme de croisière ;
- La **formation des agents de collecte** à la collecte en tarification incitative est également un élément essentiel : à la collecte des déchets s'ajoute une collecte d'informations.

III.B.2.c. L'accompagnement des usagers

- L'établissement d'une stratégie de **communication** forte (déploiement avec mise en œuvre auprès des élus et du grand public) ;
- Sensibilisation forte sur la **prévention** avec la poursuite des actions en place et leur développement ;

Un recrutement de personnel administratif complémentaire pour l'accueil, la communication et la prévention pourrait être nécessaire.

III.B.2.d. La gestion de la TI

- L'achat d'un logiciel de gestion de la TI (règle de calcul qui intègre la production de déchets, réception des données des dépôts) + le suivi des badges en lien avec le fichier d'usagers et la formation des agents de facturation ;
- Le recrutement de personnel dédié à la facturation (remplissage du fichier d'appel notamment dans le cas de la TEOMI) ;

A l'issue de la phase de déploiement, le service de collecte doit être prêt et opérationnel : les usagers sont dotés de badges d'accès aux colonnes et chaque badge est associé à un nom dans le fichier usagers (ainsi qu'à son numéro de local invariant, qui permet de faire le pivot avec le fichier d'appel des services fiscaux, dans le cas d'un passage en TEOM incitative), la collectivité prend en main le logiciel de gestion de la TI et a les moyens en interne pour gérer ses nouvelles missions.

III.C. Troisième phase : test et facturation à blanc

Avant de pouvoir entamer la phase de comptabilisation de la production des déchets, une phase de préparation sera réalisée sur le territoire. Cette phase test consiste à comptabiliser la production de chacun des usagers testés et d'émettre une facture à blanc.

La phase test est importante pour plusieurs raisons :

- **Fiabiliser les informations** qui serviront à la facturation réelle ;
- **Identifier les derniers usagers non dotés de badges**, laisser le temps aux usagers de résidences secondaires de s'informer sur le nouveau mode de financement ;
- Traiter les **cas particuliers** ;
- Que la collectivité **éprouve le nouveau système de gestion du service** (récupération des données des dépôts, contrôle de cohérence des données, etc.) ;
- Identifier concrètement le **comportement des usagers** : taux de remplissage des colonnes, hausse des performances de tri, hausse ou non des apports en déchèteries, qualité du geste

de tri, comportements déviants... Même si la facturation ne change pas tout de suite, on observe que la communication sur un futur passage modifie le comportement des usagers ;

- **Ajuster les procédures** à la suite des premiers dysfonctionnements ;
- **Ajuster la grille tarifaire** et la valider pour la facturation réelle (en fonction du montant des marchés passés et du comportement constaté des usagers) ;
- Communiquer auprès des usagers sur les **résultats de la TI** et valoriser le passage à ce nouveau mode de financement.

La phase test peut se dérouler sur une période variable de 6 mois à 2 ans. Au vu des délais, nous proposons à la collectivité de la réaliser sur une période de 6 mois qui permet de consolider les données et habituer les usagers au nouveau système.

Cette phase test se finalise, si possible, par l'envoi d'une facture « à blanc » (celle-ci pourrait éventuellement être accessible directement sur le site internet de la collectivité) dont le but est de repérer les erreurs de facturation et surtout de communiquer à l'utilisateur sur sa consommation du service. **La facture à blanc sera émise uniquement dans le cas où les données recueillies par la collectivité sont fiables et consolidées.** Il est donc recommandé de **ne pas communiquer au sujet de cette potentielle facturation à blanc avant d'être certain qu'elle pourra être émise.**

III.D. Mise en œuvre effective de la TEOM incitative

La comptabilisation effective de la production de déchets sur la collectivité pourrait débuter dès début 2024.

Après l'instauration effective de la TI, la comptabilisation des données sur le terrain devient le support de la future facturation des usagers. Les procédures de suivi des usagers, du parc de colonnes, d'intégration des données des dépôts doivent être prêtes et opérationnelles. Les enjeux sont aussi bien budgétaires (1 ensemble de données conformes = 1 facture) que relationnels : une mauvaise facture mène souvent à une réclamation et un nombre important de réclamations remet en cause l'efficacité du projet.

La mise en place d'une TEOM incitative laisse moins de libertés à la collectivité en termes de facturation avec une facturation annuelle. Nous recommandons de délibérer sur la grille tarifaire de la part incitative en décembre de l'année N-1 pour que les usagers puissent connaître le montant d'un dépôt. Le taux de TEOM réduit de l'année N pourra alors être défini en mars/avril de l'année N une fois que l'utilisation du service sera connue sur tout le territoire. Cette solution permet de sécuriser le budget de la collectivité.

L'image suivante présente le processus de définition des tarifs et de facturation en TEOMi :

2023

2024

2025

2026

Phase de test

Comptage des dépôts pour la facturation à blanc en 2024

Fin 2024
Vote des tarifs de la part variable de

Facturation à blanc de l'année 2024

et comptabilisation effective du 01/01 au 31/12/2025 pour la facturation de TEOMI en 2026

Janvier/février 2025

Envoi d'une facture à blanc de TEOMi sur la base des levées 2024

Facturation réelle de l'année 2025 et comptabilisation effective du 01/01 au 31/12/2026

pour la facturation réelle de TEOMI en 2027

Février 2026

Transmission du fichier d'appel (flux aller) par la trésorerie + calcul du taux de TEOM pour facture 2026 par

Avant le 15 avril 2026

Retour du fichier d'appel (rempli par la CC) avec montant de part variable incitative + calcul du taux de

Octobre / Novembre 2025

Facture de TEOM classique (à payer) émise par la trésorerie

Octobre / Novembre 2026

Facture de TEOMI (à payer) basée sur les dépôts 2025 (TEOM à taux réduit + part incitative) émise par la

IV. REORGANISATION DU SERVICE

IV.A. Les besoins en moyens humain

IV.A.1. Les besoins humains pour la mise en place du scénario d'optimisation du service

La mise en place d'une optimisation du service actuel ne nécessite pas spécifiquement de moyen humain supplémentaire. Des points d'attention sont toutefois à relever :

- Le nombre d'agents dédiés à la collecte des OMR devrait diminuer, il faudra repenser l'organisation de la régie. Le temps supplémentaire qui ne sera pas dédié à la collecte pourrait être redéployé sur les déchèteries, pour effectuer de la maintenance ou développer la relation à l'usager ;
- Des actions de communication et de prévention seront à mettre en place sur le territoire. La conception d'outils de communication pourra se faire en prestation. La communication devra porter sur les outils mis à la disposition des usagers pour réduire leur production de déchets (composteurs individuels/collectifs, Stop Pub, achats fûtés, formations...). La distribution des composteurs, pourra être réalisée en régie (temps estimé < 3% d'un ETP).

IV.A.2. Les besoins humains lors du passage en TI

IV.A.2.a. Communication et réponses aux questions des usagers

La communication est essentielle pour que le projet de TI réussisse, des moyens humains supplémentaires pour la communication sont nécessaires.

Lors de l'adaptation du service pour la mise en place de la TI, la collectivité devra consacrer beaucoup de temps pour répondre aux questions de ses usagers. D'après les retours d'expérience, il ressort qu'environ 40% des usagers se tournent vers la collectivité. Pour répondre à leurs interrogations, il faut donc prévoir du personnel disponible pour gérer les nombreux appels sur la période de lancement du projet. Les appels seront également nombreux aux moments des premières facturations.

IV.A.2.b. Enquête usagers, distribution des badges et constitution du fichier

L'enquête usagers pour identifier à qui est donné le badge d'accès aux conteneurs d'apport volontaire peut être faite en régie ou en prestation. Les avantages et points de vigilance de ces 2 modes de gestion sont présentés dans le tableau ci-après.

	Avantages	Points de vigilance
Régie	Permet de conserver un lien direct entre la collectivité et l'usager Coût moins élevé qu'en prestation Maîtrise de l'information et de la nature des messages transmis	Apprentissage de nouvelles tâches par les agents notamment sur la communication à l'usager, utilisation des logiciels Gestion d'un service déchets de plusieurs personnes ou recrutement d'intérimaires ou contrats aidés

	Avantages	Points de vigilance
	Plus d'impact des messages de communication sur la TI lorsqu'ils viennent d'agents de la collectivité et non de prestataires externes	
Prestation	Simplicité de gestion Plus-value technique apportée par un prestataire : logiciel pour les bases de données, expertise pour l'analyse des données, systèmes de sauvegarde mutualisés, mise en ligne de données Facilité de mise en œuvre Amortissement de l'enquête usager possible (voir avec la Trésorerie)	Coût plus élevé qu'en régie Moindre maîtrise du service Nécessité de superviser/contrôler le travail du prestataire

IV.A.3. En régime de croisière

Outre les missions actuellement réalisées par le service déchets, la gestion de la TI va nécessiter de réaliser les actions suivantes :

IV.A.3.a. La communication et prévention

- ▶ Des actions de communication importantes seront à réaliser tout au long du projet de passage en tarification incitative (avant, pendant et après la mise en place) ;
- ▶ Des actions sur la prévention des déchets : continuer à communiquer aux usagers sur les outils mis à leur disposition pour réduire leur production de déchets (composteurs individuels/collectifs, Stop Pub, achats fûtés, formations...).

IV.A.3.b. L'accueil des usagers

La tarification incitative est plus complexe que la tarification classique : certains usagers vont appeler la collectivité afin de demander des renseignements, essentiellement pendant la mise en place et les premières années qui suivent la comptabilisation réelle. Il est nécessaire que du personnel soit dédié pour répondre aux questions d'ordre générale sur la TI.

IV.A.3.c. Le suivi technique

- ▶ L'import et le suivi des données sur l'utilisation du service par les usagers : le passage à l'incitation nécessite un suivi journalier du nombre d'apports dans les colonnes. Ces informations sont transmises par le système de gestion des données dans les contrôles d'accès (envoi de la liste des numéros de badges qui ont été utilisés). La transmission d'informations peut se faire à différentes fréquences, une fois par jour ou plus au besoin. La consommation d'énergie des systèmes de contrôle d'accès augmente avec la fréquence de transmission des données. Il faut ensuite réaliser un contrôle de cohérence des données (badge non référencé dans le fichier d'usagers etc.) et analyser les incidents (badge non lu). Les données doivent être conservées, pour justifier de la facturation en cas de contestation. Leur stockage doit également être sécurisé.
- ▶ La maintenance :
 - ▶ Remplacement ou recharge des batteries alimentant les tambours d'accès ;

- ▶ Colonnes ou tambours d'accès cassés à réparer ou à remplacer (problèmes de lecture de badge par exemple) ;
- ▶ L'actualisation en continu du fichier usagers. Un bon suivi des usagers permet de sécuriser son budget et d'offrir un service de qualité à ses usagers. L'actualisation du fichier usagers doit être réalisée en lien avec les agents techniques :
 - ▶ Nouveaux arrivants à qui distribuer un badge ;
 - ▶ Déménagements : retrait du badge, clôture de la facture (part incitative) ;

IV.A.3.d. La facturation en TEOMI

- ▶ C'est la Trésorerie qui envoie la taxe foncière mais la collectivité doit réaliser certaines actions ;
- ▶ Remplissage du fichier d'appel de la DDFIP chaque année, calcul de la part variable au prorata de la valeur locative de chaque local ;
- ▶ Mise à disposition des données aux usagers pour expliciter le calcul de la part variable via une plateforme accessible par internet (la feuille d'imposition comportant uniquement le montant de la part fixe et le montant de la part variable sans explication) ;
- ▶ Gestion et suivi des réclamations de la part variable.

