

Novembre 2023

Communication et tarification incitative

Réunion ADEME – CITEO - Région Normandie –
16/11/2023

Ce que nous allons aborder aujourd'hui

- Les éléments clés pour réussir sa communication en TI
- Les grandes étapes de la communication
- Quelques exemples

Les points clés de la communication d'un projet de tarification incitative

Les
messages

Les
cibles

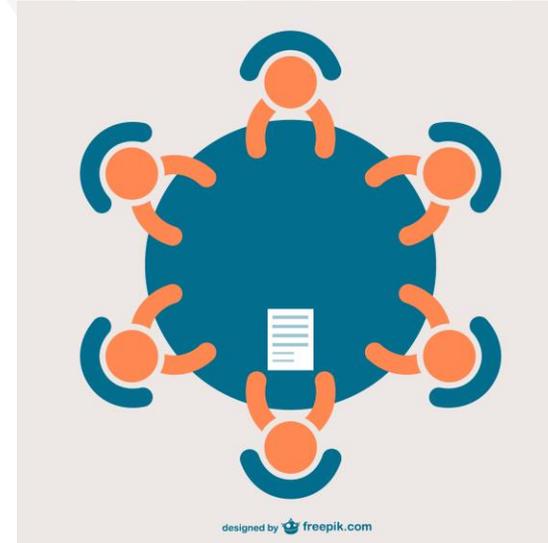
Le
séquençage

LES MESSAGES

Quels messages veut-on faire passer auprès des habitants ?

- Travail en groupe (4-5 pers)
- 10 minutes d'échanges
- 10 minutes de restitution

20 min



Quels messages veut-on faire passer auprès des habitants ?

Pourquoi ?	Comment ?	
Pourquoi on fait ça : environnement	Facturation déchets existante (TEOM) - Ce que ça paie	

Quels messages veut-on faire passer auprès des habitants ?

Pourquoi ?	Comment ?	Selon la situation de chaque usager	Ça marche !
Les objectifs du projet et son ambition	Comment ça marche ?		Information sur les résultats obtenus « bravo » => fierté collective
Le sens de l'action du service déchets (salubrité, protection envt, économie circulaire...)	Ce qui change par rapport à aujourd'hui : nouvelles règles d'utilisation du service (consignes de présentation des bacs...)		Mobilisation par le « feedback » individuel : <i>Je vous montre que votre action individuelle a un impact, que vous vous améliorez dans le temps...</i>
	Conseils pour agir (prévention, tri)		Tirer profit de chaque événement pour communiquer => « caisse de résonance »
Comprendre l'importance des moyens mis en œuvre et le coût des déchets	Comprendre la nouvelle facture		Rappel de l'ambition / des problèmes (techniques ou coûts) qu'aurait rencontrés la collectivité si elle n'avait pas agit

**Une communication qui ne s'arrête jamais !
Pour mobiliser les nouveaux arrivants et continuer à motiver les anciens**

Des messages selon la situation de chaque usager

Expérience
usager

- Se positionner du côté de l'usager : **Que voit-il du service public ?**
- Quelles sont ses contraintes internes de gestion des déchets ? Ses besoins en niveau de service ? En information ? En accompagnement ? → **qu'est-ce que la collectivité est prête à faire pour répondre à ses besoins ?**
 - Habitat individuel permanent
 - Résidence secondaire
 - Habitat collectif
 - Professionnel (petit / gros producteur)
 - Touriste de passage
 - Cas particuliers de ménages « gros producteurs » : assistantes maternelles, personnes incontinentes, handicapées...

Déclinaison des supports de communication par grand type d'usager

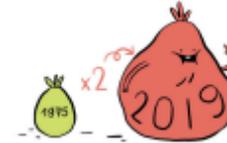
Versailles Grand Parc

VERSAILLES GRAND PARC PASSE A LA LA TARIFICATION ECO-RESPONSABLE

" Je jette moins,
je pense à demain "

L'Agglo mène depuis de nombreuses années des actions en faveur de la préservation de l'environnement. Aujourd'hui, elle franchit une nouvelle étape.

Chaque habitant de Versailles Grand Parc produit près d'une demi-tonne (425 kg) de déchets par an ! **C'est deux fois plus qu'il y a 40 ans !**

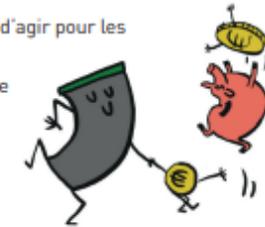


Au regard de ce constat, il est nécessaire de changer d'approche pour que chacun prenne ses responsabilités et devienne acteur de la réduction des déchets et du tri. C'est pourquoi Versailles Grand Parc lance la tarification éco-responsable dans 8 communes pilotes.

De nombreux outils pour réduire les déchets et mieux trier sont à votre disposition : choisissez ceux qui vous conviennent le mieux !

POURQUOI CE PROJET ?

- Parce qu'il est impératif d'agir pour les générations futures
- Parce qu'il est nécessaire de préserver notre environnement
- Parce qu'il faut faire évoluer nos modes de consommation



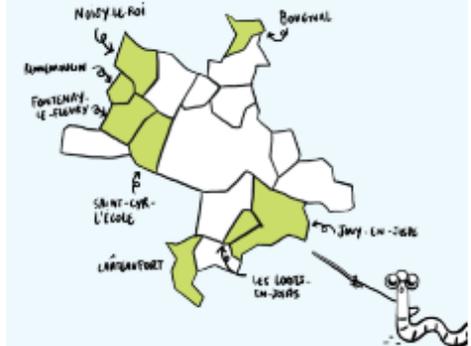
QU'EST-CE QUE ÇA CHANGE ?

La tarification écoresponsable sera calculée en fonction du volume d'ordures ménagères et du nombre de fois où elles sont présentées à la collecte. Aujourd'hui, la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères (TEOM) est calculée uniquement en fonction de la valeur locative du logement. Demain, elle le sera pour partie en fonction de la valeur locative et pour partie en fonction de la production de déchets.

En pratique, tous les bacs et bornes de collecte déchets vont être équipés d'ici l'été 2021 afin de permettre l'identification de leurs utilisateurs.

Qui est concerné ?

