



## **COMPTE-RENDU**

**Redevance Incitative 2025**

# **ATELIERS DE TRAVAIL CITOYENS**

Communauté de Communes du Pays de Fayence

**Décembre 2025**

# SOMMAIRE

## I. Introduction

## II. Méthodologie

### II.1. Organisation générale des ateliers

### II.2. Participation et profils des participants

### II.3. Processus d'inscription et choix des dates

### II.4. Rôle du facilitateur (séances 1 à 6)

1. Un climat initial tendu et chargé émotionnellement
2. Un rôle de “paratonnerre” volontairement assumé
3. Une évolution positive au fil des ateliers

### II.5. Animation par le service Déchets (séances 7 à 9)

### II.6. Documentation mobilisée

### II.7. Limites méthodologiques identifiées

1. Absence de comptes-rendus systématiques
2. Représentativité partielle
3. Influence des réseaux sociaux
4. Complexité technique du sujet
5. Temporalité longue de la démarche

## III. Enseignements thématiques issus de la concertation

### III.1. Compréhension du service et rapport à l'institution

1. Besoin de clarification du fonctionnement
2. Confusion autour du terme “incitatif”
3. Le contexte socio-économique comme amplificateur de tensions
4. Défiance initiale envers l'institution
5. Influence majeure des réseaux sociaux

### III.2. Équité, justice sociale et accessibilité du service

1. Une forte attente d'équité entre les foyers
2. Les foyers sans jardin : un cas emblématique
3. Les situations sociales spécifiques
4. Accessibilité physique du service
5. Synthèse

### III.3. Collecte des déchets ménagers (PAP/PAV, bacs, levées)

1. Attentes exprimées lors des ateliers
2. Problèmes identifiés
3. Propositions citoyennes

### III.4. Tarification : compréhension, lisibilité et attentes

- 1) Compréhension de la grille tarifaire
- 2) Attentes exprimées par les participants
- 3) Points de friction identifiés
- 4) Propositions formulées par les habitants
- 5) Clarifications apportées par le service déchets
- 6) Synthèse

### III.5. Déchèteries

- 1) Perceptions du service
- 2) Seuils non facturés : incompréhensions et demandes
- 3) Accessibilité et contraintes locales

- 4) Professionnels
- 5) Dépôts sauvages
- 6) Propositions formulées

### III.6. Tri, recyclage, compostage et biodéchets

- 1) Hausse du tri et perception citoyenne
- 2) Tri sélectif : attentes et frustrations exprimées
- 3) Compostage : un levier très attendu mais difficile à mettre en œuvre
- 4) Biodéchets : incompréhensions, attentes, obstacles
- 5) Proposition citoyennes sur le tri et les biodéchets
- 6) Synthèse de la thématique

### III.7. Communication, information et pédagogie

- 1) Attentes exprimées par les participants
- 2) Attentes en matière de points de contact directs
- 3) Influence des réseaux sociaux
- 4) Effets positifs des ateliers

## IV. Analyse transversale du facilitateur

### IV.1. Analyse du côté des administrés

### IV.2. Analyse du côté des élus et du service de la CCPF

### IV.3. Analyse du rôle du facilitateur

### IV.4. Synthèse

## V. Mesures engagées et évolutions étudiées par la CCPF

### V.1. Mensualisation

### V.2. Évolution du dispositif tarifaire : étude d'une TEOMI

### V.3. Révision des seuils de dépôts en déchèterie

### V.4. Collecte hebdomadaire des emballages (déjà mise en œuvre)

### V.5. Dotation des bacs selon la taille des foyers

### V.6. Équité entre ménages avec ou sans jardin

### V.7. Prise en compte des situations sociales

### V.8. Optimisation du service et perspectives 2027

### V.9. Amélioration continue de la communication

## VI. Limites du dispositif

### VI.1. Absence de comptes rendus systématiques

### VI.2. Représentativité imparfaite

### VI.3. Influence des réseaux sociaux

### VI.4. Complexité technique du sujet

### VI.5. Temporalité longue du cycle

### VI.6. Contexte socio-économique sensible

### VI.7. Enseignements pour les futures démarches participatives

## VII. Conclusion

## I. Introduction

Entre janvier et septembre 2025, la Communauté de communes du Pays de Fayence a mené un cycle de neuf ateliers citoyens consacré à la gestion et la prévention des déchets, dans un contexte où la Redevance Incitative (RI) suscitait de nombreuses interrogations, incompréhensions et attentes fortes de la part des habitants.

Ces ateliers, ouverts à tous sur inscription, ont réuni des habitants, des représentants d'associations, des collectifs structurés et, ponctuellement, des élus communaux. Ils avaient pour objectif de créer un espace de dialogue permettant de comprendre le fonctionnement du service déchets, d'en identifier les points d'amélioration et de co-construire, avec les usagers, la grille tarifaire de la Redevance Incitative, en tenant compte des contraintes techniques, réglementaires et budgétaires du service public.

La démarche répondait à plusieurs constats :

- une méconnaissance du fonctionnement global du service et de ses coûts réels ;
- une confusion autour du terme « incitatif », souvent interprété comme la promesse d'une baisse automatique de la facture, alors qu'il s'agit d'un outil destiné à réduire la production de déchets ;
- un climat social marqué par une hausse généralisée du coût de la vie, renforçant la sensibilité des ménages à tout changement tarifaire ;
- une défiance initiale envers l'institution, accentuée par des échanges parfois virulents sur les réseaux sociaux ;
- la nécessité d'un dialogue plus direct et d'une pédagogie renforcée.

Afin de faciliter l'expression des participants et de canaliser les tensions initiales, les six premiers ateliers ont été animés par un facilitateur indépendant. Son rôle a été déterminant pour permettre un dialogue constructif, clarifier les questions posées, absorber certaines tensions et recentrer les échanges sur les faits. Les trois derniers ateliers ont été animés directement par le service déchets, signe d'un climat progressivement apaisé et d'une relation plus directe avec les usagers.

Ce compte rendu ne constitue pas un verbatim des séances. Il s'agit d'une synthèse exhaustive et structurée, reflétant l'ensemble des contributions recueillies : interventions en séance, propositions écrites, productions graphiques (dont la carte mentale du 5 mai), questions techniques, analyses du facilitateur, retours du service déchets, observations issues de l'accueil physique et téléphonique, et remontées collectées via les réseaux sociaux ou les mairies.