IV.A.3.e. L'encadrement

Il est conseillé de prévoir un responsable de la tarification incitative qui a pour missions de :

- ▶ Suivre l'avancement du projet et faire le lien avec les élus ;
- ▶ Faire le lien entre les différentes équipes au sein de la collectivité et suivre le personnel ;
- ▶ Gérer les passations de marchés liés à la TI ;

IV.A.4. Zoom sur l'enquête usagers et constitution du fichier

IV.A.4.a. Une étape essentielle

Cette étape poursuit un triple objectif :

- ▶ **Distribution des badges** d'accès aux colonnes pour les ordures ménagères ;
- ▶ **Mise à jour du fichier des usagers** existant de la collectivité : l'enquêteur collecte des informations sur l'utilisateur (type d'utilisateur, nom, adresse, type d'activité...) et affecte à chaque usager un numéro de badge. *En TEOMi, il collectera également le numéro d'invariant de chaque local*
- ▶ **Communiquer** auprès de chaque usager : l'enquête revêt un caractère important puisqu'elle permet de réaliser une action de communication de grande ampleur en rencontrant la quasi-totalité des usagers du territoire.
 - ▶ Information sur le projet de TI
 - ▶ Rappel des consignes de tri, communication sur les actions de prévention des déchets possibles
 - ▶ Informations sur le changement de service

Nous déconseillons très fortement de communiquer sur les tarifs à ce stade car la durée de l'enquête et les éventuels ajustements suite à la phase test peuvent être importants et mal compris par les usagers.

Il semble plus opportun d'appeler cette enquête usagers « campagne de distribution » afin que les usagers ne se méprennent pas du but de l'enquête.

IV.A.4.b. Proposition d'organisation pour la réalisation de l'enquête

Nous vous proposons de réaliser cette étape en une fois : distribution des badges et récupération des informations au même moment. L'enquêteur se rend chez l'utilisateur avec un stock de badge et les distribue lorsqu'il collecte les informations sur l'utilisateur. Si l'utilisateur n'est pas présent lors de ce passage, un avis est laissé dans sa boîte aux lettres pour l'inviter à venir récupérer son badge à la collectivité. Nous recommandons cette solution pour limiter les coûts.



N.B. : Il est préférable de commencer l'enquête une fois le logiciel prêt à recevoir les données recueillies au cours de celle-ci. Les agents pourront alors saisir les informations à l'aide d'un terminal portable (ou tablette tactile), qui permettront d'intégrer directement les informations dans le logiciel de gestion de la TI et ainsi éviter du temps de travail supplémentaire et les erreurs liés à la ressaisie.

Au vu du contexte de votre collectivité et dans une logique de maîtrise du budget, il est également possible de procéder à la distribution des badges lors de **permanences organisées dans les communes**.

La collectivité organise 5 à 6 permanences sur tout le territoire, durant lesquelles les usagers sont invités à venir chercher leur badge. C'est l'occasion de collecter les informations concernant les usagers afin de compléter la base de données usagers et de communiquer en face-à-face. D'après nos retours d'expérience, il apparaît que la part d'utilisateurs permanents qui se déplacent aux permanences est très importante dans les territoires ruraux.

Afin de toucher l'ensemble des usagers du territoire, il sera nécessaire de compléter le dispositif par :

- ▶ Du porte-à-porte dans l'habitat pavillonnaire – résidences principales
- ▶ Du porte-à-porte dans l'habitat collectif
- ▶ Du porte-à-porte auprès des professionnels
- ▶ De la récupération en mairie ou dans les locaux de la collectivité pour les résidences secondaires

IV.A.4.c. Conseil pour la réalisation de l'enquête

- ▶ Une communication préalable à l'enquête pour informer les usagers que celle-ci aura lieu, ses objectifs et éventuellement les informations demandées est bienvenue ;
- ▶ Attention aux périodes de vacances sur lesquelles de nombreux usagers ne seront pas disponibles (en particulier au mois août) ;
- ▶ Le remplissage des questionnaires peut être réalisé avec l'aide de tablettes (pas manuellement) ceci afin de gagner en temps de ressaisie et d'éviter les erreurs. Il peut

cependant exister des dysfonctionnements sur les tablettes, pour éviter tout problème, il faut suivre la technologie, et vérifier que le logiciel d'enquête soit bien intégré ;

- ▶ Les agents doivent recevoir au préalable une formation sur la gestion des déchets, les consignes de tri et de prévention et le principe de la TI ;
- ▶ Il est fortement déconseillé de communiquer sur des tarifs lors de l'enquête, ceux-ci n'étant pas encore fixés ;
- ▶ Il est important de superviser et de suivre les agents réalisant les enquêtes en particulier les agents embauchés pour l'occasion et de fournir une formation adaptée ;
- ▶ Au vu des retours d'expérience, les « bons enquêteurs » sont les personnes diplômées qui ne trouvent pas de travail.

IV.A.4.d. Constitution du fichier usagers

L'étape de saisie des données usagers dans le logiciel est à prendre en compte et elle doit être faite avec le plus grand soin. Il faudra veiller à collecter les informations suivantes :

Thèmes	Informations contenues dans le fichier
Données relatives à l'usager	▶ Numéro unique d'abonné au service Déchets (NB : un abonné peut avoir plusieurs badges) ▶ Nom et prénom de l'usager du service (personne à facturer) ▶ Composition du foyer : Noms et prénoms de tous les occupants du foyer, âge des personnes ▶ Adresse de production de déchets ▶ Adresse de facturation ▶ Numéro de téléphone, adresse mail ▶ Typologie du foyer : ▶ Locataire ou propriétaire ▶ Résidence principale ou secondaire ▶ Habitat individuel ou collectif ▶ Activité économique par catégorie... ▶ Informations sur les activités économiques : raison sociale de la société, nom du gérant, numéro SIRET, code APE, numéro de TVA intracommunautaire ▶ N° de local invariant (à récupérer sur la taxe d'habitation) en TEOMi uniquement
Données relatives à son utilisation du service	▶ Typologie de l'habitat : ville, bourg, lotissement, campagne ▶ Comportement face au service : utilisation d'un composteur, de la déchèterie, quantité évaluée de déchets produits pour les activités économiques...
Données relatives au badge fourni	▶ Date de distribution du badge ▶ Numéro du badge
Données relatives aux moyens de paiement	▶ Demande de l'usager d'être informé sur les moyens de paiement dématérialisés mis en place par la collectivité (prélèvement automatique, TIPI...)

La constitution du fichier d'usagers est l'étape la plus délicate en TEOMi. Il faut réussir à mettre en regard un local inscrit dans les fichiers fonciers (où l'on trouve la valeur locative qui sert de base au

calcul de la TEOM) et un usager auquel est affecté un badge, qui sert de base à la facturation de la part variable incitative.

IV.A.4.e. La communication sur les tarifs en TEOMi

En TEOMi, c'est la Trésorerie qui se charge d'envoyer la feuille d'imposition à chaque propriétaire du territoire. Cette feuille comporte un montant global de TEOMi avec une distinction entre :

- ▶ Montant fixe ;
- ▶ Montant variable ;

Mais n'indique pas comment a été calculé le montant de part variable ni sur quelle base : combien de dépôts ?

Il est alors souvent nécessaire pour la collectivité de transmettre un courrier explicatif de la part variable. Afin de limiter les coûts, nous proposons à la collectivité de mettre en place sur un site internet un outil permettant aux usagers d'identifier :

- ▶ Pour l'année précédente, le montant de TEOMi avec la part fixe et la part variable en complétant le n° invariant du local ;
- ▶ Pour l'année en cours, le nombre de dépôts en complétant le n° de badge.

Grâce à la plateforme Ecocito, vous pouvez accéder au suivi personnalisé de votre consommation directement en ligne.

> Suivre ma consommation <

C'est votre première connexion ? Pour accéder à votre suivi, vous devez demander l'ouverture de votre compte en cliquant sur « je veux ouvrir mon compte Ecocito maintenant » et en vous laissant guider.

→ Ajouter un deuxième point de production à son compte

The screenshot shows the Ecocito website interface. On the left, the Ecocito logo is displayed above the text: "Bienvenue sur Ecocito™. Ecocito™ vous permet de suivre votre production de déchets et de communiquer avec la collectivité chargée de les collecter." On the right, there are two main sections. The top section, titled "ACCÉDER À MON COMPTE", contains input fields for "EMAIL" and "MOT DE PASSE", a green "connexion" button, and a link "J'ai oublié mon mot de passe". The bottom section, titled "OUVRIR UN COMPTE", contains a link "Je veux ouvrir mon compte Ecocito™ maintenant".

Outil de suivi du nombre de levées et dépôts proposé par Evolis 23 sur son site internet

IV.A.5. Synthèse

IV.A.5.a. En régime de croisière

**Encadrement
+ 0,1 ETP**

- Suivi des évolutions du service et avancement du projet
- Marchés, suivi des prestataires
- Suivi des agents, encadrement

**Suivi technique
+0,1 ETP**

- Mise à jour de la base de données (usagers, contenants...)
- Vérification des données issues du dispositif de comptabilisation
- Suivi des indicateurs

**Accueil
+ 0,1 ETP**

- Accueil et renseignements des usagers
- Réponses au téléphone
- Aiguillage auprès des autres services

**Communication,
prévention
+ 0,5 ETP**

- Suivi du projet, résultats provisoires
- Prévention, tri

**Administratif
+ 0,1 ETP TEOMi**

- Ficher d'appel de la DDFIP en TEOMi
- Gestion des réclamations, régulations etc. en TEOMi (uniquement pour la part variable)

IV.A.5.b. Lors du passage en TI

Encadrement
+ 0,1 ETP

- Suivi des évolutions du service et avancement du projet
- Marchés, suivi des prestataires
- Suivi des agents, encadrement

Administratif
+ 0,33 ETP

- Création des fichiers usagers

Accueil
+ 0,15 ETP

- Accueil et renseignements des usagers
- Réponses au téléphone
- Aiguillage auprès des autres services

Communication, prévention
+ 0,5 ETP

- Evolutions du service
- Prévention, tri
- Passage en TI

Les enjeux pour la collectivité :

- Une bonne gestion de l'information pour une meilleure connaissance de ses usagers et la possibilité de mettre en place des actions ciblées
- Un renforcement du lien avec les usagers du territoire
- La création d'un service gestion de la « clientèle » qui regroupe les personnes qui seront en lien avec les usagers : accueil, gestion des réclamations, communication/prévention, lien avec les mairies.

