

*Centre de recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie*

*Centre de Recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie*

Sou1997-1064

142, rue du Chevaleret

75013 PARIS

Tél. (1) 40 77 85 00

Fax (1) 40 77 85 09

**CREDOC-DIRECTION
IMPORTANT**

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du Centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS
LE DIFFUSER**

**Crédoc - Produits électriques et
électroniques en fin de vie. Janvier
1997.**

CREDOC-Bibliothèque



CREDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CREDOC

Produits électriques et électroniques en fin de vie en région Rhône-Alpes

Enquête sur les comportements des consommateurs

Guy Poquet

Département Evaluation des politiques publiques

Janvier 1997

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

Sommaire

Introduction	p. 4
Rappel du contexte et des objectifs	p. 4
Les principaux aspects méthodologiques	p. 5
Chapitre premier	
L'état des équipements	p. 8
I Les équipements dans la résidence principale	p. 8
I.1. Les différents types d'appareils	p. 8
I.2. Age du parc des principaux appareils et modes d'acquisition	p. 10
II Le multi-équipement	p. 12
II.1. Les différents types d'appareils	p. 12
II.2. L'équipement des résidences secondaires.....	p. 15
Conclusion : Appareils en fin de vie et renouvellement des équipements.....	p. 16
Chapitre deuxième	
Les pratiques d'élimination	p. 17
I. Les appareils éliminés	p. 17
I.1. Les types d'appareils.....	p. 17
I.2. Stockage, réutilisation ou élimination.....	p. 18
II. Choix et moyens d'élimination	p. 21
II.1. Les critères de choix	p. 21
II.2. Les principales motivations.....	p. 22
Conclusion : Les circuits d'élimination des appareils en fin de vie	p. 24
Chapitre troisième	
Opinions et aspirations vis à vis des dispositifs	p. 26
I. La connaissance des dispositifs	p. 26
I.1. Les services de proximité.....	p. 26
I.2. Les services utilisés	p. 28
II. Dispositifs et comportements	p. 30
II.1. Les dispositifs à développer	p. 30
II.2. Les prédispositions des ménages.....	p. 32
Conclusion : Les facteurs explicatifs des comportements.....	p. 36
Annexes	p.38

Liste des tableaux

Tableau 1	CSP du chef de ménage : représentativité de l'échantillon
Tableau 2	Age du chef de ménage : représentativité de l'échantillon
Tableau 3.	Taux d'équipement des ménages
Tableau 4.	Taux d'équipement des ménages par type d'appareil et par site
Tableau 5.	Taux de multi-équipement des ménages par type d'appareil
Tableau 6.	Mode d'acquisition de l'équipement par type d'appareil
Tableau 7.	Taux de multi-équipement des ménages par type d'appareil
Tableau 8.	Nombre de ménages possesseurs d'une résidence secondaire par site
Tableau 9.	Taux de réutilisation de matériel ancien par type d'appareil
Tableau 10.	Ménages ayant eu à se débarrasser d'un encombrant par site et par type d'appareil
Tableau 11.	Motifs pour se débarrasser d'un encombrant depuis 1993 par type d'appareil
Tableau 12.	Devenir des appareils encombrants par type d'appareil
Tableau 13.	Modes d'élimination par type d'appareils
Tableau 14.	Importance de la reprise du matériel ancien par le commerçant dans la décision d'achat
Tableau 15.	Nombre de ménages se déclarant sensibles aux questions d'environnement par site
Tableau 16.	Comportements individuels évoqués par la notion d'environnement
Tableau 17.	Contraintes auto-imposées pour préserver l'environnement
Tableau 18.	Principaux services proposés par la commune de résidence
Tableau 19.	Connaissance des services de ramassage des encombrants à proximité du domicile
Tableau 20.	Utilisation des services de ramassage des encombrants à proximité du domicile
Tableau 21.	Services de ramassage des encombrants à proximité du domicile réputés les plus commodes
Tableau 22.	Opinion sur l'organisation de l'enlèvement des monstres dans le secteur de résidence
Tableau 23.	Opinion des ménages sur le système de ramassage le plus important à développer
Tableau 24.	Préférence à se déplacer pour porter les appareils dans une benne ou une déchetterie
Tableau 25.	Distance de déplacement acceptée pour porter les appareils dans une benne ou une déchetterie
Tableau 26.	Prédisposition à payer pour un service de ramassage des encombrants à domicile et dès l'appel
Tableau 27.	Prix susceptible d'être payé pour un ramassage des encombrants à domicile et dès l'appel
Tableau 28.	Agglomération lyonnaise : CSP du chef de ménage
Tableau 29.	Agglomération lyonnaise : Age du chef de ménage
Tableau 30.	Agglomération lyonnaise : Type d'habitat du ménage
Tableau 31.	Villes moyennes : CSP du chef de ménage
Tableau 32.	Villes moyennes : Age du chef de ménage
Tableau 33.	Villes moyennes : Type d'habitat du ménage
Tableau 34.	Zones rurales : CSP du chef de ménage
Tableau 35.	Zones rurales : Age du chef de ménage
Tableau 36.	Zones rurales : Type d'habitat du ménage

Introduction

Rappel du contexte et des objectifs

Dans le cadre d'une expérience-pilote menée par un groupe de travail régional installé le 31 janvier 1996 par le Préfet de la Région Rhône-Alpes et présidé par la Fédération des Industries Electriques et Electroniques (FIEE), un état des lieux de la collecte et de la valorisation du "gisement" des produits électriques et électroniques arrivant en fin de vie dans la Région Rhône-Alpes a été dressé. Cet état des lieux doit être complété par des propositions concernant l'amélioration des procédures de collecte et de valorisation et la mise en place d'un système régulier de suivi des initiatives locales.

Les études menées par le CREDOC montrent que toute amélioration de la gestion des déchets passe par une mobilisation et une modification du comportement des acteurs moteurs en ce domaine : les consommateurs ¹. Face au développement escompté des moyens de collecte des appareils électriques et électroniques arrivant en fin de vie, le comportement des consommateurs détenteurs de "monstres" revêt une très grande importance.

C'est pourquoi, une étude de comportement des consommateurs s'est imposée dans la démarche entreprise en région Rhône-Alpes : il est apparu en effet nécessaire d'évaluer le comportement que pourront avoir les consommateurs face au développement des moyens de collecte (modifications des habitudes de stockage, déplacement vers les lieux de collecte, comportements d'achats...), afin d'être en mesure d'une part, d'analyser et d'interpréter avec plus de finesse les informations données par l'état des lieux, d'autre part de définir les actions pertinentes de sensibilisation ou d'information en direction des consommateurs.

L'étude du CREDOC a donc visé un triple objectif :

1. recueillir auprès des ménages des informations sur :

- leur degré d'équipement en appareils électriques et électroniques;
- la durée de vie de ces appareils ;
- le choix entre l'utilisation d'appareils usagés ou le don à des tiers ;
- les façons de se débarrasser des appareils arrivant en fin de vie ;
- les circuits privilégiés d'achats ;
- les prévisions de renouvellement ou d'accroissement du parc d'appareils.

¹ Cf. Bruno MARESCA, Guy POQUET : **Collectes sélectives des déchets et comportements des ménages**. Collection des rapports du CREDOC n° 146, mai 1994.

2. évaluer les comportements des ménages face aux moyens de collecte qui leurs sont proposés ;
3. définir des actions susceptibles d'inciter ces consommateurs à utiliser les moyens de collecte proposés.

La gamme des produits électriques et électroniques est trop large pour être retenue dans son intégralité. Les informations ont été collectées par type de produits : ont été pris en compte uniquement les produits "grand public" encombrants et pesants : il s'est agi principalement de l'électroménager (machine à laver le linge, machine à laver la vaisselle, cuisinière et fours, réfrigérateurs et congélateurs), de l'électronique (téléviseurs, magnétoscopes, radios, chaînes HI-FI), de l'informatique (ordinateurs).

Principaux aspects méthodologiques

Le contenu et la démarche méthodologique de l'étude du CREDOC reposent sur un échantillon représentatif des ménages et une analyse à l'échelle régionale.

Une enquête auprès des ménages a permis d'identifier les attitudes des détenteurs d'appareils électriques et électroniques en fin de vie et d'évaluer leurs logiques de comportement. Pour ce faire, les ménages consultés ont été invités à répondre à un questionnaire combinant des questions fermées et des questions ouvertes (voir annexe). Ce questionnaire a été utilisé pour mener une enquête téléphonique assistée par ordinateur auprès d'un échantillon de 600 ménages répartis sur 6 sites aux caractéristiques contrastées.

Un échantillon représentatif de 600 ménages répartis sur 6 sites

L'échantillon de l'enquête a été élaboré sur la base des données INSEE du dernier recensement de manière à être représentatif de la population de la région Rhône-Alpes, tant en ce qui concerne la catégorie socio-professionnelle des chefs de ménage que leurs classes d'âge. La comparaison de l'échantillon des 600 ménages retenus avec les caractéristiques démographiques rhône-alpines est donnée par les deux tableaux ci-dessous.

Tableau 1. CSP du chef de ménage

	Rhône-Alpes INSEE	Echantillon CREDOC
Agriculteurs	5	4
Artisans, commerçants	8	6
Cadres et professions libérales	10	12
Professions intermédiaires	14	15
Employés	8	9
Ouvriers	25	22
Retraités	25	25
Chômeurs n'ayant jamais travaillé	0	1
Etudiants	1	5
Autres inactifs	4	3
TOTAL	100	100

Crédoc 1996

Tableau 2. Age du chef de ménage

	Rhône-Alpes INSEE	Echantillon CREDOC
18-24 ans	15	11
25-34 ans	20	21
35-44 ans	20	22
45-54 ans	14	15
55-64 ans	13	14
65 ans et plus	17	17
TOTAL	100	100

Crédoc 1996

Les six sites, comprenant grande ville, villes moyennes et espaces ruraux, ont été choisis de manière à correspondre à des périmètres de collecte des objets encombrants, dont on connaît le mode de fonctionnement. Ont ainsi été retenus deux espaces intercommunaux ruraux (La Côte Saint André -Isère- et le canton de Crest-nord -Drôme-), deux villes moyennes (Chambéry -Savoie- et Saint Chamond -Loire-), un quartier de grande ville - le 7^{ème} arrondissement de Lyon- et une commune de banlieue (Oullins). La représentativité de l'échantillon a également été recherchée sur chacun de ces six sites (*voir les tableaux de représentativité des sites en annexe*).

Une approche intégrant les caractéristiques de la collecte des encombrants

C'est la confrontation des informations disponibles et des résultats de l'enquête auprès des ménages qui a permis d'identifier, parmi plusieurs éléments en interaction (modes de vie, situation sociale, équipement du ménage, habitat, information et sensibilisation), les variables clés des comportements et de comprendre les logiques qui les commandent.

L'enquête auprès des ménages a permis de recueillir des informations sur :

1. les attitudes des consommateurs vis-à-vis des appareils électriques et électroniques arrivant en fin de vie ;
2. les stratégies développées au moment de l'achat d'un nouvel appareil pour se débarrasser de l'ancien ;
3. la mobilisation des consommateurs à l'égard des collectes organisées.

