

Le coût des déchets



Wallonie 2009



Étude réalisée avec le soutien de la Région wallonne

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



Agenda

- Objectif et méthodologie
- Coût vérité
- Notoriété
- Prix payé pour le coût des déchets
- Fixation et justification du prix
- Prise en charge et principe du pollueur payeur
- Notoriété et connaissance du coût vérité
- Conditions d'acceptation de la mesure
- Impact du coût vérité
- L'information reçue (taux de souvenir et taux de lecture)
- Conclusions et recommandations

Objectif et méthodologie

- **Objectif**
 - Analyser les perceptions et les attitudes du consommateur en matière de perception du coût des déchets par le consommateur.
- **Méthodologie**
 - 625 interviews téléphoniques auprès des habitants de la Wallonie âgés de 18 ans et +.
 - Field : mars 2009.
 - Échantillon aléatoire stratifié redressé.
 - Les résultats ont fait l'objet des traitements statistiques adéquats (χ^2 , marge d'erreur)
 - La marge d'erreur totale maximale sur l'échantillon est de 3,8 %.
 - Seuls les résultats significatifs sont présentés. Toutefois, chaque donnée a été analysée en fonction de la localisation (province), du sexe, de l'âge, de la taille du ménage, du type d'habitat (CIM), des groupes sociaux (inférieurs, moyens, supérieurs), PRA ou non (principal responsable d'achat).

Coût vérité

- L'arrêté du Gouvernement wallon du 5 mars 2008 relatif à la gestion des déchets issus de l'activité usuelle des ménages et à la couverture des coûts y afférents, dit arrêté « coût-vérité », impose aux communes d'atteindre, de manière progressive, un équilibre budgétaire dans leur gestion des déchets ménagers.

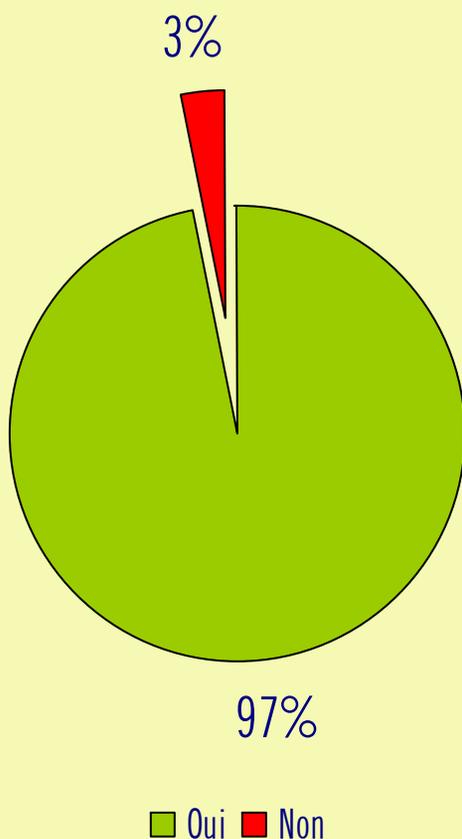
Dans sa circulaire explicative, cet arrêté a notamment pour objectif de :

- Responsabiliser le citoyen dans son rôle de consommateur et de producteur de déchets en appliquant le principe du pollueur-payeur;
- Assurer au citoyen un service de qualité au juste prix ;
- Informer le citoyen pour qu'il prenne la dimension du service rendu face au coût que la commune lui réclame.

Le régime du coût-vérité des déchets est en principe entièrement applicable dès 2009 mais certaines obligations des communes ont été postposées afin de garantir un délai suffisant pour la mise en place du dispositif.

- L'arrêté du Gouvernement wallon du 5 mars 2008 prévoit que l'information des citoyens doit être assurée par les communes sur le modèle de la notice explicative figurant en annexe à l'arrêté et devant être jointe à l'avertissement extrait de rôle relatif à la tarification des services de gestion de déchets.

Notoriété

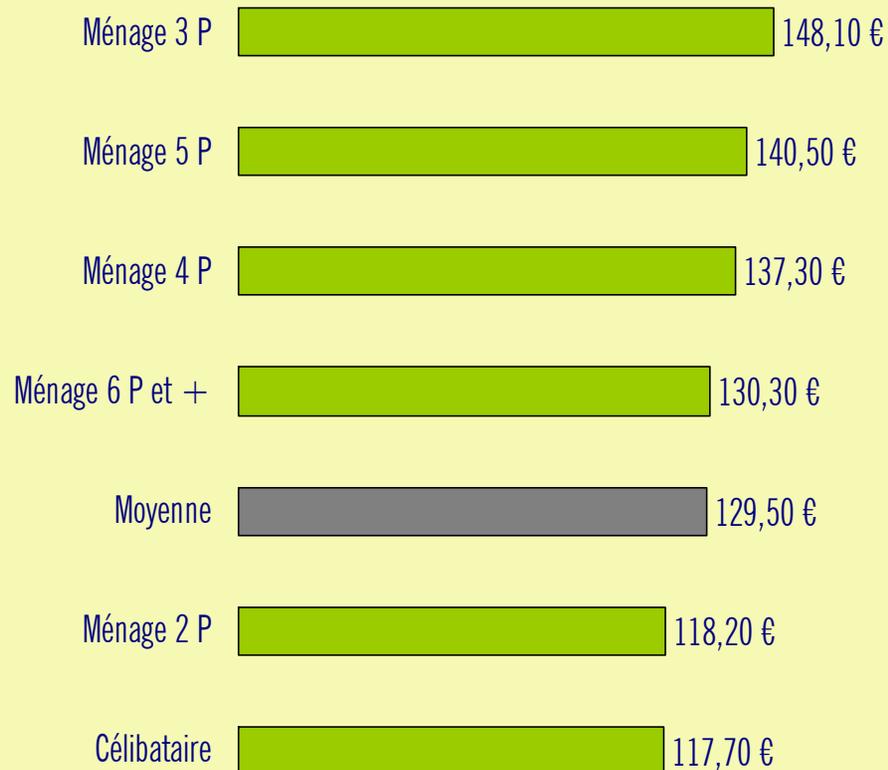


➤ Selon vous, participez-vous financièrement à la gestion de vos déchets (collecte et traitement) ?

