



## FICHE OUTIL LE TRAITEMENT DES ENCOMBRANTS EN HABITAT COLLECTIF

*Une problématique persistante relevant de la Gestion  
Urbaine et Sociale de Proximité*

### 1- CONSTAT ET ANALYSE DU CONTEXTE GENERAL

#### ⇒ **Une problématique mal cernée**

- Des volumes (production/flux à traiter, stocks à évacuer) non quantifiés et très disparates selon les sites, noyés dans les chiffres globaux des matières traitées en points d'apports (déchetteries ou directement les centres de tris pour les prestataires effectuant le ramassage)
- Une estimation de l'augmentation des volumes à traiter importante, estimée à +10%/an ces dernières années (augmentation de l'équipement des ménages, pratiques de consommation favorisant un remplacement plus fréquent des équipements),
- Stabilisation voire légère diminution toutefois de la quantité des ordures ménagères (dont encombrants) depuis 2004 : 360kg/an/hab, 82kg d'encombrants (22%), dont 66kg en déchetterie, 16kg en porte à porte ou apport volontaire de proximité<sup>1</sup>,
- Un faible taux de recyclage (estimation d'à peine 20% des achats d'équipement électroménager annuels (DEEE), 2-3kg sur 15kg achetés par habitant/an)
- Des impératifs de recyclage qui imposent le tri des encombrants (mais des systèmes de collecte qui ne favorisent pas ce tri),
- Les coûts de traitement des ordures ménagères en très forte augmentation (+280% de TEOM en 20 ans), qui impose d'être efficace et de maîtriser toute nouvelle dépense,

#### ⇒ **Des problèmes étroitement liés à la situation et aux comportements des habitants usagers**

- Dépendance de certaines populations isolées ou démunies (personnes seules handicapées, âgées, à mobilité réduite, ne possédant pas de véhicule)
- Incivisme, laisser-aller, méconnaissance de l'organisation du service de traitement,

#### ⇒ **Un service relevant de la collectivité ne répondant souvent que partiellement aux besoins**

- Obligation pour la commune (ou EPCI) de mettre à disposition des moyens de collecte des déchets encombrants (décret 77-151 du 7/02/1977)

---

<sup>1</sup> Données ADEME

- Service d'enlèvement ne s'adressant de fait très souvent qu'aux particuliers habitant en habitat individuel (tendance de surcroît à la suppression des tournées de ramassage périodiques au profit d'une organisation personnalisée sur rendez-vous)
  - Demande au bailleur d'effectuer un regroupement préalable des encombrants par résidence avant enlèvement par la collectivité
- ⇒ **Une réglementation beaucoup moins précise que pour les autres déchets** (art 85 des règlements sanitaires départementaux : « L'abandon sur la voie publique ou en tout autre lieu des déchets encombrants est interdit », « Dans les immeubles collectifs, si la disposition des lieux le permet, un local de stockage des déchets encombrants en vue de leur enlèvement doit être aménagé », « La présentation sur la voie publique des déchets encombrants...doit s'effectuer conformément aux indications fournies par l'autorité municipale. »)
- ⇒ **Des services méconnus, insuffisamment valorisés, parfois peu adaptés et peu utilisés par les usagers**
- Apports en déchetteries faibles (méconnaissance de l'existence et du fonctionnement de ces équipements, éloignement/manque d'implantation de proximité),
  - Reprise ou traitement obligatoire des matériels usagers (déchets d'équipements électriques et électroniques DEEE) par les distributeurs lors d'achat de matériel neuf (décret 2005-289 du 20/07/2005)
  - Recours aux structures d'insertion pour la récupération et le réemploi (régies de quartiers, Emmaüs, Envie, Le Relais...)
- ⇒ **Des dispositifs d'information et de sensibilisation orientés vers la collecte sélective mais qui abordent très peu les encombrants** (se limitent la plupart du temps d'une part à informer des dates de ramassage, des modalités de prise de RDV mais qui n'intéressent en général que l'habitat individuel, et d'autre part les adresses des déchetteries).

## 2- LA POSITION ET LE FONCTIONNEMENT DES PARTENAIRES

**Un flux de déchets traité depuis longtemps de manière marginale par les partenaires** qui hésitent à organiser et afficher un service trop « pratique et accessible à domicile » qui entraînerait une inflation des coûts de traitement et contredirait les comportements éco citoyens recherchés (évolution des pratiques de consommation, tri et apport volontaire en déchetterie, appel aux filières de réemploi solidarités entre voisins...)

