

Evaluation de la satisfaction des usagers et du comportement des habitants vis-à-vis du compostage

SYNTHESE DE L'ENQUETE

1. Echantillon

1 367 enquêtes ont été réalisées.

2 échantillons (tirés selon la méthode des quotas):

- « Fichier usagers anciens » composé de 290 usagers ayant acheté un composteur au VALTOM entre 2005 et 2011.
- « Fichier annuaire » représenté par 1 077 particuliers du territoire, propriétaire d'un jardin, pratiquant le compostage ou pas.

2. Synthèse de l'enquête concernant le « fichier usagers anciens »

Pour rappel le « fichier usagers anciens » est composé de 290 sondés, dont 283 qui pratiquent le compostage et 7 qui ne le pratiquent plus.

LE COMPOSTAGE

2.1 « Fichier usagers anciens » pratiquant le compostage

2.1.1 L'ancienneté et la technique du compostage

La moitié du fichier usagers composte depuis plus de 6 ans (53%) et la quasi unanimité composte dans un composteur, ce qui est logique car ce sont des usagers du VALTOM. En revanche, cinq personnes du fichier usagers ne compostent plus dans un composteur, mais en tas ou dans un lombricomposteur.

2.1.2 Acquisition du composteur

L'intégralité des composteurs utilisés par l'échantillon provient du VALTOM.

80% des usagers ont pris connaissance de l'opération menée par le VALTOM, grâce à la brochure reçue dans leur boîte aux lettres.

2.1.3 Origine / Destination des déchets

De même, les déchets de jardin sont utilisés pour le compostage à 61% par les usagers.

Globalement, les déchets de cuisine sont destinés à 53% au compostage et à 40% à la poubelle d'ordures ménagères.

Les déchets domestiques sont voués eux aussi au compostage (71%).

LE COMPOSTEUR

2.1.4 Le matériel

Les composteurs les plus achetés par les usagers sont les grands modèles de plus de 500 litres (82%) en plastique (69%). La quasi totalité (94%) des usagers enquêtés jugent la capacité de leur composteur de taille adaptée.

2.1.5 Satisfaction qualité du composteur

La note de satisfaction attribuée aux composteurs est de 7,7 sur 10. 88% des usagers anciens se déclarent satisfaits, voire très satisfaits de la qualité de leur composteur.

2.1.6 Praticité du compostage

27% des usagers anciens ne trouvent pas leur composteur pratique pour mélanger le compost. La fonctionnalité et la hauteur du composteur sont remises en cause. En revanche, il est jugé pratique à 92% pour opérer le prélèvement du compost.

LA PRATIQUE DU COMPOSTAGE

2.1.7 La pratique du compostage

Les deux principaux gestes pratiqués pour bien composter sont : dans un premier temps l'aération et le mélange des déchets (pratiqués par 88% des usagers) et l'arrosage du compost en été (pratiqué par 85% des usagers).

7% des usagers anciens ont constaté des nuisances (soit 19 personnes). Les principales constatées sont : la présence de rongeurs, les mauvaises odeurs et la présence de mouches/insectes.

2.1.8 Broyeur de végétaux

15% soit 43 personnes utilisent un broyeur de végétaux.

2.1.9 Les déchets

91% des usagers anciens collectent et stockent dans un premier temps les déchets, dans le seau fourni avec le composteur.

41% des usagers vident leur récipient lorsqu'il est à moitié plein et 38% le vident lorsqu'il est plein.

70% le vident quotidiennement, voire tous les deux jours.

Une très grande majorité de l'échantillon a remarqué une diminution de la quantité de ses déchets grâce au compostage (82%). 81% des usagers ont une poubelle d'une capacité limitée et comprise entre 20 et 39 litres.

2.1.10 Le compost

La quasi totalité des usagers (93%) ont déjà produit du compost et ils en sont satisfaits à 97% d'entre eux. Le délai moyen pour obtenir du compost est de 13,7 mois avec un écart-type de 5,1.

Les trois quarts des usagers utilisent leur compost pour le jardin potager et 64% l'utilisent au pied des arbres et/des massifs de fleurs.

Une très grande majorité estime savoir faire du compost (95%).

MOTIVATIONS, FREINS ET LEVIERS

2.1.11 Motivations, freins et leviers

Les principales raisons ou motivations pour la pratique du compostage sont :

- Le besoin de compost (33% des citations)
- C'est un geste positif pour l'environnement (32% des citations)
- Pour réduire le poids de leur poubelle (31% des citations)

La quasi totalité des personnes interrogées n'a rencontré aucune difficulté pour composter (98%).

99% des personnes interrogées qualifient la pratique du compostage facile, voire très facile.

98% des usagers estiment disposer de suffisamment d'informations sur le compostage.