- Quasi tous les consommateurs identifient le fait qu'ils financent la gestion de leurs déchets.
- 97% des consommateurs interrogés sont convaincus qu'ils paient pour la collecte et au traitement de leurs déchets.
- Les personnes de 65 ans et+ (+2%), les ménages de 6 personnes et+ (+3%) et les personnes issues des GSI (+3%) sont plus nombreux que la moyenne à déclarer payer pour la gestion des déchets, les 18-29 ans le pensent moins souvent (-6%).

Base : répondants

Prix payé pour le coût des déchets

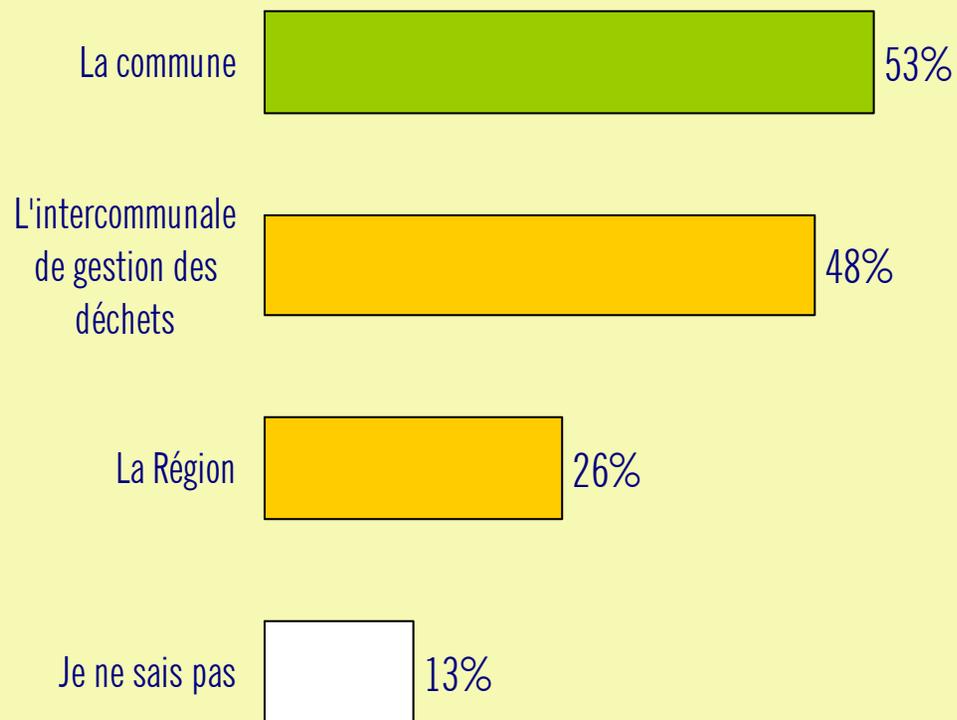


➤ Selon vous, combien payez-vous par an pour la collecte et le traitement de vos déchets ?

- En moyenne, les consommateurs interrogés estiment qu'ils paient 129,50 euros par an pour la gestion de leurs déchets.
- Logiquement, les célibataires et les ménages de 2 personnes sont ceux qui estiment qu'ils paient le moins., estimant par là que le prix est lié à la taille du ménage.

Base : répondants

Fixation du prix

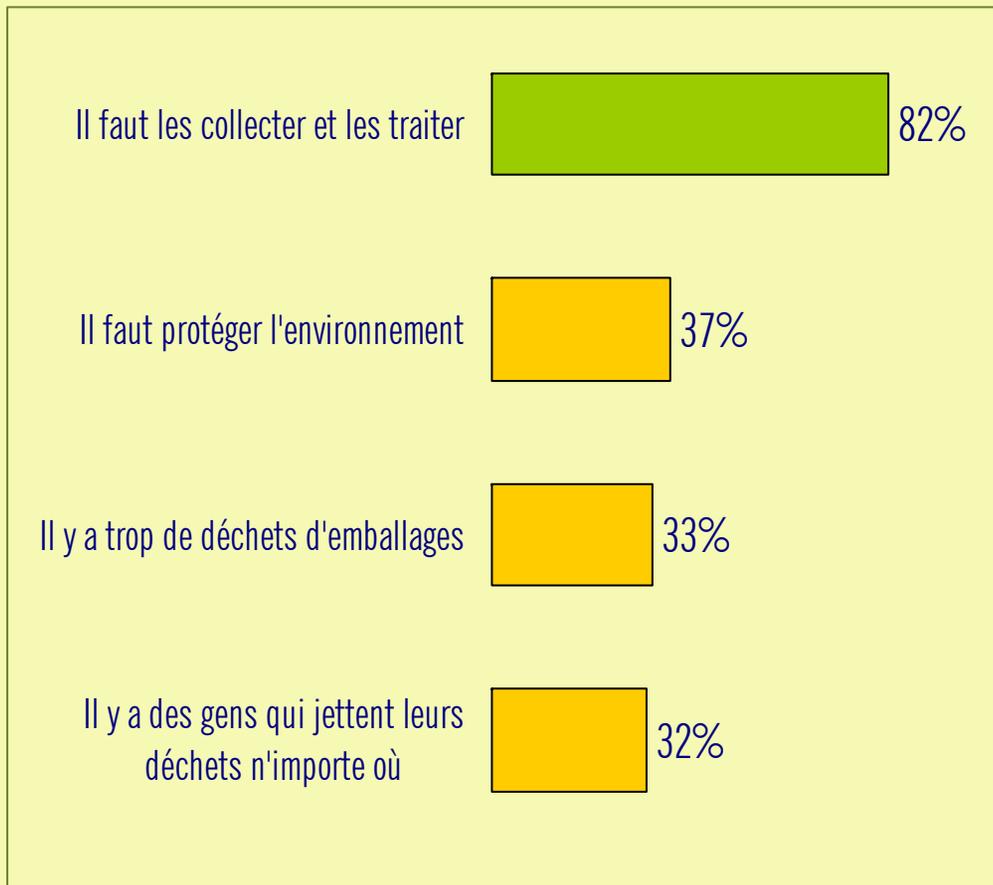


➤ Selon vous, qui fixe le coût des déchets ?

- Les consommateurs identifient plusieurs acteurs responsables de la fixation du prix à payer pour le traitement de leurs déchets (en moyenne 1,4).
- La moitié des consommateurs interrogés pensent, à juste titre, que ce sont les communes qui fixent le coût des déchets.
- Un consommateur sur deux pense que le prix est fixé par l'intercommunale en charge de la collecte.
- Un consommateur sur quatre pense que la Région fixe le coût de la gestion des déchets.
- 13% des consommateurs ne savent pas qui fixe ce coût.