Tous les usagers des communes de Bougival, Noisy-le-Roi, Renne-moulin, Fontenay-le-Fleury, Saint-Cyr-l'École, Jouy-en-Josas, Les Loges-en-Josas, Châteaufort.



LA TARIFICATION
ÉCO-RESPONSABLE
POUR QUOI FAIRE ?



LA TARIFICATION
ÉCO-RESPONSABLE
C'EST QUOI, AU JUSTE ?



LA TARIFICATION
ÉCO-RESPONSABLE
QUI EST CONCERNÉ ?



[Informations sur la tarification éco-responsable \(TECO\) - Versailles Grand Parc](#)

COMMENT CELA VA-T-IL S'ORGANISER ?



À la fin de l'année 2020, une campagne d'adaptation des bacs débutera sur le territoire auprès de tous les usagers. En amont, tous les foyers des communes pilotes seront conviés à une réunion d'information.

La mise en œuvre de la tarification éco-responsable s'organisera sur les 4 prochaines années soit jusqu'en 2024.

Versailles Grand Parc : Plaquette Teco

La tarification éco-responsable

QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM), calculée en fonction du volume de déchets ménagers et du nombre de fois où ils sont collectés. Pour mémoire, la TEOM est payée via les impôts fonciers ou charges locatives.

↳ **Aujourd'hui**

Je paie uniquement une part fixe en fonction de mon logement

Demain

Je paie une part fixe minorée et une part variable en fonction de ma production de déchets

COMMENT ÇA FONCTIONNE ?



1 Équipement des bacs et bornes de collecte qui permet d'identifier l'utilisateur



2 **BIP!** Enregistrement des données lors de chaque présentation à la collecte



3 Transmission des données à la communauté d'agglomération



4 Calcul de la tarification éco-responsable

Pour réduire ma production de déchets



Je trie plus et mieux mes déchets d'emballages et papiers



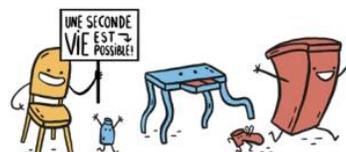
Je dépose le verre, recyclable à l'infini, dans les bornes de collecte



J'évite le gaspillage alimentaire



Je composte seul ou avec mes voisins



Je vais à la déchetterie ou dans les ressourceries confier mes vieux objets

Retrouvez d'autres conseils et astuces dans le guide



LA TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE

↳ Je jette moins,
je pense à demain!

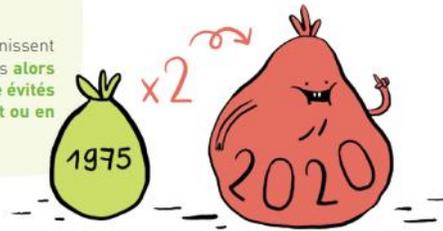


Versailles Grand Parc : Plaquette Teco

Nos poubelles débordent!

Aujourd'hui, chaque habitant de Versailles Grand Parc produit près d'une demi-tonne (425 kg/hab) de déchets par an ! **C'est deux fois plus qu'il y a 40 ans !**

Parmi ces déchets, 224 kg finissent dans les ordures ménagères **alors que les 3/4 pourraient être évités ou recyclés, en compostant ou en triant mieux.**



Pourquoi la tarification éco-responsable?



Parce qu'il est impératif d'agir pour les générations futures

Parce qu'il est nécessaire de préserver notre environnement

Parce qu'il est urgent de faire évoluer nos modes de consommation

Objectifs

RÉDUIRE
INDIVIDUELLEMENT
ET COLLECTIVEMENT
**NOTRE PRODUCTION
DE DÉCHETS**

La tarification éco-responsable est lancée fin 2020 progressivement dans les communes. Elle se poursuivra jusqu'en 2024.



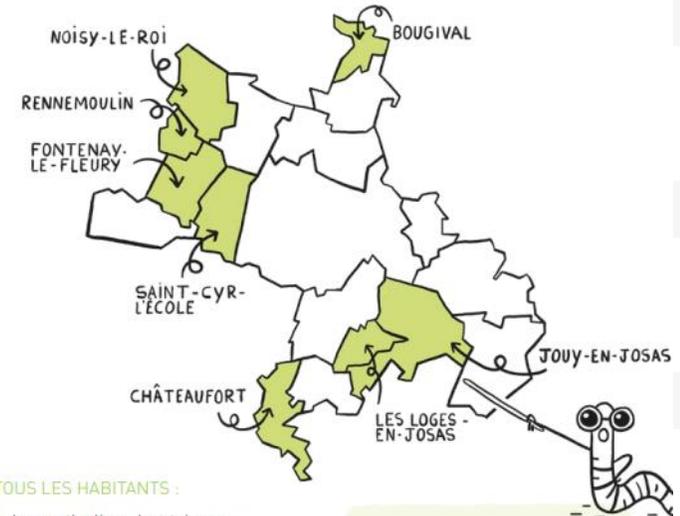
Fin 2020 :
Communication et réunions publiques dans les villes pilotes

2021 à 2022 :
Déploiement progressif
Début du suivi de la production de déchets

2023 à 2024 :
Première tarification éco-responsable

Qui est concerné ?

Les habitants des 8 communes pilotes



TOUS LES HABITANTS :

- les particuliers, locataires ou propriétaires
- les entreprises et commerçants
- les administrations et établissements publics

HABITAT COLLECTIF,
vous êtes aussi concernés !

Comme pour les charges locatives, la tarification éco-responsable est répartie entre les appartements.

Une question,
une remarque ?

Versailles Grand Parc
vous accompagne :

www.versaillesgrandparc.fr

Versailles Grand Parc : exemples fiches par profil

JE JETTE MES DÉCHETS DANS UN BAC INDIVIDUEL

• TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE •

Je jette moins,
je pense à demain!