### ⇒ Les collectivités locales

#### Les collectivités locales (communes, EPCI)

- Proposent souvent un service d'enlèvement à domicile (en fonction de tournées organisées selon un planning porté à la connaissance des usagers qui doivent déposer les encombrants devant chez eux le jour J, gratuit jusqu'à un certain volume ou poids ; ou sur rendez-vous, solution se développant actuellement pour éviter les dépôts sauvages). Ce service d'enlèvement à domicile, même si cela n'est pas annoncé officiellement par la collectivité, est de fait majoritairement réservé à l'habitat individuel, la collectivité demandant au bailleur ou au syndic d'organiser la pré collecte par regroupements des encombrants d'une même résidence en un nombre de points limités, afin de rentabiliser les rotations des camions (limitation des moyens en matériel et humains affectés et donc des coûts),

- Mettent ponctuellement à disposition des bennes. Ce service tend à être supprimé par certaines villes car mal utilisé et ne permettant pas le tri (utilisé pour tous types de déchets y/c déchets organiques, matières dangereuses, polluantes, problèmes d'hygiène).
- Aménagent des points d'apports volontaires sous forme de déchetteries, dont le nombre et la taille sont très variables selon les collectivités (certaines poussent assez loin le service en multipliant les implantations sous forme de déchetteries de proximité ou de déchetteries mobiles : plusieurs containers installés dans un même lieu pendant un temps limité (week-end) permettant un pré tri sur place avant transfert à la déchetterie ou centre de tri)

### ⇒ Les bailleurs sociaux

- Organisent le traitement des encombrants quand le service direct mis en place par la collectivité est défaillant, ou inadapté aux comportements ou à la situation des usagers (gestion défaillante des flux qui se traduit par les dépôts sauvages),
- Estiment le problème chronique, ont très souvent du mal à le résoudre, et le considèrent comme un point récurrent nuisant à la qualité du service rendu,
- Ne peuvent laisser la situation en l'état en raison de problèmes d'hygiène et de sécurité qui peuvent engager leur responsabilité, et des problèmes d'image qui dévalorisent leur patrimoine et influent négativement sur les comportements des habitants (cercle vicieux de dégradation et de paupérisation du patrimoine),
- Ont des marges de manœuvre financièrement limitées voire inexistantes, service coûteux dont la récupération sur les locataires pose question (récupération sur les charges discutable, capacité financière des ménages insuffisante particulièrement sur les sites où se posent avec le plus d'acuité le problème),
- Considèrent la situation inéquitable pour les locataires qui doivent payer deux fois (TEOM + prestation assurée par le bailleur).

Pas de solution « miracle » transposable sur tous les sites.

**Schématiquement cependant se dégagent deux modes principaux d'intervention** (le troisième consistant à ne rien faire, bien que relativement étendu, étant écarté pour les raisons ci-dessus évoquées)

### Les bailleurs sociaux

**Premier mode d'intervention** basé sur l'apport volontaire des habitants dans un point (ou plusieurs points) de regroupement ouvert aménagé (ou mise à disposition périodique de bennes), système avantageux en terme de coût, investissement limité, le personnel de l'organisme (ou le prestataire de nettoyage) se chargeant de contenir les objets apportés dans le réceptacle aménagé, de nettoyer les abords et l'équipement, et d'organiser l'enlèvement périodique par la collectivité (ou le prestataire). Ce système fonctionne bien dans un certain nombre de cas, à condition que les habitants soient bien informés et sensibilisés dans la durée, qu'un contrôle attentif et réactif soit assuré par l'organisme (ne pas laisser traîner d'objets, chasse aux comportements inciviques, dissuasion par une forte présence sur le terrain, communication sur les conduites à tenir et formalisation (règlement intérieur) des devoirs des locataires), et qu'un certain niveau de qualité d'entretien soit globalement assuré sur la résidence.

Malheureusement on constate souvent des dysfonctionnements liés :

- Aux mauvais usages (les réceptacles sont utilisés pour déverser n'importe quoi, produits toxiques, polluants, pneus, batteries, huiles de vidange...y compris déchets ménagers organiques notamment quand les containers sont saturés ou plus éloignés)
- Aux comportements inciviques (non respect des espaces collectifs, abandon des encombrants n'importe où, y/c sur paliers voire jets par la fenêtre)
- Aux difficultés de coordination avec la collectivité locale pour l'enlèvement périodique : selon les quantités tout le tas n'est pas évacué et reste d'une semaine sur l'autre, les passages ne sont pas systématiques, conditionnés par la disponibilité des équipes et des véhicules (une variante consistant à faire assurer le service par un prestataire -mais service payant- et de négocier avec la collectivité la gratuité du dépôt en déchetterie, centre de tri ou décharge).