IV.A.6. Détail des calculs

IV.A.6.a. Mise en place de la TI

Supplément	Coûts unitaires	Unité	TEOMi		
			Hypothèses	Quantité ETP	Coûts
Surplus préparation au passage en TEOMI - Communication				0,65	32 k €
Communication spécifique à la préparation du passage en TEOMI (révision règlement collecte/facturation, présence terrain, rédaction docs supports...)	32 000 €	€ annuel/ETP		0,50	16 k €

Supplément	Coûts unitaires	Unité	TEOMi		
			Hypothèses	Quantité ETP	Coûts
Accueil et renseignement des usagers sur le nouveau dispositif	5	minutes/abonné	40% des usagers appelleront	0,15	5 k €
Envoi courrier juste avant ou en tout début de phase test (fiabilisation base de données, communication...)	1,5	€/courrier	Envoi à l'ensemble des usagers		11 k €
Surplus préparation au passage en TEOMi - Administratif				0,3	21 k €
Logiciel	10 000	€/an			10 k €
Création fichier : automatique avec logiciel	4	minutes/local	80% des locaux seront identifiés automatiquement	0,2	8 k €
Création fichier : manuel sur logiciel	6	minutes/local	15% seront identifiés manuellement	0,1	2 k €
Création fichier : enquête terrain	8	minutes/local	5% des locaux devront être identifiés par enquête terrain	0,03	1 k €
Encadrement de l'équipe				0,1	4,5 k €
Encadrement, suivi marchés, avancement projet TEOMi	45 000 €	€ annuel/ETP		0,1	45 k €
TOTAL TEOMi				1,10	58 k €

⇒ **Avant la mise en place de la TEOMi, il faut compter environ 60 k€ par an, 1,1 ETP de charge de travail administratif pour lancer le projet.**

L'année avant la phase test, la mise en place de la tarification incitative requiert plusieurs actions essentielles au bon fonctionnement du suivi par la suite :

- ▶ Le coût du logiciel
- ▶ Vérification des données collectées
- ▶ Mise à jour de la base de données usagers
- ▶ Renseignement des usagers par téléphone : un changement d'organisation entraîne de nombreux appels de la part des usagers, qui n'ont pas toujours bien compris les informations reçues et qui ont besoin d'explications complémentaires.

⇒ **Coût 1^{ère} année (2023) : 47 k€ HT, 0,9 ETP**

IV.A.6.b. Gestion quotidienne

Une fois que la TI est mise en place, certaines actions sont à mener de manière récurrente pour sa gestion :

- ▶ La **gestion de la facturation et le suivi des données récupérées** : avec le passage en tarification incitative, il faudra réaliser un suivi continu des données collectées lors des tournées (contrôle de cohérence, procédure d'import journalier).
- ▶ **L'adaptation du service** : suivi de la mise en place de la TI et de l'atteinte des objectifs, suivi des incivilités
- ▶ **Le service d'accueil est sollicité** : Le personnel d'accueil sera sollicité pour des mises à jour de la base de données des usagers (départs, changements de situation), des demandes d'opérations sur les badges (pertes, vols...), des demandes d'informations sur la facturation, des demandes par rapport à la prévention, au tri...

Régime de croisière	Coûts unitaires	Unité	TEOMi		
			Hypothèses	Quantité ETP	Coûts
Communication, prévention				0,5	16 k €
Moyens humains supplémentaires	32 000 €	€ annuel/ETP		0,5	16 k €
Accueil				0,1	2 k €
Accueil et renseignement de tous les usagers : question d'ordre générale et aiguillage vers autre service	5	minutes/abonné	20%	0,08	2 k €
Technique				0,1	12 k €
Logiciel	10000	€/an			10 k €
Vérification des données issues des dispositifs de comptage	5	mn / tournée	520	0,03	0.9 k €
Mise à jour de la base de données usagers (mouvements, nouveaux arrivants...)	5	minutes/local	10%	0,04	1 k €
Facturation TEOMi				0,1	13 k €
Mise à jour du fichier d'appel (remplissage n° invariant majoritairement auto, en habitat collectif répartition montant part variable au prorata de la valeur locative)	3	minutes/local	10%	0,0	0.7 k €
Facturation (calcul, suivi éditions)	2,5	min/facture	0%	-	- €
Réponse et gestion des réclamations factures, régulations (uniquement la part variable en TEOMi)	20	minutes/abonné	2%	0,1	1 k €
Edition, mise sous pli et envoi	1,5	€/facture	100%		11 k €
Encadrement de l'équipe				0,1	5 k €
Encadrement, suivi marchés, avancement projet	45 000 €	€ annuel/ETP		0,1	5 k €
TOTAL TEOMi				0,8	44 k €

⇒ **Coût année de croisière (2025 et années suivantes) : 44 k€ HT, 0,8 ETP**

IV.B. Réorganisation technique

IV.B.1. Impacts sur les marchés

Afin de mettre en œuvre le scénario retenu, de nouveaux contrats de prestation devront être passés par la collectivité :

- Fourniture des colonnes (pour les OMR, des RSHV et le Verre) ;
- Fourniture des tambours de contrôle d'accès et de badges ;
- Maintenance des colonnes d'apport volontaire et des tambours ;
- Fourniture d'un logiciel de gestion de la TI permettant de gérer la tarification incitative et les badges.

IV.B.1.a. Conseils pour la passation de marchés TI

Logiciel de gestion de la TI	► S'assurer de la compatibilité du logiciel avec le format et la construction des données collectées à la fin de l'enquête de conteneurisation (badges, usagers) ► Veiller à la bonne formation des utilisateurs du logiciel ► Prévoir des exports faciles (classement multi critères) ► Veiller à la sauvegarde des données (aucune donnée effacée), à des contrôles avant suppression (saisie manuelle d'une phrase type je suis conscient que je supprime des données) ► Avoir un logiciel unique pour la facturation, le suivi des usagers, le suivi des badges distribués
Collecte et traitement des OMR	Le choix de la TI rend le processus de collecte très sensible : il ne s'agit plus seulement de collecter des déchets, mais aussi de collecter des données, qui seront indispensables à la facturation du service et donc à l'équilibre budgétaire. ► Conserver une structure à la tonne pour le marché de traitement si possible
Fourniture de badges	► Pucés compatibles avec les systèmes de contrôle d'accès pour l'ouverture des tambours

IV.B.2. Elaboration d'un guide de collecte et de facturation

La collectivité possède actuellement un règlement de collecte maintenant appelé guide de collecte, toutefois celui-ci devra être actualisé afin de préciser les règles d'utilisation du service aux usagers (Décret n° 2016-288 du 10 mars 2016 portant diverses dispositions d'adaptation et de simplification dans le domaine de la prévention et de la gestion des déchets suite à la loi de transition énergétique). Ce guide permettra d'éviter tout litige avec les usagers concernant la collecte. Le guide de collecte comporte à minima les clauses suivantes :

- Les modalités de collecte des différentes catégories de déchets ;
- Les modalités de collecte des ordures ménagères résiduelles ;
- Les modalités des collectes séparées ;
- Les modalités d'apport des déchets en déchèterie ;
- Les conditions et les limites de prise en charge des déchets assimilés par le service public de gestion des déchets, en précisant notamment les types de déchets qui ne sont pas pris en charge ;
- Le mécanisme de financement du service public de gestion des déchets ;
- Les sanctions encourues en cas de non-respect des dispositions.

En complément du règlement du service de collecte, la collectivité doit adopter un règlement de la facturation pour définir les modalités et règles de facturation du service. Le règlement de facturation comporte à minima les clauses suivantes :

- Définition des personnes assujetties ;
- Identification des différentes catégories d'usagers ;
- Rythme de la facturation et nature des éléments pris en compte dans la redevance réclamée (éléments facturés en avance, à terme) ;
- Nature des informations nécessaires au service pour mettre en œuvre la facturation ;

- Règlement des cas particuliers (arrivée en cours d'année sur le territoire, départ du territoire, modification de la composition du foyer ou de la taille du bac mis à disposition ou de tout autre élément conditionnant le tarif à appliquer...).

Rien n'interdit en théorie d'intégrer le règlement de facturation dans le règlement de service. Lors de la création de deux documents distincts, il convient de veiller que les deux règlements évoluent l'un et l'autre en parfaite compatibilité.

En cas de transfert des pouvoirs de police au Président de la communauté, il importe par ailleurs d'adopter un règlement de police selon les recommandations de la Direction Générale des Collectivités Locales.

IV.C. Indicateurs de suivi du projet : tableau de bord de la TI

Le suivi d'indicateurs permettra à la collectivité de suivre l'impact de la mise en place de la TI sur :

- Les coûts du service ;
- Les performances techniques ;
- La qualité du service ;
- Le ressenti des usagers.

Les élus peuvent fixer des objectifs chiffrés et suivre l'atteinte ou non de ceux-ci.

Pour chaque indicateur est proposé une définition, une valeur initiale et une fréquence de relevé de l'indicateur. L'intérêt de ce type de tableau de bord est de pouvoir se situer sur une année par rapport à des objectifs mais aussi d'observer les tendances sur plusieurs années. L'analyse des tendances permet de mettre en place des actions correctives ou participatives selon l'objectif souhaité dans l'avenir.

IV.C.1. Indicateurs financiers

Indicateur	Mode de calcul	Fréquence	Analyse
Coût aidé du service € TTC	Actualisation de la matrice des coûts	Annuel	Maîtrise du coût du service Comparaison avec le référentiel national en € HT
Coût aidé €TTC/hab.			
Coût aidé €TTC/tonne collectée			
Suivi des 5 principaux postes de dépenses sur 3 – 4 ans (€ HT)			
Taux de couverture de la TI par rapport au coût aidé du service en € TTC (%)			
Montant de part fixe et de part variable perçue (%)	Trésorerie		Délai de recouvrement
Taux d'impayés : montant non recouvré par rapport au montant de TEOM ou REOM appelé par année			

IV.C.2. Indicateurs techniques

Indicateur	Mode de calcul	Fréquence	Analyse
Evolution des tonnages enfouis (tonnes)	Suivi des tonnages d'OMR et refus de tri	Annuel	Impact de la TI en termes de baisse de l'enfouissement

Ratio par flux de déchets (et par matériau en déchèteries) (kg/hab.)	Suivi des tonnages et de la population (% évolution annuelle) pour le calcul du ratio	Mensuel	Comparaison avec le référentiel national pour une typologie d'habitat similaire → Bonnes / mauvaises performances
Taux de refus de tri (%)	Suivi du taux de refus de tri	Annuel	Evolution à la hausse, à la baisse ?
Part de résiduels dans les OMR : X kg/hab. de déchets détournables (prévention, tri), X kg/hab. de déchets résiduels	Etude de caractérisation		Potentialité d'aller plus loin ?
Nombre d'heures hebdomadaires de collecte des OMR	A mesurer avant/après la réorganisation du service	Mensuel	

IV.C.3. Comportement de l'utilisateur

Indicateur	Mode de calcul	Fréquence	Analyse
Nombre de dépôts annuels selon le type d'utilisateur (ménage, pro, admin)	Données des dépôts	Annuel	Comportement des usagers
Participation aux actions de prévention	Nombre de composteurs distribués	Annuel	Efficacité des actions de prévention
Comportements déviants	Nombre de dépôts sauvages	Annuel	Effets négatifs de la TI
Nombre de visites en déchèterie par usager	Logiciel de gestion (suivi des badges) / suivi manuel si pas de contrôle d'accès automatique	Annuel	Taux d'utilisation des équipements, utilisation anormale
Nombre de réclamations : nombre annuel de demandes (régularisation de factures, problèmes de badge, d'accès aux colonnes)	Fichier de facturation	Mensuel	Qualité du service

IV.D. Mise en place d'une politique de communication et de prévention

IV.D.1. Quand communiquer ?