LES USAGERS QUI NE COMPOSTENT PLUS

2.2 « Fichier usagers anciens » ne pratiquant pas le compostage

Pour rappel les usagers qui ne pratiquent plus le compostage sont au nombre de

7. Les principales raisons sont :

- Ils n'ont plus assez de déchets à composter (2 citations)
- Ils ont essayé mais cela n'a rien donné (2 citations)
- Le composteur est cassé (2 citations)
- Il donne ses déchets aux animaux (1 citation)
- Il déménage (1 citation)
- Il a trop de déchets de jardin (1 citation)
- La pratique du compostage est trop contraignante (1 citation)

3. Synthèse de l'enquête concernant le « fichier annuaire »

Pour rappel le « fichier annuaire » est composé de 1 077 sondés dont 599 qui pratiquent le compostage et 478 qui ne le pratiquent pas / dont quelques uns qui ne le pratiquent plus.

LE COMPOSTAGE

3.1 « Particuliers » pratiquant le compostage

3.1.1 L'ancienneté et la technique du compostage

La moitié des personnes interrogées au travers l'annuaire des Télécom, composte depuis plus de 6 ans (50%).

Les deux tiers des personnes interrogées via le « fichier annuaire » compostent dans un composteur (65%) et un peu moins d'un tiers composte en tas (31%). 35% des sondés interrogés via l'annuaire compostent autrement que dans un composteur.

À noter que la pratique du compostage en tas est plus répandue sur les territoires des SICTOM des Combrailles, des SMCTOM Haute Dordogne et sur le territoire des SICTOM Issoire, Brioude.

3.1.2 Acquisition du composteur

Parmi les personnes qui ont un composteur (soit 485 personnes), 55% proviennent du VALTOM, 24% ont été achetés dans le commerce et 16% ont été fabriqués.

Sur les 268 personnes qui ont un composteur provenant du VALTOM, 65% ont pris connaissance de l'opération, grâce à la brochure reçue dans leur boîte aux lettres.

3.1.3 Origine / Destination des déchets

Globalement, les déchets de jardin sont utilisés pour le compostage à 60% par les personnes interrogées pour cet échantillon.

Par ailleurs, les déchets de cuisine sont destinés à 64% au compostage et à 18% à la poubelle d'ordures ménagères.

Les déchets domestiques sont globalement destinés à la poubelle d'ordures ménagères (47%) et au compostage (34%).

LE COMPOSTEUR

3.1.4 Le composteur

61% utilisent un composteur en plastique, en revanche il y a répartition à part quasi égale entre l'utilisation de petits composteurs 48% (moins de 500 litres) et de grands 46% (plus de 500 litres).

86% des répondants, soit 349 personnes, jugent la taille de leur composteur adaptée.

3.1.5 Satisfaction qualité du composteur

La note de satisfaction des composteurs achetés par les personnes tirées du fichier annuaire est de 7,6 sur 10. 81% de l'échantillon se déclarent satisfaits, voire très satisfaits, de la qualité de leur matériel.

3.1.6 Praticité du compostage

34% des personnes de l'échantillon ne trouvent pas leur composteur pratique, pour mélanger le compost. La raison principale c'est qu'il est trop haut. En revanche, ils le trouvent (71%) adapté pour son prélèvement.

LA PRATIQUE DU COMPOSTAGE

3.1.7 La pratique du compostage

Les deux principaux gestes pratiqués pour bien composter sont : dans un premier temps l'aération et le mélange des déchets (opérés par 63% des personnes de l'échantillon) et l'arrosage du compost en été (réalisé par 46% des personnes).

16% des personnes interrogées à partir de l'annuaire ont constaté des nuisances (soit 98 personnes). Les principales nuisances constatées sont : la présence de rongeurs et les mauvaises odeurs.

3.1.8 Broyeur de végétaux

10% soit 61 personnes utilisent un broyeur de végétaux.

3.1.9 Les déchets

21% des personnes interrogées stockent les déchets dans le seau fourni avec le composteur.

49% vident leur récipient, lorsqu'il est plein et 18% le vident lorsqu'il est à moitié plein.

48% le vident quotidiennement, voire tous les deux jours.

65% de l'échantillon a remarqué une diminution de la quantité de ses déchets grâce au compostage. 47% des personnes interrogées ont une poubelle d'une capacité comprise entre 20 et 39 litres.

3.1.10 Le compost

84% des personnes interrogées ont déjà produit du compost et 92% en sont satisfaites. Le délai moyen pour obtenir du compost est de 13,9 mois avec un écart-type de 6,8.

81% de l'échantillon utilisent leur compost au jardin potager et 47% l'utilisent au pied des arbres et/des massifs de fleurs.

Une très grande majorité estime savoir faire du compost (82%).