*

* *

Ce rapport présente les principaux résultats de l'enquête réalisée au cours de la première quinzaine d'octobre 1996. Après la présentation de l'équipement des ménages, tant dans leurs résidences principales que dans leurs résidences secondaires (chapitre 1), seront analysées les pratiques qu'ils utilisent pour éliminer leurs appareils électriques et électroniques encombrants (chapitre 2). Enfin, les opinions qu'ils émettent et les aspirations qu'ils manifestent à l'égard des dispositifs de collecte des encombrants dans leurs communes permettront d'éclairer les comportements et la logique qui les sous-tend (chapitre 3).

Chapitre 1

L'état des équipements

I. Les équipements de la résidence principale

I.1. Les différents types d'appareils

Selon l'INSEE ², au milieu de l'année 1993, 98,5% des ménages possédaient un réfrigérateur et 94,6% un téléviseur. La part des ménages disposant d'un lave-linge atteignait un peu plus de 89%. Si les taux de détention plafonnent pour ces biens d'équipement de base, la diffusion des lave-vaisselle et des congélateurs se poursuit : la proportion des ménages disposant d'un lave vaisselle est passé entre juillet 1991 et juillet 1993 de 31,5% à 33,6% et celle des ménages possédant un congélateur de 43,3% à 45,7%, soit un peu plus de 2% pour chacun de ces deux biens.

A l'exception des téléviseurs, on constate que les taux de détention de ces biens sur l'ensemble des sites en région Rhône-Alpes retenus pour l'enquête sont supérieurs à la moyenne nationale, comme le montre le tableau suivant. Il faut admettre que le taux d'équipement des appareils les moins répandus a continué à progresser en trois ans.

Tableau 3. Taux d'équipement des ménages (en %)

	France (INSEE)	Rhône-Alpes (INSEE)	Sites (CREDOC)
Réfrigérateur	98	98	98
Téléviseur	91	91	86
Cuisinières/plaques *	90	-	95
Lave-linge	89	90	91
Congélateur	46	43	53
Micro-ondes	39	36	47
Lave-vaisselle	34	34	41
Micro-ordinateurs	11	6	20

Crédoc 1996

* Moyenne nationale : source Crédoc 1994

² Sylvie MONTEIRO. L'équipement des ménages en 1993. INSEE résultats n° 0408, Consommation - modes de vie n° 0076, juillet 1995.

Le cas des téléviseurs s'explique par la composition de l'échantillon sur le site de Lyon intra-muros où les étudiants, c'est-à-dire des jeunes âgés de 18-24 ans, sont un peu sur-représentés. Or cette classe d'âge possède moins de biens d'équipement que le reste de la population.

L'enquête du CREDOC montre qu'en règle générale, les ménages les moins équipés sont ceux dont la personne de référence est âgée de moins de 25 ans ou de plus de 65 ans, est inactive ou vit seule. Au contraire, les ménages les plus équipés sont ceux dont la personne de référence a entre 40 et 50 ans, constitués de 4 à 5 personnes ou plus.

L'analyse révèle certaines caractéristiques par type d'appareils.

En Rhône-Alpes, l'équipement en **réfrigérateur**, en **cuisinière** ou **plaques chauffantes** et en **lave-linge** est proche de la saturation : toutes les catégories socio-professionnelles sont équipées à plus de 93%. On note cependant un relatif sous-équipement en téléviseurs des ménages très jeunes : seulement 68% des 18-24 ans en possède un.

La proportion des ménages rhône-alpins équipés d'un **congélateur** dépasse largement la moyenne nationale. La présence de deux espaces ruraux dans l'échantillon de l'enquête explique le phénomène : les congélateurs équipent principalement les agriculteurs et les habitants des communes rurales. Les familles comptant au moins 4 personnes sont elles aussi équipées à plus de 70%

La présence d'un **lave-vaisselle**, bien relativement récent, est certes liée au revenu du ménage. Les catégories à haut revenus sont équipées en forte proportion : 60% des cadres et professions intellectuelles supérieures possèdent un lave-vaisselle. Mais les parts des ménages d'agriculteurs, d'artisans /chefs d'entreprises et de professions intermédiaires se situent toutes au delà de 50%. Comme pour les congélateurs, les familles de 4 personnes ou plus sont très équipées : leur taux de possession d'un lave vaisselle dépasse les 60 %.

Le **lave-linge** a fortement diffusé dans la plupart des catégories de ménages ; ce sont les ménages jeunes et les ménages d'une seule personne qui sont relativement moins équipés.

Quant aux appareils de cuisson, on constate qu'en plus de la cuisinière ou des plaques chauffantes qui équipent presque tous les ménages, il y a un relatif sous-équipement en fours autonomes, les deux phénomènes étant sans doute liés. En revanche, le taux de possession de **fours à micro-ondes** sur les sites retenus (47%) est bien supérieur à la moyenne nationale (39%). Ce sont les ménages se situant aux extrémités de la pyramide des âges qui sont les moins bien équipés, ainsi que les ménages d'une personne.

En ce qui concerne les biens d'équipement de moindre encombrement, la quasi-totalité des ménages possède un **aspirateur**, mais ils ne sont que 57% à être équipés de **matériel HI-FI** : la part des ménages possédant une chaîne HI-FI dépasse néanmoins les 50% dans toutes les classes d'âge, à l'exception de celle des plus de 65 ans où cette part tombe à 32%. Enfin une **hotte aspirante** n'est possédée que par 40% des ménages interrogés, principalement des ménages de 4 personnes ou plus vivant en maisons individuelles. Quant au **micro-ordinateur domestique**, on constate que sa diffusion est encore modeste, puisqu'il n'équipe qu'un ménage sur cinq. Toutefois sa progression est importante dans certaines catégories : il s'agit surtout de ménages dont la personne de référence est cadre ou exerce une profession intellectuelle supérieure (44%), une profession intermédiaire (35%) et dont l'âge se situe entre 35 et 54 ans (54%).

Tableau 4. Taux d'équipement des ménages par type d'appareil et par site (en %)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord
Réfrigérateur	92	100	99	100	99	98
Congélateur	29	37	44	48	79	78
Lave-linge	75	92	91	95	97	96
Lave-vaisselle	27	42	44	45	40	49
Cuisin/Plaques	86	98	93	95	99	95
Télévision	65	91	86	95	91	87
Four autonome	38	40	39	36	33	44
Micro-ondes	43	57	47	49	49	37
Hotte aspirante	21	40	45	41	50	41
Aspirateur	76	93	89	95	94	95
Chaîne HI-FI	55	72	61	59	44	51
Micro-ordinateur	23	21	18	30	10	20
Autre	15	14	12	7	12	24

Crédoc 1996

I.2. Age du parc des principaux appareils et mode d'acquisition

Sur le nombre total des appareils cités par les ménages interrogés, l'âge de cet équipement se situe dans un éventail assez ouvert, puisqu'il varie de moins d'un an pour près de 34% des appareils à plus de 20 ans pour 21% des appareils. Cependant, pour chaque type d'appareil, la

majorité des acquisitions remonte à 5-10 ans, à l'exception des chaînes HI-FI dont les achats sont majoritairement un peu plus anciens et des micro-ordinateurs dont l'entrée dans le foyer s'est effectuée dans les trois dernières années.

Tableau 5. Age de l'équipement des ménages par type d'appareil (en %)

	Moins d'un an	1-3 ans	3-5 ans	5-10 ans	10-20 ans	plus de 20 ans	NSP
Réfrigérateur	6,7	18,9	12,6	29,3	23,1	6,2	3,0
Congélateur	4,7	17,1	20,9	24,7	26,6	2,8	3,2
Lave-linge	5,4	17,4	21,5	33,9	16,8	2,2	2,7
Lave-vaisselle	10,1	21,4	18,5	27,4	19,3	1,6	1,6
Cuisin/Plaques	5,7	17,3	11,2	26,5	25,8	9,2	4,2
Télévision	7,3	23,1	19,7	27,5	18,7	0,6	3,0
Four autonome	8,7	14,4	16,1	30,6	20,1	4,8	5,2
Micro-ondes	6,0	24,5	27,6	32,6	6,7	-	2,5
Hotte aspirante	8,7	14,1	12,4	27,4	26,5	6,6	4,1
Aspirateur	9,8	20,0	14,0	24,9	22,5	3,1	5,6
Chaîne HI-FI	3,5	11,6	17,3	26,3	30,0	8,1	3,2
Micro-ordinateur	22,3	37,6	21,6	13,6	2,4	-	2,4
Ensemble équipement	33,6	70,2	67,4	79,0	66,4	20,8	13,7

Crédoc 1996

Les appareils électro-ménagers sont achetés neufs dans plus de 90% des cas. La part des achats d'occasion est donc très réduite, à quelques exceptions près comme les cuisinières ou plaques chauffantes et les micro-ordinateurs. Si l'on considère les différents sites de l'enquête, on constate que les achats d'occasion sont relativement plus nombreux dans Lyon intra-muros : cela tient vraisemblablement aux étudiants présents dans l'échantillon du 7ème arrondissement de cette ville.

En effet, si l'on compare les achats d'occasion par classes d'âge et par taille de famille, on remarque que ce sont principalement les ménages composés d'une seule personne et ceux dont la personne de référence est âgée de 18 à 24 ans qui constituent la clientèle du marché de l'occasion. En ce qui concerne les micro-ordinateurs cependant, ce ne sont pas les jeunes ménages qui acquièrent de préférence des modèles d'occasion, mais les ménages dont la personne de référence est âgée de plus de 65 ans.

Tableau 6. Mode d'acquisition de l'équipement par type d'appareil (en %)

	Neuf	Occasion
Réfrigérateur	90,2	9,6
Congélateur	90,5	9,2
Lave-linge	94,7	5,2
Lave-vaisselle	91,9	7,7
Cuisinières/Plaques	86,2	13,6
Télévision	94,4	5,3
Four autonome	93,0	7,0
Micro-ondes	95,7	4,2
Hotte aspirante	91,3	8,3
Aspirateur	93,8	6,0
Chaîne HI-FI	94,5	5,5
Micro-ordinateur	82,4	17,6

Crédoc 1996

On sait que les principaux biens durables des ménages (ceux acquis depuis longtemps, comme le réfrigérateur, le lave-linge ou la télévision) constituent principalement un marché de renouvellement. Pourtant, la plupart des ménages interrogés déclare ne pas savoir la date de renouvellement des différents appareils composant l'équipement de leurs résidences principales. Ils ne sont que 18% à déclarer envisager le renouvellement de certains appareils à un horizon de 5-10 ans. On ne constate pas de sensibles différences selon le type d'appareil.

II. Le multi-équipement

II.1 Les différents types d'appareils

Le multi-équipement se définit comme la possession de plusieurs appareils identiques soit dans la résidence principale, soit dans la résidence secondaire. Sur l'ensemble des sites retenus, environ un ménage sur trois déclare posséder actuellement des appareils en double *dans sa résidence principale*. Le multi-équipement est moins marqué dans Lyon intra-muros (20%), mais plus important sur le site de Saint Chamond (47%). Sur les autres sites, il se situe entre 31% et 39%.