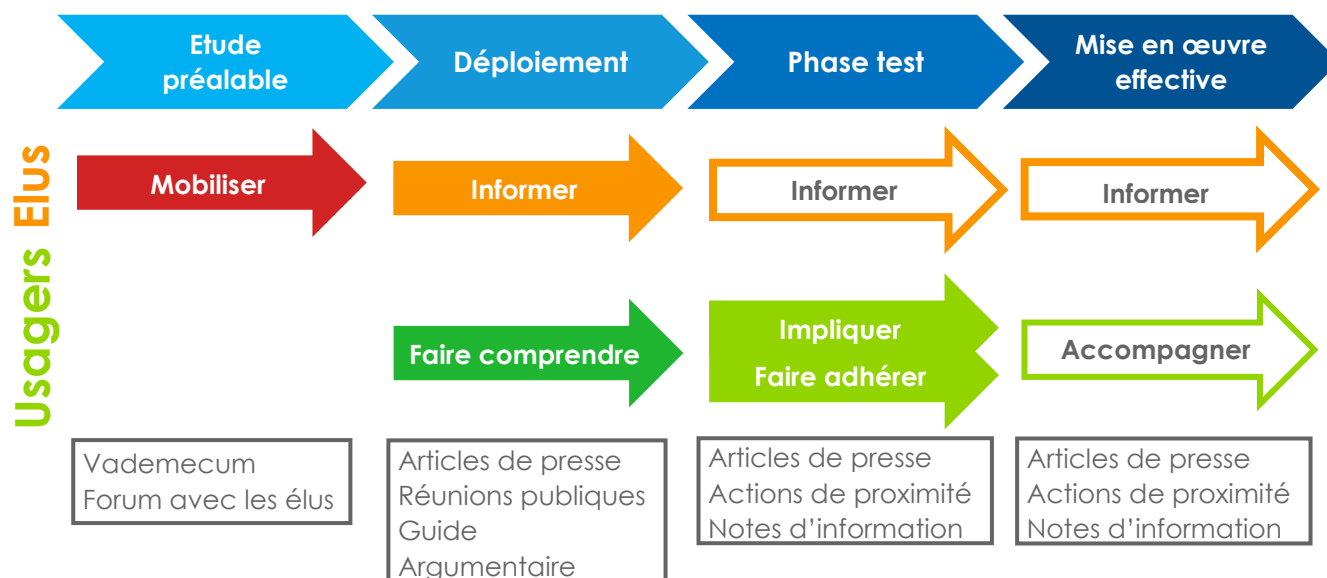
Un projet visant à modifier les comportements des usagers par un nouveau mode de facturation nécessite une communication importante et auprès de plusieurs cibles : élus, habitants, commerçants, artisans etc. via différents supports (réunions publiques, supports écrits, films etc.) :

- ▶ **Avant la mise en place** : concertation avec l'ensemble des élus, concertation avec les services techniques des villes pour les modifications de conteneurisation, informations des usagers sur les évolutions à venir du service (réunions publiques, articles dans les bulletins municipaux – dans la presse locale, document spécifique)
- ▶ **Pendant la mise en place** : bien communiquer aux usagers lors de l'enquête de distribution des badges, lors de la phase test en facturation à blanc (fort lien avec les services techniques des villes, les usagers, le prestataire) sur les résultats et modifications du comportement des usagers, rappeler les consignes de tri et les actions de prévention que peuvent réaliser les

usagers - articles dans les bulletins municipaux – dans la presse locale, document spécifique, rencontre des bailleurs-syndic, concertation, adaptation du site internet, mise à disposition de plaquettes) ;

- **Après la mise en place** : information sur l'impact du passage à la TI, contrôle de la qualité du tri, rappel des consignes et visibilité des contrôles des dépôts sauvages.

En effet, l'acceptation du projet ne pourra se faire que si les usagers, les élus et autres protagonistes de la gestion des déchets sont bien informés, comprennent les messages et le bien-fondé de ce projet pour enfin y adhérer. **Plusieurs collectivités ayant mal ou peu communiqué sur la mise en place d'une tarification incitative se sont retrouvées face à des « levées de boucliers » voire ont été contraintes d'abandonner le projet.** Malgré une communication efficace lors du lancement de la TI, les élus devront faire face à une opposition prévisible.



IV.D.2. Les cibles et les supports de communication

Cible	Objectif	Action ou support	Thématique
Elus	Obtenir l'adhésion	Réunions régulières en conseils, réunions avec les élus des communes	Présentation du projet, du bilan d'avancement : indicateurs techniques, financiers, points de vigilance
Usagers	Informer, obtenir l'adhésion, modifier le comportement	Réunions publiques Courriers Notes d'information Guide de la TI Présence terrain : contrôle des refus de tri, des dépôts en bordure de colonne Site Web Visite des non-répondant pour la formalisation du fichier usagers	Expliquer les changements de service (comptabilisation des dépôts, modification du mode de collecte) et de facturation Communiquer sur les résultats de l'opération : ce qui marche, ce qui reste à améliorer
Usagers touristiques / résidences secondaires	Informer, obtenir l'adhésion, modifier le comportement	Courriers Notes d'information Permanence de distribution de badges	Expliquer les changements de service mais aussi les modalités de fonctionnement pour les cas particuliers Que faire si je loue ma résidence secondaire ?
Professionnels	Informer, obtenir l'adhésion, modifier le comportement	Notes d'information dédiée Réunions dédiées Relai des chambres consulaires, assistantes maternelles...	Les professionnels nécessiteront un accompagnement spécifique lors de la mise en œuvre de la TI afin de leur fournir des solutions adaptées pour limiter leur production de déchets. Des réunions publiques pour les professionnels et/ou des réunions avec les chambres consulaires peuvent être menées pour lancer des démarches de prévention dans certains secteurs professionnels.
Administrations (écoles et salles des fêtes)	Informer, obtenir l'adhésion, modifier le comportement	Notes d'information dédiée Réunions dédiées	Il pourra être intéressant d'accompagner ces administrations dans une démarche de prévention et de tri des déchets afin de limiter ce surcoût (compostage collectif, amélioration du tri...) ¹

¹ Exemple de la démarche employée par le SMICTOM Alsace Centrale : le SMICTOM s'est déplacé pour rendre visite à chaque mairie de son territoire afin de rencontrer et sensibiliser un élu, un personnel des services techniques et la femme de ménage en charge de la prestation sur la mairie. Sur chaque commune, un bilan est réalisé pour améliorer le tri, amorcer les démarches de prévention et déterminer le nombre de bacs OMR nécessaire en vue de réduire la facture (limitation du nombre de parts fixes).

Exemples de supports

Notes d'information



Edito

Les efforts de tous permettent de fixer une nouvelle grille tarifaire plus juste pour 2015 !

Nous arrivons aujourd'hui à une étape stratégique de notre plan de prévention des déchets. En premier lieu, je tiens à remercier tous ceux qui ont été acteurs de phase test, adhérent à notre démarche. Les résultats ont été, depuis janvier 2014, 32% d'ordures ménagères résiduelles collectées par le citoyen et 18% de déchets recyclables triés et amenés aux éco-points. Ces évolutions positives nous permettent d'aborder plus sereinement l'expérimentation attendue du coût de traitement de vos déchets en 2015 et qui aura été, une fois de plus, traduite par une hausse de la redevance pour tous. Grâce à la baisse des surcoûts de cette année, nous pouvons donc contourner ces charges du service.

C'est sur cette base que nous avons élaboré la redevance « incitative », qui sera en vigueur à partir de 2015. Cette nouvelle tarification va permettre de répartir les coûts du service de manière plus juste et plus équitable, en tenant compte de la production de déchets de chacun.

Sébastien DELAUTRETTE
Président de la Communauté de Communes

Retour sur l'année test

Des résultats encourageants !

Tout au long de l'année, nous avons pu constater d'importantes évolutions des flux de déchets collectés sur le territoire. La **payabilité** s'est considérablement allégée, au profit du recyclage, de l'apport en déchèterie et du compostage dans les jardins, etc...

Quantités de déchets collectés de janvier à septembre 2014 (en tonnes)

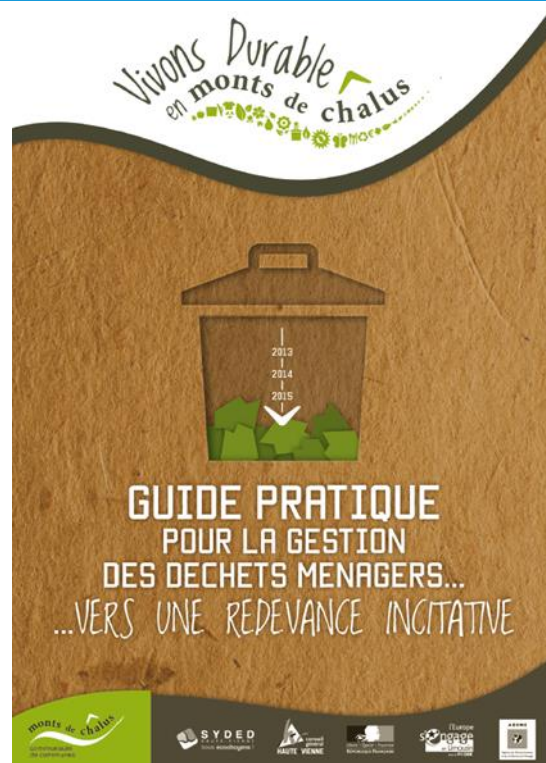
Diminution des déchets ménagers résiduels collectés : **-32%**

Augmentation des déchets ménagers triés : **+18%**

Progression des volumes amenés en déchèterie : **+8%**

	Ordures ménagères	Emballages	Papier	Verre	Déchetterie
2014	615 t	113 t	128 t	208 t	701 t
2013	912 t	71 t	122 t	182 t	724 t
	-32%	+59%	+5%	+15%	-4%

Guide de la TI



GUIDE PRATIQUE POUR LA GESTION DES DECHETS MENAGERS... VERS UNE REDEVANCE INCITATIVE

Note d'information aux professionnels



EDITO

Une prise en compte plus juste des déchets assimilés générés par les professionnels du territoire

Les évolutions engagées dans le cadre de notre plan de prévention des déchets concernent de très près les professionnels. Notre Communauté de Communes prend en effet en charge sans restriction les déchets « assimilés » des ordures ménagères produits par les commerces, les entreprises artisanales, les hébergements touristiques et les autres professions du territoire.

Grâce à l'année test, nous savons désormais qu'ils représentent environ 280 tonnes par an, soit 35% de la quantité totale d'ordures ménagères résiduelles collectées. La majorité de ces déchets (240 tonnes, près de 85%) provient de seulement 35 professionnels.