VersaillesGrandParc
communauté d'agglomération



FIN 2020-21

COURRIER D'INFORMATION
POUR EXPLIQUER LE PROJET

2021

VISITE D'UN AGENT MANDATÉ
PAR VERSAILLES GRAND PARC

*Si je ne suis pas là, je suis
prévenu via un avis de passage.
Si je ne reçois pas cet avis, je
contacte Versailles Grand Parc*

- Il vérifie que mes bacs sont bien adaptés à mes besoins et à la composition de mon foyer :
 - Si oui, il procède à l'enregistrement de mes bacs.
 - Dans le cas contraire, l'agent commande un bac adapté, qui me sera livré ultérieurement.
- J'en profite pour poser toutes mes questions. Il me conseille sur le tri et la possibilité d'avoir un composteur

2021-23

DÉPLOIEMENT PROGRESSIF
DE LA TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE

Versailles Grand Parc comptabilise ma production de déchets en fonction du nombre de ramassages de mon bac ordures ménagères (gris à couvercle vert).

→ J'adopte de nouvelles habitudes et j'apprends à mieux gérer mes déchets

2023-24

PREMIÈRE TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE

Sur la base de ma production de déchets générée l'année précédente.

JE JETTE MES DÉCHETS DANS UN BAC COLLECTIF

• TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE •

Je jette moins,
je pense à demain!

VersaillesGrandParc
communauté d'agglomération



FIN 2020-21

COURRIER D'INFORMATION
POUR EXPLIQUER LE PROJET

2021-23

DÉPLOIEMENT PROGRESSIF
DE LA TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE

Un audit du local poubelles est effectué par un agent mandaté par Versailles Grand Parc auprès de mon gestionnaire d'immeuble/résidence.

Versailles Grand Parc comptabilise la production d'ordure ménagères de ma résidence en fonction du nombre de ramassage des bacs.

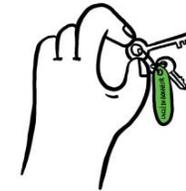
→ J'adopte de nouvelles habitudes et j'apprends à mieux gérer mes déchets

JE SUIS PROPRIÉTAIRE JE LOUE MON BIEN

• TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE •

Je jette moins,
je pense à demain!

VersaillesGrandParc
communauté d'agglomération



FIN 2020-21

COURRIER D'INFORMATION
POUR EXPLIQUER LE PROJET

A destination de mon locataire

2021

VISITE D'UN AGENT MANDATÉ
PAR VERSAILLES GRAND PARC CHEZ MON
LOCATAIRE

*Cette visite est également
l'occasion de répondre à ses
questions et de l'aider à adopter
de nouvelles habitudes.*

→ Si mon locataire a un bac individuel : l'agent vérifie que les bacs sont bien adaptés à ses besoins et procède si nécessaire au changement des bacs.

→ Si mon locataire utilise une borne de collecte : l'agent ou le gestionnaire d'immeuble lui distribue 2 badges d'accès aux bornes.

→ Si mon locataire dépose ses déchets dans un bac collectif : il ne reçoit pas de visite. C'est le gestionnaire de l'immeuble qui relayera les informations.

2021-23

DÉPLOIEMENT PROGRESSIF
DE LA TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE

Versailles Grand Parc comptabilise la production d'ordures ménagères.

→ J'invite mon locataire à adopter de nouvelles habitudes (tri, compostage, recyclerie...).

JE SUIS UN PROFESSIONNEL

• TARIFICATION ÉCO-RESPONSABLE •

Je jette moins,
je pense à demain!

VersaillesGrandParc
communauté d'agglomération



2021

VISITE D'UN AGENT MANDATÉ
PAR VERSAILLES GRAND PARC

• Si j'ai des bacs : il réalise un audit déchets et vérifie que le nombre et la taille des bacs sont bien adaptés à mes besoins :

→ Si oui, il procède directement à l'enregistrement des bacs
→ Dans le cas contraire, l'agent commande les bacs adaptés, qui seront livrés ultérieurement.

• Si j'utilise une borne de collecte : toutes les bornes de collecte des communes pilotes sont équipées d'un système d'ouverture par badge. Il me distribue 2 badges d'accès aux bornes.

IMPORTANT : L'ouverture de la borne de collecte est uniquement possible via l'utilisation du badge personnel.

• Si j'utilise des bacs partagés avec des habitants : il me propose une dotation en propre.

• J'en profite pour poser toutes mes questions. Il me conseille sur le tri et les possibilités de réduction des déchets.

*Versailles Grand Parc met à
disposition des outils et de
l'affichage facilitant le tri et
l'adoption des bons gestes pour
réduire les déchets : rappel des
consignes de tri, astuces, guide...*

2021-23

PRÉPARATION DE LA REDEVANCE SPÉCIALE
ÉCO-RESPONSABLE

Suite à cet audit déchets, Versailles Grand Parc me fait parvenir un récapitulatif des bacs en place et qui serviront au suivi de la facturation. J'en profite pour adopter les bons gestes et réduire ma production d'ordures ménagères. Si je souhaite ajuster le volume de mes bacs, je contacte le service Déchets.*

Smictom Alsace Centrale



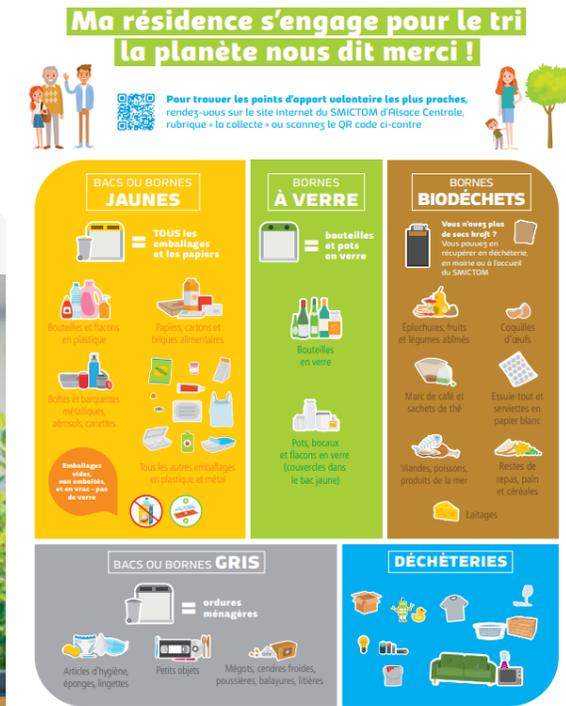
Face aux enjeux environnementaux toujours plus criants, le **SMICTOM d'Alsace 2010, de manière à davantage responsabiliser les usagers de son territoire** sur l'ensemble des collectes et traitements, la redevance est aujourd'hui essentiellement le bac gris, dont le contenu est aujourd'hui le moins bien valorisé et donc à réduire l'explication du dispositif.