Il vise à restituer fidèlement :

- les grandes thématiques travaillées au fil des séances ;
- les constats partagés par les usagers ;
- les propositions exprimées ;
- les incompréhensions ou points de friction identifiés ;
- les mesures déjà mises en place par la collectivité ;
- les évolutions étudiées par les élus ;
- les limites du dispositif de concertation ;
- et les enseignements tirés pour les futures démarches participatives.

Les décisions finales relèvent des élus communautaires, seuls habilités à voter les orientations du service public. Néanmoins, les ateliers ont permis de nourrir leur réflexion et d'adapter plusieurs volets du dispositif, confirmant l'importance d'associer les usagers à la construction collective des politiques publiques locales.

## II. Méthodologie

La démarche de concertation conduite entre janvier et septembre 2025 a reposé sur des principes de transparence, d'inclusion et d'écoute active. Elle s'est structurée autour de neuf ateliers citoyens, ouverts à l'ensemble des habitants du territoire, sans condition préalable autre que l'inscription.

Cette partie détaille l'organisation du dispositif, ses principes directeurs, les modalités d'animation, les documents mobilisés, ainsi que les limites méthodologiques identifiées au terme du processus.

### II.1. Organisation générale des ateliers

Les ateliers citoyens ont été proposés **sur inscription entre décembre 2024 et janvier 2025**, via la page dédiée du site de la Communauté de communes.

Ils étaient **ouverts à tous** : habitants, représentants associatifs, collectifs citoyens, professionnels, nouveaux arrivants, usagers isolés, retraités, familles, locataires ou propriétaires.

Afin de faciliter la participation, les dates des six premières séances ont été déterminées via un vote, adressé à l'ensemble des inscrits. Ce choix participatif a permis d'identifier les créneaux les plus favorables et de maximiser la disponibilité des participants.

Chaque atelier se déroulait selon un format commun :

- un rappel du cadre (neutralité, écoute, respect, règle de non-interruption) ;
- un point d'information technique ou réglementaire ;
- un temps d'échange, de questions et de propositions ;
- un travail en sous-groupes ou en collectif, selon les séances ;
- une mise en commun des contributions.

Les échanges étaient libres, ouverts, parfois vifs mais toujours orientés vers l'objectif de compréhension et d'amélioration du service.

### II.2. Participation et profils des participants

La fréquentation a varié selon les dates : de 10 à 40 participants par séance.

Sur l'ensemble du cycle, la participation cumulée s'élève à environ **180 personnes**.

Le public présent était relativement diversifié :

- habitants des neuf communes ;
- familles, personnes seules, retraités, jeunes ménages ;
- usagers vivant en maison, en appartement, en zone dense ou en zone isolée ;
- représentants de collectifs actifs sur les réseaux sociaux ;
- associations locales ;
- élus communaux ou communautaires ponctuellement.

Observations générales :

- un noyau dur d'habitants motivés a participé à plusieurs séances ;
- certains participants étaient CONTRE la Redevance Incitative et ne souhaitaient pas prendre part au travail de co-construction ;
- certains participants se sont positionnés comme experts autoproclamés ;
- d'autres avaient besoin d'un accompagnement pédagogique approfondi ;
- les préoccupations variaient fortement selon le type de logement et la taille du foyer.

### **II.3. Processus d'inscription et choix des dates**

L'inscription se faisait via un formulaire en ligne.

La collectivité a communiqué :

- via son site internet,
- via les réseaux sociaux,
- via les mairies.

Un e-mail de confirmation et un rappel étaient envoyés avant chaque séance aux inscrits, accompagnés des documents ou données nécessaires à la compréhension des sujets abordés.

### **II.4. Rôle du facilitateur (séances 1 à 6)**

Pour garantir un cadre de travail serein et constructif, la CCPF a fait appel à un facilitateur indépendant pour les six premières séances.

Selon son analyse finale, plusieurs éléments ont marqué ce début de processus :

#### **1. Un climat initial tendu et chargé émotionnellement**

Le facilitateur décrit :

- colère, frustration, inquiétude,
- un besoin d'écoute et d'expression,
- difficulté à dissocier faits et perceptions,
- un niveau d'agressivité qu'il qualifie de "sociétal", lié à la défiance généralisée,
- des positions parfois radicales ou tranchées,
- un usage des ateliers comme lieu d'expression d'un malaise plus large que la seule question des déchets.

## **2. Un rôle de “paratonnerre” volontairement assumé**

Afin de protéger les agents du service déchets des attaques personnelles ou émotionnelles :

- le facilitateur recevait volontairement les critiques ;
- il encadrait les interventions les plus virulentes ;
- il recentrait les échanges, même en cas de provocation ;
- il temporisait pour éviter l'escalade.

Cette stratégie avait été validée en amont avec la collectivité.

## **3. Une évolution positive au fil des ateliers**

Il souligne que :

- les séances sont devenues plus constructives ;
- les participants se sont recentrés sur les faits ;
- les désaccords sont devenus argumentés plutôt qu'émotionnels ;
- les opposants “par principe” se sont isolés tandis que les oppositions constructives ont émergé ;
- le dialogue direct avec les agents s'est facilité à mesure que la confiance revenait.

## **II.5. Animation par le service Déchets (séances 7 à 9)**

Lorsque le climat s'est apaisé et que les séances sont devenues plus techniques, l'animation a été reprise par le service déchets.

Cette reprise tardive a permis :

- une relation plus directe entre habitants et techniciens,
- des réponses immédiates à des questions très techniques,
- une meilleure compréhension des contraintes opérationnelles,
- une déconstruction plus rapide de certaines fausses informations.

Les derniers ateliers ont donc été caractérisés par :

- un dialogue plus précis,
- des questions centrées sur les solutions,
- une coopération plus forte,
- des propositions plus réalistes.

Lors du dernier atelier, consacré à la restitution et au bilan de la démarche, un changement de position est apparu : plusieurs propositions et ajustements, élaborés par le service déchets avec les participants lors des ateliers précédents et affinés au cours des deux séances précédant la restitution, n'ont finalement pas été validés par le groupe présent. Ces propositions avaient vocation à être soumises à l'arbitrage des élus communautaires.

