n° 77

Repères

POLITIQUE DE LA VILLE ET RENOUVELLEMENT URBAIN

La gestion des encombrants

Collection Cahiers - décembre 2020 - 25 €

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, l'habitat en Mouvement

Publication de l'Union sociale pour l'habitat

PILOTAGE

David Monteiro, responsable département Gestion sociale, Gestion urbaine et Politiques urbaines ; **Raphaële d'Armancourt,** responsable du pôle Politiques territoriales et urbaines ; **Céline Di Mercurio,** responsable de département Développement social des quartiers, Inclusion numérique et Innovation sociale, direction des Politiques urbaines et sociales de l'Union sociale pour l'habitat.

COMITÉ TECHNIQUE ET TÉMOIGNAGES « PAROLES D'ACTEURS »

Fabien Robin, chargé d'études et innovations déchets, direction des déchets et des réseaux d'énergies, Rennes Métropole
Pierrick Migliaccio, chef du service Développement, direction Politique de la Ville, Métropole Aix-Marseille Provence
Romain Biessy, secrétaire confédéral secteur Habitat et Cadre de vie, Confédération syndicale des familles (CSF)
Martine Froidefond, chargée de mission, département Gestion sociale et urbaine, Immobilière 3F
Tarek Daher, délégué général ; **Jennifer Hamm,** cheffe de projet Lien social et Développement durable, Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ)
Anaïs Garbay, directrice, ARELOR
Luc Voiturier, chargé de projets ABC HLM, AURA HLM
Paul Dumayet, chargé de projet actions de sensibilisation, REFER

BUREAU D'ÉTUDES

Catherine Vivodtzev, Habitat & Territoires Conseil ; **Olivier Pourchau,** VIAREP

REMERCIEMENTS AUX CONTRIBUTRICES ET CONTRIBUTEURS

Julie Molla, conseillère juridique ; **François-Xavier Berthion,** conseiller juridique - pôle Gestion locative ; **Pascal Garreau,** directeur, Direction juridique, l'Union sociale pour l'habitat – **Florie-Neige Carpentier,** responsable des activités de lien social et d'amélioration du cadre de vie, Régie de quartier Passerelles 17 – **Lauranne Theillaumas,** chargée de Développement urbain et social, Clésence – **Catherine Issler,** directrice, ADPJ – **Samira Chacal,** responsable de la coordination du DSU ; **Aldja Kimpe,** directrice de l'agence Essonne et Sénart, CDC Habitat social, direction inter-régionale Île-de-France – **Mohamed Mahmoudi,** directeur adjoint de l'association IMAJ – **Cécile Taillandier,** chargée de mission Eco-systèmes – **Jean-Christophe Jacquet,** directeur adjoint du syndicat TRI-OR – **Robin Chamot,** chef de projet proximité, Nantes Métropole Habitat – **François Rivet,** directeur Finances-Gestion ; **Salvatore Iannuzzi,** directeur des Territoires, **Ronan Piquet,** responsable de l'agence Malakoff, Nantes Métropole Habitat – **Hélène Clément,** chargée de mission, Environnements Solidaires – **Madani Belkheir,** responsable DSU, Atlantique Habitations – **Didier Gendron,** président ; **Pascal Gomez,** vice-président, Environnements Solidaires – **Grégory Motte,** responsable de l'activité propreté, Lyon Métropole Habitat – **Pascal Lavigne,** adjoint de territoire, Territoire Porte des Alpes, Est Métropole Habitat – **Frédéric Bachelard,** chargé de mission GUSP & Insertion, Lille Métropole Habitat – **Jean-Luc Rodriguez,** directeur, R3 Réseau de Réemploi – **Alexis Rousselin,** responsable de l'Agence des Hauts-de-Garonne, Aquitanis – **Jean-Michel Le Mons,** directeur, Régie Service 13.

Maquette et réalisation : 62Avenue, Paris - Impression : DEJALINK - Stains - décembre 2020.
Photo couverture : © Nantes, Environnements Solidaires.

Reproduction interdite - Dépôt légal : mars 2015, ISSN 2426-1629 - Collection Cahiers de l'Union sociale pour l'habitat.

sommaire

INTRODUCTION 2

CHAPITRE 1 - LES ENCOMBRANTS : ÉLÉMENTS DE COMPRÉHENSION 5

1.1 Les définitions légales autour de la gestion et de la collecte des déchets ménagers et assimilés 6
1.1.1 Qu'est-ce qu'un déchet ? 6
1.1.2 Qu'est-ce qu'un encombrant ? 6

1.2 Dépôts sauvages des encombrants : les principales raisons évoquées 8
1.2.1 Des règles de collecte des encombrants parfois mal connues des ménages 8
1.2.3. L'incivilité des ménages 9

1.3 De l'intérêt de passer du déchet à la ressource 9

CHAPITRE 2 - LE CONTEXTE JURIDIQUE ET FINANCIER 11

2.1 Les autorités compétentes en matière de gestion et de collecte des déchets et des encombrants 12
2.1.1 Une organisation à l'échelle territoriale et un service public de la gestion des déchets 12
2.1.2 La police administrative du maire et la gestion des dépôts sauvages 13

2.2 L'aspect financier et fiscal de la gestion et de la collecte des déchets ménagers et assimilés 14

2.3 Focus sur la responsabilité élargie des producteurs (REP) 16
2.3.1 Qu'est-ce que la REP et quels sont ses objectifs ? 16
2.3.2 Quelles sont ces filières REP ? 16
2.3.3 Le fonctionnement des filières REP 17

2.4 Les encombrants : quelles responsabilités des organismes Hlm ? 22
2.4.1 Le local encombrant dans les locaux d'habitation 22
2.4.2 Modalité d'intervention de la collectivité en cas d'abandon d'encombrant dans un espace non dédié et propriété de l'organisme Hlm 22
2.4.3 Le financement de la gestion des encombrants par les organismes Hlm : quelles pistes ? 23

CHAPITRE 3 - PRATIQUES DE GESTION DES ENCOMBRANTS DES ORGANISMES HLM 25

3.1 Extension des services au bâtiment proposée par les fournisseurs 26

3.2 Trois principaux modes de gestion des encombrants 27
3.2.1 L'apport volontaire par les locataires en un point (ou plusieurs) de regroupement ouvert et aménagé (ou mise à disposition périodique de bennes) 27
3.2.2 Le local de stockage fermé et non accessible aux usagers 28
3.2.3 Une variante consistant au ramassage systématique des objets abandonnés 28

3.3 Le point de vue des locataires sur les modes de gestion des encombrants des organismes Hlm 29

CHAPITRE 4 - DES ACTEURS AUX PARTENAIRES POTENTIELS DE LA GESTION DES ENCOMBRANTS 31

4.1 Les collectivités locales 32

4.2 Les acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) 36
4.2.1 Les structures d''insertion par l'activité économique (SIAE) 36
4.2.2 Les régies de quartier 37
4.2.3 Les acteurs du réemploi 37

4.3 Les associations de représentation des locataires 38

CHAPITRE 5 - METTRE EN ŒUVRE UN PROJET DE GESTION DES ENCOMBRANTS 41

5.1 Impulser un projet de gestion des encombrants 42
5.1.1 Le contexte de départ et l'origine des projets, entre opportunités et contraintes 42
5.1.2 Le diagnostic de site pour adapter le projet à la spécificité territoriale 43

5.2 Choisir le type de démarche adaptée 45

5.3 Se doter d'une organisation spécifique 47
5.3.1 La mobilisation d'un réseau d'acteurs 47
5.3.2 La mise en place d'un processus d'organisation 50
5.3.3 Les équipements et aménagements 63
5.3.4 L'animation du dispositif, maillon essentiel du bon fonctionnement du projet 64

5.4 La dimension financière et économique des projets de gestion des encombrants 66
5.4.1 Le modèle économique des projets 66
5.4.2 L'insertion professionnelle 71

5.5 En synthèse : analyse SWOT des 3 types de démarche en matière de gestion des encombrants 72

annexes - 11 expériences 75

PRÉAMBULE

Les encombrants représentent 10 % des « déchets ménagers et assimilés des ménages » (DMA) en France en 2015, soit 3,79 tonnes collectées par an et 56,8 kilogrammes par an et par habitant[1]. Leur volume ou leur poids leur confèrent un statut particulier et doivent faire l'objet d'une collecte spécifique.

Avec l'évolution des modes de consommation des ménages (livraison à domicile et e-commerce, obsolescence programmée et non réparabilité des biens, mode textile et mobilier plus accessible économiquement mais moins durable…) et la diversité des parties prenantes, les encombrants sont parfois sources de complexité au quotidien pour les acteurs urbains et de l'habitat, dont les organismes Hlm.

Les encombrants sont à la croisée d'enjeux :

- **socio-résidentiels :** entretien des sites et attractivité résidentielle ;
- **économiques :** coûts et activités de prévention des déchets, de tri, de collecte et de valorisation ;
- **environnementaux :** réparation, réemploi, valorisation ou recyclage devant concourir à atteindre les objectifs fixés par la loi de Transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) qui visent à augmenter la valorisation matière et organique à 55 % des déchets non dangereux non inertes d'ici 2020, puis 65 % d'ici 2025 ;
- **sociaux :** sensibilisation, évolution des comportements des ménages, lien social, etc.
- **de gouvernance au niveau des territoires :** identification des parties prenantes, inscription dans les démarches portées par les collectivités, partenariats, etc.

En marge de leur cœur de métier, des expériences menées par des organismes Hlm sur différents territoires démontrent néanmoins que des leviers peuvent être activés pour une gestion facilitée des encombrants et ainsi passer de la contrainte à l'opportunité. Ce guide vise à clarifier la notion d'encombrants et les responsabilités des parties prenantes sur le sujet, mais également à outiller les organismes sur les modalités possibles d'intervention. Il s'appuie sur des expériences de différentes natures, allant d'actions simples et facilement réalisables, permettant de crédibiliser la volonté des acteurs et de donner des signes d'amélioration aux habitants, jusqu'aux dispositifs multi-partenariaux mobilisant un réseau étendu de filières de recyclage et engageant des moyens importants.

À travers l'analyse de 11 expériences et avec les apports des différents acteurs et opérateurs impliqués dans ce type de projet, il s'agit d'aborder la gestion des encombrants comme un axe d'une stratégie de développement durable qui contribue à l'économie circulaire.

En donnant à voir les différents volets de gestion des encombrants (processus, modalités de financement, dynamiques partenariales en mode projet, outils de mise en œuvre, d'animation et de suivi…), ce guide entend donner aux organismes Hlm les ressources nécessaires pour consolider des modes d'intervention ou démarrer des projets.

1. « La collecte des déchets par le service public en France, résultats 2013 et 2015 », ADEME, 2019.