- J'ai un bac gris individuel
- Que comprend l'abonnement annuel de la nouvelle redevance ?
- J'ai un bac gris collectif
- Je vais à un point de regroupement
- Quels sont les tarifs ?
- Comment réduire facilement mes déchets du bac gris ?

Site internet – informations par cas d'usage



Guide des élus



Guide pour collectif



CC Château Thierry

La matrice pour communiquer sur les coûts

ZÉRO DÉCHET
AGGLO DE LA RÉGION DE CHÂTEAU-THIERRY

CONNAISSEZ-VOUS LE COÛT DE VOS DÉCHETS ?

SEPTEMBRE 2021



LES DÉCHETS, ÇA COÛTE !

6,7 MILLIONS D'€
POUR NOS 87 COMMUNES

le matériel (poubelles...)	0,4 million d'€
le service (personnel, gestion, prévention...)	0,5 million d'€
le transport	0,8 million d'€
le traitement	2,3 millions d'€
la collecte	2,7 millions d'€

QUI CONTRIBUE ?

84 %	Les particuliers, entreprises, collectivités qui produisent des déchets
12 %	Les éco-organismes agréés par l'État qui versent des contributions
4 %	La vente des matières issues du recyclage

**100 €*
en moyenne**

QUELLE DÉPENSE PAR HABITANT ?

6€	pour le service (personnel, communication...)
8€	pour le matériel (bacs, colonnes à verre...)
11€	pour le transport
35€	pour le traitement (ordures ménagères, tri en déchèterie, enfouissement ou recyclage)
40€	pour la collecte

COMMENT VA ÉVOLUER LE COÛT DE NOS DÉCHETS ?

L'ÉTAT TAXE, DE PLUS EN PLUS, LES PRODUCTEURS DE DÉCHETS POLLUANTS. Plus le volume des ordures ménagères enfouies est important, plus le coût augmente.

→ En 2020, pour chaque tonne enfouie, la collectivité verse 25 € à l'État. En 2025, elle devra verser 65 € par tonne.
Concrètement, cette taxe va faire augmenter le coût des déchets sur notre territoire de plus de 350 000 € par an.

POUR MAÎTRISER CETTE HAUSSE

Dès 2019, les élus ont opté pour un système incitatif afin de limiter le plus possible cette augmentation annoncée, qui concernera les 27 000 foyers de notre agglomération, avec :

→ La mise en place de l'abonnement déchets service en 2023

+ 4 % d'augmentation du coût moyen par habitant d'ici à 2025
au lieu de + 8 % d'augmentation sans l'abonnement déchets service

→ Une incitation forte à réduire vos déchets

1/ Montrer l'importance du service public rendu aux usagers

2/ pour expliquer les coûts

3/ pour expliquer l'intérêt du projet et la nouvelle facture

Retour d'expérience des collectivités en TI effective

- Les messages portés
 - Ceux qui passent bien
 - Ceux qui passent moins bien
 - Ceux qui auraient dû être plus mis en avant
- Les messages à éviter

Conseils

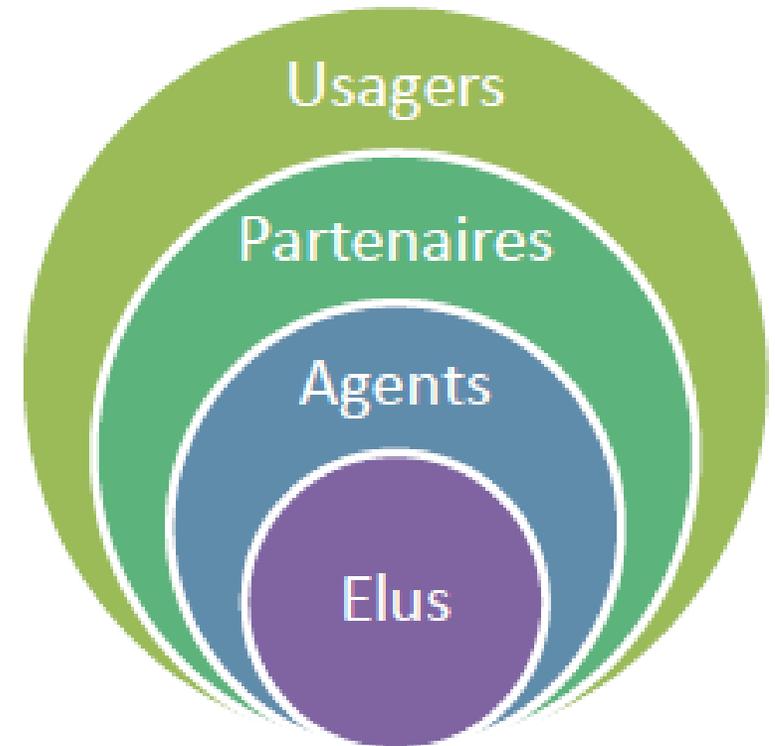
- Message clair et simple
 - Cohérence du message sur l'ensemble des supports
- Pédagogique
 - Expliquer les raisons de la réforme, les objectifs
 - Responsabiliser l'utilisateur sans le culpabiliser
- Attention au vocabulaire
 - À éviter : « incitative », « apport volontaire », « pollueur payeur », « forfait bac 120 litres »

LES CIBLES

Une approche progressive par cible

- S'assurer de la compréhension et de l'adhésion au projet **en interne**, avant d'aller auprès des usagers
 1. Élus communautaires et municipaux
 2. Services communautaires et municipaux
 3. Partenaires (bailleurs, associations...)
 4. Usagers

Une approche **progressive** par **cibles**



Un rôle pour chaque cible pour la réussite du projet

- Définir un rôle pour chacun et les conditions d'implication de tous + valoriser les apports de chacun

Élus

*Pilotage
Portage
Arbitrage
Co-construction du dispositif
d'accompagnement
Ambassadeurs et lien avec les usagers*