Ceci conduit certains bailleurs à préférer une deuxième solution qu'ils maîtrisent mieux mais sensiblement plus coûteuse (coût d'investissement et de fonctionnement).

### Les bailleurs sociaux

**Deuxième mode d'intervention :** Le local de stockage fermé et non accessible aux usagers.

Dans ce cas le locataire contacte le gardien pour venir déposer ses encombrants, ce dernier les vérifiant et les entreposant lui-même (la question du stockage des produits toxiques/dangereux à accepter ou pas est posée, particulièrement quand le local est situé dans l'immeuble d'habitation).

Le personnel du bailleur sort ensuite les objets lors du passage du camion de la collectivité (les objets éventuellement non emportés sont stockés dans le local jusqu'au prochain passage). Ce système garantit une bonne maîtrise du local de stockage mais ne met pas à l'abri des dépôts sauvages (locataire ne se donnant pas la peine de contacter le gardien pour apporter lui-même ses objets).

- Une variante est parfois mise en œuvre consistant à assurer directement (par le personnel de l'organisme ou un prestataire, dans le cadre du marché de nettoyage, ou démarche d'insertion par une régie de quartier) le ramassage à l'endroit au sont abandonnés les encombrants (espaces extérieurs, pied d'immeuble, entrées voire paliers d'étages), puis le stockage dans le local, et enfin la sortie aux dates convenues avec la collectivité, voire l'acheminement jusqu'au site de traitement. Ce type d'organisation, sensiblement plus coûteux, peu pédagogique car n'incitant pas à des comportements éco citoyens, et injuste car appliquée à l'ensemble de la population en réaction à des agissement d'un nombre limité d'individus, est peu valorisé par les bailleurs dans la mesure où ils souhaitent limiter les flux à traiter et pouvoir répercuter les coûts dans les charges (prestation marginale noyée dans les « gros » marchés de nettoyage, bien que sur certains sites difficiles cela puisse représenter 15% du temps global affecté au nettoyage<sup>2</sup>).

*Une telle solution peut-être envisagée provisoirement dans le cadre d'une reprise en main de la gestion d'un site. Elle montre toutefois ses limites dans la durée lorsque qu'elle n'est pas intégrée dans une stratégie globale d'amélioration du service rendu et de revalorisation du cadre de vie. Elle peut même au contraire avoir des effets contraires en déresponsabilisant et en assistant les habitants usagers.*

<sup>2</sup> Marché de nettoyage d'un OPH du sud de la France

## ⇒ Les usagers

- Des niveaux de consommation (donc de production d'encombrants) qui ont largement progressé ces dernières années mais qui ont tendance à se tasser depuis 2004, des pratiques éco citoyennes peu développées (respect des espaces extérieurs, utilisation d'équipements durables, dons et recours à des équipements réutilisables)
- L'attitude des usagers est prépondérante (cf points évoqués plus haut). Des solutions mises en œuvre par un organisme sur une résidence peuvent en raison des comportements fonctionner sur une partie de la cité et pas sur l'autre.
- Certains usagers en raison de leur situation (âge, handicap, absence de véhicule) doivent être traités de façon spécifique
- Le problème de la propreté des espaces extérieurs et des encombrants préoccupe particulièrement les habitants (cf résultat des enquêtes de satisfaction),
- Leur négligence en terme de dépôt des encombrants coïncide la plupart du temps avec un état général de propreté et d'entretien dégradé du site.

## ⇒ Les filières d'insertion et de réemploi

- Généralement bien implantées géographiquement, elles sont encore assez peu positionnées sur le sujet et peu présentes dans les partenariats opérationnels de GUSP, hormis quelques régies de quartier surtout orientées sur la collecte et l'évacuation (prestation propreté) mais non le recyclage et le réemploi,
- Elles peuvent servir de relais d'opinion et d'outil de sensibilisation et de participation des habitants pour l'adoption de nouvelles pratiques solidaires et d'usages respectueux du cadre de vie,
- L'activité du réemploi poursuit des objectifs sociaux, économiques et environnementaux qui s'inscrivent pleinement dans le champ du développement durable, elle mérite d'être valorisée notamment dans ce cadre. Elle peut constituer pour les quartiers d'habitat social des solutions adaptées multiples.