Les 11 expériences :

- **Action de sensibilisation et de communication - Lutte contre les incivilités** / Régie de Quartier Passerelles / Paris Habitat, ICF la Sablière - **Paris 17ème (75)**
- **Atelier de réparation Bricol'Café - Atelier de sensibilisation et de réparation** / Clésence - **Résidence P. Rollin Amiens (80)**
- **Ressourceries éphémères** / ADPJ / CDC Habitat (ex- Efidis), I3F - **Taverny / Pierrelaye (95)**
- **Locaux de pré-collecte et traitement des DEEE** / CDC Habitat (ex-Efidis) **Résidence Boyenval Beaumont-sur-Oise (95)**
- **Ici Tri, locaux de pré-collecte et tri à la source** / Nantes Métropole Habitat (NMH) **QPV de Nantes (44)**
- **Locaux de pré-collecte et tri à la source** / Environnement Solidaires Atlantique Habitations, NMH, SAMO, Habitat 44 - **QPV Bellevue St Herblain (44)**
- **TRIauLOGIS, locaux de pré-collecte et tri à la source** / Est Métropole Habitat **Quartier Bel Air Saint-Priest (69)**
- **TRUC, locaux de pré-collecte et tri à la source** / Lyon Métropole Habitat **QPV de Parilly Bron (69)**
- **Locaux de pré-collecte et tri partiel à la source** / Lille Métropole Habitat, Vilogia, Partenord **Métropole Européenne de Lille (59)**
- **Recyclobus, organisation de la collecte et plateforme de tri** / Régie Service 13, Métropole Aix Marseille-Provence, HMP, Marseille Habitat, Erilia, 3F, Logirem, 13 Habitat **Territoire d'Aix-Marseille Provence Métropole (13)**
- **Organisation de la collecte et plateforme de tri R3** / Réseau du réemploi des 2 rives, Domofrance, Aquitanis, Gironde Habitat, Clairsienne, Vilogia **Territoire de Bordeaux Métropole (33)**

CHAPITRE 1

Les encombrants : éléments de compréhension

1.1 LES DÉFINITIONS LÉGALES AUTOUR DE LA GESTION ET DE LA COLLECTE DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS

1.1.1. Qu'est-ce qu'un déchet ?

D'une manière générale, le déchet est toute substance ou tout objet, ou plus généralement tout bien meuble, dont le détenteur se défait ou dont il a l'intention de se défaire (article L. 541-1-1 du code de l'environnement).

Par déchet ménager, il convient d'entendre un déchet dangereux ou non et dont le producteur est un ménage (article R. 541-8 du code de l'environnement). Sont également assimilés aux déchets ménagers, les déchets d'origine commerciale ou artisanale qui peuvent être éliminés sans sujétions techniques particulières et sans risques pour les personnes ou l'environnement (article 7 de la loi du 15 juillet 1975). On parle de déchets ménagers et assimilés dits « DMA ».

Les « DMA » sont les déchets issus des ménages et des déchets assimilés (issus des activités économiques - artisanat, commerce, secteur tertiaire - pouvant être collectés avec les déchets des ménages).

Déchets ménagers et assimilés		
Déchets occasionnels - **Collecte séparée d'encombrants,** de gravats, de déchets verts, de déchets dangereux, etc. - Déchets collectés en déchetterie	Ordures ménagères résiduelles	Déchets collectés en apport volontaire ou en porte-à-porte : - verre - biodéchets - Papier, emballages

1.1.2. Qu'est-ce qu'un encombrant ?

Les encombrants font donc partie des DMA. À la différence des déchets ménagers et assimilés, aucune définition précise n'a été donnée par le législateur. Cette absence de définition au niveau national s'explique au regard des compétences en matière de gestion et de collecte des déchets. L'article R.2224-26 du code général des collectivités territoriales pose indirectement une définition : c'est à la collectivité territoriale compétente en matière de gestion et de collecte des déchets de préciser les modalités de collecte spécifique applicables aux déchets volumineux.

A minima, il est possible donc de déduire certaines caractéristiques de l'encombrant :

- c'est un déchet ménager,
- volumineux,
- qui fait l'objet d'une collecte spécifique dont les modalités sont déterminées par la collectivité territoriale.

En pratique, une définition précise de l'encombrant se retrouvera dans le règlement de collecte des déchets ménagers et assimilés. D'une manière générale, la plupart des règlements reprendront la définition donnée par l'ADEME : « les encombrants sont des déchets volumineux qui, du fait de leur poids et de leur volume, font l'objet d'une collecte à part organisée selon des modes fixés par la collectivité », en y ajoutant une liste des différents encombrants admis par la collectivité. Ces déchets volumineux des ménages ont pour caractéristique de ne pas pouvoir être déposés dans les conteneurs de collecte.

De façon générale, les encombrants peuvent être :

- du mobilier ;
- matelas, sommier ;
- des équipements électroniques et électroménagers (téléviseurs, ordinateurs, lave-linge, réfrigérateur, gazinière...), ces derniers étant de moins en moins collectés par les collectivités en raison de leur toxicité et de l'existence d'une filière opérationnelle dédiée.

Ce qui ne relève pas des encombrants :
Parmi les encombrants, ne figurent pas les déchets verts, les déblais et gravats, les déchets chimiques des ménages[2] (apport en déchetterie), les pneus usagés (reprise gratuite par les garagistes), les bouteilles de gaz (reprise gratuite par le vendeur ou dépôt possible dans certaines déchetteries si mis en œuvre par la collectivité), ou les véhicules à moteur (carcasses de voitures, cyclomoteurs...).

À RETENIR

Les encombrants, par leur volume et leurs différentes natures, lorsqu'ils sont récurrents et font l'objet de dépôt non conformes au règlement de collecte des déchets sont problématiques et peuvent être qualifiés de « déchets sauvages ».

2. Les déchets diffus spécifiques (DDS) sont « des déchets communément présents chez les particuliers, issus de produits chimiques pouvant présenter un risque significatif pour la santé et l'environnement en raison de leurs caractéristiques physico-chimiques. La limitation de leur impact sur l'environnement et la santé humaine nécessite un traitement spécifique. Ils doivent donc être collectés séparément des ordures ménagères ». Extrait du site Internet du ministère de la Transition écologique et solidaire : https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/dechets-diffus-specifiques-menagers , 3 octobre 2018.

1.2 DÉPÔTS SAUVAGES DES ENCOMBRANTS : LES PRINCIPALES RAISONS ÉVOQUÉES

1.2.1 Des règles de collecte des encombrants parfois mal connues des ménages

Le rapport des locataires à la problématique des encombrants est illustré par une enquête menée par HTC entre avril et juin 2019 auprès de 78 locataires d'organismes de logements sociaux[3]. Ces enquêtes ont été menées au sein de patrimoines diversifiés (petits collectifs ou grands ensembles, résidences anciennes ou récentes) et situés dans des territoires régis par diverses modalités de collecte et de gestion des encombrants.

L'enquête révèle qu'un locataire sur trois méconnaît le système de gestion des encombrants en place sur sa résidence. Certains locataires évoquent l'absence de local lorsqu'il en existe un, ou inversement.

Ensuite, le mode de collecte, les dates et fréquence de ramassage (quand le service est mis en place), ainsi que les rôles respectifs du bailleur et de la collectivité, sont globalement peu lisibles pour les répondants à l'enquête. En effet, les 2/3 d'entre eux (68 %) considèrent que le système est difficile à comprendre. Un locataire Hlm sur trois a des difficultés à trouver l'information au moment où il en a besoin.

Parmi les canaux de communication, les locataires privilégient l'affichage dans les parties communes (68 % des suffrages) et dans une moindre mesure, l'information via Internet (18 %). Le gardien est cité par 9 % des enquêtés.

À la question, « quel rôle principal doit avoir le bailleur en matière de gestion des encombrants ? », les répondants évoquent la communication sur les modes de collecte (45 %) et l'aménagement des espaces de pré-collecte (39 %).

Ces résultats soulignent l'importance des dispositifs d'information et de communication en matière de systèmes de gestion des encombrants.

À NOTER

S'agissant des règles de collecte des encombrants, que certains dispositifs peuvent inciter à des dépôts sauvages :

- Horaires et distance par rapport au domicile de la déchetterie en cas de dispositif d'apport volontaire ;
- Faible fréquence de collecte des encombrants et difficulté pour les ménages de stocker dans leur domicile les objets/mobilier/équipements dont ils souhaitent se séparer ;
- Absence de sanctions appliquées par la collectivité compétente dans le cadre de dépôt contraire au règlement de collecte.

3. Enquête sur « les comportements des usagers face à la gestion des encombrants », conduite par Habitat & Territoires Conseil dans 10 résidences, dont 9 franciliennes, de 5 bailleurs, auprès de 78 locataires rencontrés en face à face.

1.2.3. L'incivilité des ménages

L'incivilité peut notamment s'expliquer par :

- la présence initiale de dépôts sauvages dans le quartier qui peut inciter à des apports d'encombrants supplémentaires ;
- la méconnaissance des dispositifs existants et/ou le désintérêt des impacts sur l'environnement;
- La difficulté à accéder aux déchetteries dédiées (absence de véhicule ou d'aidants pour apporter l'encombrant, indisponibilité aux horaires d'ouverture de la déchetterie...) ;
- la méfiance sur la réelle valorisation ou réemploi des encombrants dans le cadre du dispositif de collecte en vigueur ;
- le faible sentiment d'appartenance et d'appropriation au territoire (îlot, quartier...).

1.3 DE L'INTÉRÊT DE PASSER DU DÉCHET À LA RESSOURCE

Pour les organismes Hlm, les risques inhérents aux dépôts sauvages peuvent être nombreux : santé et sécurité des collaborateurs, pollution de l'environnement (toxicité des produits...), incendie (produits inflammables...), hygiène (propreté, nuisibles...), stigmatisation du quartier ou encore surcoûts de gestion.

Les pratiques d'intervention des organismes Hlm concernant les encombrants se construisent généralement au fil de l'eau, en réaction au développement de dépôts sauvages.

Dans une approche d'économie circulaire, tout l'enjeu pour les organismes Hlm est de limiter les actions « curatives » pour davantage investir les démarches préventives qui contribuent, en lien avec les parties prenantes, à réduire la production d'encombrants, et à faciliter le tri à la source en vue d'une meilleure valorisation de la « ressource » par les filières dédiées ou à développer localement.

CHAPITRE 2 Le contexte juridique et financier

INTRODUCTION

Même si dès le Moyen-Âge, il est possible de retrouver les prémices d'une politique de gestion et de collecte des déchets, c'est la loi du 15 juillet 1975 qui va poser les bases juridiques d'un service public de collecte et de traitement des déchets et les prémices de la responsabilité élargie du producteur (REP).