Base : répondants, plusieurs réponses possibles

Justification du prix



➤ Selon vous, les déchets que vous mettez dans le sac-poubelle coûtent parce que:

- Les consommateurs expliquent ce coût des déchets pour plusieurs motifs (en moyenne 1,8).
- Huit consommateurs sur dix estiment que la collecte et le traitement des déchets justifient le coût.
- Plus d'un tiers consommateurs justifient ce coût par la recherche de la protection de l'environnement.
- Un consommateur sur trois pense que le volume des emballages et/ou l'incivilité sont responsables de ce coût.

Base : répondants, plusieurs réponses possibles

Prise en charge

Les ménages et ceux qui bénéficient des services



Les producteurs et les distributeurs qui mettent les produits sur le marché



Les autorités publiques



➤ Selon vous le coût de gestion des déchets ménagers doit être pris en charge, payé par . . .

- Aux yeux des consommateurs, en moyenne, 2 catégories de responsables sont identifiées. Mais six consommateurs sur dix identifient 3 catégories. Tout d'abord, les bénéficiaires, ensuite les concepteurs (producteurs et distributeurs) et enfin, les autorités publiques.
- 9 consommateurs sur 10 estiment que ce sont les ménages et les bénéficiaires des services qui doivent prendre en charge le coût de la gestion des déchets.
- Deux consommateurs sur trois estiment que les producteurs et les distributeurs doivent également y contribuer, de même que les autorités publiques.

Base : répondants, plusieurs réponses possibles

Différences par profil

- **L'utilisateur payeur (ménages et bénéficiaires des services) : 89%**

Les 40-49 ans (+6%), les + de 65 ans (+6%) et les ménages de 2 personnes (+5%) sont plus nombreux que la moyenne à penser que ce sont les ménages qui doivent payer la note déchets. Les célibataires (-14%) et les familles nombreuses (-21%) acceptent moins souvent ce principe. Ils souhaitent plus souvent que ce soit les autres catégories (autorités publiques et concepteurs) qui assurent ce coût.

- **Le concepteur payeur (producteurs et distributeurs) : 66%**

Les ménages de 6 personnes ou+ sont plus nombreux à penser que les concepteurs doivent assumer ce coût (+15%).

- **Les autorités publiques : 58%**

Il n'existe pas de différences significatives par profil.

Aux yeux des consommateurs, la prise en charge du coût de la gestion par les bénéficiaires et donc par eux-mêmes, est logique et acceptable. Mais, ils insistent aussi pour que les metteurs en marché et les concepteurs interviennent dans ces coûts, de même que les autorités publiques (financées partiellement par eux-mêmes).

Sans intervention de l'offre dans la prise en charge des coûts, la demande (les consommateurs) risque de rejeter la prise en charge de ce coût.

Pollueur payeur

Chaque ménage doit payer pour les déchets en fonction des quantités qu'il produit  77%

Tous les ménages doivent payer pour les déchets en fonction de leurs revenus  16%

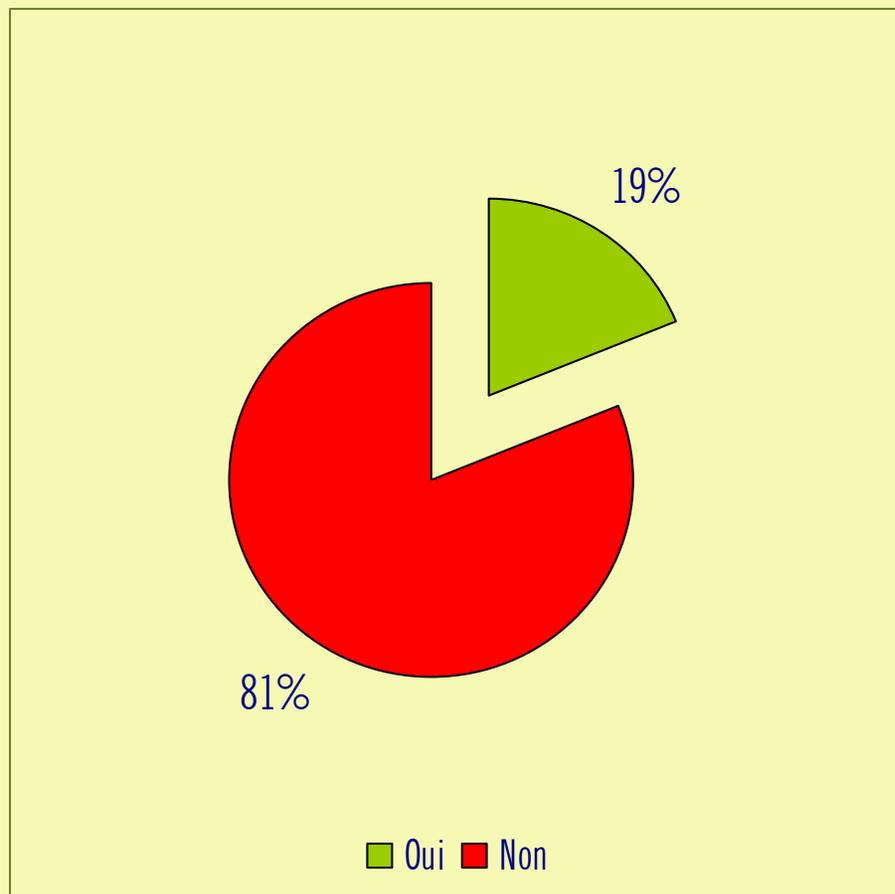
Tous les ménages doivent payer pour les déchets une même contribution  7%

➤ Selon vous ...

- Si un coût doit être mise à charge des consommateurs, ceux-ci estiment qu'il doit être proportionnel à sa production. C'est le concept du pollueur payeur.
- Trois consommateurs interrogés (76%) sur quatre estiment que chaque ménage doit payer au prorata des quantités de déchets qu'il produit.
- 16% des consommateurs pensent que le paiement devrait être fonction des revenus et 7% sont pour une contribution unique.
- Le paiement pour les déchets en fonction des revenus est davantage privilégié par les 18-29 ans (36%) et par les ménages de 6 personnes ou + (38%).

