

Compte rendu de la rencontre nationale « Tarification incitative en milieu urbain »

RESEAU A3P[®]



Besançon – 25 et 26 juin 2019

Contact organisateur :

Annabelle JEHL

01.86.90.00.51

reseaua3p@bio.deloitte.fr

Contact national tarification incitative :

Alexandra GENTRIC

Alexandra.gentric@ademe.fr

Coordination technique : Nicolas NOYON – ADEME – Direction Économie Circulaire et Déchets,
Service Consommation et Prévention



1.1 Séquence 1 : Pourquoi mettre en œuvre la tarification incitative sur mon territoire ?

« Le système de redevance incitative est une évolution nécessaire dans la responsabilisation de l'utilisateur, la transparence sur le service et l'évolution de la relation entre l'utilisateur et la collectivité » *Gabriel Beaulieu, 1^{er} Vice-Président du Grand Besançon*

- Les arguments « chocs »
 - La tarification incitative est un projet global d'utilisation du SPGD où l'on paye la réalité du service. Elle permet d'être plus en adéquation avec la société et ses évolutions.
 - La tarification incitative s'accompagne souvent d'autres mesures prises en faveur de l'environnement. L'ensemble contribue à l'attractivité du territoire.
 - La tarification incitative est un investissement pour les territoires et permet une meilleure maîtrise des coûts pour la collectivité. C'est une démarche qui se met en place sur un temps long et aboutit à de meilleures pratiques en matière de prévention et gestion des déchets.
 - L'échelle intercommunale est pertinente pour la gestion du service (partage des coûts et des infrastructures). Les métropoles doivent restaurer par les moyens techniques une relation de proximité avec les habitants.
 - Devenir un territoire vertueux grâce à la tarification incitative est facteur de notoriété et d'attractivité. Cela procure un « sentiment de fierté » d'apporter un service de qualité à tous les acteurs impliqués : élus, services et usagers.

- Les recommandations
 - Un portage politique fort est indispensable pour faire adhérer les usagers au nouveau dispositif de financement et pour induire un changement vertueux des pratiques.
 - La relation avec les usagers est primordiale : elle doit être claire, accessible et transparente. Cela passe par un plan de communication efficace et multi-supports.
 - Il faut veiller à respecter les équilibres et à proposer une réponse « au plus juste » en fonction des profils de ménage (vertueux/en progrès, jeunes/âgés/familles, etc.) et des différentes typologies d'habitation (horizontal/vertical)
 - Il faut co-responsabiliser les usagers (particuliers et professionnels) et proposer une démarche pédagogique leur permettant en amont d'expérimenter (outils de simulation, d'appropriation).
 - Il faut chercher à avoir une connaissance fine des pratiques des usagers pour proposer un service et une tarification adaptée à la réalité de terrain.



1.2 Séquence 2 : Quel développement en France et à l'étranger ?

« Il faut un bon équilibre entre un service minimum généreux et un service complémentaire plus conséquent pour encourager les bonnes pratiques » *Christian Marlier, Chef de service adjoint collectes, INTRADEL*

- Pour l'ensemble des territoires étudiés :
 - La tarification incitative est un outil utilisé pour répondre à des contraintes réglementaires et/ou fiscales, visant notamment à réduire la mise en stockage.
 - La facturation ciblée sur les déchets non valorisés apportés en déchetterie est un levier pour favoriser la valorisation matière.
 - Le déploiement de stratégies d'action cumulant prévention et valorisation de la matière influe fortement sur la baisse des volumes d'OMR et de DMA.

- Pour INTRADEL :
 - Le forfait de base est de 1€ par habitant et par semaine.
 - Un double principe a été suivi :
 - Diagnostic puis individualisation et personnalisation du suivi des usagers (contrôle d'accès, pesée, outils numériques de suivi en temps réel). Cela permet également d'actualiser progressivement les données collectées et d'adapter le service (repérer les usagers vertueux/à accompagner).
 - Accompagnement adapté et communication multicanal dès l'étape de la prévention : actions diversifiées d'information (réunions publiques), de responsabilisation (conteneur d'exposition et ajustement du service en direct), de « faire » (ateliers de confection « zéro déchet », etc.), d'intervention sur des lieux propices à la réflexion (marché/courses, écoles), de formation de relais pour démultiplier l'impact.
 - Afin de ne pas décourager les comportements vertueux (non-utilisation du service minimum), la mise en place de système de primes pour les ménages les plus exemplaires peut être une solution.



1.3 Séquence 3 : Comment les collectivités appliquent-elles la tarification incitative ?

« Être en redevance, c'est accepter d'être dans une dynamique nécessitant la prise en considération d'enjeux économiques et environnementaux sans remettre en cause la relation usagers. » *Marie-Laure Journet-Bisiaux, Directrice de la gestion des déchets Grand Besançon*

Les témoignages de 3 collectivités sur la mise en œuvre de la tarification incitative en France (CA Grand Besançon en REOMi, CC Terres Toulouses et SYMAT en TEOMi) ont permis de mettre en lumière les éléments suivants :

- L'utilisateur est devenu un « client-acteur », avec des exigences, à qui on rend un service et qui a des droits et des obligations.
- La tarification incitative est un outil qui doit être déployé de manière progressive et planifiée. Tous les systèmes expérimentés disposent d'une part fixe et d'une part variable (pesée, levée, volume).
- Sur les territoires touristiques, il faut favoriser la prise de conscience par rapport à la production des déchets pour favoriser le changement de pratiques et permettre plus de valorisation.
- La relation quotidienne entre la collectivité et l'utilisateur se fait par l'intermédiaire des gestionnaires de l'habitat collectif (publics ou privés) qui sont parties prenantes dans la mise à disposition des moyens (gestion des badges, entretien des locaux et des bacs) mais aussi dans la communication.
- Il doit exister un lien explicite entre l'effort de l'utilisateur et le système de redevance : un appui pour les ménages vertueux, une sanction juste et claire pour ceux qui ne respectent pas les règles du jeu. La possibilité pour l'utilisateur de justifier un mauvais geste avant la sanction peut faire progresser la compréhension et la responsabilisation.
- Le développement de l'apport volontaire est une réponse dans les centres anciens pour s'adapter aux contraintes de collecte et s'articuler avec les autres services publics (transport, aménagement, ...).