Sébastien DELAUTRETTE
Président de la Communauté de Communes

Retour sur l'année test

Estimation du nombre de levées des 223 professionnels sur l'année 2014

	≤ 12 levées	13 - 20 levées	21 - 50 levées	51 - 100 levées	> 100 levées
Nombre de professionnels	115	29	45	33	10
% de professionnels	52 %	13 %	20 %	11 %	4 %

Estimation du poids des déchets collectés pour les 223 professionnels, sur l'année 2014

	≤ 100 kg	101 - 200 kg	201 - 500 kg	501 - 1000 kg	> 1000 kg
Nombre de professionnels	111	30	33	14	5
% de professionnels	50 %	13 %	15 %	6 %	16 %

Modalités de gestion des déchets des professionnels

La réglementation distingue clairement les déchets des ménages et ceux des professionnels. Seuls les déchets « assimilés aux ordures ménagères » sont pris en charge par la Communauté de Communes. Il s'agit des déchets courants des professionnels qui, au vu de leur caractéristiques et des quantités produites, peuvent être collectés et traités de la même manière que les déchets des particuliers. Ainsi les professionnels bénéficient du service de collecte en porte-à-porte des déchets non recyclables, des éco-points pour les emballages recyclables et le papier, et de la déchèterie, sous réserve de l'adhésion au service Récupro du SYDED, pour l'évacuation des déchets non dangereux (encombrants,

feraille, gravats, déchets verts, etc.). Il est à noter que contrairement à de nombreuses collectivités, notre Communauté de Communes n'a pour le moment pas souhaité fixer de limites quantitatives ou qualitatives au-delà desquelles les déchets ne peuvent plus être assimilés aux ordures ménagères et ne sont pas pris en charge par le service public de collecte en porte-à-porte. Les autres déchets (déchets dangereux, déchets électriques et électroniques, pneumatiques, huiles alimentaires, etc.), relèvent de la responsabilité de filières professionnelles spécifiques, et donc pas de la Communauté de Communes.

Courrier



Chalus, le 24 avril 2017

Madame, Monsieur,

En 2016, la quantité d'ordures ménagères non recyclables collectées en porte-à-porte sur le territoire des Monts de Chalus est passée symboliquement en-dessous du seuil des 100 kg par habitant et par an (contre 216 kg au niveau départemental). Un chiffre qui nous encourage tous à poursuivre les efforts engagés ces dernières années en faveur de la réduction, du tri et de la valorisation de nos déchets.

❶ Utilisez votre déchèterie intercommunale, entièrement renouvelée !

Devenue incontournable dans la gestion de nos déchets, la déchèterie de Chalus a fait l'objet de travaux au cours des derniers mois. Ils permettent de vous accueillir dans de meilleures conditions, de répondre aux nouvelles exigences réglementaires et surtout de mieux valoriser les déchets que vous apportez. La déchèterie accueille désormais les filières de valorisation pour le bois et le mobilier.

❷ Pour un projet de « Territoire zéro déchet zéro gaspillage » !

Engagée l'année dernière, cette démarche se concrétise progressivement par diverses actions de sensibilisation à la réduction des déchets, par exemple auprès des jeunes du territoire, qui mènent actuellement de beaux projets au sein de leurs écoles et des accueils de loisirs.

D'un point de vue financier, ces évolutions ont un impact réellement positif. Pour la 3ème année consécutive, les tarifs de votre redevance n'augmentent pas. Nous avons ainsi pu faire face à l'augmentation constante des coûts de traitement (+16% depuis 2014) et assurer le financement des investissements sur la déchèterie, sans surcoût pour les habitants des Monts de Chalus.

Nous devons également rester vigilants dans la durée, pour que les efforts réalisés par tous ne soient pas ternis par les incivilités de quelques-uns... Je pense par exemple à la qualité du tri dans les colonnes d'emballages ou au respect des points d'apport volontaires (éco-points), entretenus quotidiennement par les agents municipaux.

Je vous remercie cette année encore pour votre implication et vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations les plus dévouées.

Le Président,
Stéphane DELAUTRETTE

Que contient votre 1^{ère} facture 2017 ?

- Période en cours : Part fixe du 1^{er} janvier au 30 juin et Part variable du 1^{er} janvier au 31 mars
- Régularisation de l'année 2016 : Rappel de toutes les sommes dues et déduction des montants déjà facturés

Quelle que soit votre situation, vous pouvez prendre contact avec Marylou KRAUS, notre animatrice de prévention au 05 55 78 29 27 ou ambassadeur@montsdechalus.fr, pour faire le point sur la gestion de vos déchets.

Site internet (CC Sud Territoire)

Comment l'appliquer ?

Chaque foyer est doté de deux bacs (les bacs seront adaptés à la composition du foyer, pour les habitats collectifs le volume des bacs sera calculé en fonction du nombre d'habitants des logements) :

- Un bac à ordures ménagères (couverture bleu)
- Un bac de collecte sélective (couverture jaune)

Les bacs sont équipés d'une puce électronique. Ce système permet d'identifier et d'enregistrer les collectes.

Chaque foyer sera facturé en fonction du nombre de fois que le bac d'ordures ménagères sera collecté par notre service.
Le bac de collecte sélective n'intervient pas dans le calcul de la facture.

La tarification

La tarification est structurée en deux parts.

Part fixe

Il s'agit de la participation aux services (administration, collectes, gestion des bacs, l'accès à la déchetterie fixe, déchetterie mobile, bennes à déchets verts dans certaines communes, éco-point verre...).

Part variable incitative au tri

Elle est indexée sur le volume du bac ordures ménagères attribué en fonction de la composition de chaque foyer.

Simulateur TI (Sicoval)

Calculer ma redevance incitative déchets

Ma commune
Toute commune sauf Rebigue

Nombre annuel de levées du bac gris
18

Nombre de personnes au foyer
3 personnes et +

Volume du bac gris souhaité
120 litres

Abattements éventuels
Je suis éloigné de plus de 100 mètres ☐

Facture semestrielle de 86.43 €
Soit un montant annuel de 172.85 €

IV.D.3. Les messages de communication

Les messages doivent être simples, clairs :

- ▶ **Expliquer les changements** ;
- ▶ **Répondre aux questions** les plus courantes.

Nous pouvons dès maintenant avancer quelques messages (éléments de langage) :

- ▶ **Objectifs** de la tarification incitative sur les déchets :
 - ▶ **Responsabiliser** chaque producteur de déchets : en incluant une part variable. Cette part variable va être liée à la production d'ordures ménagères de chaque usager ;
 - ▶ Respecter la **loi de transition énergétique** qui encourage la généralisation de la tarification incitative ;
 - ▶ **Préserver l'environnement** : en réduisant la quantité de déchets enfouis et en améliorant le tri des matières recyclables ;
 - ▶ Aboutir à un **mode de financement plus juste** tout en maîtrisant au mieux (collectivement) l'évolution des coûts des déchets.
- ▶ La part variable est en quelque sorte une **prime aux usagers qui trient bien et jettent peu**. C'est une incitation pour ceux qui jusqu'ici faisaient peu d'effort pour réduire leurs déchets. Globalement, la part variable participe à la **reconnaissance des nouvelles pratiques** en faveur de la réduction du gaspillage.
- ▶ La part variable est un levier économique qui s'inscrit dans la continuité des actions de modernisation de la collecte et des actions de sensibilisation au tri et à la réduction des déchets que mène la collectivité.

D'autres thématiques de communication peuvent être présentées :

- ▶ **Editorial du Président**, qui indique l'implication politique du projet, rappelle le respect des obligations réglementaires et les impacts environnementaux attendus ;
- ▶ Rappel des **consignes de tri** ;
- ▶ Rappel de l'**interdiction de brûlage et dépôts sauvages** : le brûlage et l'abandon de déchets (dépôts sauvages) y compris en dehors du territoire sont interdits et punis par la loi (jusqu'à 400 € d'amende, cf. **Articles R632-1 et R635-8 du code pénal**) ;
- ▶ Rappel des **consignes de collecte** (pas de sac poubelle à côté du bac, de bac qui déborde).

Il est très important de communiquer sur l'aspect de **modernisation du service** et d'éviter de communiquer sur le coût du service (notamment très tôt). Nos expériences nous montrent que lorsque la communication du projet de TI est centrée sur l'aspect financier, les contestations se font plus nombreuses et plus violentes.

Deux écueils apparaissent dès maintenant comme devant faire l'objet d'une attention particulière en termes de communication :

- Les inégalités faces aux **alternatives de réduction des déchets** :
Les actions d'évitement des déchets ne peuvent pas être mises en œuvre de la même façon dans tous les types d'habitats. Par exemple il est plus facile de composter les déchets fermentescibles pour une famille qui possède un jardin que pour un ménage qui habite dans un appartement. La tarification incitative révèle cette inégalité des ménages face aux possibilités de réduction des déchets.
- La **perception de baisse du niveau de service** :
La généralisation de l'apport volontaire pour tous les flux, liée à la mise en place de la tarification incitative pourrait être perçue comme une baisse du niveau de service par les usagers liés à l'éloignement des points de dépôt. Il est donc important de communiquer sur les aspects positifs de ce nouveau mode de collecte : diminution des coûts de collecte, optimisation du service, désencombrement des rues ... pour que les usagers en prennent conscience.

Ces sources d'incompréhension peuvent enclencher un refus du dispositif de TI. Celui-ci se concrétise souvent par l'augmentation des dépôts sauvages et/ou du taux de refus de tri. Même s'ils sont l'œuvre d'une petite minorité de personnes, l'impact visuel peut être fort et déstabilisateur pour les usagers (sans parler de l'image négative du territoire donnée aux visiteurs).

Il est nécessaire de prévoir des étapes suffisamment longues dans la mise en œuvre de la tarification incitative pour mener des actions d'information, des réunions publiques et des mesures correctives si nécessaire.

IV.D.4. Réponses aux principales questions

Ces questions peuvent être présentées sur une page du site Internet, type foire aux questions :

- **Qui va payer la tarification incitative ?**
Dans le cas de la TEOMi, c'est toujours le propriétaire qui reçoit la facture et peut inclure son montant dans les charges qu'il demande à son locataire.
- **A qui vais-je payer la tarification incitative ?**
Comme tout service public, le paiement se fait à la Trésorerie indiquée sur votre titre de paiement, qu'on soit en RI ou en TEOMi.
- **Que finance la tarification incitative ?**
La tarification incitative finance l'ensemble des services de collecte et de traitement des déchets ménagers : collecte des déchets, tri des recyclables, mise à disposition et maintenance des conteneurs, gestion des déchèteries, traitement des ordures ménagères en enfouissement, traitement des refus de tri et des dépôts sauvages, etc.
- **Que dois-je faire si je déménage ?**
Vous devez signaler votre départ en appelant la collectivité et la mairie de votre commune. Il faudra rendre le badge à la collectivité, qui pourra clôturer votre compte.
- **Je ne produis pas de déchets, pourquoi dois-je payer ?**

Tout particulier produit des déchets même en faible quantité (déchets de repas, papiers, emballages divers, ...). Que ces déchets soient collectés en porte-à-porte, en apport volontaire ou déposés en déchèterie, ils représentent un coût pour la collectivité. Chacun doit s'abonner au service et contribuer financièrement à hauteur de sa production de déchets.

IV.D.5. Les actions de prévention

Les enjeux pour la collectivité : apporter des solutions concrètes pour aider les usagers à diminuer leur production de déchets.