Ce multi-équipement est plus fréquent pour les biens où le taux de possession est très élevé, principalement le téléviseur et le réfrigérateur. 70% des ménages déclarant posséder des appareils en double dans leur résidence principale évoquent un téléviseur, près de 28% un réfrigérateur, 22% une chaîne HI-FI. Dans les deux zones rurales, la possession de deux réfrigérateurs semble plus fréquente que sur les autres sites.

Tableau 7. Taux de multi-équipement des ménages par type d'appareil (en %)

Type d'appareil	Part des ménages se déclarant multi-équipés
Télévision	69,8
Réfrigérateur	27,4
Chaîne HI-FI	22,3
Micro-ordinateur	19,6
Aspirateur	18,7
Congélateur	13,5
Cuisinière/Plaques	7,6
Lave-linge	5,5
Four autonome	4,5
Lave-vaisselle	2,6
Micro-ondes	0,8
Hotte aspirante	0,0

Crédoc 1996

L'âge des appareils possédés en double dans la résidence principale est, comme on pouvait s'y attendre, plus élevé que pour l'équipement principal. La majorité des acquisitions pour chaque type d'appareils remonte à 10-20 ans. On retrouve ce multi-équipement principalement chez les ménages déjà "installés", c'est-à-dire dont la personne de référence est âgée entre 35 et 64 ans, est cadre ou exerce une profession intellectuelle supérieure, ainsi que chez les ménages composés de 4 personnes ou plus vivant en maison individuelle.

Ces seconds appareils équipant la résidence principale ont quasiment tous été achetés neufs. Cependant les appareils acquis d'occasion sont un peu plus nombreux que dans le cas des appareils arrivés plus récemment sur la marché. Cela est particulièrement vrai des

réfrigérateurs et des lave-linge : 37,5% des "seconds" réfrigérateurs et 36,4% des "seconds" lave-linge ont été achetés d'occasion.

Presque tous les appareils possédés en double dans la résidence principale sont déclarés en état de marche par les personnes interrogées. Les quelques appareils présentés comme hors d'usage sont des téléviseurs. Aucun site ne se distingue à cet égard.

Quant à l'usage fait de ces seconds appareils, les ménages interrogés déclarent principalement qu'il est soit utilisé par d'autres personnes habitant le même foyer (65% des réponses pour les différents types d'appareils), soit conservé pour servir éventuellement de dépannage (26% des réponses). Le stockage et la non utilisation de l'appareil ne se retrouvent que dans 12% des réponses, tandis que les chiffres concernant l'équipement de la résidence secondaire ou le prêt à d'autres personnes restent faibles.

Quand l'appareil est stocké et non utilisé, la principale raison invoquée par son propriétaire tient dans la place disponible dans l'habitation : l'appareil pourra peut-être servir. Cette pratique du stockage reste donc le fait surtout des ménages vivant dans des maisons individuelles et, dans ce cas, l'endroit privilégié du stockage reste la cave. Notons qu'aucune personne interrogée n'a déclaré avoir stocké un appareil faute de savoir comment s'en débarrasser.

La proportion de ménages déclarant disposer d'une résidence secondaire ou d'un autre logement que le logement principal ne représente, sur l'ensemble des sites de l'enquête, que 8%. Ce chiffre est plus faible que celui de la moyenne nationale qui se situe à 13,5%. On constate que les ménages des deux sites de l'agglomération lyonnaise, ainsi que ceux du canton de Crest-nord sont relativement plus nombreux à posséder deux résidences.

Tableau 8. Nombre de ménages possesseurs d'une résidence secondaire par site (en %)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord
Possesseur	11	10	9	7	3	10
Non possesseur	89	90	91	93	97	90
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Crédoc 1996

II.2. L'équipement des résidences secondaires

L'équipement des résidences secondaires se compose soit d'appareils acquis spécifiquement pour ces habitations, soit d'appareils utilisés antérieurement dans les résidences principales. Interrogés sur l'origine de leurs appareils, la majorité des ménages rhône-alpins possesseurs de résidences secondaires déclare les avoir équipées en matériel neuf. Cette observation reste valable pour tous les sites.

Cependant, si l'on considère les différents types d'appareils, il semble que la réutilisation de matériel ayant auparavant équipé la résidence principale concerne essentiellement le réfrigérateur, et à un degré moindre les cuisinières ou plaques chauffantes, ainsi que les aspirateurs, c'est à dire les appareils de première nécessité.

Tableau 9. Taux de réutilisation de matériel ancien par type d'appareil dans les résidences secondaires

	Acquis neuf	Réutilisé	Ménage non concerné	TOTAL
Réfrigérateur	55%	31%	14%	100%
Cuisinière/Plaques	53%	27%	20%	100%
Aspirateur	39%	24%	37%	100%
Lave-linge	27%	20%	53%	100%
Télévision	31%	16%	53%	100%
Four autonome	18%	8%	73%	100%
Congélateur	24%	6%	69%	100%
Chaîne HI-FI	10%	6%	84%	100%
Hotte aspirante	27%	4%	69%	100%
Lave-vaisselle	18%	2%	80%	100%
Micro-ondes	10%	2%	88%	100%
Micro-ordinateur	0%	2%	98%	100%

Crédoc 1996

Guide de lecture : Sur l'ensemble des ménages qui sont possesseurs de résidences secondaires, 56% les ont équipées d'un réfrigérateur neuf, 31% ont réutilisé un réfrigérateur déjà en service dans leurs résidences principales et 14% n'en possèdent pas.

Conclusion : Appareils en fin de vie et renouvellement de l'équipement

Sur l'ensemble des sites analysés, on constate donc que le taux d'équipement des ménages en appareils électro-ménagers reflète, en la dépassant parfois, la moyenne nationale. Cependant, conformément à la tendance nationale, une catégorie de ménages reste relativement moins équipée : ce sont les ménages jeunes et cette tendance marque principalement le site du 7^{ème} arrondissement de Lyon où le poids des étudiants se fait sentir. A contrario, les ménages constitués de personnes au sommet de leur vie professionnelle et ceux de 4 à 5 personnes ou plus apparaissent comme les mieux équipés.

L'âge de cet équipement ne présente pas de particularités : la fourchette dans laquelle il se situe reste conforme aux statistiques nationales. L'âge moyen du parc des principaux équipements sur l'ensemble des sites oscille entre 5 et 10 ans. Et ce parc constitue pour l'essentiel un marché de renouvellement classique, dans lequel la part des achats d'occasion reste extrêmement réduite. Cette tendance est également conforme aux observations faites au niveau national.

Le multi-équipement, plus fréquent pour les frigidaires et les téléviseurs, est surtout le fait des ménages déjà "installés" et de ceux vivant en maison individuelle. Tous les appareils possédés en double dans la résidence principale sont déclarés en état de marche. Si bien que quand l'appareil est stocké sans être utilisé, c'est que de la place est disponible et que l'appareil est estimé pouvoir resservir. Et si l'endroit privilégié du stockage reste la cave, personne n'a déclaré stocker un appareil faute de savoir comment s'en débarrasser. Que l'on considère le type d'appareils, l'habitat ou la taille du ménage, on ne dénote pas de spectaculaires taux de rétention. Et l'observation reste valable quand on prend en compte l'existence de résidences secondaires.

En effet, si les résidences secondaires sont une raison d'équipement supplémentaire, on ne constate pas une réutilisation massive d'un matériel ayant déjà équipé la résidence principale. Dans ce cas aussi les appareils électroménagers sont principalement acquis neufs.

Chapitre 2

Les pratiques d'élimination

I. Les appareils éliminés

I.1. Les types d'appareils

Plus de la moitié des ménages interrogés (54%) ont eu, au cours des trois dernières années, à se débarrasser d'un appareil encombrant, soit parce qu'il était devenu hors d'usage, soit pour le remplacer en fonction d'autres raisons. On constate que pour l'ensemble des sites, le problème s'est le plus souvent posé pour les réfrigérateurs et les lave-linge, et à un degré moindre pour les cuisinières/plaques chauffantes et les téléviseurs.

Tableau 10. Nombre de ménages ayant eu à se débarrasser d'un appareil encombrant depuis 1993 par site et par type d'appareil (en %)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
Réfrigérateur	24	23	33	25	16	21	24
Congélateur	11	5	4	5	10	8	7
Lave-linge	17	17	29	27	24	25	23
Lave-vaisselle	3	1	10	3	8	8	5
Cuisin/Plaques	15	15	20	24	11	13	16
Télévision	16	16	23	21	8	7	15
Four autonome	4	5	3	1	5	3	3
Micro-ondes	-	2	6	2	2	2	2
Hotte aspirante	1	-	2	1	-	1	1
Aspirateur	15	9	18	9	13	13	13
Chaîne HI-FI	3	4	7	2	2	2	3
Micro-ordinateur	3	2	2	1	2	3	2
Autre	5	2	-	3	3	2	2
Ménages ayant eu à se débarrasser d'au moins un appareil	49	53	64	61	45	50	54

Crédoc 1996

Guide de lecture : A Lyon, pour 24% des ménages qui ont eu à se débarrasser d'au moins un appareil encombrant depuis 1993, il s'agissait d'un réfrigérateur.

La décision de se débarrasser de l'appareil a été motivée dans presque les trois-quarts des cas, tous appareils confondus, par la panne. Mais cette panne pouvait aussi se combiner au fait que l'appareil était devenu trop vieux et démodé (27% des cas) ou qu'il ne répondait plus aux besoins du ménage, la taille ou la composition de ce dernier ayant changé (24% des cas). Dans seulement 10% des cas, la décision de se débarrasser de l'appareil est justifiée par son double-emploi dans le ménage.

Tableau 11. Motifs pour se débarrasser d'un appareil encombrant depuis 1993 par type d'appareil (en %)

	Panne	Plus adapté aux besoins	Trop vieux et démodé	Double emploi
Réfrigérateur	56	20	18	6
Congélateur	67	14	14	5
Lave-linge	78	9	11	2
Lave-vaisselle	75	9	9	6
Cuisin/Plaques	39	21	25	15
Télévision	71	8	18	3
Four autonome	50	35	5	10
Micro-ondes	50	14	14	21
Hotte aspirante	-	50	25	25
Aspirateur	65	18	9	8
Chaîne HI-FI	26	26	32	16
Micro-ordinateur	17	8	50	25
ENSEMBLE	74	24	27	10

Crédoc 1996

I.2. Stockage, réutilisation ou élimination

Se débarrasser d'un appareil encombrant ne signifie pas automatiquement qu'on procède à son élimination physique : il peut être stocké pendant un certain temps avant son élimination proprement dite, ou réutilisé dans un autre lieu. Nous avons vu dans la première partie, que relativement peu d'appareils étaient stockés et réutilisés dans une résidence secondaire. Les

appareils en double sont principalement utilisés par d'autres personnes habitant sous le même toit.