## 3- QUELQUES PRECONISATIONS POUR LA CONDUITE DE PROJET

- **Inscrire le projet dans des objectifs de développement durable** visant à limiter la production d'encombrants et favoriser leur réutilisation (consommation de matières, limitation des flux de production et donc limitation des stocks à évacuer et retraiter, et par voie de conséquence des coûts de traitement – limitation des charges locatives et de la TEOM)
- **Nécessité d'inscrire l'action dans le cadre d'un partenariat associant pour le moins la collectivité locale** (mobiliser et adapter le mieux possible ses moyens aux spécificités du patrimoine à traiter), le bailleur et les habitants/usagers (habitants relais, amicales de locataires, centre social, associations de quartier), et si possible les structures d'insertion œuvrant dans le champ du réemploi,
- **Situer la problématique des encombrants dans le champ plus large de la propreté et de l'entretien de la résidence** (agir sur les encombrants alors que la propreté générale et l'entretien des espaces extérieurs et des parties communes sont médiocres est souvent inefficace et générateur de surcoût),

- **Intégrer le plus en amont possible la problématique des encombrants dans les projets de requalification du patrimoine** (réflexion sur l'aménagement d'équipements adaptés au stockage, sur la suppression ou pas des caves, statut foncier des espaces extérieurs, orientations poursuivies en terme de collecte sélective),
- **Construire et afficher une stratégie globale d'amélioration du cadre de vie** (projet de GUSP) et pour le moins d'amélioration globale de la propreté à laquelle les habitants seront mieux à même d'adhérer, afin de faciliter l'évolution des pratiques, soigner particulièrement la communication en direction des habitants,

## La conduite du projet

**Conception de solutions adaptées à chaque site (et microsites le cas échéant) par la méthode de conduite de projet (éviter de chercher à mettre en œuvre systématiquement des solutions uniformes à l'ensemble du patrimoine) :**

### 1- Diagnostic (partagé) précis de la situation, connaissance

- des propriétés foncières du territoire à traiter,
- des volumes d'encombrants en jeu,
- des caractéristiques de la population résidente,
- des pratiques (observation des dépôts, hiérarchisation des points durs à traiter, enquêtes),
- des structures et personnes ressources à mobiliser,
- des procédures de traitement appliquées,
- de l'organisation du traitement de la propreté de la résidence et des déchets ménagers (modes de collecte, équipements existants ou projetés),
- du fonctionnement sur les résidences voisines (partenariat inter organismes, moyens mutualisés, cohérence d'action sur un même territoire...),

**2- Validation du diagnostic**, choix des microsites à traiter, information des acteurs opérationnels, mise en place des groupes de travail

### 3- Conception des projets (investissement et fonctionnement) et mise en œuvre

*Mise en œuvre éventuelle de solutions provisoires visant à une réappropriation de la gestion du site en cas de situation dégradée (par exemple résorption des dépôts sauvages par l'intervention d'une régie de quartier dans l'attente de la mise en œuvre d'une solution pérenne)*

*Adaptation des missions des personnels de proximité pour un suivi attentif et réactif du projet mis en œuvre,*

### 4- Communication, suivi, évaluation, animation/coordination dans la durée du dispositif,

*La communication en direction des habitants doit être équilibrée, ne pas trop valoriser l'organisation du service d'enlèvement au détriment d'incitations à la limitation des flux, ce qui aurait pour conséquence d'augmenter les quantités à traiter, insister sur les comportements citoyens et leur traduction en terme de devoirs des locataires (formalisation par l'élaboration de règlement de résidence...),*

*Le suivi et l'évaluation en continue sont importants dans la mesure où les dérives sont rapides (comportements déviants d'usagers, défaillance d'acteur impliqué dans le processus), désignation nécessaire d'un référent de terrain (responsable de gestion de site) responsable du suivi (compte rendus réguliers au responsable hiérarchique)*

*Création d'une boîte à outils qui définit l'organisation de l'action, les coordonnées des partenaires impliqués (structures et personnes), les rôles et les missions de chacun, les modes d'évaluation (partagés) de l'action, le dispositif d'animation et de coordination (intégré au dispositif global de GUSP).*