MOTIVATIONS, FREINS ET LEVIERS

3.1.11 Motivations, freins et leviers

Les principales motivations pour la pratique du compostage sont :

- C'est un geste positif pour l'environnement (63% des citations)
- Le besoin de compost (42% des citations)
- Pour réduire le poids de leur poubelle (32% des citations)

La quasi totalité des personnes interrogées n'a rencontré aucune difficulté pour composter (94%).

96% des personnes interrogées qualifient la pratique du compostage facile, voire très facile.

88% de l'échantillon estiment disposer de suffisamment d'informations sur le compostage. Et donc seulement 12% estiment ne pas disposer de suffisamment d'informations sur le compostage.

Les attentes en termes d'information portent sur les points suivants :

- Conseils pour bien composter / utilité du compost (36 citations)
- Notice plus précise sur l'utilisation du composteur (8 citations)
- Information sur les enjeux du compostage et la réduction des déchets (4 citations)

PERSONNES INTERROGÉES TIRÉES DE L'ANNUAIRE QUI NE COMPOSTENT PAS OU PLUS

3.2 « Echantillon annuaire » qui ne pratique pas ou plus le compostage

Les personnes qui ne compostent pas ou plus sont au nombre de 478, soit 44%.

3.2.1 Anciens pratiquants du compostage

19% ne compostent plus, soit près d'une personne sur cinq, qui a déjà composté auparavant et qui ne composte plus maintenant.

3.2.2 Les raisons du non compostage

Ceux qui ne compostent pas évoquent, à pourcentages identiques (14%), qu'ils n'ont pas l'utilisation du compost, ou qu'ils manquent de place, ou qu'ils n'ont pas assez de déchets à composter.

3.2.3 Origine / Destination des déchets

Globalement, les déchets de jardin sont destinés pour la déchèterie à 40%, les déchets de cuisine vont dans la poubelle d'ordures ménagères (51%) et les déchets domestiques sont eux aussi destinés à la poubelle d'ordures ménagères (75%).

3.2.4 Comportement d'achat

90% des personnes interrogées n'achètent jamais de compost. 72% achètent du terreau et quasiment les deux tiers des personnes interrogées (62%) n'achètent jamais d'engrais.

3.2.5 Le compostage

26% des sondés, soit 124 personnes se déclarent être prêtes à se mettre au compostage. Parmi elles, un peu moins de la moitié serait intéressée par l'acquisition d'un composteur.

16% seraient intéressées pour recevoir de la documentation sur le compostage.

Evaluation de la satisfaction des usagers et du comportement des habitants vis-à-vis du compostage

ANALYSE DES RESULTATS

LE COMPOSTAGE

La synthèse met en évidence que la quasi unanimité (97%) du fichier usagers composte dans un composteur, on retient donc qu'une infime partie d'entre eux s'est orientée vers d'autres techniques. 80% ont pris connaissance de l'opération grâce à la brochure reçue dans leur boîte aux lettres. La brochure a donc été identifiée comme le principal vecteur de communication.

A l'inverse le site internet du VALTOM, cité très peu de fois, n'apparaît pas comme un moyen de communication efficace, pour déboucher sur l'acte d'achat d'un composteur. Ce qui est dommage car chacune des ressources existantes doit être exploitée et rentabilisée un maximum.

Parmi les personnes interrogées au travers l'annuaire des télécom, 56% compostent et 44% ne compostent pas. Les deux tiers de celles qui compostent, le pratiquent dans un composteur (65%) et un tiers le pratique en tas (31%).

Parmi les personnes qui ont un composteur, 55% proviennent du VALTOM, 24% ont été achetés dans le commerce et 16% ont été fabriqués.

Les potentialités de compostage restent ainsi très importantes, avec ou sans composteur.

À noter que la pratique du compostage en tas est plus répandue sur les territoires des SICTOM des Combrailles, des SMCTOM Haute Dordogne et sur le territoire des SICTOM Issoire, Brioude.

LE COMPOSTEUR

Les usagers ont attribué une note de satisfaction de 7,7 sur 10 aux composteurs. 88% d'entre eux se déclarent satisfaits, voire très satisfaits de la qualité. Et la quasi-totalité juge leur composteur de taille adaptée.

A savoir que les composteurs les plus achetés sont des grands modèles en plastique. Ainsi, les produits actuels vendus par le VALTOM, semblent être satisfaisants.

En revanche, l'étude a révélé qu'un tiers de l'échantillon ne trouve pas leur composteur pratique pour mélanger leur contenu. Les usagers interviewés ont surtout remis en cause la fonctionnalité et la hauteur du composteur. Le VALTOM a révélé que des problèmes de matériel étaient survenus en 2007 et 2008.