## **II.6. Documentation mobilisée**

Le présent compte-rendu s'appuie sur :

- les supports de présentation utilisés pendant les ateliers,
- les notes du facilitateur,

- les documents techniques du service,
- les propositions écrites remises par les participants,
- la carte mentale du 5 mai,
- les comptes rendus rédigés par certains habitants,
- les retours des mairies,
- les interactions avec le public via l'accueil physique, téléphonique ou les réseaux sociaux.

Ces éléments ont permis de reconstituer une vision complète, y compris là où aucun compte-rendu formel n'avait été produit séance par séance.

## II.7. Limites méthodologiques identifiées

Malgré la richesse du processus, certaines limites doivent être reconnues :

### 1. Absence de comptes-rendus systématiques

Aucun compte-rendu officiel n'a été rédigé après chaque atelier, en raison de :

- la charge opérationnelle,
- la densité des échanges,
- le format participatif mouvant.

Ce document vise à combler cette lacune.

### 2. Représentativité partielle

La participation reposait sur le volontariat : les profils les plus mobilisés étaient surreprésentés.

### 3. Influence des réseaux sociaux

Certaines positions à l'atelier étaient influencées par :

- des discussions sur Facebook,
- des interprétations erronées,
- des polémiques externes.

### 4. Complexité technique du sujet

La tarification, le budget et les coûts des filières de traitement nécessitaient des explications poussées.

### 5. Temporalité longue de la démarche

Le processus s'est étalé sur neuf mois, rendant difficile une continuité parfaite pour certains participants.

## III. Enseignements thématiques issus de la concertation

Les neuf ateliers citoyens ont permis de dégager un ensemble cohérent d'enseignements transversaux, qui dépassent largement les contributions individuelles. Malgré des profils très divers, plusieurs préoccupations communes, malentendus récurrents, besoins d'explication ou attentes profondes sont apparus au fil des séances.



Ces enseignements peuvent être regroupés en sept grandes thématiques structurantes.

### III.1. Compréhension du service et rapport à l'institution

#### 1. Besoin de clarification du fonctionnement

Dès les premiers ateliers, un constat fort s'est imposé : une majorité de participants ne disposait pas d'une vision claire du fonctionnement global du service déchets.

Cela concernait notamment :

- les compétences légales de la CCPF,
- les missions exactes du service déchets,
- le fonctionnement des tournées de collecte,
- le coût réel des différentes filières (OMR, recyclables, déchèteries),
- le sens du tri et son impact financier,
- les contraintes réglementaires imposées aux collectivités,
- le rôle et le fonctionnement des marchés publics avec le prestataire.

Cette méconnaissance généralisée nourrissait une **sensation de perte de service** depuis la mise en place de la RI, associée à :

- la perception que "tout devient plus cher pour moins de service",
- la comparaison avec des périodes antérieures perçues comme plus simples,
- l'impression d'avoir "moins pour plus", alors que le service est légalement encadré.

#### 2. Confusion autour du terme "incitatif"

Un malentendu majeur a été identifié très rapidement : pour beaucoup, "incitatif" signifiait "*réduire sa facture*" plutôt que "*réduire ses déchets*".

Cette confusion a entraîné :

- des déceptions face au fonctionnement réel de la tarification,
- une impression de promesse non tenue,
- un sentiment d'injustice pour les foyers vertueux estimant ne pas être "suffisamment récompensés".

Les ateliers ont permis de rétablir la définition :

**l'incitation porte sur la réduction de la production de déchets** (pour contenir la hausse des coûts sur le moyen et long terme),

**l'incitation ne porte pas sur une baisse globale du coût du service**, qui dépend d'autres facteurs (inflation, marchés publics, coût du recyclage).

#### 3. Le contexte socio-économique comme amplificateur de tensions

Les échanges ont été fortement influencés par le climat général :

- hausse du coût de la vie,
- tensions budgétaires dans les ménages,
- perception d'une accumulation de taxes.

Même si la RI n'était pas plus inflationniste que d'autres services publics, **la sensibilité économique accrue** a amplifié les inquiétudes.

Le facilitateur a lui-même constaté une agressivité "sociétale", non propre au service déchets mais liée à un sentiment généralisé de saturation financière.

#### **4. Défiance initiale envers l'institution**

Plusieurs facteurs l'ont alimentée :

- un changement de système perçu comme brutal,
- des incompréhensions techniques,
- des comparaisons faussées avec d'autres territoires,
- l'influence d'échanges polémiques sur les réseaux sociaux.

Les ateliers ont toutefois démontré que la **défiance n'était pas uniforme**, et que de nombreux habitants venaient principalement pour comprendre.

#### **5. Influence majeure des réseaux sociaux**

Les ateliers ont régulièrement servi à :

- corriger des informations inexactes,
- nuancer des comparaisons inappropriées,
- clarifier des propos sortis de leur contexte sur Facebook.

Plusieurs usagers ont reconnu que leur perception initiale provenait davantage des réseaux sociaux que de sources institutionnelles.

### **III.2. Équité, justice sociale et accessibilité du service**

La question de l'équité a été l'un des fils conducteurs de l'ensemble des ateliers. Les participants ont régulièrement exprimé le besoin que le dispositif tienne davantage compte des situations individuelles, familiales, sociales et géographiques, au-delà de la seule présentation d'un bac.

#### **1. Une forte attente d'équité entre les foyers**

De nombreux habitants ont exprimé le souhait que la tarification et l'organisation du service :

- reflètent la taille du foyer,
- prennent en compte la composition familiale,
- s'adaptent aux contraintes spécifiques (personnes âgées, handicap, assistantes maternelles, télétravail),
- tiennent compte des différences d'habitat (maison individuelle vs appartement),
- reconnaissent les difficultés propres à certaines zones du territoire (rues étroites, habitat dispersé).

Cette dimension d'équité n'était pas uniquement financière, mais concernait aussi **l'accès au service, la simplicité d'usage et la reconnaissance des contraintes réelles vécues par les habitants**.

#### **2. Les foyers sans jardin : un cas emblématique**

Beaucoup d'habitants en appartement ou en centre-bourg ont exprimé :

- l'impossibilité de composter,
- la faible utilisation des déchèteries,
- la perception d'un système pensé pour les maisons individuelles.