Base : répondants

Notoriété du coût vérité

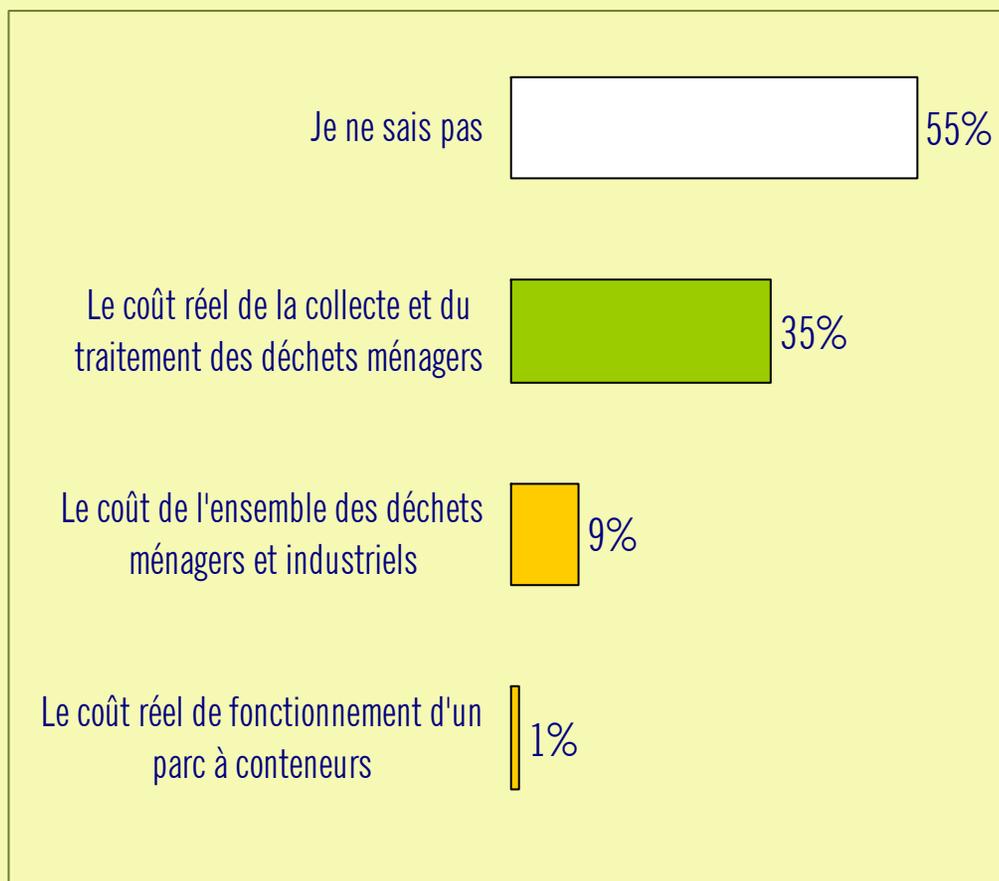


➤ Avez-vous entendu parler du coût vérité?

- Seuls 2 consommateurs sur 10 ont entendu parler du coût-vérité.
- Les 18-29 ans et les consommateurs appartenant aux groupes sociaux inférieurs en ont moins entendu parler (respectivement -13% et -12%) que ceux issus des groupes sociaux supérieurs (+9%).

Base : répondants

Connaissance du coût vérité

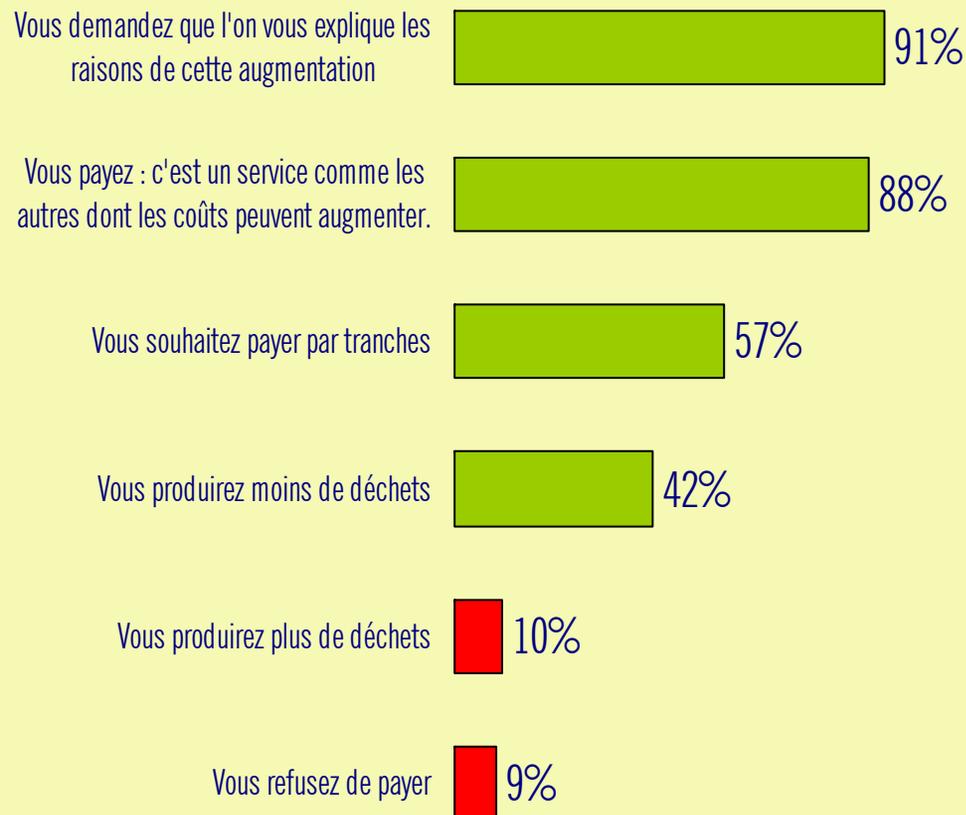


➤ Selon vous, qu'entend-on par là?

- Plus d'un consommateur sur deux ne sait pas en quoi consiste le coût-vérité, en particulier les 18-29 ans et les ménages de 6 personnes et + (72%)
- 35% des consommateurs savent qu'il s'agit du coût réel de la collecte et du traitement des déchets ménagers. Les 30-39 ans (51%) et les consommateurs issues des Groupes Sociaux Supérieurs (45%) sont plus nombreux à le savoir.
- Un consommateur sur dix pense que cela concerne également les déchets industriels.