Le tableau ci-dessous précise quelques actions de prévention et le gisement d'évitement associé :

	Actions de prévention	Gisement ciblé
Fermentescibles	Compostage individuel,	~ 100 kg/hab./an
	Compostage collectif	~ 40 kg/hab./an
	Compostage en établissements scolaires,	~ 130 g/repas
	Broyage de déchets verts	-
Réemploi, réparation, réutilisation	Don à des associations Récupération en déchèterie, ressourceries	~ 8 kg/hab./an
Consommation	Promotion des éco-achats (achats malins : vrac, à la coupe...)	~ 10 kg/hab./an
	Lutte contre le gaspillage alimentaire (cours de cuisine, préconisations restauration collective...)	~ 8 kg/hab./an
	Réduction des imprimés non sollicités (Stop pub)	~ 15 kg/hab./an
	Promotion des couches lavables	~ 400 kg/enfant/an
	Promotion de l'eau du robinet	-
	Améliorer le tri, inciter à réduire la consommation de produits dangereux	-
Eco exemplarité	Actions à la communauté de communes et dans les mairies (réduction papiers, dématérialisation de la facturation et des marchés, politique achats durables, gestion des espaces verts, gobelets réutilisables, etc.)	-

Autres actions pouvant être mises en œuvre :

- Edition d'un guide de la prévention recensant les gestions à adopter réduire ses déchets ;
- Action Sacs cabas réutilisables ;
- Développement du réemploi : organisation de journée de la réparation ;
- Actions menées avec les bailleurs sociaux ou les acteurs sociaux du territoire : fête de quartier « sans déchets », atelier cuisine « sans déchets » etc.
- Baisse de la nocivité des déchets / baisse des quantités de déchets toxiques ;
- Forum de la prévention avec l'ensemble des acteurs concernés (visite d'installations de stockage, d'incinérateurs, de centres de tri etc.).

Il existe un panel d'actions de prévention quasi infini. Toutefois, le site internet Optigede (<http://www.optigede.ademe.fr/>) développé par l'ADEME propose des retours d'expérience d'actions mises en place par des collectivités françaises engagées dans une démarche de Programme Local de Prévention des Déchets, sous forme de « fiches-actions » détaillées. Ces fiches détaillent les objectifs de l'action, la démarche de mise en œuvre suivie, les moyens (financiers, humains et autres) déployés et précisent systématiquement un contact dans la collectivité. Elles sont un bon support pour adapter une action sur votre territoire.

La collectivité pourra choisir d'aller plus ou moins loin dans le déploiement d'actions de prévention, selon le budget et les moyens humains disponibles. Toutefois, il est important de garder à l'esprit qu'une réduction des tonnages collectés par le service public sera bénéfique sur un plan économique non seulement pour l'usager, qui pourra maîtriser sa facture Déchets, mais aussi pour la collectivité qui verra a priori ses charges de collecte et surtout de traitement diminuer.

La prévention des déchets est un aspect à ne pas négliger dans un projet de tarification incitative car il est en totale complémentarité dans la démarche de responsabilisation des usagers à leur production de déchets.

V. FOCUS SUR LES DEPOTS SAUVAGES EN LIEN AVEC LA MISE EN PLACE D'UNE TARIFICATION INCITATIVE

Cette partie reprend les éléments de *La nomenclature des dépôts de déchets : définition et responsabilité* éditée par Amorce en juin 2019 et de l'étude ADEME Grand Est sur la tarification incitative sur le territoire lorrain « Pourquoi ? Comment ? Impacts ? Focus sur l'incivisme ».

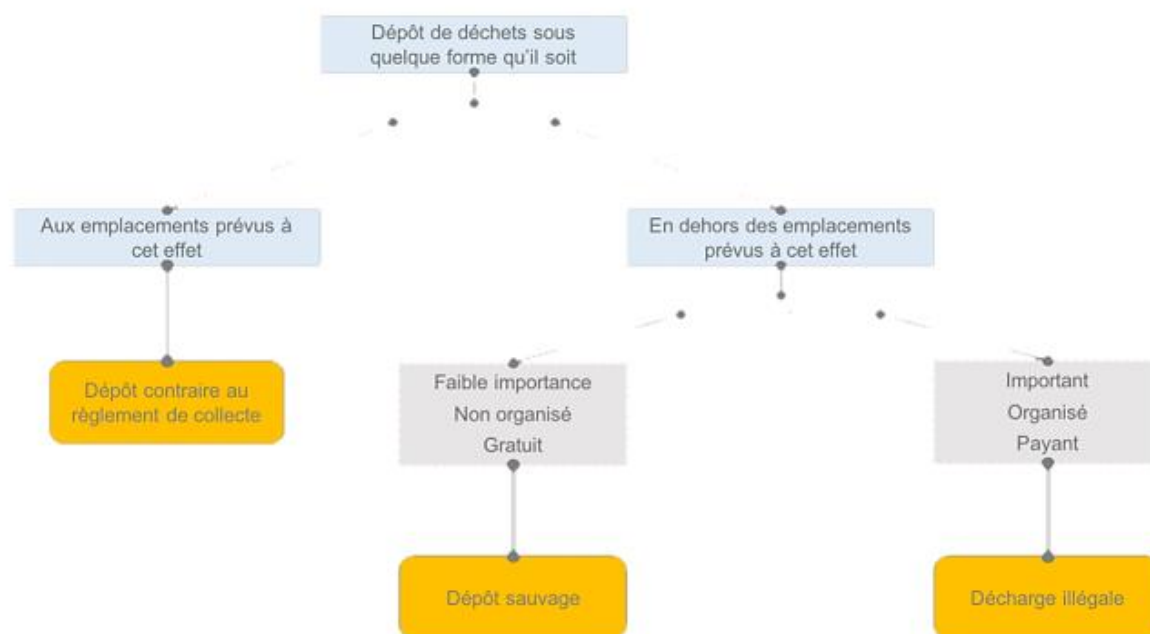
V.A. Définitions juridiques

Plusieurs phénomènes sont qualifiés de dépôts sauvages dans les collectivités : dépôts au pied des colonnes d'apport volontaire, dans la nature, brûlage, dépôts sauvages dans les collectivités voisines.



Leur qualification juridique est complexe car plusieurs notions existent et sont difficiles à faire correspondre à la réalité du terrain.

Trois catégories se distinguent :



- **Le dépôt contraire au règlement de collecte** : le déchet est localisé sur un emplacement désigné à la collecte, mais dans un contenant non adapté, un jour ou un horaire non adapté, un non-respect du tri.
- **Le dépôt sauvage** : le déchet n'est pas localisé à un emplacement prévu à cet effet, ponctuel, non organisé, gratuit
- **La décharge illégale** : ne respecte pas la réglementation ICPE et se caractérise par des apports réguliers et conséquents.

Les éléments suivants distinguent le dépôt sauvage de la décharge illégale :

Dépôt sauvage	Décharge illégale
Absence de gestionnaire du site	Gestionnaire identifiable
Pas d'engin de chantier	Présence éventuelle d'engin de chantier
Pas d'échange commercial	Souvent des échanges commerciaux
Dépôt de faible ampleur inférieur aux seuils suivants : Pour les déchets inertes : $\leq 5\,000\text{ m}^3$ Pour les déchets non dangereux non inertes : $\leq 100\text{ m}^3$ Pour les déchets dangereux : $\leq 5\text{ m}^3$	Dépôt supérieur aux seuils suivants : Pour les déchets inertes : $\geq 5\,000\text{ m}^3$ Pour les déchets non dangereux non inertes : $\geq 100\text{ m}^3$ Pour les déchets dangereux : $\geq 5\text{ m}^3$
Aucune autorisation au titre du code de l'urbanisme	Exhaussement avec ou sans autorisation au titre du code de l'urbanisme
	Anciennes carrières dont la réhabilitation n'était pas prévue par l'arrêté d'autorisation et qui ne remplit pas les critères de valorisation
Pas de registre	Éventuellement tenue d'un registre

Source : note de la DGPR du 25 juillet 2015, à l'intention des DREAL, DEAL, DTAM et de la DRIEE, Dépôts de déchets du BTP : distinction entre « dépôts sauvages » et « décharges illégales ».

V.B. Autorités de police compétentes

La caractérisation du dépôt des déchets est fondamentale puisqu'elle va entraîner une autorité compétente pour agir, dont l'inaction sera susceptible d'engager la responsabilité.

Infractions	Autorité de police	Sanctions pénales
Dépôts aux emplacements prévus à cet effet mais en méconnaissance du règlement de collecte	Président de l'EPCI (ou le maire si opposition au transfert) – Police spéciale règlement de collecte	Amende forfaitaire (35 euros) Contravention de 2 ^{ème} classe (maximum 150 euros)
Dépôts sauvages <u>en lieu public ou privé</u> en dehors des emplacements prévus à cet effet	Maire - Police spéciale dépôts sauvages	Amende forfaitaire (68 euros) Contravention de 3 ^{ème} classe (maximum 450 euros)

Infractions	Autorité de police	Sanctions pénales
Dépôts sauvages en lieu public ou privée en dehors des emplacements prévus à cet effet et à l'aide d'un véhicule	Maire - Police spéciale dépôts sauvages	Pas d'amende forfaitaire Contravention de 5 ^{ème} classe et confiscation du véhicule (maximum 1500 ou 7500 euros pour une personne morale)
Décharges illégales	Préfet - Police spéciale ICPE	Contravention de 5 ^{ème} classe (maximum 1500 ou 7500 euros pour une personne morale)

Pour rappel :

- **L'amende forfaitaire** est délivrée par un agent de police ou de gendarmerie. Le montant est fixe et son paiement met fin aux poursuites. Elle n'existe pas pour les contraventions de 5^{ème} classe.
- **L'amende classique** est prononcée par un tribunal et son montant peut être modulé.