L'Union européenne a également fait évoluer les obligations en France en matière de développement durable et d'économie circulaire. Celles-ci ont été traduites successivement dans la loi du 3 août 2009 dite « Grenelle », la directive DEEE du 4 juillet 2012, mais aussi la loi Transition énergétique pour la croissance verte de 2015 et tout récemment la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire du 10 février 2020.

Ces différentes évolutions législatives témoignent d'une prise en compte accrue des impératifs écologiques, se traduisant par des objectifs de prévention et, à défaut, de recyclage et de réemploi des déchets, dont les déchets encombrants en sont une part importante.

2.1 LES AUTORITÉS COMPÉTENTES EN MATIÈRE DE GESTION ET DE COLLECTE DES DÉCHETS ET DES ENCOMBRANTS

2.1.1 Une organisation à l'échelle territoriale et un service public de la gestion des déchets

Historiquement, les communes ont toujours eu la responsabilité de la gestion et de la collecte des déchets. Cette obligation trouve aujourd'hui son assise légale à l'article L. 2224-13 alinéa 1er du code général des collectivités territoriales : « les communes et les établissements publics de coopération intercommunale assurent éventuellement en liaison avec les départements et les régions, la collecte et le traitement des déchets des ménages ».

La responsabilité de l'élimination des déchets des ménages qui pèse sur les communes s'analyse comme une mission de service public. Elles doivent donc assurer la continuité de ce service et ne peuvent transférer leurs compétences, en partie ou en totalité, qu'aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ou à un syndicat mixte (article L. 2224-13 alinéa 2 du code général des collectivités territoriales).

En pratique, l'étendue des prestations et de la gestion du service se retrouvera dans le plan d'élimination des déchets ménagers (article L. 2224-15 alinéa 1er du code général des collectivités territoriales) et dans le règlement de collecte de gestion des déchets ménagers et assimilés.

2.1.2 La police administrative du maire et la gestion des dépôts sauvages

Le maire est la personne compétente pour intervenir au titre de ses pouvoirs de police en matière de déchets (article L. 541-3 du code de l'environnement et arrêt du Conseil d'État, 28 octobre 1977, Commune de Merfy, n°95537-01493 et Conseil d'État, 11 janvier 2007, Ministre de l'Écologie et du Développement Durable, n°287674). La police générale du maire est prolongée d'une police spéciale des déchets.

En pratique, le règlement sanitaire départemental fixe l'ensemble des prescriptions en matière d'hygiène et de salubrité. Le maire pourra ainsi contrôler la bonne application de ces prescriptions. En aucun cas, le maire ne pourra transférer sa responsabilité dans le domaine de la police administrative des déchets au président de l'EPCI compétent en matière de déchet (s'il y a eu transfert de compétence) ou à toute autre personne (Réponse ministérielle, JO Sénat du 28 février 2019, p. 1132). Le préfet pourra intervenir en cas de carence ou d'inertie du maire en la matière. L'inaction du maire est susceptible d'entrainer la responsabilité de la commune.

Grâce à cette police des déchets, le maire peut ainsi « régler la présentation et les conditions de remise des déchets (...) en fonction de leurs caractéristiques » et seul le service communal (ou les personnes dûment autorisées) peuvent les recevoir (article L. 2224-16 du CGCT). Le maire peut ainsi fixer les règles de collecte des déchets des encombrants et imposer une collecte sélective. Le maire doit en effet déterminer les modalités de la collecte des déchets volumineux des ménages (article R. 2224-26 du CGCT). Il peut opter pour la collecte au porte-à-porte à date fixe ou sur rendez-vous, ou pour la réception directe dans une installation de traitement ou de récupération des déchets. C'est justement l'organisation de la collecte de ces déchets qui a pour objectif principal de limiter l'apparition des décharges sauvages (réponse ministérielle, n°634, JOAN du 19 septembre 1988, p. 2601).

Au travers de cette police administrative, les dépôts sauvages peuvent faire l'objet de sanctions. L'article L. 541-3 du code de l'environnement prévoit que le fait d'abandonner des déchets peut être sanctionné d'une amende dont le montant maximum est de 150 000 €. La peine d'emprisonnement de deux ans, accompagné d'une amende pouvant aller jusqu'à 75 000 € est également possible en cas de dépôt sauvage. D'autres sanctions sont également listées aux articles R. 541-76 et suivants du code de l'environnement et R. 635-8 du code pénal. Selon le rapport de l'ADEME intitulé « Caractérisation de la problématique des déchets sauvages » publié en 2019, ce sont majoritairement les communes qui collectent les déchets sauvages (dont les encombrants) et prennent en charge les coûts de gestion afférents. Selon ce même rapport, le budget annuel moyen des collectivités pour l'enlèvement de ces déchets est de 59 000 €.

2.2 L'ASPECT FINANCIER ET FISCAL DE LA GESTION ET DE LA COLLECTE DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS

Relevant de la responsabilité des communes, c'est donc le budget général de ces dernières qui finance en premier lieu le service public de la gestion et de la collecte des déchets. Le financement de l'élimination des déchets ménagers et assimilés peut notamment être assuré par une taxe sur l'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) ou une redevance générale pour l'enlèvement des ordures ménagères.

La taxe d'enlèvement des ordures ménagères est fixée et perçue par les communes afin de financer la collecte et le traitement des ordures ménagères. Elle est due par le propriétaire du bâti et récupérée dans les charges locatives (article L. 442-3 du CCH et décret du 9 novembre 1982 relatif aux charges récupérables). Le Conseil municipal ou le conseil intercommunal peut instituer une péréquation en fonction de la capacité contributive des assujettis (Conseil d'Etat, 27 février 1998, Commune de Sassenay, n° 1998-050404). La taxe est recouvrée dans le cadre des impôts locaux, par les services de l'État, moyennant une retenue pour les frais de perception.

La redevance générale d'enlèvement des ordures ménagères peut être instituée par les communes EPCI à fiscalité propre compétents en matière de gestion et de traitement des déchets. Elle est calculée en fonction du service rendu par l'une de ces collectivités. L'institution de cette redevance entraîne la suppression de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (article L. 2333-79 du CGCT et Conseil d'État, 4 juin 1986, Association des propriétaires des terrains pour les Loisiens en Oléron). À la différence de la TEOM, elle est facturée aux seuls usagers du service d'enlèvement des ordures ménagères. Une réponse ministérielle de 2005 confirme qu'il est possible, pour les collectivités locales instituant la REOM, de la facturer directement aux bailleurs, charge à eux, par la suite, de la récupérer auprès de leurs locataires, tout en respectant un critère d'équité.

Les sanctions en cas de dépôt sauvage

Par dépôt sauvage, on entend l'abandon, le jet ou le déversement de tout type de déchets sur l'espace public.
Il existe plusieurs formes de sanctions :

- **Sanctions pénales :**
  - Pour non-respect des conditions de collecte : contravention de 2nde classe (R. 632-1 du code pénal) faisant l'objet d'une amende forfaitaire de 35 €.
  - Pour abandon et dépôt d'ordures : contravention de 3e classe (R. 633-6 du code pénal) faisant l'objet d'une amende forfaitaire de 35 €.
  - Pour abandon d'ordures transportées dans un véhicule : contravention de 5e classe (R. 635-8 du code pénal) punie d'une amende pénale de 1 500 € et pouvant entraîner la confiscation du véhicule.
- **Sanctions du code de l'environnement** (qui peuvent être assimilées à des sanctions pénales) : 2 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende (article L. 541-46 du code de l'environnement).
- **Sanctions administratives** relevant de la police administrative du maire et en cas de carence du Préfet (L. 541-3 du code de l'environnement).

Au-delà des performances de collecte et des compétences de tri, de transport et de traitement qui leur incombent, les collectivités locales sont confrontées à deux enjeux fixés par des impératifs réglementaires et économiques :

- **Baisser les flux de déchets mis en décharge** (Centre d'enfouissement technique - CET) et/ou faisant l'objet d'une incinération sans valorisation à minima énergétique (fermeture des vieux incinérateurs, mise aux normes, développement de la production d'énergie, notamment par la mise en place récente des Combustibles solides de récupération - CSR).
- **Développer la prévention :** à la suite du transfert de la programmation de la prévention des départements aux régions dans le cadre de la loi NOTRe, les EPCI ont la mission de la mise en œuvre opérationnelle de cette compétence.

Les dispositifs d'information et de sensibilisation sur le tri des déchets sont orientés vers la collecte sélective des ordures ménagères et très peu sur les déchets encombrants. Concernant les encombrants, l'information se limite la plupart du temps aux dates de ramassage et aux modalités de dépôt en déchèteries publiques. Les possibilités de recyclage ou de réemploi des encombrants via les filières dédiées sont peu mis en avant.

En mettant en œuvre des projets liés à une amélioration de la gestion des encombrants, les bailleurs peuvent directement et indirectement être acteurs de ces enjeux dans la mesure où :

- Ils peuvent contribuer aux performances de tri, de recyclage et de réemploi de l'EPCI et, par conséquent, à la baisse de ses coûts de traitement.
- Ils peuvent participer à la diffusion de bonnes pratiques auprès de leurs locataires et à la sensibilisation à de nouveaux modes de consommation plus économes en production de déchets encombrants.

2.3 FOCUS SUR LA RESPONSABILITÉ ÉLARGIE DES PRODUCTEURS (REP)

La réglementation française, en application des directives européennes, a imposé à partir de 2012 une contribution financière des producteurs et distributeurs de biens de consommation aux coûts de traitement de ces déchets futurs. Il s'agit du principe de responsabilité élargie du producteur (REP).

2.3.1 Qu'est-ce que la REP et quels sont ses objectifs ?

La REP renvoie à l'ensemble des mesures prises par les États membres de l'Union européenne pour veiller à ce que les producteurs de produits assument la responsabilité financière de la gestion de la phase « déchet » du cycle de vie d'un produit (loi n° 75-633 du 15 juillet 1975, article 3 de la directive cadre de l'UE n° 2008/98 CE du 19 novembre 2008 relative aux déchets et abrogeant certaines directives et article L. 541-10 du code de l'environnement).

En application du principe de REP, il peut être fait obligation aux producteurs, importateurs et distributeurs de ces produits ou des éléments et matériaux entrant dans leur fabrication de pourvoir ou de contribuer à la prévention et à la gestion des déchets qui en proviennent.