1.4 Séquence 4 : Quelles spécificités en milieu urbain ?

« Pour les bailleurs, le protocole d'accord est la concrétisation de la prise de conscience et de la volonté de tous d'améliorer la gestion des déchets au sein de l'habitat collectif » *Laurence Hauser, Responsable relations usagers et habitat collectif Grand Besançon*

Les spécificités du milieu urbain tiennent à l'anonymat plus important des usagers du service (habitat collectif, usagers ponctuels, etc.), à la forte diversité d'acteurs en présence (particuliers et professionnels) et à une organisation de l'espace nécessitant une adaptation plus grande du service aux besoins des usagers (réseaux contraints, distance au point de collecte, etc.).

Les idées fortes de la séquence :

- Il faut combiner signal prix, communication et équipements/moyens adaptés. On constate que les territoires PLP qui ont mis en place une redevance incitative ont eu de meilleurs résultats que ceux qui ne l'ont pas fait (étude ADEME 2017).
 - Le succès repose aussi sur la sensibilisation et la responsabilisation de l'utilisateur par la connaissance de ce qu'il jette (Know As You Throw).
 - Les meilleures performances sont enregistrées pour les collectivités selon les modalités suivantes : facturation au poids, ensuite à la levée, enfin au volume.
 - La tarification incitative peut induire une hausse des erreurs de tri, soit en raison d'un sur-tri soit en raison d'un mauvais tri.
- En milieu urbain
- Il faut organiser un rattrapage de la desserte en collecte séparée emballages/papiers des zones blanches dans les grandes villes et les centres urbains très denses comme Paris, Nice, etc.
 - Les points de collecte doivent être attractifs (format, esthétique, positionnement) pour s'intégrer dans un milieu patrimonial et touristique tout en tenant compte des contraintes de collecte.
 - L'avancement d'un territoire sur le sujet de la bonne gestion des déchets peut émaner des usagers – exemple du SYMAT où la mobilisation des pèlerins a favorisé la mise en place du tri sur les lieux recevant du public ou à proximité.
 - L'accompagnement individualisé des locataires (communication de proximité, contrôle d'accès, partage des résultats) est un levier d'amélioration de mise en œuvre de la tarification incitative en habitat collectif qui dispose de conditions peu adéquates pour favoriser les bons gestes de tri (exiguïté, équipements inadaptés, manque de praticité, actes d'incivilités, etc.)

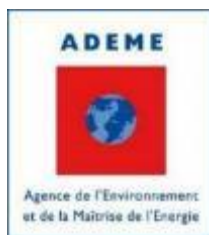


1.5 Séquence 5 : Le Forum de la Tarification Incitative

« Les quelques fondamentaux de la réussite de la tarification incitative se concentrent autour du portage politique, du renfort des moyens humains et matériels, de la communication et d'une stratégie tarifaire équilibrée entre incitation à la réduction et prévention des incivilités » *Alexandra Gentric, Référente nationale sur la tarification incitative ADEME*

Atelier 1 – Gestion des déchets en habitat social collectif	Atelier 2 – De l'acquisition des données à la facturation	Atelier 3 – Relation avec les usagers
<ul style="list-style-type: none"> - Grand Besançon : Mise en place d'un protocole d'accord politique avec les bailleurs sociaux. - Concrétisation de la volonté commune de tous les acteurs d'améliorer la situation globale des habitants (articulation avec la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité). - Expérimentation du SYBERT du compostage en pied d'immeubles accompagnée d'actions de sensibilisation (services civiques, manifestations festives, stand d'information). - Une solution plébiscitée mais qui nécessite un suivi régulier et manque de mobilisation de bénévoles pour assurer ce suivi. 	<ul style="list-style-type: none"> - La grille tarifaire est à retravailler tous les ans pour prendre en compte l'évolution des pratiques tout en garantissant les recettes nécessaires. - Les statistiques de pilotage du service sont très précises grâce à la TI (suivi bennes, bacs). - En TEOMi, fichier de suivi usagers à mettre à jour au fil de l'eau (changement de bacs, nouvelles dotations pour constructions nouvelles, ...). - Part fixe et part variable : constat que plus la part variable est élevée, plus l'incitativité est forte mais cela peut rendre plus difficile l'équilibrage du budget. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informer et concerter en amont permet de favoriser la compréhension et l'appréhension du sujet par la société civile. - L'entrée par le contexte global de la politique de gestion des déchets favorise l'émergence de bonnes questions chez les citoyens : il ne s'agit pas de réfléchir uniquement à l'évolution de l'équipement mais bien à la gestion globale des déchets sur le territoire. - En milieu urbain dense, le plus difficile est d'apporter l'information à tous les habitants car la relation de proximité avec la collectivité est moins forte que dans les petites communes. - Elaborer un PLPDMA comme un outil d'accompagnement des habitants lors de la mise en place de la TI. - Les changements de comportement prennent du temps ! Il faut mener les actions dans la durée.





www.ademe.fr