V.C. Illustrations concrètes

La nomenclature des déchets d'AMORCE détaille les différents cas de dépôts possibles :

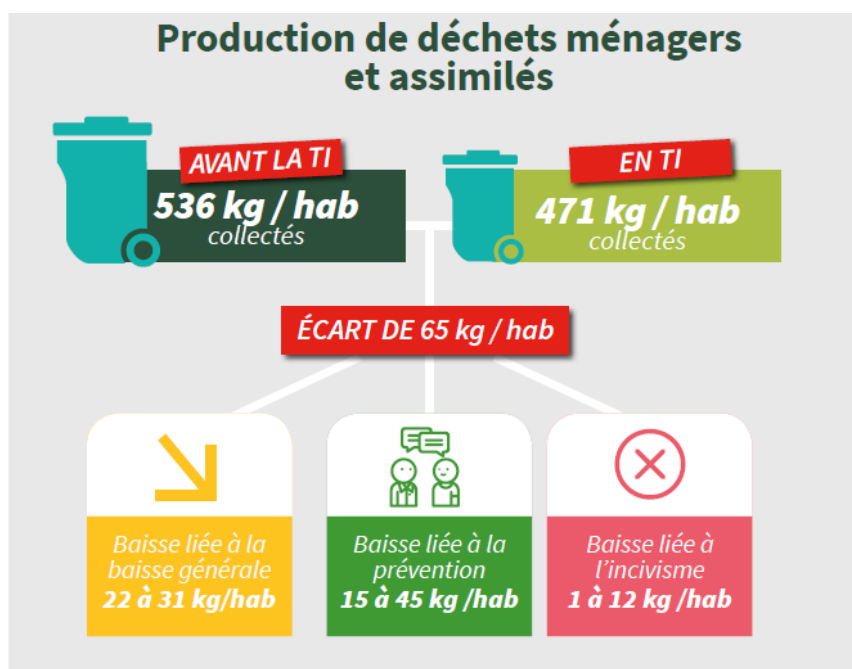
Situation	Qualification	Autorité de police
	Bac de collecte sorti le mauvais jour = non-respect du règlement de collecte Mauvais geste de tri = non-respect du règlement de collecte Non-respect des règles : non-respect du règlement de collecte	Pouvoir de police du Président de l'EPCI (ou du maire si non-transfert)
	Déchets déposés au pied du PAV ne correspondant pas = doute sur la qualification à retenir. Une approche juridique consiste plutôt à retenir la qualification de dépôt sauvage (réponse du Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales , JO Sénat du 28/02/2019 - page 1129).	A priori pouvoir de police du maire

	Déchets déposés au pied du PAV correspondant = non-respect du règlement de collecte Attention, en cas de PAV plein ou obstrué, l'usager devrait ne pas déposer ces déchets au pied du PAV mais les stocker. Un partage de responsabilité pourrait être retenu. Il convient d'être précis dans le règlement de collecte	Pouvoir de police du Président de l'EPCI (ou du maire si non-transfert)
	Déchets abandonnés, généralement laissés sur place ou jetés en dehors des emplacements prévus à cet effet (mégots de cigarette, emballages, etc.) = dépôts sauvages	Pouvoir de police du maire
 	Déchets abandonnés sur un trottoir, au sein d'un espace naturel (propriété privée ou publique) ou d'un espace agricole de manière ponctuelle et d'importance modérée = dépôts sauvages	Pouvoir de police du maire
	Déchets abandonnés d'importance considérable ou de manière organisée = décharges illégales	Pouvoir de police du préfet

V.D. La problématique des dépôts sauvages en tarification incitative

La problématique des dépôts sauvages sur des territoires n'étant pas en tarification incitative est déjà présente. L'ADEME Grand Est a mené une étude afin d'obtenir des retours d'expérience sur les incivilités suite à un changement du mode de financement du service déchets.

- L'étude sur la tarification incitative sur le territoire lorrain « Pourquoi ? Comment ? Impacts ? Focus sur l'incivisme » fait ressortir les éléments suivants :
- Sur le territoire lorrain, la mise en place de la TI a permis en moyenne de réduire le coût aidé de la gestion des déchets de 15 €/hab et de diminuer de 65 kg/hab la quantité de déchets ménagers assimilés (DMA) collectés par la collectivité.



La part de cette baisse due aux comportements inciviques est estimée à 6 %. Les principales sources de diminution des tonnages sont la prévention, les changements des pratiques des usagers.

- Le développement du brûlage suite à la mise en place de la TI :
1 personne sur 2 déclare déjà brûler ses déchets avant la mise en place de la tarification incitative et entre 0,2 % et 2,8 % de la population va développer cette pratique avec la tarification incitative. **La baisse de DMA due au brûlage est estimée entre 0,3 et 2,6 kg/hab/an.**
- En cas de passage en tarification incitative, les apports de déchets chez des amis ou famille hors de la collectivité ou dans des conteneurs à disposition dans les collectivités voisines sont plus ou moins développés selon le contexte de la collectivité. Ces apports sont souvent les plus présents lorsque les habitants vont travailler hors du périmètre de l'intercommunalité en tarification incitative. Au total, **le transfert des déchets vers les collectivités voisines peut représenter 1 à 11 kg/hab.**

Bilan : Les pratiques sont difficiles à caractériser et quantifier, elles varient d'une collectivité à l'autre et peuvent dépendre des organisations mises en place (niveau de service, grille tarifaire qui permettent une compréhension et acceptation du dispositif variable).

Synthèse des données : baisse des DMA pour les 5 collectivités étudiées dans le cadre du zoom sur l'incivisme après TI

Ratio en kg/hab.	Avant TI	Avec TI	Ecart	Baisse tendancielle	Incivisme	Baisse liée à la mise en place de la TI (gestes prévention)
CC Vallée du Cristal	492	442	-50	-27	-8	-15
CC Pays de Commercy	552	505	-47	-30	-1,6	-15
CC Val de Meuse / Meuse voie sacrée	400	333	-67	-22	-3,3	-42
SM Sarrebourg	571	494	-77	-31	-1,5	-44
SICOTRAL	454	370	-83	-25	-13,4	-45

V.E. Les pistes d'actions pour lutter contre les dépôts sauvages

D'après le rapport « Caractérisation de la problématique des déchets sauvages » publié par l'ADEME en février 2019.

V.E.I. Prévention

- La **simplification des consignes et du geste de tri des usagers**, avec notamment l'homogénéisation des consignes de tri sur un large territoire que ce soit pour les collectes sélectives ou en déchèterie ;
- Une **communication au plus près des lieux de dépôts** pour que l'incivilité soit bien identifiée (affiches et/ou panneaux précisant les amendes encourues, couplés à des dispositifs pour empêcher les déposants de s'approcher en voiture, autocollants sur les PAV, fresques sur les abris des conteneurs, etc.) ;
- **L'utilisation de mobilier de collecte innovant, permettant d'attirer l'attention** (l'utilisation de nudges comme par exemple les cendriers transparents permettant à la fois de visualiser les quantités collectées et de lancer un sondage sous une forme ludique tout en captant le gisement de mégots) ;
- **Sensibilisation en véhiculant un message positif**, comme par exemple la mise en œuvre d'expositions ou encore de spectacles/théâtre de rue qui interpellent sur le sujet dans un format différent ;
- La **suppression des corbeilles de rue qui semble bien fonctionner sur certains territoires mais demande à être testée à plus large échelle**. Il en est de même pour l'augmentation du nombre de corbeilles qui, elle aussi, semble porter ses fruits sur d'autres territoires. Des expériences à grande échelle pourraient permettre de comprendre mieux l'impact de chaque scénario sur la quantité de dépôts sauvages observés ;
- Une **amélioration du maillage des déchèteries** quand la typologie de l'habitat le permet. Si ce n'est pas le cas, notamment en milieu urbain, privilégier le format déchèteries mobiles ;



- Pour les **déchets du BTP, la création d'un diagnostic réglementaire obligatoire préalable** à tous les chantiers de travaux publics ainsi que l'optimisation du maillage des installations de traitement des déchets de chantiers par une intégration systématique de zones ad hoc dans les documents d'urbanisme ;
- Entreprendre une **lutte contre le travail illégal** en incitant les entreprises à déposer leurs déchets dans les bons circuits (gratuits si les déchets sont valorisables), en obligeant, par exemple, de transmettre à leurs clients une attestation de mise en déchèterie des déchets ;
- **Publication et diffusion des sanctions/suites pénales**, notamment les plus marquantes, pour dissuader les déposants. Des collectivités mentionnent aussi le fait de communiquer sur les sanctions applicables les plus lourdes (même si elles ne sont pas appliquées), toujours dans un but dissuasif.

V.E.2. Identification

- La **vidéosurveillance**, avec un focus sur les points noirs, qui présente un effet préventif très efficace. Des difficultés sont toutefois relevées pour l'identification des déposants : l'impossibilité d'utiliser les images pour verbaliser d'une part, et d'autre part le nombre important de données à traiter, qui nécessite des moyens humains importants ;
- Le **piégeage photo via un appareil photo à déclenchement** qui permet de limiter les données à traiter mais ne résout pas le problème lié à la verbalisation ;
- La **géolocalisation** semble bien fonctionner sur des territoires à petite échelle où les gens se sont appropriés l'espace et y sont plus sensibles. Ce facteur joue un rôle important dans le nombre de signalements que les bases de données collaboratives peuvent recevoir. Le suivi de l'historique des dépôts, notamment quand ils sont résorbés, est aussi un élément important qui encourage les usagers à participer à leur signalement.
- La mise en place d'une **brigade verte** pour la gestion de la photo/vidéosurveillance, transmission des informations à la police municipale et travail de terrain

V.E.3. Actions curatives

- Une réflexion à mener sur le temps pris à la **résorption des dépôts** : ce temps devrait être étudié étant donné que certains acteurs mentionnent l'urgence de l'action pour éviter l'effet d'appel fort des déchets sauvages, alors que d'autres estiment qu'au contraire, résorber trop vite les dépôts sauvages peut inciter les malveillants à continuer. Dans ce cas, il est préférable de les mettre en valeur par des barrières visibles ou une rubalise, accompagné d'une communication visant à interpeller ;
- **L'organisation de manifestations sportives et culturelles dans les zones nettoyées pour faciliter la réappropriation des sites par les usagers.**

V.E.4. Sanctions

Les articles L.2212-1 et L.2212-2 du CGCT indiquent que le Maire dispose de pouvoirs de police pour lutter contre les dépôts sauvages. L'inaction du Maire pour la suppression des dépôts sauvages constitue une faute susceptible d'engager la responsabilité de la commune. Par ailleurs, le Code de l'Environnement, article L. 541-3, stipule que le Maire met en demeure le responsable d'assurer l'enlèvement des déchets, si non-respect de la mise en demeure : consignation des sommes et exécution des travaux aux frais du responsable.

Les premières suggestions concernent **l'échelle à laquelle s'exerce le pouvoir de police** :

- Pour nombre d'enquêtés, la mise en place de mesures répressives envers les producteurs ou détenteurs de déchets sauvages défini par l'article L.541.3 du Code de l'environnement mériterait d'être prise en charge non plus par les maires au titre de leur pouvoir de police administrative générale, mais selon les cas de figure, par les Présidents de communautés de communes, de communautés d'agglomération ou encore de métropoles, et ce pour plusieurs raisons :
 - Les agents à cette échelle utiliseraient les leviers réglementaires plus souvent et seraient plus familiers avec les démarches de verbalisation ;
 - Leur plus grande expérience sur le sujet impliquerait aussi une plus grande facilité à traiter le problème ;
 - De plus, la verbalisation par les maires est souvent délicate du fait de la connaissance des déposants et des craintes électorales de pénaliser des concitoyens.
- Aussi, il pourrait être intéressant de faire suivre automatiquement le pouvoir de police avec le transfert de la compétence collecte qui se fait déjà actuellement entre les communes et les structures intercommunales. Actuellement, les équipes intercommunales en charge de la collecte interviennent souvent déjà sur les dépôts sauvages sans pour autant avoir officiellement le pouvoir de police. Elles sont de ce fait fragilisées en cas de verbalisation au regard d'un cadre réglementaire qui ne les reconnaît pas. Les déposants réfractaires au paiement des contraventions par exemple seraient gagnant en cas de procès contre l'intercommunalité.
- Si le **transfert du pouvoir de police des dépôts sauvages aux échelles intercommunales** était rendu possible, alors le développement de polices / brigades vertes serait favorable à la lutte contre les dépôts sauvages. En effet, ces équipes spécifiques seraient aguerries du sujet tout en agissant à des échelles pertinentes par rapport à la gestion des déchets et à la connaissance des territoires et des acteurs de terrain. Se pose toutefois la question du financement de ces brigades. Notons toutefois que le cas d'une brigade constituée en syndicat mixte de gardes champêtres a été évoquée comme exemple efficace de mutualisation des moyens (les communes financent à hauteur de 50 %, le restant étant pris en charge par le département).
- La question de **l'assermentation des agents** est également centrale. Si pour le moment l'assermentation existe, aucune formation spécifiquement en lien avec les déchets sauvages n'existe à ce jour. Il pourrait être intéressant de réfléchir aux besoins et contenus de formation sur le sujet (connaissance des procédures pour les procès-verbaux, amendes, etc.) et aux modalités (organismes) et de clarifier les types d'assermentation possibles en fonction des responsabilités correspondantes. Soulignons toutefois que **la validité des assermentations des agents est aussi conditionnée par la question de la transférabilité du pouvoir de police aux EPCI**. En effet, même si un agent intercommunal est aujourd'hui assermenté, cette assermentation n'est pas valide dans la mesure où l'agent dépend du président de l'EPCI, qui n'a pas le pouvoir de police en la matière (et non d'un maire).