Base : répondants

Conditions d'acceptation de la mesure



➤ Si le prix qui vous est réclamé pour la gestion des déchets augmente de 50% (par exemple 150 euros au lieu de 100 euros) ...

- Si la mesure est justifiée et expliquée, le coût vérité sera accepté par les consommateurs. Ainsi, neuf consommateurs sur dix demanderaient des explications mais, simultanément accepteraient de payer car ils estiment que c'est un service dont les prix peuvent augmenter.
- Six consommateurs sur dix demanderaient un étalement de paiement. La crise demeure bien présente aux yeux des consommateurs. Quatre consommateurs sur dix produiraient moins de déchets. Un consommateur sur dix produirait plus de déchets pour compenser l'augmentation et un sur dix refuserait de payer.

Base : répondants, plusieurs réponses possibles

Différences par profil

- **La demande d'explication (91%)**

Si le prix réclamé pour la gestion des déchets augmentait de 50%, 9 consommateurs sur 10 demanderaient une explication. Celle-ci serait surtout réclamée par les familles nombreuses (6 personnes et+).

- **L'acceptation du coût (88%)**

9 consommateurs sur 10 considèrent qu'il s'agit d'un service comme un autre dont le prix peut augmenter. Les 18-29 ans, les ménages de 4 et de 6 personnes et+ sont plus nombreuses à le penser que la moyenne.

- **L'étalement du paiement (57%)**

57% demanderaient un paiement par tranches, en particulier les 30-39 ans (69%) et les familles de 6 personnes et+ (75%).

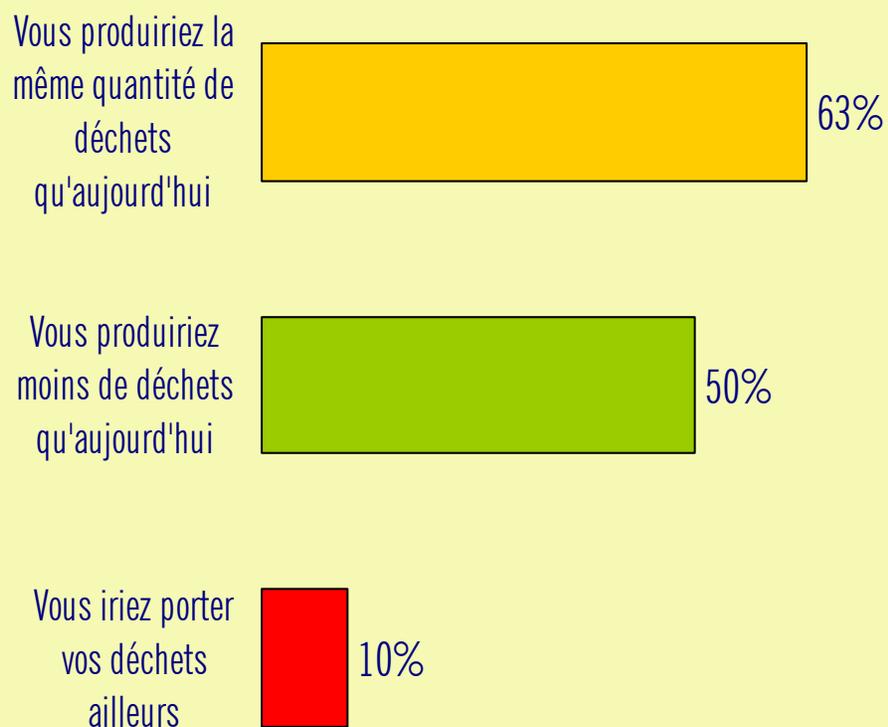
- **La réduction de la production de déchets (42%)**

Ils sont 42% à déclarer qu'ils produiraient moins de déchets. Ce pourcentage monte à 69% pour les ménages de 6 personnes et+ et à 59% pour les personnes issues des groupes sociaux inférieurs.

- **L'augmentation de la production de déchets (9%)**

Un consommateur sur 10 déclare qu'il produirait plus de déchets. Il sont plus nombreux encore à le dire chez les 30-39 ans (22%) et les ménages de 3 personnes (19%).

Acceptation du coût vérité



➤ Si vous deviez payer les déchets en fonction des quantités produites ...

- Le paiement aux quantités produites ne changerait pas, a priori, les comportements de six consommateurs sur dix (8 sur 10 estiment qu'ils produiraient la même quantité de déchets qu'actuellement). Mais, simultanément, la moitié d'entre eux envisage de diminuer la production de déchets.
- Sans doute, le prix aura-t-il un impact dissuasif direct pour certains consommateurs tandis que pour d'autres, un délai d'adaptation sera nécessaire.
- Un consommateur sur dix adopterait un comportement plus incivique et irait porter ses déchets ailleurs.

Base : répondants, plusieurs réponses possibles

Différences par profil

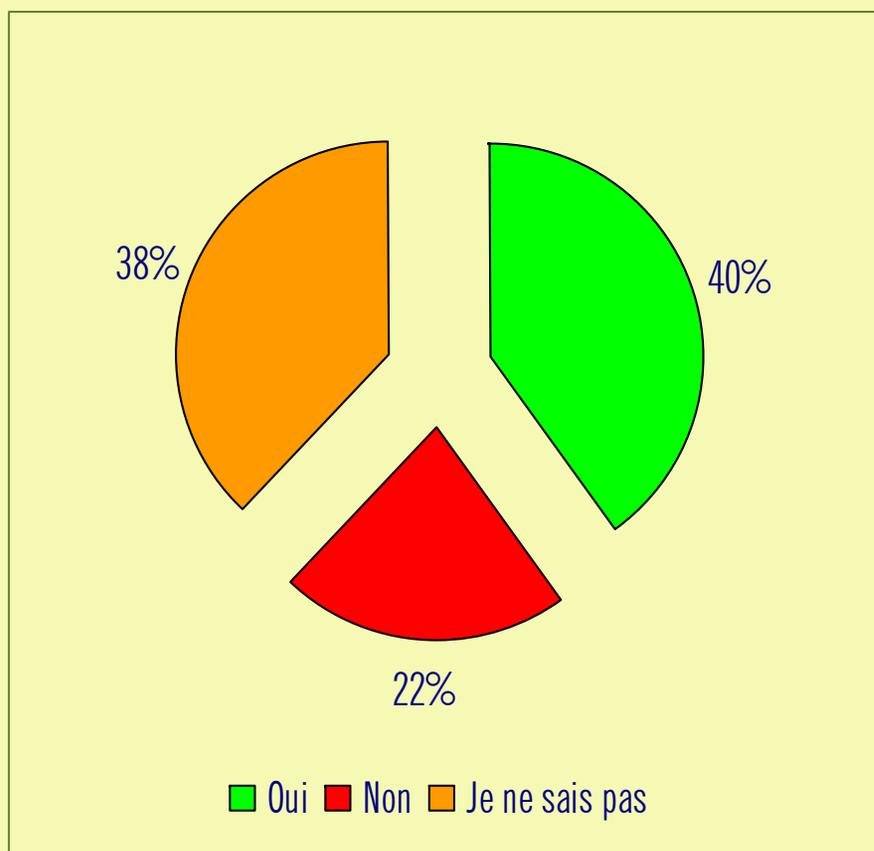
- **Réduire la production de déchets (50%)**