Les réponses sur le devenir des appareils dont les ménages ont eu à se débarrasser au cours des trois dernières années confirment les observations précédentes. Le stockage, tous sites et tous appareils confondus, n'est pratiqué que dans un cas sur quatre environ et la réutilisation de l'appareil est encore plus faible, puisqu'elle n'a lieu que dans un cas sur cinq.

Tableau 12. Devenir des appareils encombrants par type d'appareil (en %)

	Stockage	Élimination	Réutilisation
Réfrigérateur	11	79	17
Congélateur	17	79	12
Lave-linge	18	86	8
Lave-vaisselle	22	84	12
Cuisin/Plaques	12	87	10
Télévision	8	85	11
Four autonome	5	85	15
Micro-ondes	14	64	21
Hotte aspirante	25	75	25
Aspirateur	14	76	13
Chaîne HI-FI	21	58	37
Micro-ordinateur	25	42	58
ENSEMBLE	24	88	20

Crédoc 1996

Quand l'appareil a été stocké, la durée du stockage n'est pas bien longue : elle varie principalement entre un et trois mois. En effet, pour 44% des ménages qui ont déclaré avoir stocké un appareil, la durée de ce stockage ne dépasse pas un mois, pour 9% elle est de 2 mois et pour 14% de 3 mois. Cette durée excède 3 mois pour seulement 33% des ménages qui ont stocké un appareil. Les appareils le plus souvent stockés sont les appareils les plus encombrants : réfrigérateurs, lave-linge ou lave-vaisselle, cuisinières. Le faible pourcentage d'appareils réutilisés en un autre lieu laisse supposer que ce stockage est une situation temporaire précédant l'élimination proprement dite de l'appareil.

On pouvait supposer a priori que le matériel réutilisé le serait notamment dans les résidences secondaires. Or il n'en est rien : on a vu plus haut que, à l'instar de l'équipement des résidences principales, l'équipement des résidences secondaires était principalement acheté à l'état neuf. Les ménages qui déclarent avoir réutilisé des appareils ayant fait l'objet d'un remplacement, l'ont principalement fait en le prêtant ou en le mettant en dépôt chez quelqu'un de leur connaissance et cela quel que soit le type de l'appareil.

Quand le moment est venu de se débarrasser de l'appareil, les moyens privilégiés ont été le dépôt dans une benne ou à la déchetterie, ainsi que la reprise de l'appareil ancien par le commerçant.

Tableau 13. Modes d'élimination par type d'appareils (en %)

	Reprise par le commerçant	Trottoir ou décharge	Services de la commune	Benne ou déchetterie	Don à des relations	Don à une association	Récupérateurs	Dépôt-vente
Réfrigérateur	39	4	2	31	15	6	2	1
Congélateur	39	12	-	27	6	9	-	6
Lave-linge	40	9	-	36	4	5	3	2
Lave-vaisselle	37	11	-	26	7	7	7	4
Cuisin/Plaques	29	7	1	29	21	7	-	6
Télévision	43	8	1	22	14	8	1	3
Four autonome	-	12	-	47	23	12	-	6
Micro-ondes	22	-	-	33	33	-	12	-
Hotte aspirante	-	-	-	33	33	-	-	33
Aspirateur	5	14	2	57	14	5	2	2
Chaîne HI-FI	18	-	-	45	36	-	-	40
Micro-ordinateur	-	-	-	20	40	-	-	8
ENSEMBLE	33	13	1	46	17	8	4	5

Crédoc 1996

Plusieurs points du tableau ci-dessus sont frappants : les services de la commune ne sont presque pas sollicités pour procéder à la collecte des encombrants. Pourtant cette collecte à domicile existe sur plusieurs sites. Cela signifie que pour nombre de ménages, cette collecte est automatique et ne nécessite pas une sollicitation expresse de leur part. Ils auraient donc plutôt

tendance à assimiler cette collecte à l'enlèvement ordinaire des ordures ménagères, si ce n'était la périodicité qui les incite soit à stocker un certain temps (ce qui expliquerait les temps de stockage somme toute réduits que nous avons enregistrés), soit à trouver un autre mode d'élimination, si cette dernière est ressentie de manière plus urgente.

C'est pourquoi le moyen le plus naturel pour ce faire, reste le dépôt dans une benne ou dans une déchetterie, ou quand cela est possible la reprise par le commerçant. Mais un nombre assez élevé d'appareils est donné à des tiers dans le cercle des relations du ménage. Ce nombre est d'autant plus remarquable, si on le compare à celui des appareils donnés à des associations caritatives qui reste modeste.

Enfin, notons que le recours à des récupérateurs reste très limité, et que l'intervention de videurs de greniers et de caves est quasi-inexistante. Même le dépôt-vente reste une pratique assez peu répandue.

II. Choix et moyens d'élimination

I.1. Les critères de choix

La plupart des personnes voulant se débarrasser d'un appareil électroménager encombrant va d'abord rechercher la solution qui lui paraît la plus commode, c'est à dire qui lui causera le moins de tracas possible dans le délai le plus bref.

C'est pourquoi presque tous les ménages qui ont évoqué le dépôt de l'objet encombrant soit dans une benne, soit dans une déchetterie, l'on fait en mettant l'accent sur la proximité ou au moins la facilité d'accès à ces services. Les considérations environnementales ou écologiques, si elles sont parfois mentionnées (respect de la nature, promotion du recyclage, etc.), restent marginales par rapport à la proximité géographique. Ce qui explique sans doute le moindre recours aux services de la commune quand ceux-ci procèdent à un ramassage à domicile : ce dernier est essentiellement évoqué par des personnes qui déclarent ne pas avoir les moyens de se déplacer et qui sont donc dépendantes de la périodicité de ce type de collecte.

L'autre solution de facilité reste, au moment de l'achat d'un nouvel appareil, la reprise par le commerçant de l'appareil ancien. Cette solution reste bien entendu tributaire de l'acquisition d'un appareil neuf. Mais quand l'élimination de l'appareil usagé passe par son remplacement, c'est la solution préférée des ménages. Pour 61% d'entre eux, la reprise de l'ancien appareil par le commerçant est un critère qui compte : la livraison de l'appareil neuf s'accompagne automatiquement de l'enlèvement de l'ancien et cet aspect pratique est très apprécié car non

seulement "on ne se pose pas de problèmes", mais l'acheteur peut obtenir quelquefois une remise au titre de la reprise. Reste que pour 39% des ménages, ce critère ne compte pas vraiment (26%), voire pas du tout (13%).

Tableau 14. Importance de la reprise du matériel ancien par le commerçant dans la décision d'achat (% des ménages)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
Beaucoup	42	34	29	36	34	24	33
Un peu	32	28	38	24	25	22	28
Pas vraiment	16	27	25	28	22	38	26
Pas du tout	10	11	8	13	19	16	13

Crédoc 1996

Quand la reprise par le commerçant n'est pas possible, le choix du moyen d'élimination de l'appareil encombrant se fait presque toujours entre le don à une personne connue et le dépôt dans une benne ou à la déchetterie. Le critère réside ici dans l'état de l'appareil. S'il est hors d'usage, il finira dans la benne ou dans la déchetterie. Si son propriétaire estime qu'il est encore utilisable, il préférera le donner à quelqu'un qui en est dépourvu et qui en aura l'utilité. Il y a certes une réticence manifeste à jeter ce qui est encore en état de marche, mais il semble qu'il y ait aussi une réticence moins explicite à donner de manière anonyme à des associations caritatives, l'anonymat s'appliquant ici à l'objet donné et à son devenir plutôt qu'à l'identité du donneur.

Enfin, les quelques ménages ayant avoué avoir déposé des objets sur le trottoir ou dans une décharge, sans que l'on sache si cette dernière était autorisée ou sauvage, ont évoqué deux types de justification : soit le volume restreint du matériel abandonné, genre petit matériel électrique ou électronique, soit l'urgence dans laquelle ils devaient procéder.

1.2. Les motivations

Pour effectuer le choix entre les différents moyens mis à leur disposition pour se débarrasser d'un appareil encombrant, les ménages interrogés déclarent à 90% ne pas avoir bénéficié de conseils particuliers. Ils ont pris leurs décisions seuls, en fonction des considérations mentionnées ci-dessus. Ceux qui ont sollicité des conseils se partagent entre ceux qui se sont adressés aux services compétents de leurs communes (41%), ceux qui ont préféré le circuit commercial (18%) et ceux qui ont bénéficié des connaissances, en la matière, des amis ou des voisins

(41%). Notons qu'aucun des ménages interrogés n'a déclaré avoir cherché conseil auprès du circuit caritatif.

On pouvait se demander dans quelle mesure les choix effectués pour se débarrasser d'un appareil encombrant étaient fonction de la sensibilité à l'environnement de l'enquêté. On a donc demandé à celui-ci, en fin de questionnaire, de se positionner sur une échelle présentant cinq degrés de sensibilité : extrêmement sensible, très sensible, assez sensible, pas très sensible et pas du tout sensible. Dans le tableau ci-dessous, nous avons regroupés les réponses obtenues en deux postes : d'une part, ceux qui déclarent être sensibles aux questions d'environnement, d'autre part, ceux qui avouent un manque de sensibilité.

Tableau 15. Nombre de ménages se déclarant sensibles aux questions d'environnement par site (en %)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
Sensible	90	94	95	92	94	96	94
Peu ou pas sensible	10	6	5	8	6	4	7

Crédoc 1996

Invitées à se prononcer sur leurs préoccupations environnementales, on constate que 60% des personnes interrogées font référence au fait de ne rien jeter par terre ou dans la nature. C'est à ce comportement individuel que renvoie pour ces personnes la notion d'environnement. Cela se confirme quand elles évoquent les contraintes qu'elles s'imposent librement pour contribuer à préserver l'environnement : elles sont 56% à déclarer faire attention à ne rien jeter par terre ou dans la nature.

Quand on croise les réponses à ces questions avec celles concernant les moyens utilisés pour se débarrasser d'un objet encombrant, on constate que les personnes se déclarant peu ou pas sensibles aux questions d'environnement privilégient davantage la reprise de l'appareil ancien par le commerçant ou le placement en dépôt-vente, souvent pour l'aspect financier qui est sous-jacent à cette pratique. Les personnes se disant attentives à l'environnement puisent plus largement dans la gamme des moyens qui leur sont offerts et ce sont elles qui empruntent le plus le circuit des associations caritatives.

Il convient cependant de noter que le fait d'abandonner un objet sur le trottoir ou dans une décharge est avoué aussi bien par ceux qui se disent sensibles aux questions d'environnement que par ceux qui ne le sont pas. Cette pratique traduit l'urgence du besoin d'éliminer rapidement le matériel devenu inutile et trop encombrant.

Tableau 16. Comportements individuels évoqués par la notion d'environnement (1)

Comportements	% de ménages
Ne rien jeter par terre ou dans la nature	60
Respecter la nature et le cadre de vie	22
Trier ses déchets	19
Favoriser le recyclage	13
Utiliser les déchetteries	11
Ne pas polluer	9
Utiliser moins l'automobile	8
Faire ramasser ses objets encombrants	3
Trier le verre	3
Lutter contre le gaspillage	3
Utiliser des produits verts	3
Ne sait pas	8

Crédoc 1996

Formulation de la question : "A quels comportements individuels pensez-vous quand on vous parle d'environnement ?"