La REP se matérialise par l'éco-participation, c'est-à-dire la somme additionnelle au prix de vente d'un bien de consommation (affiché ou internalisé et non visible) : *« J'achète un produit ou un bien de consommation : la collecte et le recyclage de l'ancien sont financés par l'éco-participation ».*

La somme de toutes les éco-participations (addition de toutes les filières REP) représente en France environ 1,161 milliard d'euros chaque année. Cela s'ajoute aux dispositifs de fiscalité sur les déchets (taxe d'enlèvement des ordures ménagères, taxe générale sur les activités polluantes).

Cette éco-participation par famille de produit permet aux éco-organismes agréés par les pouvoirs publics de :

- développer le recyclage et augmenter la performance de recyclage des déchets par filière ;
- développer l'écoconception des produits manufacturés ;
- décharger les collectivités territoriales d'une partie des coûts de gestion des déchets ;
- transférer le financement du contribuable vers le consommateur.

2.3.2 Quelles sont ces filières REP ?

En plus des filières européennes traduites dans la réglementation française, la France a mis en place de manière individuelle de nouvelles REP, ce qui en fait le pays le plus doté de ce principe de gestion.

Aujourd'hui, il existe près de 20 filières de différents types, ciblant les déchets ménagers et les déchets professionnels.
D'autres filières seront prochainement mises en place en application de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire du 10 février 2020. À titre de précision, les nouvelles filières seront mises en place progressivement au cas par cas.

L'article L541-10-1 du Code de l'environnement reprend la liste, en précisant la date de création de chaque filière.

Ainsi, les jouets, déchets du BTP, articles de sport et de loisirs, articles de bricolage et de jardin relèveront du principe de responsabilité élargie du producteur à compter du 1er janvier 2022.

Par ailleurs, les principales filières REP sont :

- Activités de soins à risques infectieux des patients en auto-traitement ;
- Automobiles, camionnettes, véhicules à moteur à deux ou trois roues et quadricycles à moteur, à compter du 1er janvier 2022 ;
- Bateaux de plaisances et de sport ;
- Emballages industriels, commerciaux et ménagers ;
- Emballages ménagers ;
- Engins de pêche contenant du plastique à compter du 1er janvier 2025 ;
- Équipements électriques et électroniques ;
- Gaz fluorés ;
- Gomme à mâcher synthétiques non biodégradables, à compter du 1er janvier 2024 ;
- Huiles minérales ou synthétiques, lubrifiantes ou industrielles, à compter du 1er janvier 2022 ;
- Médicaments ;
- Papiers graphiques ;
- Piles et accumulateurs ;
- Pneumatiques ;
- Produits chimiques des ménages ;
- Produits qui sont destinés à être utilisés avec des produits du tabac ;
- Textiles d'habillement, linge de maison et chaussures ;
- Les textiles sanitaires à usage unique, y compris les lingettes pré-imbibées pour usages corporels et domestiques, à compter du 1er janvier 2024.

Pour la France, il s'agit clairement de réduire le volume des ordures ménagères résiduelles et de développer l'activité de réemploi et de réparation en lien avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire.

2.3.3 Le fonctionnement des filières REP

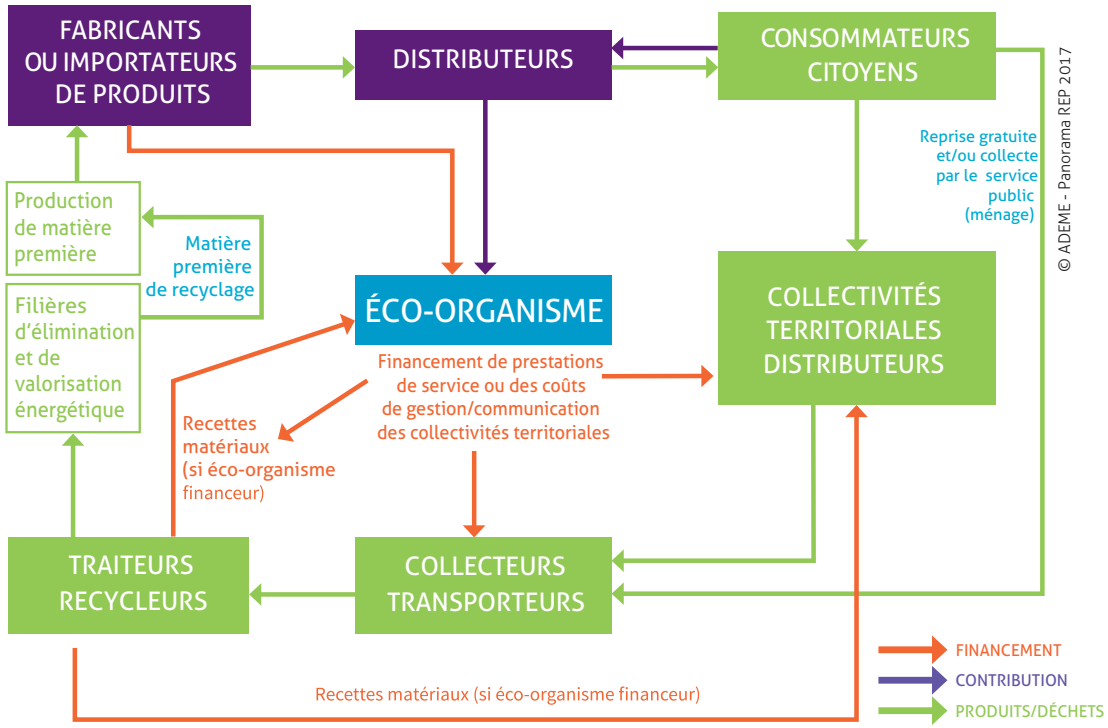
Pour toutes les filières, l'éco-organisme est une structure de droit privé (association, SA, SARL, SAS, GIE) dont la gouvernance assure une représentation active des producteurs, actionnaires et/ou adhérents, des metteurs sur le marché, de l'état, des collectivités et des consommateurs (associations représentatives).

En pratique, l'éco-organisme est agréé par l'État pour une durée de 6 ans maximum sur la base d'un cahier des charges fixant des objectifs progressifs sur la durée de l'agrément et des moyens associés.

Ces objectifs et moyens portent sur :

- Des taux de collecte de ce qui est mis sur le marché ;
- Des taux de recyclage de ce qui est collecté ;
- Des taux de réemploi de ce qui est collecté ;
- Des moyens alloués à la collecte et à la sécurisation des gisements ;
- Des moyens alloués à la communication ;
- Des moyens en termes de recherche-développement pour accroître la performance économique et environnementale des filières.

Fonctionnement simplifié de la REP



Dans le cadre de son agrément et du cahier des charges exclusif de sa filière, l'éco-organisme a les obligations suivantes :

- **Mettre en œuvre les moyens dédiés** d'une collecte séparée et de tri des produits usagés.

  Pour cela, il passe un marché ou un contrat avec :

  - Les prestataires traditionnels du déchet qui vont assurer la gestion totale ou partielle des déchets (collecte, transport, valorisation et élimination).
  - Les prestataires du champ de l'ESS qui vont assurer une part de collecte et de réemploi.
    - Concrètement, la structure de l'ESS met en place un espace de stockage et l'éco-organisme organise la collecte des biens (sans coût pour la structure).
    - La structure de l'ESS communique auprès de ses usagers.
    - La structure de l'ESS bénéficie de soutiens financiers sur la collecte (base du tonnage de biens collectés) et sur la communication (soutien forfaitaire).
- **Atteindre des objectifs de collecte, valorisation et réemploi** fixés pour chacune des filières.
- **Communiquer** sur cette filière (localement et nationalement).

- **Contractualiser avec les collectivités :**
  - Les collectivités mettent en place un espace sur leurs équipements (déchèteries) et l'éco-organisme organise la collecte des biens (sans coût pour la collectivité),
  - La collectivité communique auprès des usagers.
  - La collectivité bénéficie de soutiens financiers sur la collecte (base du tonnage de biens collectés) et sur la communication (soutien forfaitaire).
- **Contractualiser avec les distributeurs** sur la base de leurs obligations de reprise.

Les bailleurs sont confrontés à deux principaux flux d'encombrants générés par les modes de consommation de leurs locataires : l'ameublement[4] et les DEEE[5].

2.3.4 Les filières de traitement des encombrants

Il est essentiel d'identifier les types de déchets et donc les filières adéquates. Cela permet *in fine* d'isoler le « tout venant » (à savoir le « déchet industriel banal » ou DIB), c'est-à-dire ce qui coûte le plus cher d'un point de vue économique et environnemental.

Ce qui relève de l'encombrant ménager

Les flux repris ci-dessous sont ceux que l'on retrouve le plus souvent à proximité du patrimoine des bailleurs, généralement générés par les locataires.

Ces flux sont des déchets ménagers[6] qui disposent de leurs propres filières de collecte et de traitement. Ces dernières sont de deux types :

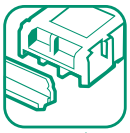
- Soit organisées dans le cadre de la responsabilité élargie du producteur (Eco-organismes).
- Soit organisées individuellement dans le cadre de filières dédiées (collecte, rachat, valorisation).

Filière REP : les coûts de collecte, traitement, dépollution et valorisation sont pris en charge par la filière.

Réemploi

Prise en charge par les acteurs du réemploi en lien avec les éco-organismes. Cela représente moins de 10% des flux globaux collectés. Mais c'est autant qui est soustrait des flux à gérer en mélange sur site.

4. L'éco-organisme de l'ameublement est Ecomobilier.
5. Les éco-organismes des DEEE (Déchets équipements électriques et électroniques) sont Eco-systèmes et Ecologic.
6. Les déchets ménagers sont représentés par les pictogrammes de l'ADEME.

CARTONS MÉTAUX PLASTIQUE RIGIDE	**Cartons (emballage livraison), ferraille/métaux et plastiques rigides** Valorisable en filière : la matière peut être rachetée (cours en vigueur). Les recettes « matières » peuvent aller directement au bailleur ou son prestataire pour poursuivre la baisse des coûts.
 POLYSTYRÈNE	**Polystyrène** Valorisable en filière : la matière peut être rachetée (cours en vigueur). Il peut être support à une activité d'insertion (collecte et transformation en « pain » avec un objectif de la valorisation/revente).

Pour tous ces flux, il « reste à organiser » les conditions de mise à disposition par le bailleur à la filière en lien avec la collectivité locale/l'EPCI de référence.

Ce qui ne relève pas de l'encombrant ménager

Les quatre flux repris ci-dessous sont ceux que l'on retrouve le plus fréquemment à proximité du patrimoine des bailleurs. Le plus souvent, ils ne sont pas le fait des seuls locataires, mais s'apparentent plutôt à des dépôts sauvages issus d'apport extérieurs (entreprises, micro-entrepreneur ou particuliers) ou peuvent être liés à des activités se déroulant sur le patrimoine des bailleurs ou à proximité des sites (mécanique sauvage, travaux...).