Les 18-29 ans et les ménages de 6 personnes et + sont davantage à penser qu'ils produiraient moins de déchets s'ils devaient les payer en fonction de la quantité produite (respectivement +13% et +20%).

- **Porter ses déchets ailleurs (10%)**

Les personnes de 65 ans et + sont plus nombreuses que la moyenne (17%) à déclarer qu'elles iraient porter leurs déchets ailleurs, au contraire des 18-29 ans (4%), des célibataires (4%) et des personnes issues des groupes sociaux inférieurs (3%).

L'information reçue (taux de souvenir)

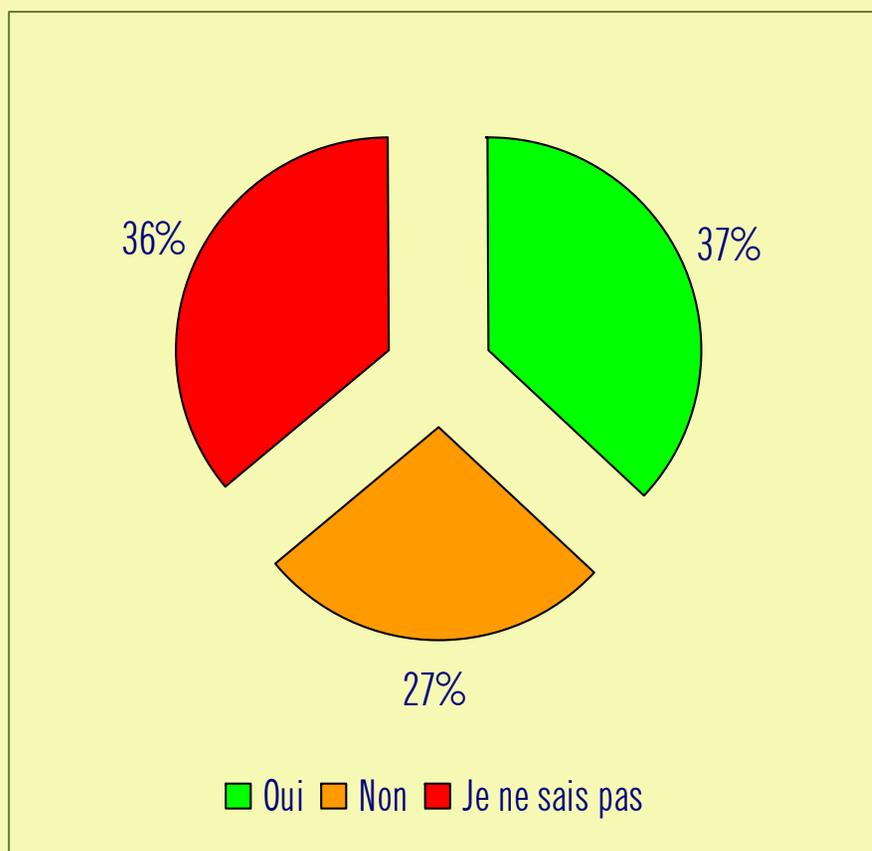


➤ Avez-vous reçu votre facture déchets 2008 (avertissement extrait de rôle)?

- A peine quatre consommateurs sur dix déclarent se souvenir de la réception d'un document présentant le coût des déchets.
- Les jeunes de 18-29 ans et les ménages de 5 personnes sont plus nombreux à déclarer qu'ils ne s'en souviennent pas (respectivement -10% et -20%).
- 38% déclarent ne pas se souvenir et 22% déclarent ne pas l'avoir reçu.
- Manifestement, le taux de souvenir reste faible.

Base : répondants

L'information reçue (taux de souvenir)

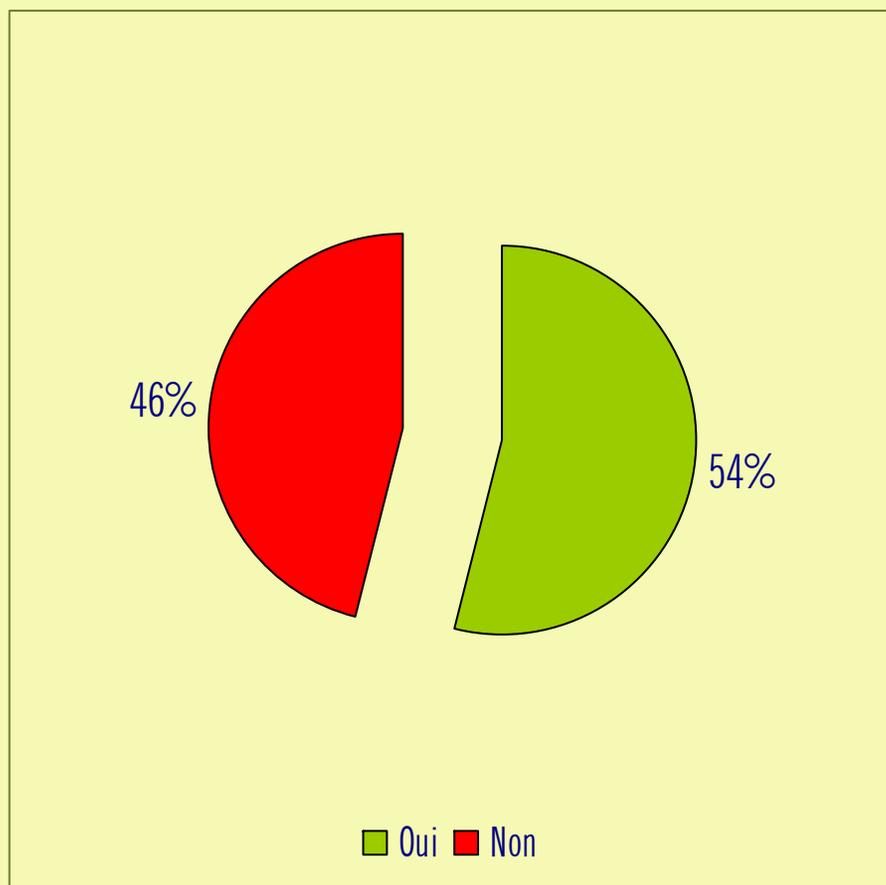


➤ Cette facture était-elle accompagnée d'une notice explicative?