Agents

*Portage quotidien
Ambassadeurs du projet (interne et externe)
Co-construction du dispositif
d'accompagnement
Intervention transversale des services ...*

Partenaires

*Relais
Facilitateur
Expertises*

Usagers Grand public

*Mobilisation
Responsabilisation
Co-construction
Ambassadeurs
...*

LES GRANDES ÉTAPES DE LA COMMUNICATION

La communication un élément clé du projet TI

- En quoi la communication d'un projet TI est différente d'une communication en financement classique?
 - TI touche l'ensemble des dimensions du service (technique, finance, ..)
 - Projet global, transverse à la collectivité
 - Accompagnement au changement
- ➔ **Impliquer tous les acteurs** (élus, communes, ...)
- L'enjeu de la communication en tarification incitative est **l'acceptation du projet**
- ➔ **S'assurer que l'ensemble des acteurs comprennent la réforme pour adhérer au projet TI**
- Pour favoriser le changement de comportement, la communication ne peut pas se limiter à informer ; c'est un outil de valorisation et d'adhésion de l'utilisateur, en amont et sur le long terme

A chaque étape du projet TI, ses enjeux de communication

Avant le projet

- **Donner du sens à la réforme**

En phase de déploiement

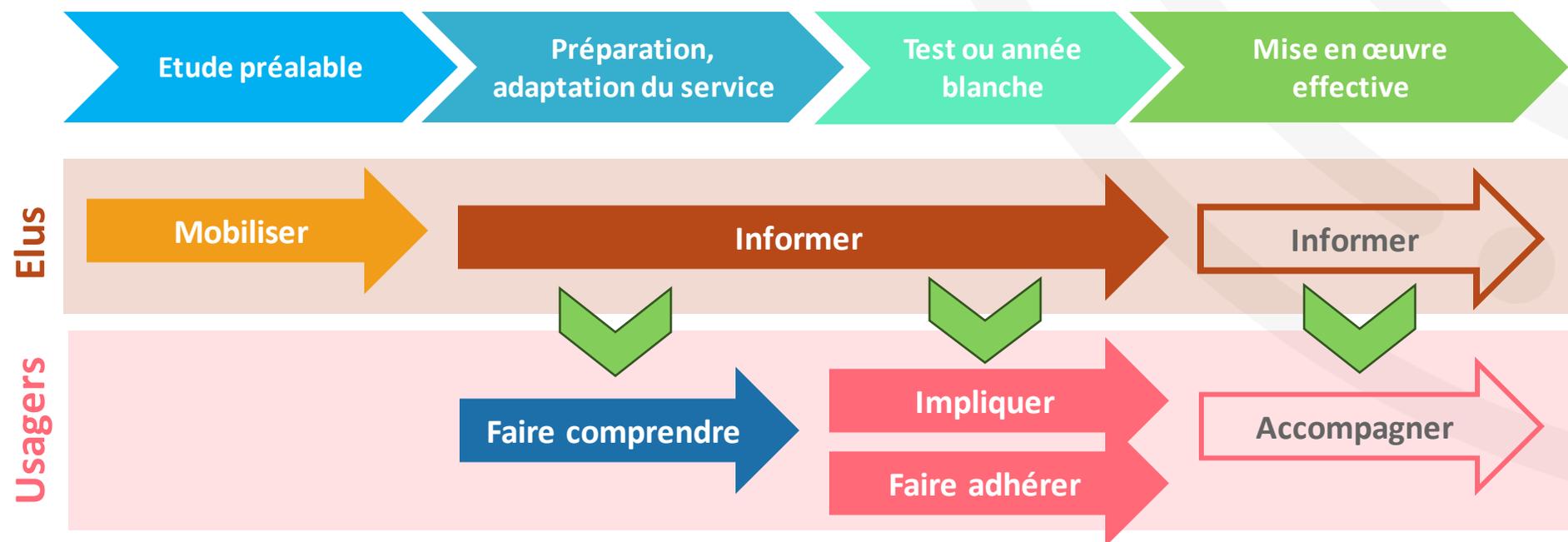
- **Éduquer et impliquer**

En régime de croisière

- **Pérenniser les changements de comportement**

Accompagner le passage en TI et l'évolution de service
d'une véritable stratégie de communication

Les étapes de la TI et la communication



- Conduire une démarche **progressive**, qui démarre dès la prise de décision
- Faire preuve de pédagogie et de **transparence** pour favoriser l'implication de chaque échelle d'acteur dans la durée
- Accompagner en **proximité** pour favoriser l'appropriation des enjeux par les habitants et les impliquer
- **Illustrer, valoriser**, faire écho auprès du grand public et changer les comportements

En amont du déploiement

Inscrire le projet dans une perspective plus globale de gestion des déchets

- Replacer le projet dans sa problématique de prévention et de gestion des déchets
- Démontrer la volonté de la collectivité de répondre aux enjeux avec ambition
- Replacer la gestion des déchets dans des enjeux de préservation de la qualité et du cadre de vie

Donner du sens à l'ambition et au projet

- Rappeler les biens fondés du projet – donner du sens à l'action (enjeux et objectifs, plus-value)
- Travailler en transparence à toutes les étapes du projet et avec tous les acteurs (à adapter en fonction des cibles)

Communication régulière sur la thématique **déchets** (*coût, enjeux de rationalisation*) dans les supports municipaux et intercommunaux, puis sur le projet de **tarification incitative** (journal, internet)

Pendant le déploiement



Faciliter le portage politique et garantir la cohérence du discours

- Donner aux élus communautaires et communaux un socle de connaissance commun et un discours commun pour leur permettre de répondre aux habitants en disposant d'éléments d'argumentation solides, facilement mémorisables.
- Identifier les points de résistance ou les idées reçues pour savoir y répondre ou a minima engager les réflexions visant à les traiter
- Faire que les interlocuteurs en contact avec la population (agents, service de sensibilisation, échelle communale...) deviennent des ambassadeurs pour répondre aux questions des habitants et accompagner le changement sur le terrain.
- Mobiliser les relais d'information avec des messages maîtrisés et réguliers (associations, bailleurs, chambres consulaires, médias...)