Cela a alimenté un sentiment d'injustice :

« Nous payons pour un service que nous ne pouvons pas utiliser. »

### **3. Les situations sociales spécifiques**

Les ateliers ont souligné la nécessité de mieux prendre en compte :

- les foyers suivis par le CCAS,
- les personnes seules à faible revenu,
- les familles nombreuses,
- les foyers avec besoins médicaux particuliers,
- les assistantes maternelles.

Ces situations appellent des solutions adaptées, que les élus ont commencé à étudier dans les travaux d'évolution du dispositif.

### **4. Accessibilité physique du service**

Certaines communes présentent des situations particulières :

- rues étroites incompatibles avec certains bacs,
- habitat dispersé exigeant des trajets longs vers les PAV,
- difficulté à stocker un bac dans les logements anciens,
- impraticabilité de certains chemins lors d'intempéries.

Les habitants demandaient une prise en compte plus fine de ces réalités locales.

### **5. Synthèse**

L'équité est apparue comme l'un des leviers prioritaires pour renforcer l'acceptabilité du service. Les télétravailleurs, les personnes sans jardin, les foyers modestes ou les logements en habitat dense ont exprimé des besoins distincts qui ont nourri les travaux des élus. Les contributions citoyennes ont permis d'identifier clairement les situations nécessitant une adaptation spécifique.

## **III.3. Collecte des déchets ménagers (PAP/PAV, bacs, levées)**

### **1. Attentes exprimées lors des ateliers**

Les participants ont demandé :

- une meilleure compréhension du fonctionnement des levées,
- une nette amélioration de la collecte sélective,
- plus de souplesse PAP vs. PAV,

- une meilleure répartition des points d'apport volontaire,
- des solutions pour les zones difficiles d'accès.

## **2. Problèmes identifiés**

Les ateliers ont mis en lumière :

- une méconnaissance des règles de présentation des bacs,
- un rejet du système de collecte en PAV (peur de dépôts sauvages),
- un rejet du système de collecte en PAP (peur d'odeurs/nuisibles chez soi)
- une confusion sur le lien entre levées enregistrées et facturation,
- des attentes fortes sur les jours et horaires de passage.

## **3. Propositions citoyennes**

Parmi les idées récurrentes :

- différencier les tarifs selon les zones,
- permettre le choix PAP/PAV,
- augmenter le nombre de PAV pour les OM,
- créer un système de levées "au besoin" avec contrôle renforcé,
- privilégier un système au poids et non à la levée
- faire payer pour ce qu'on produit réellement (quantifier chaque flux produit/jeté)

## **III.4. Tarification : compréhension, lisibilité et attentes**

La tarification a été l'un des sujets les plus sensibles abordés au cours des ateliers. Les échanges ont révélé des incompréhensions importantes sur le fonctionnement de la grille tarifaire, ainsi que de fortes attentes en termes d'équité et de lisibilité.

### **1) Compréhension de la grille tarifaire**

Plusieurs constats se sont dégagés :

- Une méconnaissance générale de la structure de la tarification (part fixe / part variable).
- Une incompréhension du coût réel des différentes filières, notamment du recyclage — souvent perçu comme peu coûteux voire générateur de revenus.
- Une difficulté à relier les éléments de la facture à la réalité budgétaire du service.
- Une perception que la RI était automatiquement associée à une baisse de facture, alors que son objectif est avant tout de réduire la production de déchets.

### **2) Attentes exprimées par les participants**

Les demandes les plus récurrentes ont été :

- Une mensualisation du paiement.
- Une grille plus progressive, distinguant davantage les petits et les grands producteurs de déchets.
- Une part fixe moins élevée, perçue comme difficilement lisible et comme ne reflétant pas les usages individuels.

- Des forfaits plus accessibles, notamment pour les foyers modestes ou les petites surfaces.
- Une adaptation des tarifs aux foyers sans jardin, qui utilisent peu ou pas la déchèterie et n'ont pas d'accès au compostage individuel.

### 3) Points de friction identifiés

Les ateliers ont mis en lumière plusieurs zones d'incompréhension :

- La confusion entre "incitation à réduire ses déchets" et "incitation à réduire sa facture".
- La difficulté à comprendre le poids des coûts fixes incompressibles (collecte, déchèteries, carburant et assurance pour la collecte, salaires des agents...).
- Les comparaisons avec d'autres territoires, souvent inexactes ou partielles, car elles ne tiennent pas compte des différences de services, de filières, de prestataires ou d'équipements.
- Le sentiment que la grille pénalisait certaines catégories de foyers (notamment les habitants d'appartements et les petits logements).

### 4) Propositions formulées par les habitants

Parmi les suggestions les plus fréquentes :

- Renforcer l'incitation par une différence plus marquée entre les petits et les gros producteurs de déchets.
- Ajuster la part fixe pour tenir compte des usages réels des usagers.
- Rendre les forfaits bas plus attractifs et plus accessibles.
- Accorder un abattement pour les foyers sans jardin (proposition reprise par les élus dans les évolutions étudiées).
- Mieux intégrer le nombre d'habitants dans la définition du volume du bac (mesure prise en compte dans les travaux des élus).

### 5) Clarifications apportées par le service déchets

Les ateliers ont permis au service de rétablir plusieurs éléments clés :

- Le recyclage est nettement **plus coûteux** à traiter que les OMR.
- Les coûts fixes du service restent élevés même lorsque les tonnages diminuent.
- Les marchés publics représentent une part significative du budget.
- Les marges de manœuvre financières sont limitées et doivent garantir l'équilibre du service.

### 6) Synthèse

Les participants ont exprimé une forte attente de lisibilité, d'équité et de pédagogie.

Les ateliers ont mis en lumière un besoin important de clarification du fonctionnement du service, de la tarification et du budget global.

Les contributions citoyennes ont nourri les travaux des élus et ont conduit à plusieurs ajustements tarifaires et structurels étudiés dans la suite du processus.

### III.5. Déchèteries

Les déchèteries ont suscité des échanges nourris au cours des ateliers. Elles constituent un service essentiel, mais leur usage diffère fortement selon les foyers, ce qui a généré plusieurs ressentis et demandes d'évolution.

#### 1) Perceptions du service

- Pour certains habitants, la déchèterie est un service indispensable et très utilisé.
- Pour d'autres (notamment en appartement ou sans jardin), c'est un service peu utilisé, perçu comme une charge intégrée à la part fixe sans bénéfice direct.
- Ce décalage d'usage a alimenté une attente importante d'équité.