DÉCHETS DIFFUS SPECIFIQUE (DDS)	Filière REP : les coûts de collecte, traitement, dépollution et valorisation sont pris en charge par la filière	L'éco-organisme est EcoDDS mais il intervient exclusivement auprès de ses adhérents (distributeurs et collectivités).
PNEUMATIQUES	Filière REP **Professionnelle**	L'éco-organisme ALIAPUR n'intervient que pour ses adhérents professionnels.
BOIS	Pas de filière REP	Valorisable en filière : déchèterie professionnelle essentiellement. La matière peut être rachetée (cours en vigueur), variable selon les territoires.
DÉBLAIS / GRAVATS	Pas de filière REP	Valorisable en filière : déchèterie professionnelle essentiellement.

Ce qui relève du « DIB » ou « tout venant »

Le DIB correspond à ce qui n'est pas valorisable en filière. Ce déchet ultime est destiné, au mieux, à l'incinération (avec récupération d'énergie), au pire à l'enfouissement.

Sur la base de multiples expérimentations engagées avec des bailleurs, collectivités et acteurs du réemploi, on peut estimer que le DIB représente 10 % à 15 % des volumes/tonnages de ce qu'un bailleur peut retrouver en pied d'immeuble.

Partenariats avec les bailleurs et rôles respectifs dans les dispositifs

Pour un bailleur, bénéficier de la prise en charge des filières REP, c'est bénéficier d'une collecte gratuite des flux, pour peu qu'ils soient triés.

Dans le cadre des objectifs de performance de collecte et de recyclage, les éco-organismes ont tout intérêt à ce que les filières soient mobilisées pour la gestion des encombrants des bailleurs dans la mesure où les patrimoines des bailleurs sont des territoires où :

- les performances de collecte, de traitement et de réemploi sont faibles,
- les contraintes techniques peuvent être complexes,
- les coûts (directs et indirects) sont les plus importants.

Les bailleurs volontaires ont donc tout intérêt à développer des actions permettant de gérer les encombrants par filière et non plus en mélange. La mobilisation d'une filière permet :

- Un partenariat étroit avec la collectivité à toutes les étapes du projet ;
- Une collecte gratuite via la prestation de l'éco-organisme ;
- Des tonnages supplémentaires collecté pour la collectivité et la filière ;
- Des économies et des recettes pour la collectivité ;
- Des économies pour le bailleur sur la collecte et le traitement filière par filière ;
- Un service nouveau à communiquer aux locataires pour les engager dans la démarche.

Pour mobiliser une filière, il est nécessaire que les bailleurs engagent un partenariat avec la collectivité et/ou la structure de l'économie sociale et solidaire (ESS) lié à la filière par un contrat ou un marché.

2.4 LES ENCOMBRANTS : QUELLES RESPONSABILITÉS DES ORGANISMES HLM ?

2.4.1 Le local encombrant dans les locaux d'habitation

Le règlement sanitaire départemental (RSD) est un texte réglementaire pris par arrêté préfectoral et défini sur la base du règlement départemental type.
Il peut prévoir l'aménagement de locaux de stockage des déchets encombrants en vue de leur enlèvement (Titre IV, article 85 du règlement départemental sanitaire type[7]).

Pour vérifier les règles applicables dans son département, il convient de se référer au RSD en vigueur dans le territoire où est située la résidence.
Lorsque l'organisme Hlm aménage un local de stockage des encombrants, qu'il soit ouvert ou fermé, il doit le faire assurer auprès de sa compagnie d'assurance.

2.4.2 Modalité d'intervention de la collectivité en cas d'abandon d'encombrant dans un espace non dédié et propriété de l'organisme Hlm

C'est au titre de ses pouvoirs de police que le maire peut intervenir afin de faire assurer la salubrité publique (article L.2212-2 du code général des collectivités locales). Mais il ne peut intervenir directement sur la propriété privée d'un organisme d'Hlm ni faire intervenir un prestataire de service sans l'accord du propriétaire, sauf si la voie privée est ouverte à la circulation publique auquel cas une procédure préalable de mise en demeure, puis d'amende pourra être suivie d'une exécution d'office aux frais du propriétaire.

Les cas sont limités où le maire peut réellement intervenir sur une propriété privée, bâtie ou non. Par exemple, en cas d'absence d'entretien persistante causant des risques ou dommages graves à l'environnement : l'article L.2213-25 du code général des collectivités locales autorise le maire à notifier au propriétaire, par arrêté, l'obligation d'exécuter à ses frais les travaux de remise en état après mise en demeure. En l'absence d'effet, le maire peut faire réaliser les travaux d'office aux frais du propriétaire. De même, en cas de péril imminent sur un immeuble menaçant ruine (L.511-1 et suivants du CCH) ou pour le débroussaillement de bois (article L.134-9 du code forestier).
Pour les espaces privés, le maire peut saisir le juge administratif en référé pour obtenir une injonction contre le propriétaire de faire exécuter sous astreinte.

Les possibilités de mise en œuvre de ces prérogatives sont généralement détaillées par des arrêtés municipaux, avec éventuellement des peines d'amende associées.

Par ailleurs, le règlement sanitaire départemental fixe également des obligations d'enlèvement de tous dépôts et déchets susceptibles d'attirer les rongeurs (par exemple l'article 119 du règlement sanitaire du département de Paris). Des amendes sanctionnent les infractions mais sans que l'autorité administrative puisse intervenir directement sur la propriété, sauf en cas de risques graves pour la santé ou la sécurité des personnes.

Lorsqu'il s'agit d'immeubles collectifs sociaux, le responsable direct envers l'administration reste l'organisme Hlm, même si l'auteur de l'infraction est un locataire. Il appartient à l'organisme d'identifier l'auteur en fonction des éléments dont il dispose.

7. https://www.legifrance.gouv.fr/affichSarde.do?reprise=true&page=1&idSarde=SARDOBJT000007106005&ordre=null&nature=null&g=ls

2.4.3 Le financement de la gestion des encombrants par les organismes Hlm : quelles pistes ?

Les charges récupérables

Il est important de distinguer la gestion des encombrants et l'élimination des rejets car le premier n'est pas une charge locative alors que l'autre l'est.

En effet, l'article 2 du décret du 9 novembre 1982 relatif aux charges récupérables fait référence à l'élimination des rejets et à l'entretien des parties communes. Dans un arrêt du 15 mai 2008, la Cour de cassation a considéré que le stockage et l'enlèvement des encombrants n'entrent pas dans l'élimination des rejets et ne figuraient donc pas dans la liste des charges locatives.

Que la gestion des encombrants soit faite par un gardien, un employé d'immeuble, en régie ou par un contrat d'entreprise, **cette charge n'est pas récupérable sur les locataires.**

Aujourd'hui, en dehors de l'existence d'une jurisprudence contradictoire, la seule possibilité pour les bailleurs de récupérer ce genre de prestation serait de passer par le biais d'un accord collectif. En effet, en application de l'article L. 442-3 du code de la construction et de l'habitation (CCH), il est possible de déroger à la liste limitative des charges récupérables par le biais d'un accord collectif local à condition que ce dernier porte soit sur l'amélioration de la sécurité, soit sur la prise en compte du développement durable. En matière de gestion des encombrants, il est donc envisageable de prendre un tel accord sur le motif du développement durable ou même de la sécurité.

Il conviendra alors de respecter les dispositions de l'article 42 de la loi du 23 décembre 1986. Pour aller plus loin, il est possible de consulter l'Espace Droit et Fiscalité sur le site de l'Union sociale pour l'habitat, plus particulièrement la rubrique Questions/Réponses sur les accords collectifs[8].

L'utilisation de l'abattement de TFPB en QPV

Dans le cadre des conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB, il peut être convenu avec la collectivité et l'Etat local, un plan d'actions spécifique sur la gestion des encombrants selon les besoins diagnostiqués dans le quartier concerné.

Le bilan des actions développées en QPV dans le cadre de l'abattement TFPB en 2016[9] confortent l'acuité de la problématique encombrants.

Le volet consacré spécifiquement à la gestion des encombrants représente 901 actions qui ont été réalisées en 2016 et 6,4 millions d'euros dépensés dont 88 % ont été valorisés dans le cadre de l'abattement TFPB (soit 5,6 millions d'euros).

L'orientation de l'abattement TFPB sur les actions de gestion des encombrants illustre la modalité d'intervention principale, à savoir la collecte en mélange.
Sur 516 actions menées en 2016 sur la gestion des encombrants, 85 % des actions et 90 % des dépenses sont consacrées à la charge d'une prestation d'enlèvement des encombrants.

8. https://www.union-habitat.org/espace-droit-et-fiscalite/plan-classement/accords-collectifs-bailleurs-locataires?nature=406
9. Bilan des actions d'abattement TFPB 2016, l'Union sociale pour l'habitat.

Les actions liées à des locaux de stockage (création de locaux pour l'essentiel ou amélioration de locaux existants) représentent 8 % du total des actions.

Les interventions relevant de filières de recyclage ou de réemploi sont activées dans une moindre mesure : 23 actions au total (soit 4 %). Parmi ces actions, viennent en priorité la mise en place de points de collecte de DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) (26 %), des missions d'AMO (22 %) et des missions de collecte avec tri en aval (22 %).

CHAPITRE 3

Pratiques de gestion des encombrants des organismes Hlm

INTRODUCTION

Selon les sites et les stratégies d'entreprises, les organismes Hlm ont recours à différents modes de gestion des encombrants. Retour sur les pratiques mises en œuvre dans le secteur Hlm pour gérer les encombrants.

3.1 EXTENSION DES SERVICES AU BÂTIMENT PROPOSÉE PAR LES FOURNISSEURS

Les prestataires historiques des organismes Hlm sont bien souvent titulaires des lots dédiés à la propreté, l'hygiène, la dératisation et/ou la désinsectisation dans le cadre des marchés multiservices.

Ces prestataires ont progressivement été sollicités par les bailleurs pour prendre en charge la gestion des encombrants et ont ainsi développé une offre spécifique.

Ces prestations, assurées par des entreprises de taille variable (allant de la petite structure au grand groupe national), relèvent de deux catégories :

- Des entreprises de nettoyage sollicitées dans le cadre de leur marché, en fonction des besoins, pour évacuer des encombrants ou purger des locaux ; elles doivent alors organiser un service qui n'était pas forcément leur cœur de métier : location de bennes, acheminement vers l'exutoire...
- Des entreprises de dératisation et de désinsectisation qui ont développé une offre de service de prise en charge des déchets dans un contexte concurrentiel.