Tableau 17. Contraintes auto-imposées pour préserver l'environnement

Contraintes	% de ménages
Je ne jette rien par terre, dans la nature	56
Je trie mes déchets chez moi	26
Je respecte la nature et le cadre de vie	16
Je trie le verre	11
J'achète des produits verts	10
Je vais à la déchetterie	9
J'ai une action éducative	8
Je ramasse les déchets qui traînent	4
Je fais contrôler la pollution de mon auto	3
J'utilise les transports en commun	2
Je ne m'impose rien	7
Sans réponse	2

Crédoc 1996

Formulation de la question : "Y a-t-il des choses que vous vous imposez pour contribuer à préserver l'environnement ?"

Conclusion : Les circuits d'élimination des appareils en fin de vie

Se débarrasser d'un appareil qui tombe en panne, qui est devenu obsolète, qui ne répond plus aux besoins du ménage ou qui fait double-emploi, ne se traduit pas toujours par une élimination physique immédiate. L'état de l'appareil est déterminant.

Si l'appareil est en état de marche, il sera soit conservé à titre d'appareil de dépannage ou pour équiper une résidence secondaire, soit il sera éventuellement stocké, mais sur une courte période, avant d'être donné ou prêté à un autre ménage. Mais les pratiques de stockage et de réutilisation des appareils en fin de vie restent relativement faibles. Quand l'appareil est stocké, la durée du stockage varie entre un et trois mois. Les appareils le plus souvent stockés étant les gros appareils encombrants : réfrigérateurs, lave-linge ou lave-vaisselle, cuisinières. Les ménages qui déclarent avoir réutilisé des appareils ayant fait l'objet d'un remplacement, l'ont principalement fait en le prêtant ou en le mettant en dépôt chez quelqu'un de leur connaissance

et cela quel que soit le type de l'appareil. On ne jette pas volontiers ce qui est encore en état de marche.

S'il faut se débarrasser d'un appareil estimé hors d'usage, les moyens privilégiés pour l'éliminer sont fonction de l'aptitude à se déplacer de son propriétaire.

* Pour ceux qui sont suffisamment mobiles, le dépôt dans une benne ou à la déchetterie est un moyen d'autant plus commode que le trajet domicile-lieu de collecte est réduit.

* Pour ceux qui n'ont pas les moyens de se déplacer, le ramassage à domicile constitue la solution idéale, même si la périodicité de la collecte les contraint à stocker temporairement., ainsi que la reprise de l'appareil ancien par le commerçant.

Quel que soit l'état de l'appareil, reste le circuit commercial ou assimilé. Si le recours aux récupérateurs est très limité, celui aux videurs de greniers et de caves inexistant, celui du dépôt-vente peu répandu, la reprise de l'ancien appareil par le commerçant reste un critère qui compte : d'autant plus que l'acheteur peut chercher à obtenir une remise au titre de la reprise.

Ces différents types de circuits d'élimination des appareils en fin de vie ne varient pas significativement selon les sites, les tailles des ménages, le type d'habitat ou les catégories socio-professionnelles des chefs de ménage. Même le degré de sensibilité aux questions d'environnement n'apparaît pas comme un critère vraiment discriminant. Il semble qu'à partir du moment où l'on se refuse à abandonner un objet encombrant sur le trottoir et qu'on ne peut ou qu'on ne veut pas le stocker, les solutions pour s'en débarrasser restent indépendantes des caractéristiques socio-culturelles du ménage. Elles seraient plutôt fonction de la connaissance des dispositifs de collecte existants dans l'environnement immédiat des ménages.

Opinions et aspirations vis-à-vis des dispositifs de collecte des encombrants

I. La connaissance des dispositifs

Il semble que la connaissance des dispositifs de collecte des appareils encombrants soit profondément subjective. La subjectivité des réponses peut jouer de deux manières : soit les enquêtés citent un service qui n'est pas disponible dans leur commune, mais qu'ils estiment valorisant de connaître puisqu'il figure sur la liste proposée par l'enquêteur, soit ils font référence à un service disponible dans une commune voisine et qu'ils estiment cependant assez proche de leur domicile. C'est en particulier le cas dans l'agglomération lyonnaise, où près d'un habitant d'Oullins sur quatre évoque une déchetterie qui n'existe pas dans sa commune.

I.1. Les services de proximité

La liste proposée à l'enquête des moyens disponibles pour se débarrasser d'un appareil encombrant, comportait des services mis à disposition par la commune et des circuits du secteur privé. Parmi les premiers figurent la collecte sur appel téléphonique, le ramassage périodique en porte à porte, la mise à disposition d'une benne en un lieu donné, l'utilisation d'une déchetterie et la décharge municipale. Les seconds comprennent : les associations caritatives, les récupérateurs traditionnels, les videurs de caves et de greniers, les dépôts-vente, les distributeurs de matériel neuf.

Pour mesurer la réelle connaissance par l'enquête des services dont il peut disposer à proximité de son domicile, il convient de garder en mémoire les installations existant dans les différents sites. On constate qu'à l'exception d'Oullins, tous les sites sont équipés d'une déchetterie et que seul l'arrondissement de Lyon bénéficie de dépôts en lieu fixe : il en possède exactement huit. Quant au ramassage à domicile, il s'effectue sur demande dans les deux villes moyennes et en porte à porte à Oullins et dans le canton de Crest nord. Si l'on considère que les habitants d'Oullins peuvent aisément avoir accès à la déchetterie lyonnaise, on s'aperçoit que seule la zone rurale de la Côte saint André ne bénéficie pas d'au moins deux types de services communaux.

Tableau 18. Principaux services proposés par la commune de résidence

	Collecte sur appel téléphonique	Ramassage en porte à porte	Dépôts en lieu fixe (benne)	Déchetterie
Lyon	non	non	oui	oui
Oullins	non	oui	non	non
Chambéry	oui	non	non	oui
Saint Chamond	oui	non	non	oui
Côte saint André	non	non	non	oui
Crest nord	non	oui	non	oui

Crédoc 1996

Le tableau ci-dessous montre que la possibilité d'avoir accès à une déchetterie est dans l'ensemble très bien connue : les scores relativement moins élevés à Lyon et dans le canton de Crest-nord peuvent s'expliquer par le nombre important de dépôts en lieu fixe à Lyon et par l'organisation du ramassage périodique en porte à porte dans la zone rurale.

Tableau 19. Nombre de ménages déclarant disposer de services de ramassage des encombrants à proximité de leur domicile (en %)

	Collecte sur appel	Ramassage en porte à porte	Benne en lieu fixe	Déchetterie	Décharge municipale	Asso.	Récup.	Videurs de caves	Dépôt-vente	Distri.	Autre circuit
Lyon	8	34	66	67	39	61	27	41	59	55	4
Oullins	4	79	47	79	26	60	42	49	63	55	4
Chambéry	6	23	54	95	48	81	52	45	74	65	5
St Chamond	3	18	55	91	36	51	50	45	76	53	1
Côte St André	4	24	75	83	47	45	43	28	66	60	0
Crest nord	6	32	83	65	48	58	51	39	61	51	3

Crédoc 1996

* Les chiffres en caractères gras correspondent aux services disponibles identifiés dans la commune de résidence.

Mais le fait le plus notable est le nombre très faible de ménages qui évoque la collecte à domicile sur appel téléphonique, notamment sur les deux sites où elle est possible, à savoir Chambéry et Saint Chamond. Ces chiffres traduisent sans doute une préférence qu'ont manifesté la majorité

des enquêtés : sauf impossibilité matérielle de se déplacer, ils seraient plutôt enclins à porter eux-mêmes leurs appareils encombrants dans une benne ou à la déchetterie (*voir ci-dessous*).

Cependant, le fait de connaître l'existence d'un service ne signifie pas qu'on y a automatiquement recours.

1.2. Les services utilisés

En effet, l'utilisation des services qui sont déclarés connus par les enquêtés, reste très en deçà des chiffres donnés dans le tableau précédent.

Tableau 20. Nombre de ménages déclarant connaître et avoir utilisé les services de ramassage des encombrants à proximité de leur domicile (en %)

	Collecte sur appel	Ramassage en porte à porte	Benne en lieu fixe	Déchetterie	Décharge municipale	Asso.	Récup.	Videurs de caves	Dépôt vente	Distri.buteurs
Lyon	50	33	52	50	19	51	15	10	30	43
Oullins	50	59	45	61	27	52	24	6	29	44
Chambéry	33	13	48	66	27	55	17	4	17	48
St Chamond	0	28	54	71	44	38	35	4	38	50
Côte St André	25	17	64	39	62	58	42	14	39	75
Crest nord	33	52	72	64	63	43	47	5	40	64

Crédoc 1996

On remarque que les scores concernant le dépôt en lieu fixe et l'utilisation de la déchetterie sont plus élevés que ceux faisant référence au ramassage à domicile, ce qui semble confirmer la propension des enquêtés à se déplacer pour se débarrasser de leurs encombrants. On note également que la mise en décharge reste davantage le fait des habitants des espaces ruraux que celui des citadins, alors même que ces espaces sont équipés d'une déchetterie.

On trouve confirmation de la propension à se déplacer quand on demande aux enquêtés de juger les services utilisés selon leur degré de commodité. A l'exception d'Oullins où le ramassage périodique à domicile est le moyen estimé le plus commode pour se débarrasser d'un

encombrant³, dans tous les autres sites le dépôt en lieu fixe ou la disponibilité d'une déchetterie constituent les premiers choix des enquêtés.

Tableau 21. Services de ramassage des encombrants à proximité du domicile réputés les plus commodes par les ménages en ayant utilisé au moins un (en %)

	Coll sur appel	Ramassage	Benne	Déchetterie	Décharge	Asso.	Récup.	Videurs	Dépôt-vente	Distri.	Autre
Lyon : Dépôt en lieu fixe, déchetterie											
1er choix	9	9	20	14	1	11	1	3	9	15	-
2ème choix	3	11	13	10	5	20	3	-	8	8	1
3ème choix	10	5	9	16	6	13	3	4	4	8	-
Oullins : Ramassage à domicile périodique											
1er choix	4	40	5	24	1	6	1	1	5	10	2
2ème choix	3	14	7	19	2	17	6	1	4	7	1
3ème choix	1	2	7	7	-	13	1	5	3	12	-
Chambéry : Ramassage à domicile sur demande, déchetterie											
1er choix	12	7	4	38	1	17	2	-	3	12	-
2ème choix	2	4	3	17	1	24	5	1	3	7	1
3ème choix	-	1	1	19	3	16	1	1	3	9	4
St Chamond : Ramassage à domicile sur demande, déchetterie											
1er choix	14	6	4	51	3	6	1	-	5	10	-
2ème choix	4	4	12	17	1	11	6	3	5	8	1
3ème choix	3	14	5	5	1	9	4	3	8	5	-
Côte St André : Déchetterie											
1er choix	5	8	23	31	1	6	3	-	5	12	-
2ème choix	1	9	17	17	6	9	4	-	5	6	-
3ème choix	3	5	5	11	3	11	3	3	5	5	-
Crest Nord : Ramassage à domicile, déchetterie											
1er choix	5	9	40	17	4	11	2	-	2	8	-
2ème choix	-	8	14	11	6	7	5	2	1	7	-
3ème choix	3	-	5	11	3	5	7	2	5	2	2

Crédoc 1996

³ Les habitants d'Oullins sont cependant un peu plus nombreux à utiliser une déchetterie, quitte à se déplacer, que de recourir au ramassage périodique à domicile qui nécessite un temps de stockage.