- FAQ et formation pour les élus / les services (EPCI et communes)

- FAQ simplifiée pour les Citoyens

- Dossier de presse

Favoriser le changement de comportements et responsabiliser les habitants par des actions de proximité

- Proposer une information pratique, visuelle et facilement mémorisable. Ce projet s'invite dans chaque foyer. La communication doit donc se positionner sur le même niveau de proximité et d'accompagnement au changement
- Garantir aux habitants de recevoir une information régulière et des espaces d'écoute/ de questionnement
- Permettre à tous de s'impliquer en ouvrant des espaces de partage de bonnes pratiques, de concertation, ... Placer l'habitant au cœur du projet.

- Plaquelette dédiée au projet déclinée par type d'utilisateur

- Réunions d'information de proximité / de quartier (plus mobilisantes pour les habitants qu'une réunion publique large, car la TI touche au quotidien)

- Standard renforcé

- Animation réseau social

Après le déploiement



Montrer les résultats – revenir régulièrement auprès des habitants (en phase test « à blanc », à 1 an, à 2 ans)

- Mettre en place des groupes de « foyers témoins »
- Proposer des animations, démonstrations, reposant sur des actes engageants (actions de prévention et de tri des déchets)
- Mettre à disposition un suivi de l'utilisation du service sur internet (web-usager)
- Répondre à des problèmes techniques rencontrés par les habitants (il faut prévoir un espace ouvert d'expression des difficultés) => amélioration continue du service et des actions d'accompagnement pour faire rentrer un maximum d'habitants dans le dispositif

Réunion publique ?

- Réunion publique ?
 - Pas systématique
 - Dépend du contexte du territoire : état des lieux des associations ou groupes d'opposition au projet
 - Outil à manier avec précaution : tous les élus ne sont pas de bons orateurs
 - Espace souvent « vampirisé » par les opposants, les contestataires
- Préférer des permanences, des réunions de quartier si elles existent
 - Tirer parti des pratiques de concertation existantes sur le territoire
 - Les petites assemblées permettent des échanges plus qualitatifs
- **Penser à la Visio** pour remplacer la réunion publique
 - Schéma descendant : ne permet pas les échanges directs
 - Les questions sont posées par écrit
 - Ex : Retour d'expérience VGP

Quelques points d'attention

- Les indispensables : Calendrier de collecte, Mémo-tri, Règlement de collecte, ...
- Les différents médias sont complémentaires
 - Multiples supports : affichage, site web, réseaux sociaux, presses, stickers,
 - Importance de la cohérence des éléments de langage et des messages
- Attention au choix des mots
 - Maîtrise des coûts et pas réduction des coûts
 - Message positif, pas culpabilisant
 - Donner un nom au projet
- Suivre l'efficacité du dispositif :
 - Nombre de personnes touchées (mailing, permanence, ...)
 - Satisfaction des usagers
 - Adapter la communication selon besoin : mauvaise performance de tri, dépôts sauvages, ...

Communication sur les tarifs

- Quand et quoi ?
- **Transparence et pédagogie**
 - Pour pouvoir communiquer sur les tarifs, il faut d'abord communiquer sur le service et les coûts.
 - La question principale que se posent les usagers : « *à combien de levées ai-je droit pour ne pas payer plus cher qu'aujourd'hui ?* »
 - Impact très fort du message sur le nombre minimum de levées facturées : perçu comme un objectif à atteindre
- **Attention au calendrier** : choisir le bon moment pour présenter la grille tarifaire aux usagers => les tarifs doivent être stabilisés

Exemple CC
Pays St
Gilles Croix
de Vie

COMMENT EST CALCULÉE LA REDEVANCE INCITATIVE ?

La redevance d'enlèvement des ordures ménagères est calculée comme l'eau ou l'électricité. Elle comprend une part fixe et une part variable.

UNE PART FIXE



La part fixe est due par tous les usagers. Elle inclut tous les frais qui ne sont pas liés à la quantité de déchets produits : mise à disposition des bacs, installation des points d'apport volontaire, passage hebdomadaire du camion de collecte, fonctionnement des déchèteries. Elle intègre également un nombre minimum de collectes dans l'année.



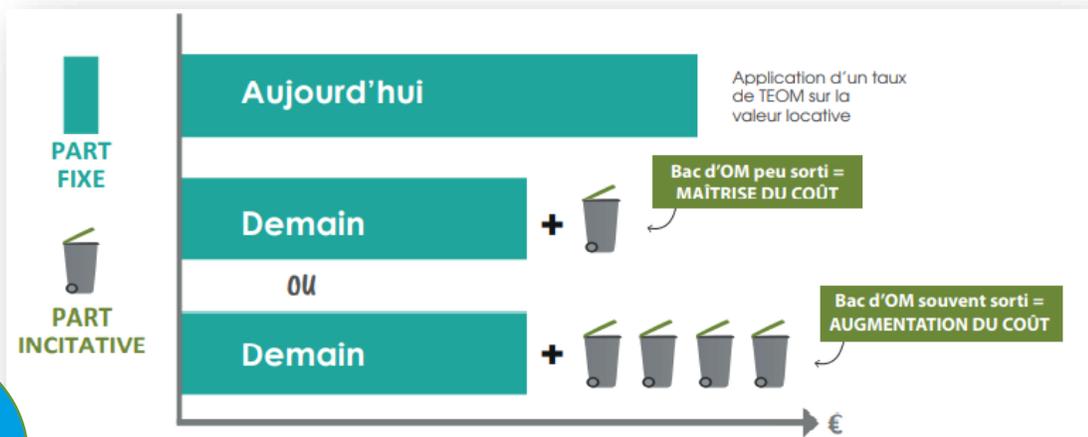
UNE PART VARIABLE

La part variable évolue en fonction de la fréquence de ramassage de la poubelle grise.

