

Réalisation d'une enquête de satisfaction sur la gestion des déchets auprès des habitants du territoire

I. Le contexte et les objectifs

1. Rapide rappel du contexte

Depuis, le 1^{er} janvier 2019, la CODAH a fusionné avec les communautés de communes du Canton de Criquetot L'Esneval et de Caux Estuaire et regroupe dorénavant 54 communes.

Lauréate de l'appel à projet « Zéro déchets zéro gaspillage », la communauté urbaine Le Havre Seine Métropole propose de nombreuses actions à destination des habitants afin de leur permettre de limiter leur production de déchets comme le compostage à domicile, la diffusion d'autocollants « Stop Pub », des ateliers pour lutter contre le gaspillage alimentaire ou l'organisation d'un salon annuel sur la thématique du réemploi. Une véritable politique publique « Ambition Zéro gâchis » est portée par la collectivité.

L'ensemble de ces actions est relayé auprès du grand public grâce à plusieurs outils et campagnes de communication et de sensibilisation

Afin de connaître la satisfaction ainsi que la connaissance des usagers sur cette politique déchets menée par la Communauté urbaine la Direction Cycle du déchet souhaite organiser une enquête auprès des habitants du territoire.

2. Enoncé des objectifs de l'étude

La présente consultation a pour objet :

L'élaboration d'une enquête de satisfaction sur la politique déchets de la communauté urbaine Le Havre Seine Métropole auprès des habitants du territoire.

Cette enquête a pour but d'appréhender l'opinion (**étude d'opinion**) ; les connaissances, les habitudes et la satisfaction des habitants sur la gestion des déchets de façon globale sur le territoire.

NB : une étude de ce type a déjà été réalisée en 2017, c'est-à-dire avant l'élargissement de la CODAH. Les responsables de la Communauté urbaine souhaiteraient, dans la mesure du possible, appréhender les éventuels mouvements d'opinion durant les 5 dernières années.

II. Le dispositif

1. Choix des méthodologies qualitatives ou quantitatives

La réalisation de cette enquête de satisfaction s'appuiera sur la synergie d'étude qualitative :

- **Étude qualitative** pour explorer l'univers des représentations, comprendre les problématiques, cerner les attentes, détecter les dysfonctionnements et prioriser les actions d'amélioration liées à la politique de la gestion déchets afin d'en identifier les leviers.
- **Étude quantitative** de type consultation afin d'évaluer le poids des opinions pour communiquer.

2. Définition de la cible

- **Populations ciblées :**
 - Les habitants du territoire de la CODAH âgés de 15 ans et plus :
 - Taille totale du nombre d'habitants de la CODAH : 236 133 individus en 2015.
 - Tranche d'âge de - 25 ans : 33% de la population de la CODAH ⁽¹⁾.
 - Tranche d'âge de - 14 ans : 18% de la population du Havre ⁽¹⁾.
 - L'ensemble des élus du territoire de la CODAH :
 - Taille totale du nombre d'élus locaux de la CODAH : Environ 500 individus en 2022 ⁽³⁾.

(1) <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-76351>

(2) <https://www.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-elections/Dossier-elections-municipales-2014/Annexe-4-Nombre-de-conseillers-municipaux-selon-la-population-de-la-commune>

3. Le mode de recueil

Les différents modes de recueil seront segmentés par cibles :

Afin de travailler sur un champ perceptuel, les problématiques collectives, analyser et dégager des axes consensuels à effectuer au niveau des élus (cible restreinte + groupe homogène).

- **En face-à-face** via des entretiens individuels et des réunions de groupes.
- Afin de maximiser la couverture et la sincérité des réponses des habitants (cible large) :
 - **Par Internet, téléphone** via des questionnaires.

4. Dimensionnement

- **Taille des échantillons** à maximiser dans le principe d'optimiser la fiabilité et la significativité des résultats, néanmoins elle est difficilement quantifiable en raison de facteurs inconnus tels que le budget alloué à l'enquête, le nombre de contact disponibles, etc... et ce en fonction des populations ciblées :
 - Hab. de la CODAH : le seuil minimal est de 1 000 interviews.
 - Élus la CODAH : le seuil minimal est de 400 interviews.
- **Méthode par quotas** est choisie afin d'assurer la représentativité de la cible (cf : habitants de la CODAH) via la construction d'un échantillon en respectant dans sa composition, les proportions observées dans la population cible (en fonction de sa structure) sur les critères pertinents, exemples (non exhaustifs) de critères :
 - Sociodémographiques (âge de l'individu) :
 - Le genre peut constituer un élément extrêmement discriminant en matière de perceptions, de jugements, d'attitudes et de comportements.
 - Géographiques (commune et catégorie d'agglomération) :
 - Le lieu de résidence et le contexte propre à chaque entité géographique peuvent fortement influencer sur les perceptions, les comportements et les attentes.
 - Typologie sociale communale (France métropolitaine) :
 - Le niveau social peut fortement influencer sur les perceptions, les comportements et les attentes.
 - Typologie d'habitat occupé ou la possession d'un jardin :
 - Le type d'habitat peut fortement influencer sur les perceptions, les comportements et les attentes.
- **Le nombre d'entretiens et de réunions de groupes** auprès de la cible institutionnel à savoir les élus de la CODAH définit :
 - 17 entretiens individuels auprès des maires des 17 collectivités de la CODAH (1 entretien / communes).
 - 50 réunions de groupe (10 pers. / groupes) auprès des 17 collectivités de la CODAH (2 réunions / communes).

5. Les thématiques du questionnaire

Les thématiques abordées varieront en fonction des cibles interrogées (à l'instar des modes de recueillement) :

- Cible : Hab. de la CODAH, composés d'individus hétérogènes par rapport au sujet de l'enquête seront interrogées sur diverses thématiques (en fonction des critères) liées à la gestion des déchets dans la vie quotidienne des citoyens et ce afin de collecter des informations pour réaliser des **études d'opinion** autour de leur :
 - Consommation (*quel est le nombre de repas quotidien par ménages, quel est le conditionnement des aliments*).
 - Ordures et déchets ménagers (*quels types d'aliments et de vêtements sont les plus fréquemment jetés*).
 - Tri des ordures et déchets ménagers (*Quel est le nombre de tri des ordures ménagères par habitants ? par secteurs ?*).
 - Comment est perçue la politique de gestion des déchets ?
- Cible : Élus la CODAH, composés d'individus homogènes, c'est-à-dire possédant des caractéristiques communes (compétences, statuts, expériences) par rapport au sujet de l'enquête seront interrogés lors des réunions sur les **plans d'actions** à mettre en place :
 - Amélioration de la prévention.
 - Développement des métiers liés aux déchets.
 - Optimisation des méthodes existantes ou développement de nouvelles méthodes dans le tri, collecte, traitement, recyclage (*quel est le nombre de poubelles, déchetteries publiques dans les collectivités / nombre de ramassage des ordures par communes / nombre de centre de recyclage / etc... ;*)
 - La politique de gestion des déchets doit-elle être priorisée dans les débats publics ?