Cette propension à se déplacer vers une benne ou à la déchetterie trouve sa justification, pour la plupart des enquêtés qui s'en sont faits l'expression, dans la rapidité avec laquelle on peut se débarrasser d'un appareil encombrant. Quand l'urgence de procéder à une telle opération s'impose, il suffit de prendre une voiture et d'aller déposer son appareil dans des endroits bien répertoriés. Nul besoin d'appeler quelqu'un et de stocker en attendant sa venue. "On peut le faire tout seul, sans l'aide de personne", "il n'y a qu'à y aller, c'est rapide" et "on peut y aller quand on veut". De plus, "il n'y a pas besoin de stocker", "c'est gratuit". Les enquêtés ayant une sensibilité aux questions d'environnement précisent que "c'est mieux pour l'environnement", "c'est écologique, il y a une benne par type d'ordure" et que "c'est récupéré, donc utile", "cela favorise le recyclage".

Les services de ramassage à domicile sont loin de constituer un deuxième choix, alors même que la commodité du moyen ne peut être niée : il suffit de téléphoner dans le cas de la collecte sur appel ou d'attendre le ramassage en porte à porte. Mais dans les deux cas, cela signifie stocker l'appareil encombrant même si la durée du stockage est limitée et la mise au rebut ne reste pas anonyme. Peut-être y a-t-il dans ce dernier point un aspect non négligeable pour expliquer les préférences exprimées par les enquêtés sur les différents sites.

II. Dispositifs et usagers

I.1. Les dispositifs à développer

Sur l'ensemble des sites, 57% des ménages sont satisfaits de l'organisation des services proposés par leur commune de résidence pour les aider à se débarrasser de leurs appareils encombrants. Ils sont 26% à déplorer les insuffisances de l'organisation existante.

Tableau 22. Opinion sur l'organisation de l'enlèvement des monstres dans le secteur de résidence (% des ménages)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
Très bien organisé	6	21	5	15	9	16	12
Plutôt bien organisé	33	58	40	34	40	52	43
Pas très bien organisé	23	9	16	13	15	14	15
Très mal organisé	11	1	11	14	21	10	11
Ne sait pas	27	11	28	24	15	8	19

Crédoc 1996

Dans chaque site, la proportion de satisfaits l'emporte sur le nombre de ceux qui trouvent que cette organisation laisse plus ou moins à désirer. On note cependant une proportion un peu plus élevée de ménages trouvant la collecte des encombrants très mal organisée dans l'espace rural de la Côte saint André où existe cependant une déchetterie, mais qui ne bénéficie pas du ramassage à domicile.

Cette satisfaction d'ensemble se retrouve dans les opinions sur les systèmes les plus importants à développer. En effet, pour l'ensemble des sites, ces opinions se partagent à peu près équitablement entre les quatre systèmes proposés par l'enquêteur : l'implantation d'une déchetterie, la reprise systématique par les fournisseurs, l'action des associations caritatives et l'enlèvement sur appel des services communaux.

Le système remportant un peu plus de suffrages (29% des personnes interrogées), est l'enlèvement sur appel des services communaux. Cela peut sembler paradoxal si l'on rapproche cette donnée de la préférence manifestée pour se déplacer. Mais l'opinion enregistrée ici n'est pas contradictoire : on peut préférer se déplacer, et être par ailleurs satisfait de disposer facilement de services efficaces au cas où le déplacement devient impossible.

Tableau 23. Opinion sur le système le plus important à développer (% des ménages)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
L'implantation d'une déchetterie	24	19	18	30	29	27	25
La reprise systématique par des fournisseurs	28	21	26	18	26	14	22
L'action des associations caritatives	23	32	31	25	16	20	24
L'enlèvement sur appel des services communaux	25	28	25	27	29	39	29

Crédoc 1996

On note d'autre part que l'action des associations caritatives est plébiscitée par près d'un ménage sur quatre, alors que l'analyse des pratiques pour se débarrasser des encombrants montrait que le recours à de telles associations était très peu usité. Cela signifie peut-être que les modalités proposées par ces associations pour recevoir des encombrants ne sont pas

complètement satisfaisantes et que le développement évoqué concerne davantage ces modalités que la nature de l'action elle-même.

1.2. Les prédispositions des ménages

Pour évaluer les efforts prêts à être consentis par les ménages pour se débarrasser de leurs appareils encombrants, ils ont été interrogés d'une part sur le rayon dans lequel ils acceptent ou accepteraient de se déplacer à partir de leur domicile, d'autre part sur le prix qu'ils accepteraient de payer pour être débarrassés de l'encombrant dès leur appel téléphonique, c'est-à-dire sans prise de rendez-vous et donc sans la nécessité de stocker en attendant la venue du service compétent.

L'analyse des réponses confirme la préférence à se déplacer qui avait été implicitement mentionnée à travers les réponses aux questions précédentes et montre qu'une part non négligeable des enquêtés (29% sur l'ensemble des sites) est prête à rétribuer un service du type "SOS déchet encombrant".

La propension à se déplacer

Sur l'ensemble des sites, 71% des personnes interrogées déclarent préférer se déplacer elles-mêmes pour se débarrasser d'un appareil encombrant, c'est-à-dire pour les porter dans une benne, dans une déchetterie ou encore à la décharge municipale.

Tableau 24. Préférence à se déplacer pour porter les appareils dans une benne ou une déchetterie (% des ménages)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
Oui	65	59	63	72	77	87	71
Non	35	41	37	28	23	13	29

Crédoc 1996

Cependant ces efforts prêts à être consentis doivent être relativisés. Pour 82% des personnes se disant disposées à se déplacer, l'éloignement du domicile ne devrait pas dépasser 200 m. C'est dire que la proximité des bennes et déchetteries est un critère déterminant de leur fréquentation. Il n'y a que dans un espace rural comme la Côte saint André, où l'habitat est plus dispersé, que les déplacements seraient supérieurs à 5 km du domicile.

C'est que l'habitat en maison individuelle semble un peu plus propice à ce type de déplacement que l'habitat en logement collectif : 10% des enquêtés vivant en immeubles se déclarent prêts à porter leur encombrant au delà de 200 m, contre près de 25% des enquêtés vivant en pavillons. De même, la taille du ménage : dans les familles de 4 personnes ou plus, on se déclare plus disponible pour se rendre vers une benne ou une déchetterie situées à plus de 200 m du domicile.

Tableau 25. Distance de déplacement acceptée pour porter les appareils dans une benne ou une déchetterie (% des ménages)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
Moins de 200 m	90	98	92	75	60	84	82
De 200m à 1 km	2	2	2	7	5	8	5
De 1 km à 5 km	5	-	1	15	6	2	5
Plus de 5 km	3	-	5	3	29	6	8

Crédoc 1996

Le seuil de 200 m, cité spontanément, semble indépendant des autres caractéristiques de la population interrogée. Qu'il s'agisse des catégories socio-professionnelles ou des classes d'âge, on ne dénote pas de sensibles différences dans la prédisposition affichée à se déplacer pour se débarrasser d'un appareil encombrant.

La prédisposition à rétribuer un service

Près de 30% des personnes interrogées se déclarent prêtes à rétribuer un service qui procéderait à l'enlèvement d'un appareil encombrant à domicile dès l'appel téléphonique. Dans certaines communes, Chambéry et Saint Chamond, un service analogue existe. Mais l'enlèvement n'est pas immédiat : il nécessite une prise de rendez-vous et l'appareil doit être stocké en attendant l'échéance. Le service dont la rétribution est évoquée évite de tels inconvénients : le délai entre l'appel téléphonique et l'arrivée des "déménageurs" est réduit au strict minimum et en tout cas ne dépasse pas quelques heures.

La proportion des ménages disposés à payer un tel service n'est pas négligeable. Rappelons cependant qu'il s'agit de déclarations et qu'il existe toujours un fossé entre une déclaration à un

enquêteur et la réalité des actes dans la pratique, comme on a pu le montrer par ailleurs à propos du tri sélectif des ordures ménagères.

Tableau 26. Prédiposition à payer pour un service de ramassage des encombrants à domicile et dès l'appel (% des ménages)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
Oui	38	24	40	29	20	24	29
Non	63	76	60	71	80	76	71

Crédoc 1996

On aurait pu s'attendre à ce que les ménages se déclarant les plus disposés à rétribuer le service soient ceux bénéficiant d'un revenu dépassant un certain seuil, c'est-à-dire les ménages où le chef de famille est cadre ou exerce une profession intellectuel supérieur, ce que suggère le pourcentage enregistré à Lyon et à Chambéry. On retrouve certes ce type de ménage dans ceux qui ne sont pas opposés à une rétribution, mais on trouve en aussi grand nombre des ménages où le chef de famille est ouvrier et davantage encore de ménages de retraités (qui sont des retraités "aisés").

D'autre part, ce sont les ménages composés d'une ou deux personnes qui sont davantage présents dans cette population. Ce qui semble vouloir dire que dans un ménage, se débarrasser d'un appareil encombrant nécessite une certaine disponibilité dans l'emploi du temps et dans l'aptitude physique. Faute de pouvoir faire soi-même l'opération ou de la confier à un autre membre de la famille, et face à l'urgence réelle ou ressentie de se défaire d'un appareil, on préfère rétribuer un service dont le recours est facile et efficace.

Tableau 27. Niveau de prix que les ménages sont prêts à payer pour un service de ramassage des encombrants à domicile et dès l'appel (en %)

	Lyon	Oullins	Chambéry	St Chamond	Côte St André	Crest-nord	ENSEMBLE
Moins de 50 F	7	5	4	-	20	25	9
De 50 à 100 F	23	25	25	53	34	15	28
De 100 à 200 F	47	45	57	42	33	55	48
De 200 à 500 F	23	25	14	5	13	5	15

Crédoc 1996

Mais de quel ordre de prix les ménages sont-ils prêts à s'acquitter pour bénéficier d'un tel service ? La fourchette proposée aux personnes interrogées variait entre moins de 50 F et 500 F.

Près d'une personne sur deux disposées à rétribuer le service consentirait à payer de 100 à 200 F. Les catégories socio-professionnelles qui se situent le plus souvent dans cette tranche sont bien sûr les cadres et professions intellectuelles supérieures, mais juste devant les ouvriers qui font jeu égal avec les retraités. Ces derniers se situent cependant davantage dans la tranche de prix inférieure, c'est-à-dire entre 50 et 100 F. Parmi les 15 % de ménages qui consentiraient à aller jusqu'à 500 F, nous retrouvons sensiblement les mêmes catégories socio-professionnelles à l'exception des retraités.