D'autres suggestions d'améliorations sur les **outils de verbalisation** sont formulées par les acteurs sollicités :

- Utilisation de la **vidéosurveillance** comme outil permettant de sanctionner (difficilement utilisable à ce jour du fait du droit à l'image). Compte tenu de son coût élevé, ce moyen pourrait être privilégié près des sites sensibles (près des PAV ou des points noirs de dépôts) ;
- **Clarification des éléments de preuve nécessaires aux procès-verbaux** pour que ceux-ci soient valables au niveau pénal. Une commission de travail sur le sujet pourrait être imaginée avec des Officiers du Ministère Public pour travailler sur un contenu de formation à destination des agents assermentés et définissant les éléments de preuve à acquérir ;
- **Développement du Procès-Verbal électronique**, plus efficace par la dématérialisation que les timbres amendes pour appliquer les amendes forfaitaires, mais qui nécessite de s'équiper de terminaux de type PDA (dispositif payant à supporter par la commune) et de disposer d'informations plus complètes sur les déposants (filiation). Il permet une plus grande autonomisation des agents qui procèdent à l'enregistrement des contraventions, à la notification de la verbalisation ainsi qu'au recouvrement des amendes ;

- **Facilitation de l'application de contraventions pour les dépôts sauvages** à l'aide de véhicule ou l'abandon d'une épave de véhicule grâce à l'application d'une amende forfaitaire de manière dématérialisée. La forfaitisation de l'infraction présenterait le double avantage de la simplicité de la procédure et de l'immédiateté de l'amende (pas de convocation du responsable, pas de procédure lourde et longue). Pour autant, cette proposition n'est pas envisageable car ces types de dépôts sauvages relèvent d'une contravention de classe 5. Or les contraventions de classe 5 sont traitées exclusivement par le tribunal de police, qui fixe le montant de l'amende ;
- Développement de la **facturation directe de l'enlèvement ou du nettoyage** grâce à un titre de recette sans passer par l'émission d'un PV. Cette procédure présente l'avantage d'être simple et souple (les tarifs sont votés en conseil municipal) et les montants peuvent être dissuasifs par rapport aux amendes forfaitaires de classe 2 et 3. Pour autant, elle n'est pas encadrée réglementairement à ce jour. En outre, elle est le plus souvent appliquée par des EPCI qui n'ont pas le pouvoir de police et qui ne peuvent donc pas justifier ces facturations en cas de contestation par le déposant en justice.

La faisabilité juridique et l'applicabilité de certaines de ces différentes propositions ne sont toutefois pas démontrées et seraient à étudier.

V.F. Les leviers possibles

Les retours d'expérience d'actions menées par les collectivités pour gérer les incivilités montrent différentes techniques envisageables afin de limiter le développement de ces comportements incivils :

Collectivité	Moyens mis en œuvre / type d'action
Syndicat du Bois de l'Aumône (6 EPCI – 121 communes – 165 000 hab.)	Création d'une équipe de gestion des incivilités (5 à 7 agents) Mission : collecte des sacs autour des PAV, vérification de la bonne marche des PAV, recherche des noms et facturation de « frais de nettoyage »
SIRDOMDI = CC des Mauges (6 communes – 121 100 hab.)	Suivis des dépôts : mise en place de registres sanitaires par commune pour recenser les dépôts sauvages
CC Pays de Saint Gilles Croix de Vie (14 communes – 48 100 hab.)	Prévention : mise en place d'une communication aux abords des PAV Création d'une brigade verte : passage journalier sur tous les points, nettoyage régulier des têtes et opercules des colonnes → PAV beaucoup plus propres que les années précédentes avec moins de dépôts sauvages pour certains sites
CC Pays de Lunel (14 communes – 48 200 hab.)	Communication sur les amendes Les citoyens qui ne sortent pas leur bac paient la part incitative maximale faute de justification



RESPECT DES COLLECTES



Dépôt sac d'ordures ménagères hors bac

=

TEOMi maximale

+

AMENDE DE 35€



Dépôt sauvage

=

TEOMi maximale

+

AMENDE DE 68€

+

Facturation de l'enlèvement du dépôt sauvage

VI. BILAN : LES POINTS CLES DE LA REUSSITE D'UNE TARIFICATION INCITATIVE

VI.A. Réussir son passage en tarification incitative

La tarification incitative seule ne peut fonctionner : il est nécessaire en parallèle de :

- ▶ Continuer à proposer des solutions alternatives de **prévention** :
 - ▶ Pour que les usagers puissent diminuer leur production de déchets : compostage, Stop Pub etc. ;
 - ▶ TI + Prévention = « Duo gagnant » en termes de réduction de la production de déchets et donc des coûts pour la collectivité.
- ▶ Une **communication** présente tout au long du projet :

Il faut communiquer : une partie des usagers est toujours réticente au changement, « mieux vaut prévenir que guérir » → l'acceptation d'un projet est facilitée par sa connaissance au niveau des usagers

 - ▶ Communication **avant la mise en œuvre** de la TI :
 - ▶ Mobiliser les élus autour de ce projet et engager une concertation : ils seront les premiers relais et supports du projet ;
 - ▶ Informer le personnel de la Collectivité du projet et de ses conséquences sur l'avenir des services (nouvelles tâches, ...) ;
 - ▶ Sensibiliser le personnel du service déchets aux grands principes de la TI et du déploiement à venir sur le territoire (explication aux usagers en cas d'appels) ;
 - ▶ Echanger avec les médias locaux et proposer des réunions publiques pour les usagers du territoire.
 - ▶ Communication **pendant la mise en œuvre** de la TI :
 - ▶ Adapter sa communication à chaque type de public : professionnels, usagers ;
 - ▶ Informer des actions de mise en œuvre à venir dans un calendrier général ;

- ▶ Informer de manière régulière sur l'avancée du projet et les actions à venir (notes d'informations régulières, articles de presse etc.) ;
 - ▶ Inclure les relais dans la communication via des réunions : adhésion de l'ensemble facilitée ;
 - ▶ Ne pas communiquer trop tôt sur le coût de mise en œuvre et la grille tarifaire probable mais présenter l'articulation de la facture (part fixe + part variable) ;
- ▶ Communication après la mise en œuvre de la TI : Continuer à communiquer 1 à 2 fois par an (notamment lors de la facturation)
- ▶ Un **calendrier adapté** :
 - ▶ Prendre le temps d'adapter techniquement son service au cours de la phase de déploiement : pas de précipitation
 - ▶ Prendre le temps de réaliser une comptabilisation à blanc des dépôts et une facturation à blanc et de bien analyser le comportement de ses usagers avant de finaliser la grille tarifaire
- ▶ Assurer une mission de **relation directe avec les usagers** :
 - ▶ Perte ou vol de badge : mettre en place un numéro que les usagers peuvent appeler pour bloquer l'activation des tambours, prévoir des badges de remplacement ;
- ▶ Gérer une **quantité de données** plus importante :
 - ▶ Reprendre, ajuster et étendre la procédure de mise à jour du fichier usagers : emménagement/déménagement, suivi des propriétaires etc.
 - ▶ Sécurité des données (usagers, badges, collecte...) :
 - ▶ Déclaration à la CNIL,
 - ▶ S'assurer que les données ne sont consultables que par des personnes habilitées,
 - ▶ Sauvegarde fréquente des données sur serveurs (base de données usagers, badges et données issues des dépôts des 12 derniers mois – justification de la facture)
- ▶ Une bonne **facturation** :
 - ▶ **Fiabiliser** la facturation : cohérence entre les badges mis en place et les informations disponibles dans l'outil de collecte ;
 - ▶ **Période** de facturation : prévoir la période de facturation en avance pour une meilleure organisation du travail (une telle action demande des moyens humains importants sur une courte période)
 - ▶ **Modalités** de facturation : définir le contenu de la facture, l'explication des montants apparaissant dans la facture ou par la mise en place d'un simulateur sur internet → limite les réclamations
 - ▶ Calcul de la **grille tarifaire** :
 - ▶ Expliciter le calcul de la grille tarifaire et illustrer avec des exemples ;
 - ▶ Ne pas complexifier la grille tarifaire avec des cas particuliers.
 - ▶ **Facturation à blanc** : Prendre le temps de réaliser la facturation à blanc. Elle permet de :
 - ▶ Vérifier la fiabilité du fichier ;
 - ▶ Informer les abonnés sur leur consommation des derniers mois ;
 - ▶ Familiariser les usagers avec un nouveau mode de financement ;
 - ▶ Compléter et corriger le fichier ;
 - ▶ Tester le dispositif de transmission des données ;
 - ▶ Tester le comportement des usagers.

Un travail conséquent est à mener pour la mise en place de la TI sur la collectivité.

VI.B. Faire un déploiement par étape

La CC Causses Aigoual Cévennes a aujourd'hui des performances de collecte perfectibles et des coûts de fonctionnement du service importants. Des pistes d'amélioration du service ont été identifiées et peuvent permettre d'avoir une meilleure maîtrise des tonnages et des coûts. Avant de mettre en place une tarification incitative, il peut être intéressant de procéder à **une première étape d'optimisation du service**, avec une sensibilisation accrue des usagers à la question des déchets.

Cette optimisation peut passer par plusieurs aspects :

- ▶ Adaptation des modalités de collecte, en assurant une compatibilité technique avec un potentiel passage en tarification incitative :
 - ▶ Maintien de l'organisation actuelle en points de regroupement mais avec une rationalisation du nombre de points sur le territoire : diminution importante du nombre de points de regroupement OMR et collecte sélective pour les positionner uniquement sur les grands axes de passage et dans les secteurs avec une densité suffisante
 - ▶ OU passage en tout apport volontaire : OMR, recyclables, verre
 - ▶ Suppression de la collecte du verre en bacs pour déployer des colonnes d'apport volontaire sur l'ensemble des communes pour ce flux
- ▶ Augmentation de la communication autour de la gestion des déchets : rappel récurrent des consignes de tri, informations sur le coût du service (actuel et futur), sur les exutoires...
- ▶ Renforcement des actions de prévention proposées aux usagers, notamment le compostage domestique qui permet de détourner une part importante du gisement OMR

La mise en place d'un service déchets optimisé pourra permettre d'habituer les usagers à une nouvelle organisation technique et de maîtriser le coût du service, tout en maintenant un financement par la TEOM. Un passage en TEOM incitative serait envisageable dans un second temps.