Dans les deux cas, la séparation des flux d'encombrants est anecdotique, ce sont des volumes d'encombrants « tout venant » (DIB) évacués au mètre cube, qui font l'objet d'une double charge financière pour l'organisme Hlm, celle de la prestation d'enlèvement et celle de l'exutoire (décharge, déchèterie professionnelle, centre de traitement...), qui facture le dépôt de flux de déchets provenant de professionnels.

3.2 TROIS PRINCIPAUX MODES DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Schématiquement, il est courant de distinguer trois modes de gestion principaux.

3.2.1 L'apport volontaire par les locataires en un point (ou plusieurs) de regroupement ouvert et aménagé (ou mise à disposition périodique de bennes)

Un tel système est avantageux en termes de coût : l'investissement est limité et le personnel de proximité de l'organisme (ou le prestataire de nettoyage) se charge 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, et qu'un contrôle attentif et réactif soit assuré par l'organisme (veille sur les objets qui peuvent traîner, chasse aux comportements inciviques, dissuasion par une forte présence sur le terrain, communication sur les conduites à tenir et formalisation, notamment par un règlement intérieur ou une charte), et qu'un certain niveau de qualité d'entretien soit globalement assuré sur la résidence.

Il peut néanmoins y avoir de fréquents dysfonctionnements liés :

- **Aux mauvais usages :** les réceptacles sont utilisés pour déverser des déchets ne relevant pas d'encombrants, voire des déchets provenant de l'extérieur de la résidence.
- **Aux difficultés de coordination avec la collectivité locale pour l'enlèvement périodique :** selon les quantités, le dépôt n'est pas évacué en totalité et reste d'une collecte sur l'autre sur le point de regroupement ; ou bien, les passages ne sont pas systématiques, conditionnés par la disponibilité des équipes et des véhicules. Une variante consiste alors à faire assurer le service par un prestataire - mais le service est payant - et à négocier avec la collectivité la gratuité du dépôt en déchetterie, centre de tri ou décharge.

3.2.2 Le local de stockage fermé et non accessible aux usagers

Les dysfonctionnements du premier mode de gestion conduisent certains organismes Hlm à préférer la solution du local de stockage fermé qu'ils maîtrisent mieux mais qui est sensiblement plus coûteuse en termes d'investissement et de fonctionnement.

Dans ce cas, le locataire contacte le gardien pour venir déposer ses encombrants, ce dernier les vérifiant et les entreposant lui-même. En cas de stockage des produits toxiques/dangereux, particulièrement quand le local est situé dans l'immeuble d'habitation, il convient de le préciser à l'assurance du bailleur.

Les objets sont ensuite sortis lors du passage du camion de la collectivité. Les objets éventuellement non emportés sont stockés dans le local jusqu'au prochain passage. Ces manutentions sont effectuées par le personnel du bailleur ou par son prestataire lorsque le bailleur ne dispose pas de personnel sur place ou bien qu'il ne souhaite pas confier ce type de tâche à ses agents pour des raisons de pénibilité et de risque d'accidents de travail.

D'un point de vue pratique, sur la base de multiples projets et constats sur le terrain, ce système garantit une bonne maîtrise du local de stockage mais ne met pas à l'abri des dépôts sauvages, qu'ils soient le fruit de locataires n'ayant pas respecté les consignes ou de dépôts extérieurs à la résidence.

3.2.3 Une variante consistant au ramassage systématique des objets abandonnés

Elle consiste à assurer le ramassage directement par le personnel de l'organisme ou par un prestataire (exemple : dans le cadre du marché de nettoyage). Le ramassage est effectué à l'endroit où sont abandonnés les encombrants (espaces extérieurs, pied d'immeuble, halls d'entrée, paliers...), puis ceux-ci sont stockés dans le local et sortis aux dates convenues avec la collectivité, voire acheminés jusqu'au site de traitement.

Ce type d'organisation, sensiblement plus coûteux, est peu pédagogique car il n'incite pas à des comportements écocitoyens (réduction des encombrants, respect des règles de dépôt des encombrants...).

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 avoir des effets contraires en déresponsabilisant les habitants usagers.

Parallèlement aux modes d'intervention sur des flux volumineux d'encombrants et de façon générale, il est à noter un recours de plus en plus fréquent des organismes Hlm aux structures d'insertion pour la récupération et le réemploi (régies de quartiers, Emmaüs, Envie, Le Relais...).

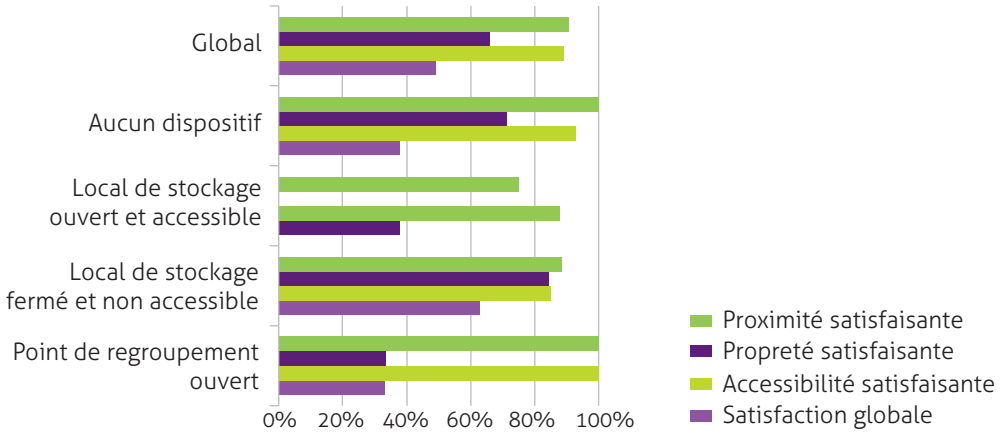
3.3 LE POINT DE VUE DES LOCATAIRES SUR LES MODES DE GESTION DES ENCOMBRANTS DES ORGANISMES HLM[10]

Les trois modes principaux de gestion des organismes Hlm se répartissent de la façon suivante dans le cadre de l'enquête précitée.

Mode de gestion des encombrants des sites	Part
Point de regroupement ouvert	8 %
Local de stockage fermé et non accessible	53 %
Local de stockage ouvert et accessible	10 %
Aucun dispositif	29 %
Total	**100 %**

Globalement, les locataires sont davantage satisfaits du mode de collecte des encombrants lorsqu'il existe un local de stockage fermé et non accessible (63 % de locataires satisfaits). La satisfaction globale est de l'ordre d'un locataire sur trois pour les autres dispositifs mis en place ou en l'absence de dispositif.

Motifs de satisfaction des locataires en fonction du dispositif de collecte des encombrants



Le local de stockage fermé est jugé particulièrement satisfaisant en termes de propreté (84 % de satisfaction), de proximité (89 % de satisfaction) mais également d'accessibilité (85 % de satisfaction).

L'accessibilité est, de fait, le principal motif de satisfaction des locaux de stockage ouverts en libre accès (88 % de satisfaction) et des points de regroupement ouverts (100 % de satisfaction). En revanche, le déficit de propreté est fortement pointé (respectivement 0 % et 33 % de satisfaction) pour ces dispositifs.

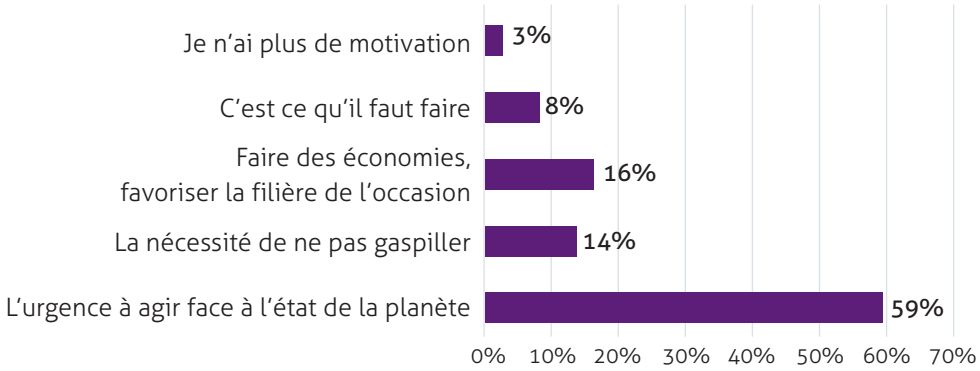
10. Enquête sur « les comportements des usagers face à la gestion des encombrants », conduite par Habitat & Territoires Conseil dans 10 résidences, dont 9 franciliennes, de 5 bailleurs, auprès de 78 locataires rencontrés en face à face, avril-juin 2019.

Une perception positive du réemploi et une adhésion aux valeurs écoresponsables

Globalement, le réemploi est très peu connu des locataires enquêtés. 72 % méconnaissent le concept et ne connaissent pas non plus les ressourceries (alors même que des boutiques peuvent exister à proximité de la résidence).

Parmi ceux qui connaissent ces dispositifs, la majorité y a recours (57 %). Globalement, ils sont 78 % à considérer que les actions de réemploi constituent une excellente initiative et ont un impact écologique et social positif. Sont largement plébiscitées les valeurs associées à la protection de l'environnement et à la lutte contre le gaspillage tout en offrant une alternative moins coûteuse au mode de consommation traditionnel (cf. graphique ci-dessous). Les dispositifs vertueux qui favorisent le recyclage et le réemploi peuvent susciter un intérêt pour les locataires en lien avec les valeurs sociales et environnementales qu'ils portent ; ces valeurs sont à valoriser dans le cadre de l'accompagnement au changement de pratiques.

Quelle est la principale motivation our recycler des encombrants ?



CHAPITRE 4

Des acteurs aux partenaires potentiels de la gestion des encombrants

INTRODUCTION

Gérer autrement les encombrants notamment en mobilisant les filières de recyclage et de réemploi implique de tisser des partenariats dans divers champs. Tour d'horizon des acteurs susceptibles d'être impliqués dans les projets des organismes Hlm.

4.1 LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Les collectivités locales sont les partenaires incontournables à associer en amont, au fur et à mesure et en aval de tout projet sur la gestion des encombrants. Cette association concerne en premier lieu la direction Propreté / Gestion des déchets et, lorsque les patrimoines locatifs sociaux sont situés en QPV, la direction Politique de la ville.

Les partenariats et les rôles respectifs dans les dispositifs

Collectivités et organismes Hlm se rencontrent et échangent généralement sur les ordures ménagères (déchets du quotidien) : problématiques de collectes (fréquence et horaires d'enlèvement), dotation en conteneurs, mise en place de bornes enterrées ou de points d'apports volontaires pour le tri...