LA PRATIQUE DU COMPOSTAGE

Les deux principaux gestes pratiqués pour bien composter sont l'aération et le mélange des déchets (72% des 882 répondants) ainsi que l'arrosage du compost en été (59% des 882 répondants). On constate donc que beaucoup de répondants pratiquent plusieurs gestes en même temps en revanche l'étude souligne que 20% des répondants ne font aucun geste complémentaire pour bien composter.

Le délai moyen pour obtenir du compost est de 14 mois alors qu'en temps normal selon l'ADEME, il faut compter six mois à un an pour en obtenir. Il apparaît ainsi un déficit de maîtrise de la pratique, sans doute lié à une carence d'information sur la bonne utilisation des matériels vendus. Le composteur apparaît comme une condition nécessaire pour composter, mais pas suffisante.

Concernant les déchets, quasiment les trois quarts des sondés pratiquant le compostage ont remarqué une diminution de la quantité de leurs déchets grâce au compostage. C'est dire que l'un des objectifs est atteint, sans que la valorisation de la pratique soit optimum.

MOTIVATIONS, FREINS ET LEVIERS

Globalement les principales motivations pour la pratique du compostage sont :

- C'est un geste positif pour l'environnement (36% des citations)
- Le besoin de compost (28% des citations)
- Pour réduire le poids de leur poubelle (23% des citations)

Paradoxalement la quasi totalité des personnes interviewées qui compostent qualifie la pratique du compostage facile, voire très facile, avec moins de 20% des sondés, qui souhaitent obtenir une information sur le compostage.

Il est par conséquent important de noter qu'en dehors des questions génériques environnementales il serait utile de faire porter les efforts de communication en direction des usagers vers de vraies utilisations de compost et peut être de modifier la notion d'usagers et de les transformer en « clients ».

CEUX QUI NE PRATIQUENT PAS OU PLUS

Les personnes qui ne pratiquent plus le compostage, soit 20% de l'échantillon global, ont évoqué des raisons qui ne sont pas directement liées au compostage.

Ceux qui ne compostent pas évoquent, à pourcentages identiques (14%), qu'ils n'ont pas l'utilisation du compost, ou qu'ils manquent de place, ou qu'ils n'ont pas assez de déchets à composter.

70% des personnes ne compostant pas déclarent acheter du terreau.

Les résultats de l'étude mettent aussi en évidence que les déchets de jardin sur le territoire de Clermont-communauté sont majoritairement destinés à la poubelle de Bio-déchets. Avec une certaine confusion des genres.

26% des personnes interrogées, au hors fichier VALTOM se déclarent être prêtes à se mettre au compostage. Parmi elles, un peu moins de la moitié serait intéressée par l'acquisition d'un composteur.

Ces deux chiffres démontrent bel est bien qu'il existe des potentiels importants pour la pratique du compostage, sous condition d'un bon ciblage de l'offre et de la démonstration de l'intérêt, à la fois sous l'angle environnemental, mais aussi pratique, voire économique, avec notamment en corollaire de potentielles économies d'achat de terreau.

A noter évidemment que les vrais cœur de cible sont constitués des ménages propriétaires ou locataires de maisons individuelles avec jardin. Signe extérieur facilement identifiable y compris pour réaliser du tractage en boîtes aux lettres.

Evaluation de la satisfaction des usagers et du comportement des habitants vis-à-vis du compostage

CONCLUSIONS

- 1- La pratique du compostage est considérée comme une pratique facile, voire très facile à mettre en œuvre, mais les résultats de l'enquête sur le délai moyen de production de compost, montrent à l'évidence que :
 - tout n'est pas maîtrisé dans le savoir faire
 - les composteurs sont principalement trop hauts pour permettre de biens effectuer le mélange du contenu.
- 2- La potentialité de compostage reste très importante sur le territoire du VALTOM, avec des volontaires pour de telles opérations, qui ne connaissent, ni les outils, ni la pratique pour ce faire. Avec un ciblage potentiel facile à opérer, avec le signe extérieur fourni par l'habitat, type maison individuelle.
- 3- Les usagers actuels du compostage le sont devenus grâce à de opérations de tractage en boîte aux lettres. Au plan marketing et commercial, ils constituent un fichier de clients susceptible d'être exploité très facilement, dans le cadre d'opérations d'information ou d'amélioration des pratiques, mettant en œuvre des techniques de marketing direct.
- 4- Les achats de terreau sont très importants avec de fortes potentialités de substitution par du compost, peu mises en avant.
- 5- Le site internet du VALTOM semble très peu exploité et utilisé, même par les pratiquant du compostage, portant la technologie d'usagers pour le VALTOM.
- 6- Quelques disparités territoriales apparaissent, tant sur certaines pratiques, notamment pour le compostage en tas, qu'au niveau des équipements, pas forcément utilisés à bon escient, d'ailleurs !