#### 2) Seuils non facturés : incompréhensions et demandes

- Beaucoup d'habitants ne comprenaient pas le fonctionnement des seuils dits "non facturés".
- Certains estimaient les seuils trop élevés, d'autres trop bas.
- Une partie des participants jugeait injuste de payer pour un service peu utilisé.
- Plusieurs demandes ont été formulées pour revoir ces seuils, dont la possibilité d'un accès payant dès la première utilisation.

#### **Mesure retenue :**

Les élus ont décidé de réviser les seuils non facturés à la baisse, tout en conservant une part fixe pour garantir l'accès au service et éviter les dépôts sauvages.

#### 3) Accessibilité et contraintes locales

Les participants ont soulevé :

- des distances importantes pour certains villages,
- des horaires ressentis comme restrictifs pour certains usagers,
- des difficultés de stockage pour les habitants du centre village,
- la nécessité de mieux communiquer sur les périodes d'affluence.

#### 4) Professionnels

- Les habitants ont exprimé le souhait que les professionnels contribuent de manière plus adaptée.
- La collectivité a rappelé que des tarifs spécifiques existent déjà et seront clarifiés dans les futures évolutions.

#### 5) Dépôts sauvages

- Plusieurs participants ont exprimé la crainte d'une augmentation des dépôts sauvages.
- Le service déchets a précisé que les dépôts d'encombrants identifiés en 2025 n'avaient pas augmenté de manière significative.

- Une incompréhension persistait car ces dépôts ne sont pas comptabilisés séparément : ils sont généralement collectés lors des tournées habituelles.

#### 6) Propositions formulées

- Revoir les seuils non facturés.
- Simplifier la communication sur les règles d'accès.
- Améliorer la signalétique.
- Faciliter l'accès pour les foyers sans jardin.
- Étudier des dispositifs de réemploi ou de zones de don.

### III.6. Tri, recyclage, compostage et biodéchets

La thématique du tri, du recyclage et de la gestion des biodéchets a été largement discutée au cours des ateliers.

Même si elle n'était pas au cœur de l'élaboration de la grille tarifaire, elle s'est imposée comme un élément clé pour comprendre les comportements des usagers, les performances du territoire et les marges de progression possibles.

#### 1) Hausse du tri et perception citoyenne

De nombreux participants ont salué la hausse du tri observée sur le territoire depuis l'unification des consignes (extension des consignes de tri).

Plusieurs habitants ont indiqué avoir modifié leurs pratiques, notamment en :

- triant davantage les emballages,
- réduisant la taille de leur bac OMR,
- adaptant les volumes présentés,
- privilégiant le réemploi lorsqu'il était possible.

Cette amélioration tangible constitue l'un des résultats positifs de l'année 2025, relevé à la fois par les habitants, par le service déchets et par les élus.

Cependant, un **paradoxe** a été identifié :

Beaucoup pensaient que le recyclage "rapportait" de l'argent ou coûtait moins cher que les OMR.

Or, les ateliers ont permis de clarifier :

- qu'une tonne d'emballages est **nettement plus coûteuse** à traiter qu'une tonne d'OMR (même si le service perçoit des recettes sur ce flux),
- que les filières de recyclage mobilisent des traitements plus complexes,
- que leur coût a augmenté nationalement.

Cette information, contre-intuitive pour beaucoup, a constitué un point clé de la compréhension globale.

#### 2) Tri sélectif : attentes et frustrations exprimées

Les participants ont demandé :

- une **collecte plus fréquente** des bacs jaunes (mesure mise en place dès juin 2025),
- une plus grande proximité des points d'apport volontaire,
- des explications simples et répétées sur les règles de tri,
- des supports pédagogiques pour les enfants et les nouveaux arrivants,
- un retour d'expérience chiffré sur les performances de tri du territoire.

Les habitants ont exprimé la nécessité d'une communication plus claire sur :

- ce qui se recycle réellement,
- ce qui est refusé en centre de tri,
- les impacts des erreurs de tri sur les coûts,
- la destination finale des matériaux triés.

Plusieurs participants ont également souligné que **le manque de clarté initial** avait généré de la frustration et une baisse temporaire de confiance dans le dispositif.

### **3) Compostage : un levier très attendu mais difficile à mettre en œuvre**

Le sujet du compostage — individuel et partagé — a été central dans les discussions, notamment pour répondre à la problématique des biodéchets.

#### **a) Compostage individuel**

Le service déchets a rappelé que :

- de nombreux foyers disposent déjà de composteurs individuels,
- le compostage individuel reste la solution la plus simple et la moins coûteuse,
- des opérations de distribution ou de soutien peuvent accompagner cette pratique.

Les habitants ont exprimé un intérêt fort, mais aussi la nécessité :

- d'un accompagnement pédagogique,
- de conseils pratiques pour éviter nuisibles et odeurs,
- d'un rappel des bonnes pratiques selon les saisons.
- 

#### **b) Compostage partagé (en pied d'immeuble, en cœur de village)**

Les attentes étaient fortes, mais les ateliers ont mis en lumière plusieurs freins importants :

- refus de certaines copropriétés,
- réticence de quelques communes (manque d'espace, peur des nuisances),
- nécessité d'un référent local volontaire,
- risque de dépôts inappropriés,
- besoin de suivi régulier par un agent ou un maître composteur.

Le service a expliqué que la mise en place de composteurs partagés dépend étroitement de la volonté des communes, car :

- les emplacements doivent être validés par les maires,
- leur gestion nécessite un cadre local clair.

Les habitants ont compris que, dans certaines zones d'habitat dense, cette solution reste difficile à généraliser malgré sa pertinence écologique.

### **4) Biodéchets : incompréhensions, attentes, obstacles**

L'obligation nationale de tri à la source des biodéchets a suscité :

- des interrogations techniques (où, comment ?)
- des inquiétudes sur les odeurs et nuisibles,
- des craintes pour les personnes en appartement,



- des interrogations sur le calendrier local.

Les participants ont demandé :

- davantage de points de dépôt (borne biodéchets),
- des solutions adaptées aux logements sans extérieur,
- de la pédagogie sur les contenants,
- de la clarté sur la fréquence de collecte,
- des retours d'expérience d'autres territoires ruraux.