Conclusion

Les facteurs explicatifs des comportements

Au terme de cette enquête, on constate que les habitants des sites rhône-alpins enquêtés ont un comportement relativement homogène vis-à-vis de leurs appareils électriques et électroniques arrivant en fin de vie. On ne constate en effet pas de différences sensibles selon que l'on considère le type d'habitat, la taille du ménage, la catégorie socio-professionnelle du chef de ménage ou son âge. Les différences constatées en ce qui concerne le taux d'équipement des ménages disparaissent presque au moment de se débarrasser des appareils acquis et devenus encombrants.

Ces appareils ont principalement été acquis à l'état neuf pour équiper la résidence principale, mais aussi pour équiper la résidence secondaire quand il y en a une. Le matériel de la résidence principale est donc peu réutilisé dans la résidence secondaire, en raison de cette préférence pour le matériel neuf.

Mais quand vient l'heure de renouveler l'équipement, soit en raison d'un changement dans la composition du ménage, soit à cause de son obsolescence réelle ou psychologique, se manifeste une réticence à jeter purement et simplement ce qui est encore en fonctionnement. C'est pourquoi si on ne le fait pas reprendre par un commerçant à l'occasion de l'achat d'un matériel neuf, on préfère de loin en faire don à autrui : mais ce don présente certaines caractéristiques.

Ainsi on préfère donner un appareil dans un cercle où l'on est et, pour ce faire, le meilleur moyen est de le donner à une personne de son entourage ou de ses connaissances qui en a besoin. Ce comportement contribue sans doute au succès mitigé obtenu, à cet égard, par le circuit des associations caritatives : on perd la trace des appareils donnés à ces associations.

Quand l'appareil est hors d'usage, on n'hésite pas à l'éliminer, mais cette élimination se fera par des moyens différents selon les possibilités de déplacement de son propriétaire.

La méthode privilégiée des ménages rhône-alpins interrogés par le CREDOC, combine deux éléments : il s'agit de se débarrasser de l'appareil devenu encombrant le plus rapidement possible. C'est pourquoi, le dépôt en lieu fixe ou dans une déchetterie constitue le moyen le plus plébiscité. Face à l'urgence, on prend son appareil et on va le déposer dans un lieu adéquat, sans être tributaire de personne, et en préservant l'environnement. La nécessité du stockage est évitée.

On trouve sans doute là l'explication de la préférence des enquêtés à se déplacer eux-mêmes pour se débarrasser de leurs encombrants.

Encore faut-il que les lieux de dépôts ne soient pas extrêmement éloignés du domicile. C'est une condition fondamentale pour mobiliser même les meilleures volontés. Le rayon de déplacement entre le domicile et le dépôt en lieu fixe ne doit pas dépasser quelques centaines de mètres, surtout en milieu urbain ou semi-urbain.

Pour ceux qui ne peuvent se déplacer, faute de moyens adéquats pour transporter leur matériel encombrant ou pour des raisons d'ordre physique, le ramassage à domicile par les services communaux constitue la solution qui est évidemment la plus appréciée. C'est pourquoi, c'est un système dont le développement est réclamé avec une certaine insistance. Près d'un ménage sur trois se déclare même prêt à rétribuer un service de type SOS qui proposerait une intervention très rapide.

Dans l'ensemble, la sensibilité aux questions d'environnement n'est pas un critère vraiment discriminant pour expliquer les comportements des enquêtés à l'égard des appareils électriques et électroniques arrivant en fin de vie. Les personnes avouant leur faible sensibilité à de telles questions n'affichent pas des comportements atypiques : elles vont tout autant déposer leurs encombrants dans les bennes et les déchetteries. Les abandons sur les trottoirs sont autant le fait de personnes se disant attentives au respect de l'environnement et du cadre de vie, mais qui sont dans l'urgence de sortir de l'encombrement.

C'est dire que ce sont des considérations pratiques, à partir de la disponibilité des individus et de l'urgence ressentie pour mener l'opération, qui prennent le pas sur tout autre aspect dans la détermination des circuits à utiliser pour éliminer les appareils électriques et électroniques arrivés en fin de vie. Considérations qui doivent être prises en compte dans toute stratégie visant à améliorer la collecte des encombrants.

Annexes

- Annexe 1. Caractéristiques des sites définis pour l'enquête
- Annexe 2 Questionnaire

Annexe 1

Caractéristiques des sites définis pour l'enquête

Pour mener l'enquête auprès des ménages, six sites ont été retenus de manière à ce que l'échantillon recouvre les principaux types d'espaces de la région Rhône-Alpes, ainsi que les différents types d'habitat. Ces sites se regroupent deux par deux : l'espace de l'agglomération lyonnaise, comprend un arrondissement de Lyon et une zone de sa périphérie, l'espace des villes moyennes inclut une ville de Savoie et une ville de la Loire, l'espace des zones rurales se compose d'une commune de l'Isère et d'un canton de la Drôme.

Pour chacun des sites, nous donnons ci-dessous les caractéristiques des catégories socio-professionnelles, des classes d'âge du chef de ménage et du type d'habitat dans lequel vit le ménage.

1. Agglomération lyonnaise

Le **7ème arrondissement de LYON** abrite une population qui recouvre l'ensemble des catégories socio-professionnelles, à l'exception bien entendu des agriculteurs. L'échantillon interrogé est représentatif de la répartition des CSP dans le département du Rhône, la part des étudiants y étant cependant un peu plus importante. En ce qui concerne le type d'habitat, il va de soi qu'il s'agit presque exclusivement d'un habitat collectif (95%), puisqu'il se situe en centre ville.

Ce site possède plusieurs dépôts en lieu fixe pour la collecte des déchets encombrants, ainsi que deux déchetteries accessibles aux particuliers situées dans le quartier de La Guillotière et dans celui de Tony Garnier-Gerland.

OULLINS, zone périphérique de l'agglomération lyonnaise, recouvre aussi l'ensemble des catégories socio-professionnelles, à l'exception des agriculteurs. L'échantillon interrogé est encore plus représentatif de la répartition des CSP dans le département du Rhône, la part des étudiants étant réduite. Dans cet espace, le type d'habitat est mixte : s'il reste majoritairement collectif (76%), il n'en comporte pas moins une importante zone pavillonnaire (22%).

En ce qui concerne la collecte des encombrants, ce site bénéficie exclusivement d'un ramassage à domicile périodique. La collecte a lieu tous les deux mois environ.

AGGLOMERATION LYONNAISE

Tableau 28. CSP du chef de ménage (en %)

Catégorie socio-professionnelle	Rhône INSEE	Echantillon Lyon	Echantillon Oullins
Agriculteurs	4	0	0
Artisans, commerçants	6	5	5
Cadres et prof. lib.	14	13	16
Prof. intermédiaires	16	20	17
Employés	10	10	14
Ouvriers	22	15	22
Retraités	23	19	23
Chômeurs n'ayant jamais travaillé	0	1	0
Etudiants	2	15	2
Autres inactifs	4	2	1
TOTAL	100	100	100

Tableau 29. Age du chef de ménage (en %)

Classes d'âge	Rhône INSEE	Echantillon Lyon	Echantillon Oullins
18-24 ans	17	21	10
25-34 ans	21	25	24
35-44 ans	19	20	22
45-54 ans	15	16	17
55-64 ans	13	4	14
65 ans et plus	16	15	13
TOTAL	100	100	100

Tableau 30.

Type d'habitat du ménage (en %)

	Lyon	Oullins
HLM	24	9
Collectif	71	67
Individuel	1	22
Autre	4	2
TOTAL	100	100

2. Villes moyennes

L'échantillon interrogé à CHAMBERY (Savoie) est bien représentatif de la population vivant en Savoie, de même que celui interrogé à SAINT-CHAMOND (Loire) est représentatif des habitants de la Loire, tant en ce qui concerne les catégories socio-professionnelles que les classes d'âge.

Chambery possède un habitat majoritairement collectif (79%), mais également un espace pavillonnaire (16%). Il en va de même de Saint Chamond où l'habitat est à 58% collectif, mais où la zone pavillonnaire est beaucoup plus importante (42%).

Tableau 31. CSP du chef de ménage (en %)

Catégorie socio-professionnelle	Savoie INSEE	Echantillon Chambéry	Loire INSEE	Echantillon St Chamond
Agriculteurs	4	0	2	0
Artisans, commerçants	4	7	6	6
Cadres et prof. lib.	10	12	6	9
Prof. intermédiaires	18	16	12	16
Employés	10	10	7	9
Ouvriers	22	17	30	31
Retraités	25	26	31	23
Chômeurs n'ayant jamais travaillé	0	1	0	1
Etudiants	3	9	0	1
Autres inactifs	4	2	4	4
TOTAL	100	100	100	100

Tableau 32. Age du chef de ménage (en %)

Classes d'âge	Savoie INSEE	Echantillon Chambéry	Loire INSEE	Echantillon St Chamond
18-24 ans	17	17	14	9
25-34 ans	20	23	17	23
35-44 ans	21	17	20	24
45-54 ans	12	12	15	16
55-64 ans	13	12	15	14
65 ans et plus	17	19	20	15
TOTAL	100	100	100	100

Tableau 33. Type d'habitat du ménage (en %)

	Chambéry	St Chamond
HLM	24	34
Collectif	55	24
Individuel	16	42
Autre	5	1
TOTAL	100	100

En ce qui concerne la collecte des encombrants, l'unité urbaine de Chambéry bénéficie d'un ramassage à domicile sur demande, ainsi que de cinq déchetteries. Le ramassage à domicile sur demande est aussi général dans l'unité urbaine de Saint Chamond, où on y trouve deux déchetteries.

3. Zones rurales

Les ménages interrogés du CANTON CREST-NORD et de LA COTE SAINT-ANDRE sont bien représentatifs des populations de l'Isère et de la Drôme.

Dans ces deux zones, l'habitat est presque exclusivement de type individuel (94 et 95%). En ce qui concerne la collecte des encombrants, le canton de Crest-nord bénéficie d'une ramassage à domicile et abrite une déchetterie, tandis que la Côte saint André ne possède qu'une déchetterie.