Se rencontrer sur le sujet spécifique des encombrants, c'est pour chacun des acteurs :

- **Partager des problématiques** et un diagnostic de la situation : les organismes Hlm connaissent généralement peu les impératifs techniques et juridiques auxquelles les collectivités sont confrontées et les possibilités d'action et d'innovation existantes. Inversement, les collectivités ne maîtrisent pas les volumes d'encombrants gérés en direct par les organismes Hlm ni leurs modes spécifiques de gestion et les surcoûts générés.
- **S'acculturer aux spécificités des métiers et compétences de chacun :** éléments de langage, aspects techniques, juridiques et économiques, modes de partenariat.

Au-delà du partage et de l'acculturation réciproques, une collaboration collectivité / organisme Hlm sur la gestion des encombrants peut permettre à chacun :

- de renforcer ses propres objectifs : économies et amélioration du cadre de vie pour le bailleur social, réduction des encombrants et performance de collecte pour la collectivité.
- de créer de nouveaux services (financement de la collectivité pour la mise en place de nouveaux équipements dédiés au pré-stockage ou au réemploi par exemple).

Concrètement, ces formes de partenariat peuvent donner lieu à la prise en compte des problématiques spécifiques des organismes Hlm dans les dispositifs de la collectivité (Plan propreté, Plan encombrants...), voire même à la prise en charge du service de déchèterie professionnelle pour les bailleurs comme en témoigne Rennes Métropole (cf. encadré).

Parole d'acteurs : Rennes Métropole

Fabien Robin
Chargé d'études et innovations déchets à la Direction des déchets et des réseaux d'énergies

TÉMOIGNAGE

En lien étroit avec la ville de Rennes, Rennes Métropole est engagée sur diverses actions en partenariat avec les organismes Hlm. Cela se traduit dans :

- **Le cadre d'une démarche de gestion urbaine de proximité (GUP)** en lien avec la ville de Rennes depuis 2002 dans les quartiers de Maurepas, Le Blosne, Villejean, Bréquigny et Cleunay : le cadre de vie et la gestion des déchets en sont une partie importante.
- **Le plan Propreté de la ville de Rennes** engagé en 2018 à la suite de la montée du sentiment de malpropreté et une évaluation de la propreté des espaces publics de 3 secteurs de la ville.

Le développement de l'apport volontaire

Rennes Métropole développe la collecte en apport volontaire des déchets sur les principaux projets d'extension et de rénovation urbaine d'habitat dense. En complément, Rennes Métropole a voté un programme 2019/2022 de mise en place de conteneurs enterrés au bénéfice principalement de secteurs QPV de la ville. Rennes Métropole prend intégralement en charge l'investissement et le fonctionnement des conteneurs enterrés.

Les services de collecte proposés par Rennes Métropole

En complément du réseau de déchèteries, Rennes Métropole propose des services de collecte de proximité des encombrants, à destination notamment des secteurs d'habitat dense :

- Collecte des encombrants sur rendez-vous ;
- Déchèterie mobile (expérimentation d'un service mobile qui fonctionne comme une déchèterie classique dans les quartiers denses de Rennes depuis janvier 2019).

Rennes Métropole assure également une collecte des dépôts sauvages d'encombrants autour des points d'apport volontaire, qui concentrent la grande majorité des dépôts sauvages sur l'espace public.

Convention de Partenariat pour le dépôt des encombrants

Il s'agit de **permettre aux bailleurs l'accès gratuit à une déchèterie professionnelle** pour faciliter les dépôts et le traitement des encombrants de leurs locataires, via un marché passé par Rennes Métropole pour le tri/transfert des encombrants collectés hors déchèterie. Rennes Métropole prend à sa charge le dépôt, le tri et la valorisation des encombrants déposés par les bailleurs.

Les moyens : la signature d'une convention de partenariat, la mise en place d'une procédure de dépôt, un tableau mensuel des apports et une attestation de provenance des déchets.

Pour Rennes Métropole, il s'agit d'identifier la provenance des dépôts et de développer la valorisation des encombrants. Les bailleurs disposent eux d'un exutoire gratuit (coûts de traitement évités).

Face aux constats de dépôts réguliers d'encombrants autour des points d'apport volontaire, Rennes Métropole souhaiterait que les organismes Hlm créent des locaux de stockage au sein de leur patrimoine. Une réflexion est actuellement menée avec eux.

La compétence Politique de la ville

Dans les quartiers de la géographie prioritaire, la compétence Politique de la ville, confiée aux EPCI depuis 2014, se déploie autour de plusieurs piliers dont l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie. La problématique des déchets et des encombrants en est une composante à part entière.

Les partenariats et les rôles respectifs dans les dispositifs

Les habitudes de travail entre bailleurs et collectivités sont d'ores et déjà en place sur ce champ, les bailleurs étant partenaires des collectivités dans le cadre des contrats de ville et de ses déclinaisons telles que la gestion urbaine de proximité (GUP) et la convention d'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB), qui constituent un levier financier important pour la gestion des encombrants dans les quartiers prioritaires.

Des partenariats spécifiques sur une gestion plus vertueuse des encombrants peuvent ainsi porter sur plusieurs dimensions :

- Des démarches de GUP autour de la problématique de propreté et de cadre de vie qui associent plus directement la Direction des déchets de l'EPCI ;
- La mobilisation de l'abattement de la TFPB sur des démarches plus qualitatives d'évacuation des encombrants ou de sensibilisation des habitants ;
- La promotion (et le soutien) d'actions visant à la fois le traitement des encombrants et l'insertion professionnelle, permettant ainsi de contribuer à deux piliers de la politique de la ville ;
- Le développement de projets innovants sur la gestion des encombrants mobilisant différents acteurs (dont plusieurs directions de la collectivité) et permettant ainsi de mutualiser les moyens et d'optimiser les résultats comme en témoigne l'exemple d'Aix-Marseille Provence Métropole (cf. encadré).

Parole d'acteurs : Métropole Aix-Marseille Provence

Pierrick Migliaccio
Chef du service Développement, direction Politique de la Ville

TÉMOIGNAGE

Dans le cadre de la démarche de gestion urbaine de proximité mise en place sur la ville de Marseille depuis un certain nombre d'années, l'encombrant figure parmi les points saillants des dysfonctionnements constatés sur les quartiers de la géographie prioritaire. À titre d'exemple, dans le quartier de la Castellane, 18 tonnes d'encombrants sont produites chaque mois.

Retour sur la genèse d'un projet issu d'une réflexion partenariale

Confrontées à des problématiques de dysfonctionnements des collectes publiques et de dépôts sauvages récurrents, les équipes de la Politique de la ville ont engagé une réflexion avec l'association régionale Hlm PACA et Corse afin d'élaborer des modes d'évacuation et de traitement alternatifs et complémentaires du service public de la collectivité.

Dans ce cadre, des expériences novatrices associant des bailleurs sociaux et des structures d'insertion développées sur d'autres territoires ont été identifiées par l'Association régionale Hlm sur les quartiers d'habitat social de Lille ou de Bordeaux (réseau R3) comme éléments de réponse à la problématique locale.

La Régie de quartier Service 13, active sur les quartiers Nord et Est de Marseille notamment en tant que prestataire des bailleurs sur la collecte des encombrants, avait, à la même période, engagé une réflexion similaire.

C'est ainsi qu'est née l'idée du projet Recyclo'bus portant sur la collecte et le traitement des encombrants via la mise en place d'une plateforme de tri (voir fiche 10) :

- Une étude de faisabilité technique et financière, cofinancée par la politique de la ville, a été lancée,
- Le portage par la Régie est apparu comme la réponse appropriée dans la mesure où elle était déjà engagée sur des marchés de collecte de nombreux bailleurs sociaux.

L'implication du service Politique de la Ville de la Métropole Aix-Marseille Provence et de l'association régionale Hlm dans la genèse du projet ont permis d'associer d'emblée quatre directions métropolitaines (dont la direction Propreté/déchets et la direction du Développement durable).

Un fléchage de l'abattement de TFPB sur des actions vertueuses en matière de gestion des encombrants

Dans le prolongement du projet de Recyclo'bus, la direction Politique de la Ville s'appuie aujourd'hui sur le levier de la programmation des actions relevant de l'abattement de TFPB pour encourager des modes de traitement des encombrants alternatifs à la collecte en mélange dédiés à la décharge ou l'incinération. Pour être éligible à l'abattement de TFPB, l'évacuation des encombrants doit être tracée (pesée) et triée.

La Régie Service 13 étant la seule structure collectrice de la ville à assurer le tri et le traitement via les différentes filières, les perspectives actuelles consistent à promouvoir l'engagement de nouveaux acteurs du territoire sur ce type de démarche et le développement d'un réseau permettant de mutualiser les moyens et les outils.

4.2 LES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ESS)

Pour identifier les missions et rôles propres à chaque type de structure de l'ESS, les acteurs de l'insertion par l'économique, les régies de quartier, les acteurs du réemploi et les associations de représentations de locataires ont été distinguées. Cette typologie n'est pas étanche dans la réalité dans la mesure où une régie de quartier et un acteur du réemploi sont bien souvent aussi des structures d'insertion par l'économique.

4.2.1 Les structures d''insertion par l'activité économique (SIAE)

On compte en France environ 4 000 structures d'insertion par l'activité économique (associations intermédiaires, ateliers et chantiers d'insertion, entreprises d'insertion, entreprises de travail temporaire d'insertion, groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification) qui œuvrent à l'insertion professionnelle et à l'accompagnement des personnes en difficulté socioprofessionnelle par le développement d'activités économiques sur un champ protégé mais concurrentiel.
Ces structures disposent de soutiens financiers publics par poste ouvert avec des objectifs traduits dans des conventions pluriannuelles.

Partenariats avec les bailleurs et rôles respectifs dans les dispositifs

Dans le domaine des déchets, un certain nombre de ces acteurs intervient pour les collectivités, les éco-organismes ou des entreprises privées. Le partenariat peut bénéficier directement et indirectement aux bailleurs tout en renforçant les objectifs de ces structures :

- Ces structures sont des prestataires potentiels des organismes Hlm :
  - Les prestations répondent aux besoins de gestion des encombrants tout en favorisant l'insertion professionnelle sur des tâches à plus forte valeur ajoutée que la seule propreté (qualifier et trier un flux).
  - À partir du moment où un bailleur connait et maîtrise les filières de recyclage et de réemploi, cela lui permet de reformuler ses besoins plus finement et de les qualifier dans des marchés/contrats.
- Ces structures sont des prestataires des éco-organismes dans le cadre d'une filière REP et peuvent, à ce titre, mettre à disposition des bailleurs sociaux :
  - Des moyens de collecte (mise à disposition d'une benne pour un gisement, enlèvement gratuit, préserver des flux pour du réemploi...).
  - Des actions à destination des publics pouvant prendre la forme d'actions de communication auprès des locataires mais aussi de modules de formation à la valorisation d'une matière par exemple *(cf. exemple en encadré).*

EXEMPLE

Dans le cadre du contrat qui les lie pour renforcer les performances de collecte et de réemploi, le Foyer Notre Dame des Sans abri (Lyon) et Ecomobilier ont développé un module de formation au métier de la revalorisation du bois à destination des publics du Foyer. Ce type de qualification peut intéresser les bailleurs en augmentant le taux de réemploi des meubles collectés et en donnant des compétences supplémentaires pour sensibiliser les locataires *(Do it yourself).*

4.2.2 Les régies de quartier

Association de loi 1901, une régie de quartier intervient généralement à l'échelle du quartier. Le principe est de recruter du personnel dans les quartiers et d'accompagner des habitants par le biais d'activités économiques répondant à des besoins locaux.