Pour maîtriser sa facture,

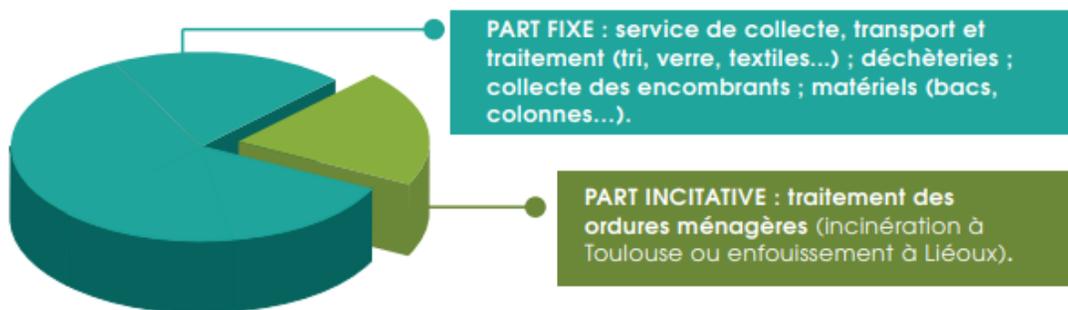
Il suffit de mieux trier afin de limiter le volume des déchets placés dans la poubelle grise. Pour cela, de nombreuses filières existent : compostage et mulching pour les tontes de gazon et les déchets alimentaires, bornes de recyclage pour les textiles, points d'apport volontaire pour le verre, le papier et les emballages, déchèteries. Contrairement à la poubelle grise, la poubelle jaune sera collectée sans surcoût, à condition d'y mettre les déchets autorisés.

Communication sur les tarifs : exemple TEOMi



Exemple
du SYMAT
(TEOMi)

QUE FINANCE LA PART FIXE ET LA PART INCITATIVE ?



Taxe Foncière OÙ APPARAÎT LA TAXE INCITATIVE ?

Les propriétaires habitant les 21 communes du territoire historique du SYMAT étant passées à la Taxe Incitative au 1^{er} janvier 2018 reçoivent cette année leur première Taxe Foncière qui tient compte du nombre de fois où ils ont sorti leur bac d'ordures ménagères.

CALCUL DE LA TEOMI PAR LES IMPÔTS : $\text{BASE} \times \text{TAUX RÉDUIT} + \text{PART INCITATIVE} = \text{TEOMI}$

ELLE FIGURE COMME SUIT SUR LA TAXE FONCIÈRE :

TAXES FONCIÈRES 2018 - DÉTAIL DU CALCUL DES COTISATIONS

Departement : 65 HAUTES PYRENEES Commune :

	Commune	Syndicat de communes	Inter communalité	Departement	Taxes spéciales (1)	Taxe ordures ménagères (2)	Taxe GEMAPI (3)
Taux 2018	10,08 %	%	%	24,69 %	8,49 %		
Taux 2017	10,08 %	%	%	24,69 %	10,65 %		
Adresse							
Base	1965			1965		1965	
Cotisation	198			485		216	
Adresse							
Base							
Cotisation							
Cotisations							
2018	196			480			
2017	198			485			
Variation en % (3)	+1,02 %	%	%	+1,04 %	%	%	%

La taxe des ordures ménagères comprend une part incitative de X €.

VOUS SOUHAITEZ FAIRE UNE RÉCLAMATION ?

AU SUJET DE LA
VALEUR LOCATIVE
DE VOTRE BIEN (BASE)



Contactez le service
des impôts fonciers

AU SUJET DE LA
PART INCITATIVE
(NOMBRE DE SORTIES DU BAC)



Contactez le SYMAT
par mail à
taxeincitative@symat.fr

Mots clés à retenir

AMBITION DU PROJET / SENS

PEDAGOGIE

PROXIMITE

TRANSPARENCE

TERRAIN

ECOUTE

PARTENARIAT SUR LA
DUREE

BILAN

A faire / Ne pas faire

Les bonnes pratiques

- Partager la vision de l'interco : le projet et les objectifs
- Démarrer tôt : préparer/éduquer les usagers à la future réforme
- Cohérence des messages : quels que soient supports, timing, cibles, émetteurs, ...
- Évoquer contexte augmentation des couts, réglementaires, TGAP

Ne pas faire

- Communiquer sur les aspects techniques en omettant la vision
- Communiquer uniquement sur les aspects financiers
- Parler de réduction des coûts
- Communiquer trop tôt : service pas déployé, tarif non validé, ...

Exemple de calendrier

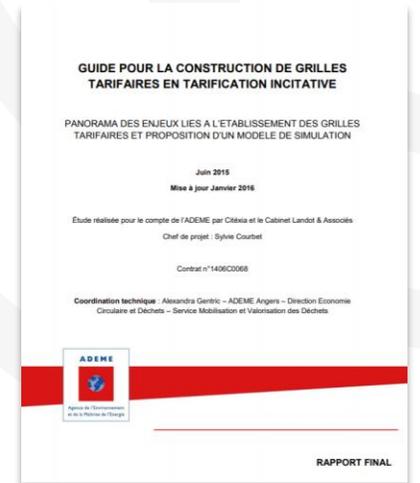
Année 0	L'étude et la construction de la conviction	<ul style="list-style-type: none"> • Créer l'adhésion des services et des élus du territoire – concertation autour du projet sur les choix et le calendrier de mise en œuvre • Mobiliser les élus (portage politique) et les services
Année 1	La préparation de la mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer la communication sur le fonctionnement du service Déchets et son coût (afin que l'utilisateur comprenne pourquoi le service Déchets a un coût), sur le financement actuel (afin que l'utilisateur connaisse ce qu'il paie aujourd'hui et que la TI ne soit pas perçue comme une nouvelle facture), sur les enjeux de prévention et de tri et les outils mis à disposition par la Collectivité • Ouvrir des espaces de concertation avec les partenaires, les associations, des représentants d'utilisateurs sur les modalités de mise en œuvre du schéma de collecte (co-construction), par exemple : implantation de bornes d'apport volontaire, modalités de réalisation de l'enquête via des permanences, prise en compte des besoins de publics particuliers...
Année 1 – année 2	Le déploiement sur le terrain	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer auprès des usagers sur le sujet du financement et de la TI, sur le nouveau projet de service – réunions d'information de proximité, permanences • Former des moyens humains en nombre suffisant pour répondre aux sollicitations des usagers au sein de la collectivité (standard téléphonique, accueil) • Communiquer sur les bonnes pratiques en TI et le calcul de la facture – accompagnement des usagers et valorisation de leurs résultats (« feed-back ») – valorisation des bonnes pratiques (foyers témoins), recueil des attentes et prise en compte des cas particuliers
Année 2 – année 3	La période de rodage « run test »	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur la grille tarifaire / éditer une facture à blanc (uniquement si les données sont fiables sur la période de rodage) ou mettre à disposition un moteur de simulation de facture sur le site internet de la collectivité • Ouvrir des espaces de concertation sur les correctifs pouvant être apportés aux problèmes rencontrés pendant la période de rodage
Année 4	Le fonctionnement opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur le nouveau service, la grille tarifaire, les résultats de la tarification incitative, rappeler les outils mis à disposition des usagers pour la prévention et le tri => cette communication devra être refaite chaque année

