

## Evaluation de la collecte des déchets ménagers

### La Métro

Septembre 2010-janvier 2011

## 1. Contexte et objectifs de l'évaluation

La Métro a souhaité en 2010 **évaluer sa compétence collecte des déchets ménagers**. En effet, la Métro a pris cette compétence en 2005, mais le service reste hétérogène à l'échelle de l'agglomération. Cette situation génère une inégalité de service public pour les usagers et une inégalité de charge pour les agents.

L'enjeu est donc d'offrir une même qualité de service sur l'ensemble du territoire de l'agglomération et pour ce faire, une refonte des circuits de collecte est prévue à partir de mi-2011. Afin de bien repérer les points forts (à conforter) et les points faibles (à faire disparaître) la Métro a lancé à la fois un audit de fonctionnement et financier, un bilan carbone, et la présente évaluation du point de vue de l'utilisateur. L'objectif de cette évaluation est de recueillir l'avis des habitants sur le niveau de service offert et celui qui serait acceptable dans une perspective d'évolution.

L'idée est de recueillir le point de vue des habitants de l'agglomération sur leurs besoins et sur la qualité du service collecte non pas en tant que consommateur mais en tant que **citoyen**. Systématiquement, un apport d'informations sera donc fait.

## 2. Les groupes de discussion

Pour recueillir ce point de vue, avec l'aide du cabinet Argos, nous souhaitons réunir 15 "groupes de discussion" ou "ateliers citoyens" (quinzaine de personnes par groupe) sur différents territoires de l'agglomération. Les territoires sont sélectionnés pour avoir une diversité suffisante en termes de:

- catégorie d'usagers: professionnels (zones d'activité, commerçants) ou particuliers
- type d'habitat: pavillonnaire ou collectif, public ou privé
- catégories socio-professionnelles
- types de collecte (fréquence des passages, types de présentation, prestataire...)

La liste des sites retenus est en annexe du présent document.

Ces ateliers se réuniront 2 fois: une fois entre le 11 octobre et le 9 novembre pour l'état des lieux de la situation actuelle et une autre fois en novembre-décembre pour travailler les scénarii d'évolution. Les personnes intéressées s'engagent à participer aux deux ateliers.

### 3. Déroulement des séances

#### 1. première séance: le bilan

Elle portera sur le bilan du dispositif de collecte. Seront abordés, selon les priorités des participants, les thèmes suivants:

- modalités de la collecte (horaires, fréquence, nombre et taille des bacs...)
- tri (consignes, verre, compost, encombrants...)
- déchèterie (proximité, accueil, comodité, accessibilité...)
- qualité de service (gestion des bacs, contacts avec les agents, entretien des équipements...)
- coût (TEOM, coût global, environnemental, social...)
- accès à l'information (identification et rôle des interlocuteurs, clarté des consignes, supports de com...)

Chaque thème sera abordée de façon très pratique. Afin que le point de vue des participants soit "éclairé", un dossier leur sera remis et la séance commencera par un apport d'informations factuelles par le service collecte de la Métro.

#### 2. Seconde séance: l'évolution

A partir des résultats de la première séance et des éléments tirés en parallèle de l'audit financier et organisationnel, et du bilan carbone, des options d'évolutions seront imaginées et présentées sous formes de scenarii.

Ce sont ces scenarii qui seront présentés aux participants. La séance servira à tester, auprès des usagers, ces propositions d'évolution du service: ce qui est acceptable, ce qui ne l'est pas, ce qui doit être accompagné et comment... Là encore le mode de travail sera très interactif. La date de cette séance sera fixée collectivement à l'issue de la première séance.

Une légère collation sera offerte lors de chacune des séances. Une visite du centre de tri sera proposée aux personnes intéressées à l'issue de la démarche. Les participants à la démarche d'évaluation seront destinataires du rapport final d'évaluation, en mars 2011.

### 4. Modalités de participation

Le "recrutement" des groupes de discussion se fait en s'appuyant, sur chacun des territoires, sur de groupes d'habitants déjà organisés, lorsque ces groupes existent. A partir de ce noyau dur intéressé, sont greffés d'autres personnes des territoires voisins concernés, dans la limite maximale de 15 personnes par groupes. La taille réduite du groupe est conditionnée par le fait qu'il doit s'agir d'un groupe de travail.

Les inscriptions se font auprès de la Métro:

- soit par mail: [helene.clot@lametro.fr](mailto:helene.clot@lametro.fr)
- soit par téléphone: 04 76 59 57 99
- soit par l'intermédiaire des personnes coordonnant le groupe.

Une invitation courrier personnalisée leur sera ensuite envoyée. Les inscriptions se feront dans la limite des places disponibles. Une page internet sera ouverte sur le site de la Métro (en cours de création) afin de recueillir les avis de ceux qui n'auraient pas pu participer.

## Annexe

### Les groupes de discussion

**Etat des lieux au 06/10/2010**

Type de focus groupe	Membres	Aire de recrutement	Lieu et date réunion
Experts	Représentants CCSP et C2D	Agglo	La Métro salle Chartreuse – 28 sept 18h
Professionnels	Représentants service ESU	Agglo	La Métro
Professionnels	Représentants sociétés de services parc privé et parc public (gardiens...)	Agglo	La Métro
Activité économique	Usagers de zones d'activités	Zones d'activités de l'agglo	La Métro
Activité économique	Commerçants en diffus	Agglo	La Métro?
Foyer	Habitants de l'hyper centre	Grenoble	Centre social vieux temple – 14 octobre 18h
Foyer	Habitants du pavillonnaire	Meylan, Domène, La Tronche	Meylan – 18 octobre 18h30
Foyer	Habitants du pavillonnaire	Ensemble de la Métro dont en particulier Vif, Varcès, St Paul de V, Le Gua, Claix	La Métro salle Chartreuse – 12 octobre 18h
Foyer	Habitants logement collectif parc public	Rive gauche du Drac	Fontaine – 26 octobre 18h30 – salle Marguerite Tavel
Foyer	Habitants logement collectif parc public	St Martin d'Hères	SMH – Maison de quartier Texier 11 oct 18h
Foyer	Habitants logement collectif parc public	Grenoble secteur 5	La chaufferie – 21 octobre 14h
Foyer	Habitants logement collectif parc privé + prestataire privé	Eybens – Poisat	Eybens maison des associations, salle des conférences – 25 octobre 18h
Foyer	Habitants logement collectif parc privé	Echirolles – Pont de Claix	PDC – maison de l'habitant- 4 novembre 18h
Foyer	Habitants logement collectif parc privé	St Egrève/ SMV/ Fontanil	St Egrève – 21 octobre 18h30 – salle du conseil municipal
Foyer	Représentants service collecte	Agglo de Chambéry	Chambéry