- Un consommateur sur trois se souvient de la notice explicative. Un sur trois déclare ne pas l'avoir reçue et quasi un sur trois pense qu'il ne l'aurait pas reçue.
- Le taux de souvenir reste faible.

Base : répondants qui déclarent avoir reçu l'avertissement

L'information reçue (taux de lecture)

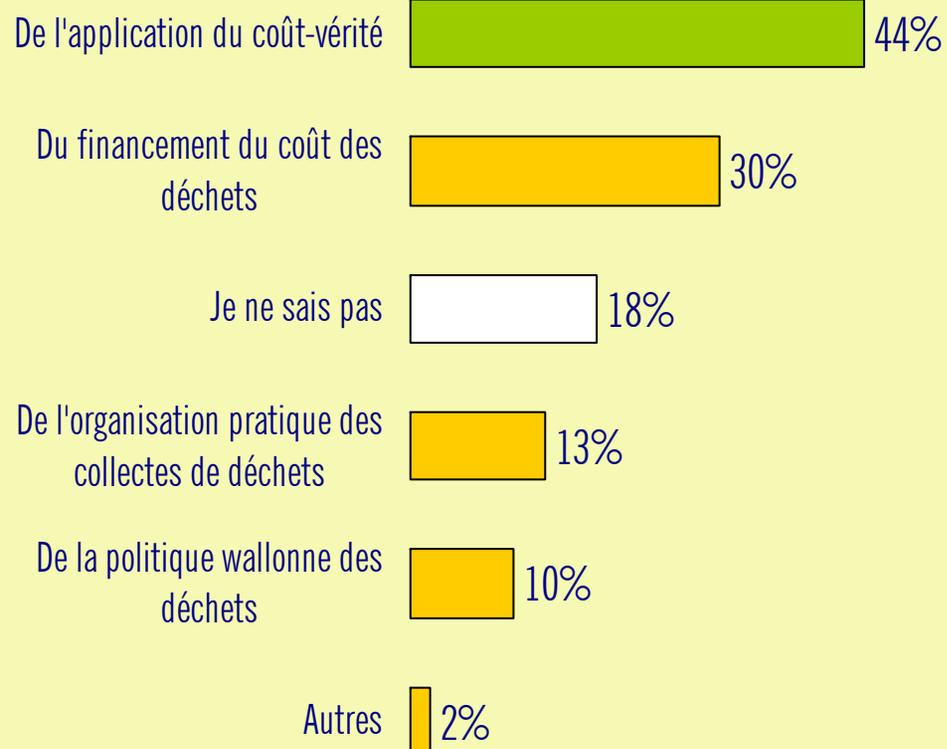


➤ Avez-vous lu la notice explicative?

- Un peu plus d'un consommateur sur deux déclarant avoir reçu la notice explicative déclare l'avoir lue.
- Les ménages de 2 personnes sont moins nombreux que la moyenne à l'avoir lue.

Base : répondants qui déclarent avoir reçu la notice explicative

L'information reçue (taux de lecture prouvé)

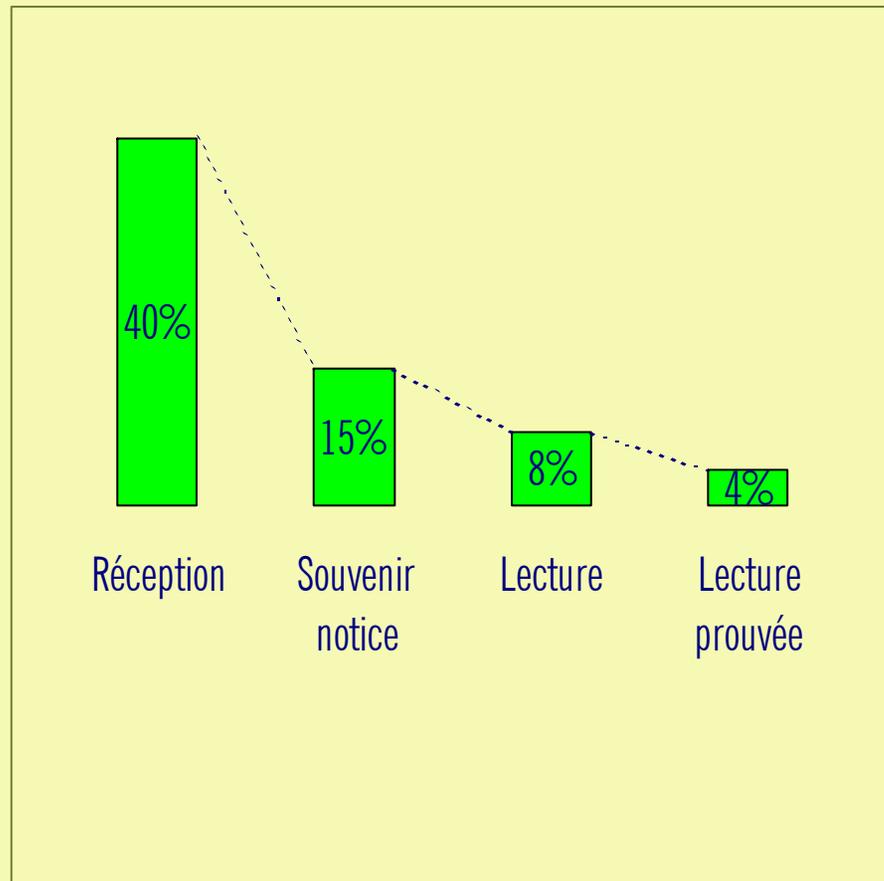


➤ De quoi parlait cette notice?