Pour aller plus loin



- **Consultez la librairie ADEME**

- [La **concertation** : un atout pour réussir la tarification incitative – Plaquette / Rapport](#)
- La tarification incitative en **zone touristique**
- [Fiche déchets tarification incitative – 12 retours d'expérience](#)
- Tarification incitative: acteurs, modalités et obstacles –Rapport / Recommandations pour l'action publique
- [Communiquer sur la tarification incitative](#) (Ref. 8056)
- [La tarification incitative sur les déchets – Pratiques pour accompagner le **changement** de comportement](#)



- **Rejoignez le Réseau TI de l'ADEME**

- Le réseau des collectivités en TI a été créé fin 2019 à l'initiative de l'ADEME
- Il réunit les collectivités déjà engagées dans un projet de TI : **216 collectivités dont 77 en déploiement**
- Objectif : partage d'expérience, **faciliter le déroulement et améliorer la qualité des projets** en cours et à venir
- Au programme : groupes thématiques, événements nationaux, publications et plateforme collaborative
- **Pour adhérer** : reseau.ti@ademe.fr



01 83 94 02 03

contact@citexia.fr

21 rue Bergère - 75 009 Paris

citexia.fr

Zoom sur votre facture

Pour rappel, le forfait que vous réglez chaque semestre comprend les services ci-contre :

- collecte des sacs jaunes,
- accès aux déchetteries,
- collecte des ordures ménagères résiduelles (26 levées incluses),
- vidage des colonnes verre,
- traitement des déchets,
- frais administratifs.



Paiement facile !

Réglez votre facture en ligne par Carte Bancaire sur le site www.payfp.gouv.fr

Qu'est-ce que le Webusager ?

C'est un outil informatique très utile qui vous permet de consulter vos informations personnelles concernant le service déchets (factures, nombre de levées,...) et d'effectuer vos demandes en ligne (demande de composteur, etc.).

Comment y accéder ?

En allant sur notre site internet www.vallees-orne-odon.fr, rubrique Environnement > déchets ménagers > accéder au Webusager.

Pour créer votre compte, vous devez vous munir de votre numéro Webusage présent sur votre facture.



En 2022, le paiement de vos factures évolue

A partir de **janvier 2022**, vous aurez la possibilité, en plus des moyens de paiement habituels, de régler votre facture du service déchets ménagers chez des buralistes agréés. Les buralistes partenaires afficheront ce logo.



Vous pourrez y effectuer vos paiements en espèces, jusqu'à 300 €, et par carte bancaire, muni de votre facture.

Quelques exemples de buralistes partenaires :

- Bar tabac presse, 5 rue Camille Blaisot, 14210 ÉVRECY
- L'aero Bar, 17 rue Guillaume le Conquerant, 14790 FONTAINE-ÉTOUPEFOUR
- Le St-Martin, 16 route d'Harcourt, 14320 ST-MARTIN-DE-FONTENAY

Rendez-vous sur ce lien pour trouver un buraliste proche de chez vous

www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite

MERCI À VOUS TOUS

Depuis le 1^{er} octobre, vous êtes très nombreux à avoir adopté les bons gestes de tri

MÉMO TRI

Nouveau

Pensez aux agents de collecte en évitant de déposer des sacs trop lourds !



TOUS LES EMBALLAGES PLASTIQUES



Tous les emballages en verre



Tous les flacons, bidons et bouteilles plastiques



Tous les papiers et les cartons



Tous les emballages en métal

Évolution des tonnages des déchets recyclables

Hiver 2019		Hiver 2020	
Octobre : 92,42	----->	Octobre : 93	
Novembre : 77,96	----->	Novembre : 87,1	
Décembre : 76,72	----->	Décembre : 120,1	
Total : 247,1	➔	Total : 300,2	

Vous pouvez retrouver ces chiffres dans le rapport d'activité 2020 en ligne sur notre site internet www.vallees-orne-odon.fr

Attention !

Même si le geste de tri est simplifié, il peut encore y avoir des erreurs qui entraînent des surcoûts qui impactent tous les redevables

LES DÉCHETS QUI NE VONT PAS DANS LE SAC JAUNE



Papier peint



Masques jetables et autres produits d'hygiène (mouchoirs,...)



Textile



Jouets et autres petits objets en plastique



N'oubliez pas, les grands cartons sont à déposer à la déchèterie (obligatoirement pliés).

Un doute ?

Appelez-nous au **02 31 73 11 98** ou rendez-vous sur www.consignesdetri.fr



L'avenir de la redevance incitative

La redevance incitative a été mise en place en 2013 et la Communauté de communes a été l'une des premières en Normandie à l'instaurer. L'extension des consignes de tri, la collecte des bio-déchets nécessiteront des adaptations du service.

C'est pourquoi nous lançons en 2021 une étude d'optimisation globale du service incluant la collecte des Ordures ménagères, des recyclables et l'accès à la déchèterie. Cette étude nous permettra de vous proposer un service plus adapté à vos besoins mais également à nos contraintes qui évoluent.

Pourquoi cette étude ?

- Avec l'extension des consignes de tri, vos besoins ont évolué ;
- Pour préparer l'extension de la redevance incitative sur les 4 communes du territoire encore sous TEOM* (May-sur-Orne, Laize-Clinchamps, Saint-Martin-de-Fontenay, Fontenay-le-Marmion) ;
- Pour pouvoir adapter plus facilement la grille tarifaire au coût réel du service ;
- Pour s'adapter aux évolutions réglementaires (par exemple obligation d'une collecte de biodéchets d'ici 2023).

*TEOM : Taxe d'enlèvement des ordures ménagères.