Tableau 34. CSP du chef de ménage (en %)

Catégorie socio-professionnelle	Isère INSEE	Echantillon Côte St André	Drôme INSEE	Echantillon Crest-nord
Agriculteurs	7	9	14	15
Artisans, commerçants	9	7	9	4
Cadres et prof. lib.	8	11	6	9
Prof. intermédiaires	15	11	11	13
Employés	5	5	5	6
Ouvriers	26	27	21	18
Retraités	26	26	31	32
Chômeurs n'ayant jamais travaillé	0	1	0	0
Etudiants	0	0	0	0
Autres inactifs	4	3	3	3
TOTAL	100	100	100	100

Tableau 35. Age du chef de ménage (en %)

Classes d'âge	Isère INSEE	Echantillon Côte St André	Drôme INSEE	Echantillon Crest-nord
18-24 ans	12	5	11	5
25-34 ans	19	17	19	19
35-44 ans	23	31	20	22
45-54 ans	14	15	14	17
55-64 ans	14	11	15	15
65 ans et plus	17	21	21	22
TOTAL	100	100	100	100

Tableau 36. Type d'habitat du ménage (en %)

	Côte St André	Crest nord
HLM	2	0
Collectif	4	5
Individuel	94	95
Autre	0	0
TOTAL	100	100

Annexe 2

**Produits électriques et électroniques
en fin de vie en région Rhône-Alpes**

Enquête sur les comportements des consommateurs

Questionnaire

Septembre 1996

Produits électriques et électroniques en fin de vie en région Rhône-Alpes

Enquête sur les comportements des consommateurs

Questionnaire

L'enquête à laquelle nous vous demandons de participer vise à mieux connaître les problèmes que vous rencontrez quand les matériels électriques et électroniques de votre ménage arrivent en fin de vie. Nous souhaitons recueillir votre opinion sur les systèmes qui vous sont proposés pour vous en débarrasser. J'appartiens au CREDOC, Centre de recherche, qui réalise des études sur les conditions de vie, les attentes et les aspirations des Français. Les réponses que vous ferez resteront bien entendu strictement confidentielles. Aucune exploitation nominative ne sera réalisée à partir de cet entretien.

Important : Prévoir de dire, pour les suspicieux, qu'il ne s'agit pas d'une enquête commerciale mais d'une étude pour la Région sur les problèmes de gestion des déchets.

Nous allons passer en revue les équipements de votre ménage : ceux de votre résidence principale et, si vous en possédez d'autres (notamment résidence secondaire), ceux de vos autres résidences.

1. L'EQUIPEMENT DE LA RÉSIDENCE PRINCIPALE

Quels appareils électro-ménagers possédez-vous dans votre foyer principal ?
(Pour chaque appareil, indiquer si possible l'année de l'achat)

	Oui	Non	Année d'acquisition	neuf / occas.	Prévision de renouvellement
Réfrigérateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Congélateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Lave-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Sèche-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Lave-vaisselle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Cuisinière ou plaques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Four autonome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Micro-ondes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Hotte aspirante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Aspirateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Chaîne HI-FI (taille standard)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Micro-ordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
Autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O

Dans votre résidence principale, a-t-il des appareils que vous possédez actuellement en double, qu'il soit en état de marche ou hors d'usage?

Oui Non

Si oui : Lesquels ? NB. le "second appareil" sera soit le plus ancien, soit celui qui est utilisé de manière secondaire

(Indiquer si possible l'année de l'achat du second appareil)

	Oui	Non	Année d'acquisition	neuf / occas.	En état de marche ou hors d'usage
Réfrigérateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Congélateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Lave-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Sèche-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Lave-vaisselle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Cuisinière ou plaques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Four autonome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Micro-ondes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Hotte aspirante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Aspirateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Chaîne HI-FI (taille standard)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Micro-ordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
Autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>N /O	S / HS

Pour chaque appareil cité:

1 - Que faites-vous de ce second appareil ?

Il est stocké et non utilisé.....

Pourquoi ?

En attendant de vous en débarrasser.....

Parce que vous ne savez pas comment vous en débarrasser

Parce que vous comptez le réparer ou le faire réparer

Parce que vous avez de la place et que cela pourra peut-être servir

Autre cas

Il est utilisé par d'autres personnes habitant le même foyer.....

Il sert éventuellement de dépannage.....

Il se trouve dans une autre résidence vous appartenant

Vous le prêtez.....

Autre cas

Pour chaque appareil cité:

2 - Qu'est ce qui vous inciterait à vous en débarrasser ?

.....

.....

Dans quel endroit stockez-vous les matériels non utilisés ? (réponses multiples)

- Cave
- Grenier
- Garage
- Remise
- Pièce du logement
- Autre résidence (notamment secondaire)
- Autre lieu

2. L'EQUIPEMENT DES AUTRES RESIDENCES (le cas échéant)

Possédez-vous une résidence secondaire ou un autre logement, **que vous avez équipés vous-même** en matériels domestiques ?

Oui Non

Si autre résidence,

Quels sont les appareils que vous avez acquis spécifiquement pour ce logement et ceux que vous utilisiez auparavant dans votre résidence principale ?

	Oui	Non	Acquis pour cette résidence / Issu d'une autre résidence
Réfrigérateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Congélateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Lave-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Sèche-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Lave-vaisselle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Cuisinière ou plaques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Four autonome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilise
Micro-ondes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Hotte aspirante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Aspirateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Chaîne HI-FI (taille standard)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Micro-ordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé
Autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acquis / Réutilisé

3. CONNAISSANCE DES SERVICES DISPONIBLES DANS LA COMMUNE DE RESIDENCE (principale)

Parmi les types de services qui permettent de vous débarrasser des appareils électroménagers en fin de vie, quels sont ceux qui existent près de chez vous ? Les avez-vous déjà utilisés ?

	Connu		Utilisé	
	Oui	Non	Oui	Non
1. Collecte sur appel téléphonique.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ramassage périodique des déchets encombrants en porte à porte.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Mise à disposition d'une benne en un lieu donné.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Disponibilité d'une déchetterie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Décharge municipale.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Des associations (en faveur des déshérités, d'insertion,...).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Des récupérateurs traditionnels (ferrailleurs).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Videurs de caves et de greniers.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Dépôt-vente.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Des distributeurs de matériel neuf.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Autre circuit (<i>Précisez</i>).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parmi les services connus, lesquels vous paraissent les plus commodes ?
(réponses multiples)

1. Collecte sur appel téléphonique.....	<input type="checkbox"/>
2. Ramassage périodique des déchets encombrants en porte à porte.....	<input type="checkbox"/>
3. Mise à disposition d'une benne en un lieu donné.....	<input type="checkbox"/>
4. Disponibilité d'une déchetterie.....	<input type="checkbox"/>
5. Décharge municipale.....	<input type="checkbox"/>
6. Associations (en faveur des déshérités, d'insertion,...).....	<input type="checkbox"/>
7. Récupérateurs traditionnels (ferrailleurs).....	<input type="checkbox"/>
8. Videurs de caves et de greniers.....	<input type="checkbox"/>
9. Dépôt-vente.....	<input type="checkbox"/>
10. Des distributeurs de matériel neuf.....	<input type="checkbox"/>
11. Autre circuit (<i>Précisez</i>).....	<input type="checkbox"/>

Pourquoi ?

1)

2)

3)

Souhaiteriez-vous l'introduction d'autres systèmes d'enlèvement des appareils encombrants ?

Oui Non

Si oui, quels systèmes ?

- 1).....
 2).....
 3).....

4. PRATIQUES DU MENAGE VIS A VIS DE L'ENLEVEMENT DES "MONSTRES"

Nous souhaiterions savoir comment vous vous êtes débarrassé de vos appareils encombrants, les dernières fois que ce problème s'est posé à vous.

Parmi les appareils suivants, quels sont ceux dont vous avez eu à vous débarrasser (hors d'usage ou remplacement) ces dernières années ? (Enquêteur : depuis 1993)

	Oui	Non
Réfrigérateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Congélateur.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lave-linge.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sèche-linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lave-vaisselle.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuisinière ou plaques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Four autonome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Micro-ondes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hotte aspirante.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspirateur.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaîne HI-FI (taille standard).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Micro-ordinateur.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour chacun d'eux :

1 - Qu'est-ce qui vous a amené à vous en débarrasser ?

- Il est tombé en panne.....
- Il ne répondait plus aux besoins du ménage.....
- Il était devenu trop vieux et démodé.....
- Il faisait double emploi dans le ménage.....

2 - L'avez-vous réutilisé ailleurs ou l'avez vous éliminé ?

- Éliminé.....
- Réutilisé ailleurs
- Stocké un certain temps.....

2.1- *Si stocké* : pendant combien de temps ? Nbre de mois.....

2.2- *Si réutilisé* : où ?

- Dans votre logement principal.....
- Autre résidence vous appartenant (notamment secondaire).....
- Prêt ou dépôt chez quelqu'un de votre connaissance.....
- Autre lieu

2.3- *Si éliminé* : par quel moyen ?

- Je l'ai fait reprendre par le commerçant
- Je l'ai fait enlever avec les ordures ménagères
- Je l'ai déposé sur le trottoir ou mis dans une décharge
- J'ai sollicité les services de la commune (collecte à domicile).....
- Je l'ai déposé dans une benne ou une déchetterie.....
- J'en ai fait don à des personnes de mes relations
- J'en ai fait don à une association caritative
- J'ai fait appel à des récupérateurs.....
- J'ai fait appel à des videurs de greniers et de caves.....
- Je l'ai mis en dépôt-vente pour le revendre

Quel a été, pour vous, le critère déterminant pour choisir une solution plutôt qu'une autre ?

.....

.....

.....

Avez-vous été conseillé ?

Oui Non

Si oui : Par qui ?

Les services de ma commune
 Le circuit commercial
 Le circuit caritatif
 Autre (*Précisez*)

Au moment de l'achat d'un appareil, la reprise de l'appareil ancien par le commerçant est-elle, pour vous, un critère qui compte ?

Beaucoup
 Un peu
 Pas vraiment

Lors du prochain remplacement d'un appareil électro-ménager encombrant, procéderez-vous de la même manière que précédemment ?

Oui Non

Si non : Pourquoi ?

.....

Quel système essaieriez-vous ?

.....

Seriez-vous prêt à payer pour un service qui vous proposerait de vous débarrasser, à domicile et dès votre appel, de tout appareil encombrant ?

Oui Non

Si oui : quel ordre de prix ?

..... francs

Préférez-vous vous déplacer vous-même pour porter vos vieux appareils dans un dépôt ou une déchatterie ?

Oui Non

Si oui :

A quelle distance maximum de votre domicile ? Km

Diriez-vous que dans votre secteur de résidence, l'enlèvement des "monstres" est :

- Très bien organisé.....
- Plutôt bien
- Pas très bien.....
- Très mal
- Ne sait pas.....

Connaissez-vous des communes en Rhône-Alpes où ce service est mieux organisé ?

Oui Non

Si oui : quelles communes ?

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Quel est le système qui vous paraîtrait le plus important à développer ?

- L'implantation de déchetteries
- La reprise systématique par les fournisseurs.....
- L'action des associations caritatives.....
- L'enlèvement sur appel des services communaux.....

SIGNALETIQUE

- CSP du chef de ménage
- Age du chef de ménage
- Taille du logement
- Possession d'un garage, remise, grenier ou cave
- Nombre total de personnes dans le foyer,
- dont nombre d'enfants
- Nombre de voitures dans le ménage

Type d'habitat

- Immeuble
- HLM
- Pavillon
- Autre

Hors questions

Taille de la commune

N° du département

Type d'environnement résidentiel

Centre ville Quartier périphérique Banlieue..... Lotissement..... Village, bourg..... Habitat isolé.....