- 44% des consommateurs interrogés qui ont lu la notice savent qu'elle parle de l'application du coût-vérité. Cela représente au total 4% de la population wallonne.
- Trois consommateurs sur cent pensent que cette notice concerne le financement de la gestion des déchets, moins d'un sur cinq ne sait pas de quoi parle la notice et un sur dix que la notice traite de l'organisation pratique des collectes de déchets ou de la politique wallonne des déchets.

Base : répondants qui déclarent avoir lu la notice

Souvenir de l'information reçue

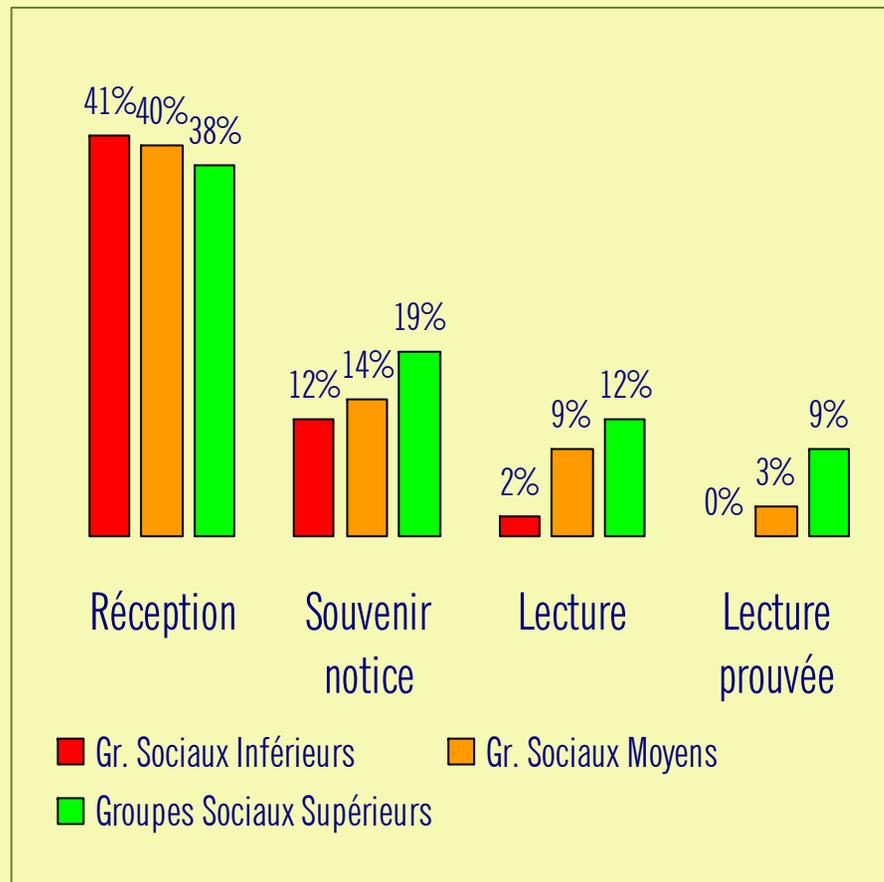


➤ Évaluation de l'information diffusée.

- L'analyse du taux de souvenir montre que moins d'un consommateur sur dix déclare avoir pris connaissance et se souvenir du contenu de la notice explicative relative au coût des déchets.
- Ce taux relativement bas devrait s'améliorer au fur et à mesure de la rediffusion de l'information.

Base : répondants

Souvenir de l'information reçue par groupes sociaux



➤ Évaluation de l'information diffusée.

- Le taux de souvenir demeure globalement faible. L'analyse par groupes sociaux montre, de plus, une grande variabilité de ce taux.
- Si quasi un consommateur sur dix qui appartient aux groupes sociaux supérieurs se souvient de l'information reçue, un consommateur membre des autres groupes sociaux s'en souvient nettement moins ou pas du tout.
- Ainsi, ils ne sont plus que trois sur cent dans le cas des groupes sociaux moyens et aucun parmi les groupes sociaux inférieurs.

Base : répondants

Conclusions et recommandations

Des consommateurs sensibles à la gestion des déchets, à son coût et prêts à l'assumer, mais pas tout seuls.

- Quasi tous les consommateurs identifient le fait qu'ils financent la gestion de leurs déchets. En moyenne, les consommateurs interrogés estiment qu'ils paient 129,50 euros par an pour la gestion de leurs déchets. Mais assez étonnement, ils n'identifient qu'une fois sur deux les communes, responsables de la fixation des prix, justifié par la collecte et le traitement des déchets justifiant le coût.
- Aux yeux des consommateurs, la prise en charge du coût de la gestion par les bénéficiaires et donc par eux-mêmes, est logique et acceptable, c'est le principe de pollueur – payeur qui paie en fonction des quantités produites. Mais, ces mêmes consommateurs insistent aussi pour que les metteurs en marché et les concepteurs interviennent dans ces coûts, de même que les autorités publiques (financées partiellement par eux-mêmes).
- Sans intervention de l'offre dans la prise en charge des coûts, la demande (les consommateurs) risque de rejeter la prise en charge de ce coût.

Conclusions et recommandations

Le coût vérité, un concept à installer

- L'analyse du taux de souvenir montre que moins d'un consommateur sur dix déclare avoir pris connaissance et se souvenir du contenu de la notice explicative relative au coût des déchets. Parmi les groupes sociaux inférieurs et moyens, le souvenir est encore plus faible. Sans doute serait-il nécessaire de rediffuser l'information et d'utiliser une communication multi-canaux.
- Le recours au coût vérité est une mesure acceptable aux yeux des consommateurs
- Le paiement aux quantités produites ne changerait pas, a priori, les comportements des consommateurs. C'est du moins ce qu'ils déclarent spontanément. Logiquement, le prix devrait avoir un impact dissuasif direct pour certains consommateurs tandis que pour d'autres, un délai d'adaptation devrait être nécessaire.

Auteurs :
Caroline Descartes, Marc Vandercammen
Editeur Responsable :
Marc Vandercammen

CRIOC
Boulevard Paepsem, 20 - 1070 BRUXELLES
Tél. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01
www.crioc.be

Édition 2009
Réf. Catalogue : 642-09

D 2009-2492-116
©CRIOC

Prix : 26 €

Reproduction autorisée à des fins non-commerciales moyennant mention des sources