Le service déchets a rappelé :

- la difficulté d'implanter massivement des bornes biodéchets en cœur de village,
- les contraintes d'entretien et de gestion des nuisibles,
- la nécessité d'un engagement collectif sur la qualité du tri.

Les habitants ont reconnu ces contraintes, tout en réaffirmant leur souhait que la collectivité **poursuive le développement de solutions adaptées**, en concertation étroite avec les communes.

### 5) Proposition citoyennes sur le tri et les biodéchets

Plusieurs idées ont émergé, notamment :

- créer des "ambassadeurs du tri" volontaires dans les quartiers,
- développer des ateliers pédagogiques dans les écoles,
- proposer des composteurs partagés dans les zones où les communes sont favorables,
- renforcer la signalétique aux PAV,
- instaurer des rappels réguliers sur les erreurs de tri les plus courantes,
- encourager le compostage individuel par des aides ou remises.

### 6) Synthèse de la thématique

En résumé :

- le tri est un point positif et une dynamique déjà engagée,
- mais son coût réel reste mal compris,
- le compostage partagé fait consensus mais dépend des communes,
- les biodéchets nécessitent une approche pragmatique zone par zone,
- la pédagogie est indispensable pour accompagner les changements.

Les ateliers ont permis de corriger de nombreuses fausses croyances, mais ils ont aussi confirmé que cette thématique devra rester **un pilier de la communication** dans les années à venir.

## III.7. Communication, information et pédagogie

### 1) Attentes exprimées par les participants

Les ateliers ont révélé une attente particulièrement forte d'une communication plus :

- simple,
- pédagogique,
- accessible,
- régulière,
- et contextualisée.

Les participants ont demandé que les messages :

- expliquent clairement ce que finance la part fixe,
- détaillent les coûts réels des filières (notamment du recyclage, beaucoup plus cher que les OMR),
- présentent les contraintes réglementaires imposées à la collectivité,
- montrent l'évolution des tonnages et des performances du territoire,
- contextualisent les tarifs pour permettre une compréhension juste.

## **2) Attentes en matière de points de contact directs**

Plusieurs habitants ont indiqué qu'ils avaient davantage confiance :

- lorsqu'ils pouvaient poser leurs questions en direct,
- lorsqu'ils pouvaient rencontrer des agents ou élus,
- lorsque les informations venaient d'un interlocuteur institutionnel clairement identifié.

Ils ont donc exprimé le besoin de renforcer :

- les permanences publiques,
- les réunions d'information en mairie,
- les relais entre communes et intercommunalité,
- la diffusion des supports explicatifs (Info Abonné, site web, réseaux sociaux institutionnels).

## **3) Influence des réseaux sociaux**

Une part importante des incompréhensions provenait :

- de discussions sur Facebook,
- de rumeurs,
- de comparaisons faussées avec d'autres territoires,
- voire de contre-vérités relayées massivement.

Les ateliers ont servi à :

- corriger ces informations erronées,
- rétablir les faits,
- apaiser certaines inquiétudes,
- reconstruire une relation directe entre usagers et institution.

## **4) Effets positifs des ateliers**

Les séances ont permis :

- d'apporter des explications techniques en direct,
- d'améliorer la lisibilité des données budgétaires,
- d'apaiser certaines tensions,
- d'établir un climat plus confiant,
- d'ouvrir un espace de discussion constructif absent des réseaux sociaux.

## IV. Analyse transversale du facilitateur

Le facilitateur, présent sur les six premiers ateliers, a livré une analyse transversale particulièrement utile pour comprendre les dynamiques à l'œuvre. Son retour se structure autour de trois niveaux : les administrés, les élus et le service de la CCPF, et son propre rôle dans la dynamique des échanges. *Les mots entre guillemets sont ceux du facilitateur.*

### IV.1. Analyse du côté des administrés

- Les premières séances ont été marquées par une forte charge émotionnelle : colère, frustration, inquiétude et parfois agressivité.
- Une partie de cette tension relevait d'un contexte national de défiance, amplifié par les réseaux sociaux.
- Malgré ces tensions initiales, les ateliers ont progressivement permis à davantage de participants d'entrer dans une posture constructive, en privilégiant la compréhension des enjeux.
- Le facilitateur souligne que de nombreux habitants cherchaient avant tout à comprendre le fonctionnement du service, les coûts et la logique de la tarification.
- Il note également la présence de phénomènes d'ultracrédarianisme : certains participants arrivaient convaincus qu'ils maîtrisaient aussi bien — voire mieux — le sujet que les agents, ce qui générerait parfois de la défiance lorsque leurs certitudes étaient contrariées.

### IV.2. Analyse du côté des élus et du service de la CCPF

Le facilitateur observe un décalage entre, d'un côté, l'engagement sincère et l'implication "missionnaire" des élus et du service déchets, et de l'autre, la défiance initiale d'une partie du public.

Ce décalage suppose, selon lui, de renforcer :

- la pédagogie,
- la clarté du discours,
- la cohérence des messages,
- la proximité avec les usagers,
- la capacité à écouter avant de répondre.

Il insiste sur la nécessité, pour la collectivité, **de décortiquer les questions** avant d'y répondre, afin d'éviter les malentendus et les réactions défensives.

Il note également la présence de comportements “toxiques” ou “contagieux” dans une minorité du public, avec une opposition systématique à tout changement, et recommande à la collectivité de **s’en protéger** pour maintenir la qualité du dialogue.

### IV.3. Analyse du rôle du facilitateur

Le facilitateur a assumé un rôle de “**paratonnerre émotionnel**”, recevant les critiques et tensions afin de permettre au service déchets de se concentrer sur le fond plutôt que sur la forme parfois virulente des interventions.

Il reconnaît quelques imperfections dans les outils utilisés mais estime que sa présence a permis de restaurer progressivement un espace de dialogue plus serein.

Il souligne que, lors des ateliers de juin, sa présence devenait moins nécessaire, les échanges se structurant plus directement entre habitants et agents.

Il considère que cette évolution positive montre que la dynamique de concertation avait porté ses fruits.

### IV.4. Synthèse

- La concertation a permis une progressive pacification des échanges.
- Les habitants ont pu exprimer leurs inquiétudes dans un cadre structuré, permettant de distinguer les oppositions “par principe” des oppositions réellement constructives.
- Les élus et agents ont pu clarifier des notions souvent mal comprises.
- Le dialogue direct a gagné en qualité au fil des séances.
- Les ateliers ont démontré que, malgré une défiance initiale, **un espace de discussion bien cadré peut rétablir un lien positif entre usagers et institution.**

## V. Mesures engagées et évolutions étudiées par la CCPF

Les ateliers citoyens, complétés par les retours reçus via les accueils en mairie, les sollicitations directes au service déchets et les messages sur les réseaux sociaux, ont contribué à nourrir la réflexion du Service déchets et des élus communautaires.

Certaines propositions formulées par les habitants ont inspiré des ajustements du dispositif ou ont été intégrées dans les orientations en cours de décision.

### V.1. Mensualisation

Les ateliers ont exprimé une demande forte de **paiement mensualisé**, afin d’alléger l’impact financier sur les ménages et de rendre la facturation plus lisible.

- La **mensualisation de la RI** avait été étudiée et rendue possible dans le cadre des ateliers comme une réponse possible.

- Finalement, la collectivité ne mettra pas en œuvre la RI, mais dans le cadre du passage à la **TÉOMI**, les usagers qui le souhaitent pourront demander la **mensualisation de leur taxe foncière**, permettant un étalement équivalent.

## V.2. Évolution du dispositif tarifaire : étude d'une TEOMI

Les élus ont engagé un travail global sur la tarification en étudiant la mise en place d'une TEOMI (Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères Incitative), qui combine :

- une part basée sur la valeur locative (comme la TEOM actuelle),
- une part incitative liée aux levées.

Cette évolution répond à plusieurs constats :

- nécessité d'une transition plus progressive et compréhensible pour les ménages,
- volonté d'intégrer les enseignements de la grille expérimentale 2025,
- prise en compte des retours citoyens sur l'équité,
- maintien d'un lien incitatif, tout en atténuant les variations trop importantes entre foyers.

Cette solution est rendue possible grâce aux excellents résultats 2025 : la baisse des OMR ayant dépassé les prévisionnels du service.

## V.3. Révision des seuils de dépôts en déchèterie

Les ateliers ont révélé :

- une incompréhension du fonctionnement des seuils,
- un sentiment d'injustice pour les foyers utilisant peu ou pas la déchèterie,
- le besoin de mieux proportionner l'usage et la contribution.

### Mesure retenue par les élus :

La collectivité révisera à la **baisse** les seuils non facturés, tout en maintenant une part fixe afin de garantir un accès minimal au service et de prévenir les dépôts sauvages.

## V.4. Collecte hebdomadaire des emballages (déjà mise en œuvre)

La demande de renforcer la collecte du bac jaune a été très largement exprimée.

### Mesure mise en œuvre dès juin 2025 :

Passage à une **collecte hebdomadaire** du bac jaune sur l'ensemble du territoire.

Cette évolution répond à la fois :

- aux besoins exprimés par les habitants,
- à l'augmentation du tri observée sur le territoire,
- à la volonté de faciliter les gestes vertueux.

## V.5. Dotation des bacs selon la taille des foyers

Les ateliers ont montré un besoin clair d'adapter la contenance des bacs à la réalité des foyers et d'introduire davantage de souplesse.

Ce que les ateliers ont exprimé :

- un souhait d'adapter les volumes au nombre d'occupants,
- la possibilité de demander un bac plus petit lorsqu'un foyer produit peu,
- une prise en compte des situations particulières (santé, activité à domicile, assistantes maternelles, etc.).

#### **Règle générale retenue :**

La contenance du bac est déterminée en fonction de la composition du foyer :

- 1 personne → 80 L
- 2 à 5 personnes → 120 L
- plus de 5 personnes → 240 L

#### **Souplesse introduite :**

Une demande de volume différent est possible. La collectivité étudie chaque situation au cas par cas.

Dérogation possible au bac 80 L : un foyer doté d'un 120 L peut demander un 80 L si sa production vertueuse est confirmée par les données de l'année N-1.

### **V.6. Équité entre ménages avec ou sans jardin**

Les ateliers ont souligné l'injustice perçue par les habitants sans jardin :

- impossibilité de composter,
- usage très limité de la déchèterie,
- contraintes de stockage.

#### **Mesure étudiée :**

Un tarif spécifique "foyers sans jardin" et « cœur de village » ont été travaillés.

Dans la perspective de la TEOMI, cette réflexion permet de réduire les variations trop importantes observées en RI pour ces foyers.

### **V.7. Prise en compte des situations sociales**

Les ateliers ont rappelé la nécessité d'intégrer les situations sociales particulières.

La CCPF a travaillé avec les CCAS pour évaluer :

- des modalités d'accompagnement,
- des ajustements spécifiques pour les ménages les plus vulnérables.

### **V.8. Optimisation du service et perspectives 2027**

Plusieurs demandes citoyens ont confirmé la nécessité de :

- poursuivre l'optimisation des tournées,
- travailler sur la compétitivité des marchés (ex : réflexion sur les prestataires à l'horizon 2027),

- garantir une meilleure lisibilité du fonctionnement du service,
- renforcer la transparence autour du budget déchets et des coûts des filières (pour rappel, chaque année, le service a l'obligation de rédiger un rapport sur la qualité et le prix du service, disponible sur le site internet de la CCPF).

Ces orientations s'inscrivent dans le chantier global initié par les élus pour 2026-2027.

## **V.9. Amélioration continue de la communication**

Les ateliers, mais aussi les retours en mairie et sur les réseaux sociaux, ont montré un besoin d'information plus clair, plus accessible et plus régulier.

La collectivité renforcera :

- les supports pédagogiques,
- la communication sur les coûts réels des filières,
- les comparatifs territoriaux,
- la coordination avec les communes.

## VI. Limites du dispositif

Si le cycle des neuf ateliers a permis d'améliorer la compréhension mutuelle et d'identifier de nombreuses pistes d'évolution, plusieurs limites structurelles doivent être reconnues pour garantir une lecture honnête et transparente du processus.

### VI.1. Absence de comptes rendus systématiques

Aucun compte rendu détaillé n'a été produit à l'issue de chaque atelier. Cette absence ne relève pas d'un manque de transparence mais d'un ensemble de contraintes clairement identifiées :

- **un format d'ateliers très participatif**, basé sur l'échange et le débat, difficile à retranscrire sans dénaturer les propos ou figer des positions provisoires ;
- **une grande densité d'informations** partagées en séance, rendant la rédaction immédiate de comptes rendus exhaustifs complexe ;
- **une charge opérationnelle importante** pour le service déchets, mobilisé simultanément sur la mise en œuvre du dispositif, les réponses aux usagers et l'optimisation du service ;
- **des ateliers évolutifs**, dont les contenus dépendaient fortement des questions soulevées et des groupes présents, rendant difficile la production d'un document standardisé.

En conséquence, les ateliers n'ont pas donné lieu à une documentation séance par séance.

Le présent rapport vise précisément à :

- **reconstituer l'ensemble des apports**,
- **structurer les contributions**,
- **synthétiser les enseignements**,
- **offrir une vision globale et cohérente** du processus de concertation.

Il constitue donc la **trace officielle et consolidée** de la démarche citoyenne conduite en 2025.

### VI.2. Représentativité imparfaite

La participation reposant sur le volontariat :

- certains profils étaient surreprésentés (habitants très mobilisés, collectifs),
- d'autres moins présents (jeunes ménages, familles modestes, publics éloignés).

Les ateliers ont donc donné une vision utile mais **non exhaustive** des attentes de l'ensemble de la population.

Par ailleurs, les participants ne se sont pas engagés de manière continue sur l'ensemble du cycle. Peu de personnes ont participé à la totalité des neuf ateliers, et de nouveaux participants ont rejoint la démarche en cours de route.

Cette rotation a limité la continuité du travail collectif et a conduit à consacrer une part significative du temps de certaines séances à la reprise d'éléments déjà abordés et à des explications répétées, réduisant d'autant la capacité à approfondir de manière plus opérationnelle les propositions formulées.



### **VI.3. Influence des réseaux sociaux**

Les échanges ont été influencés par :

- des discussions parfois polémiques sur les réseaux sociaux,
- des informations inexactes ou sorties de leur contexte,
- un climat général de défiance envers l'institution.

Cela a parfois parasité les débats et accentué certaines tensions.

### **VI.4. Complexité technique du sujet**

La gestion et la tarification des déchets sont des sujets :

- techniquement complexes,
- très encadrés réglementairement,
- financièrement contraints.

Cette complexité a nécessité des temps d'explication importants, parfois au détriment d'un travail plus opérationnel sur les propositions.

### **VI.5. Temporalité longue du cycle**

Le cycle s'est déroulé sur neuf mois :

- certains participants n'ont pas pu assister à l'ensemble des ateliers,
- l'hétérogénéité du groupe variait selon les séances,
- la continuité des échanges n'a pas toujours été optimale.

Par ailleurs, le format initialement envisagé, fondé en partie sur un travail en petits groupes, s'est heurté à une opposition d'une partie des participants. Le groupe a majoritairement privilégié un fonctionnement collégial, de type débat en séance plénière.

Cette configuration a parfois limité la capacité à engager un travail de co-construction approfondi et structuré, le format retenu étant moins propice à l'élaboration collective de propositions dans le cadre méthodologique proposé.

### **VI.6. Contexte socio-économique sensible**

Bien qu'il n'y ait pas eu d'inflation spécifique liée au service déchets, le contexte général de hausse du coût de la vie et de perte de pouvoir d'achat a fortement pesé sur les perceptions et les réactions des participants.

### **VI.7. Enseignements pour les futures démarches participatives**

Ces limites montrent :

- la nécessité d'un cadrage très clair dès le départ,
- l'importance d'une communication régulière et structurée,
- l'intérêt d'une animation neutre en début de démarche,
- le besoin de supports pédagogiques simples,

- la pertinence d’impliquer davantage les communes pour diversifier le public.

Elles n’invalident en rien la démarche, mais éclairent ses marges d’amélioration pour les futures concertations.

## VII. Conclusion

Le cycle des neuf ateliers citoyens mené en 2025 a permis d’instaurer un dialogue direct entre les habitants, les élus et le service déchets, dont le service a pu tirer des enseignements.

Malgré un climat initial marqué par l’incompréhension et la défiance, la démarche a progressivement permis de clarifier les enjeux, de répondre aux interrogations et d’identifier des pistes d’amélioration fondées sur les besoins réels des usagers.

Ces ateliers ont joué plusieurs rôles essentiels :

- **mieux faire comprendre le fonctionnement du service déchets**, ses contraintes techniques, réglementaires et budgétaires ;
- **recueillir des attentes et propositions citoyennes** dans un cadre structuré ;
- **distinguer les incompréhensions individuelles** des problématiques collectives ;
- **identifier des ajustements possibles** dans l’organisation du service et la construction de la tarification ;
- **restaurer un climat de confiance** en réintroduisant de la pédagogie, de la transparence et de la proximité.

Les contributions formulées ne constituent pas des décisions en elles-mêmes : la décision finale appartient aux élus communautaires, seuls légitimes à voter les orientations du service public.

Toutefois, ces contributions ont nourri le travail engagé par les élus et ont conduit à plusieurs évolutions significatives, parmi lesquelles :

- l’étude d’un passage à une **TEOMI**, plus progressive et plus lisible ;
- l’ajustement **des seuils non facturés** en déchèterie ;
- l’amélioration de la **collecte sélective** ;
- une réflexion approfondie sur **l’équité entre les foyers**, notamment pour les habitants sans jardin et les foyers à faibles revenus ;
- une volonté renforcée de développer la **communication pédagogique** et la transparence budgétaire.

La démarche a également mis en lumière plusieurs enseignements utiles pour les futures concertations :

- l’importance d’un cadrage clair dès le départ,
- la nécessité d’un accompagnement pédagogique renforcé,
- l’intérêt d’impliquer les communes pour diversifier les publics,
- la pertinence d’une animation externe pour apaiser les premières séances.

Au-delà de ses résultats pratiques, cette concertation marque une étape importante dans la construction d'un dialogue citoyen durable sur le territoire.

Elle témoigne de la volonté de la Communauté de communes du Pays de Fayence de **co-construire les politiques publiques**, d'associer les habitants aux décisions qui les concernent, et de progresser vers un service déchets plus lisible, plus équitable et mieux compris.