Il existe 140 structures (représentant 8 000 salariés) présentes dans 320 quartiers prioritaires (soit l'équivalent de 3 millions d'habitants).

Dans le cadre de marchés publics, leurs champs d'intervention principal porte sur le lien social (portage de course, permanence, journée de sensibilisation...), la gestion urbaine de proximité (petit travaux, entretien espaces vert...), la propreté/gestion des déchets... en particulier la collecte et l'évacuation des encombrants.

Partenariats avec les bailleurs et rôles respectifs dans les dispositifs

Les partenariats historiques entre organismes Hlm et régies de quartier présentent des intérêts réciproques à se renforcer dans le cadre de projets communs de gestion des encombrants. Les régies de quartier étant bien implantées géographiquement, elles peuvent servir de relais d'opinion de sensibilisation et de participation des habitants pour l'adoption de nouvelles pratiques solidaires et d'usages respectueux du cadre de vie.

4.2.3 Les acteurs du réemploi

Le réemploi, c'est prolonger la durée de vie d'un objet par son usage de base ou un usage détourné afin d'éviter qu'il ne devienne un déchet.

Cet évitement poursuit des objectifs sociaux, économiques, environnementaux et locaux.

Historiquement incarné par les activités d'Emmaüs, le champ du réemploi est composé depuis la fin des années 1990 par des acteurs nouveaux qui ont émergé à la faveur de la réglementation et de la montée en puissance des éco-organismes, notamment le Réseau Envie (filière DEEE initialement), les ressourceries (importation du concept canadien), les recycleries.

À NOTER

Le terme « ressourcerie® » est une marque déposée. La ressourcerie® met en œuvre des modes de collecte des déchets (encombrants, déchet industriel banal [DIB]...), qui préservent leur état en vue de les valoriser prioritairement par réemploi/réutilisation, puis recyclage.

Le terme « recyclerie » est employé de façon générique.

La recyclerie est un centre qui a pour vocation de récupérer, valoriser et/ou réparer, en vue de la revente au grand public, des produits d'occasion ou des produits usagés (ayant le statut de déchets). Ils feront l'objet d'une opération de contrôle, de nettoyage ou de réparation (préparation en vue de la réutilisation) afin de retrouver leur statut de produits.

Source : ADEME, Panorama de la deuxième vie des produits en France. Réemploi et réutilisation - Actualisation 2017

Ressourceries et recycleries font le même métier, la principale différence tenant au fait que les premières adhèrent au Réseau national des Ressourceries et répondent à un cahier des charges précis tandis que les secondes ont développé leur propre réseau.

Partenariats avec les bailleurs et rôles respectifs dans les dispositifs

L'activité de réemploi ne répond qu'à une partie des besoins de organismes Hlm à savoir redonner une nouvelle vie à des encombrants (abandon d'objet en relatif bon état) et favoriser l'économie collaborative, les valeurs de partage et de solidarité auprès des habitants. Le réemploi peut constituer pour les quartiers d'habitat social des solutions adaptées avec de multiples points forts :

- Les acteurs du réemploi sont très professionnalisés (personnel, moyens, process...) ;
- Ils sont en contrat avec les acteurs des filières aval de valorisation et de traitement ;
- Ils sont aussi en contrat avec les principaux éco-organismes, ces derniers soutenant l'activité de réemploi selon des proportions beaucoup plus importantes que la collecte.

Pour cela, il est nécessaire pour le bailleur de garantir des conditions de stockage en pied d'immeuble permettant d'identifier et de séparer le flux, de préserver les flux en vue de leur réemploi et de le faire savoir aux locataires (cf. le fonctionnement des filières REP).

4.3 LES ASSOCIATIONS DE REPRÉSENTATION DES LOCATAIRES

La gestion des déchets en général, et des encombrants en particulier, est l'une des fonctions résidentielles essentielles sur les sites d'habitat social. De fait, cette question fait régulièrement l'objet d'échanges entre bailleurs et associations de locataires, notamment lorsque que les dysfonctionnements constatés (dépôts sauvages et autres mésusages) engendrent des problèmes de sécurité ou d'hygiène.

Ces échanges ont également lieu à l'occasion de changements du mode de collecte (exemple : passage du bac à la colonne enterrée), d'équipement (exemple : fermeture ou condamnation de colonnes vide-ordure) ou de gestion, en particulier si ces changements ont des effets sur la récupérabilité des charges.

La gestion des déchets encombrants ne relève pas de la responsabilité du bailleur et elle n'est par ailleurs pas récupérable au titre des charges locatives. Elle renvoie cependant à une problématique de société, en lien avec des enjeux de développement durable et d'économie circulaire, et doit à ce titre concerner l'ensemble des parties prenantes, y compris les locataires et leurs représentants.

Il est cependant possible de passer par le biais d'un accord collectif local pour envisager de déroger à la liste limitative des charges récupérables pour y inscrire une part des dépenses de gestion des encombrants dans la mesure où celles-ci permettent de prendre en compte le développement durable et d'améliorer la sécurité *(cf. 2.4 « Les encombrants : quelles responsabilités des organismes Hlm ? »)*.

Parole d'acteurs

TÉMOIGNAGE

Romain Biessy,
Secrétaire confédéral secteur « Habitat et Cadre de vie » de la CSF

Organisation familiale, la Confédération syndicale des familles (CSF) œuvre pour la défense des intérêts moraux et matériels des familles en agissant dans la globalité sur les questions de consommation, d'habitat, d'éducation, de santé, de loisirs et de culture.

À titre d'exemple, une des dernières actions où la CSF s'engage sur les questions environnementales est menée à Bayonne en partenariat avec l'ADEME et deux autres associations de consommateurs sur d'autres territoires. Cette action vise à limiter le déchet alimentaire ; cette expérimentation alterne des séquences d'observation des pratiques en matière de déchets alimentaires et des ateliers de sensibilisation aux bons gestes pour éviter le gaspillage, comme des recettes pour accommoder les restes.

« Nous sommes favorables à la mise en place de dispositifs vertueux de gestion des encombrants et soutenons ce type d'initiatives dans la mesure où elles permettent de relier la question sociale et la question environnementale. Une gestion vertueuse des encombrants permet à la fois de soutenir le retour à l'emploi, de favoriser le lien social à travers une démarche collective qui mobilise les habitants et de contribuer au développement durable en développant le recyclage et le réemploi.

Quel que soit le mode d'organisation, y compris avec une association support, la démarche doit permettre de partager un objectif commun pour et avec les habitants. Une des conditions essentielles est la maîtrise du temps : un temps suffisamment long d'appropriation du projet en veillant à toutes les étapes de concertation pour que la démarche soit assimilée et appropriée par les habitants. Le porteur de projet doit ainsi animer la formation des publics et si possible intégrer l'école du quartier dans le partenariat. Des tels projets doivent être tournés vers le quartier mais aussi vers les institutions de proximité. »

CHAPITRE 5

Mettre en œuvre un projet de gestion des encombrants

INTRODUCTION

La méthodologie de mise en œuvre d'un projet, présentée dans ce chapitre, repose sur l'analyse de 11 expériences menées par ou avec des bailleurs sociaux.

Ces expériences ont été choisies pour représenter une diversité de situations à différents niveaux :

- **l'objet de l'action :** expériences intégrant une ou plusieurs dimensions d'une approche vertueuse de gestion des encombrants ;
- **le contexte patrimonial et territorial :** type de territoire (urbain, péri-urbain) et d'habitat (grands ensembles, petits collectifs, quartiers en ou hors géographie prioritaire), échelle d'intervention (quartier, inter-quartiers) ;
- **les modes d'interventions :** acteurs porteurs et impliqués dans l'action (bailleurs, collectivités, éco-organismes, acteurs de l'ESS...), équipements déployés (fixes, mobiles), modes de gouvernance des projets (partenariats, prestations), modes de gestion des ressources humaines (personnels de proximité, agents dédiés) et d'implication des usagers.

À partir d'entretiens avec les parties-prenantes des actions sélectionnées, l'analyse a cherché à identifier les processus d'impulsion et de mise en œuvre de ces projets qui requièrent bien souvent un chaînage spécifique d'interventions coordonnées mobilisant un réseau diversifié d'acteurs. Elle s'est également attachée à l'appréciation du modèle économique et des conditions de réussite des projets.

Ces éléments contribuent à dégager des pistes opérationnelles à destination des bailleurs qui souhaitent s'engager dans une démarche similaire, quelle que soit leur situation de départ et leurs objectifs propres.

5.1 IMPULSER UN PROJET DE GESTION DES ENCOMBRANTS

5.1.1 Le contexte de départ et l'origine des projets, entre opportunités et contraintes

Le démarrage des projets est souvent le fruit d'une problématique récurrente et structurelle liée aux encombrants, en particulier les dépôts sauvages, qui s'articule avec un élément d'ordre conjoncturel, que ce soit une contrainte ou une opportunité. Les deux dimensions réunies donnent l'impulsion aux bailleurs pour envisager de renouveler leur mode d'intervention.

Du côté des constats partagés qui justifient l'engagement dans ce type de projet, trois dimensions sont à souligner :

- **Économique :** un coût (devenant) trop élevé d'enlèvement des encombrants.
- **Comportementale :** les incivilités ou la prégnance de dépôts sauvages génèrent des problèmes de sécurité (exemple : risque incendie) et des coûts liés aux dégradations.
- **Environnementale et sociétale :** limiter la part d'enfouissement au regard des objectifs de développement durable et développer des actions en lien avec l'innovation sociale.

Les éléments conjoncturels, internes ou externes, peuvent concerner :

- **Une contrainte réglementaire,** notamment sur la collecte de certains déchets (par exemple les D3E, DDS ou même les meubles exclus de la collecte lors du passage de la collectivité ou de son délégataire.) ou sur les risques en matière de sécurité (incendie notamment).
- **Un changement de mode de collecte de la collectivité** avec un service de prise en charge de l'encombrant en habitat social collectif revu à la baisse, voire complètement supprimé.
- **Un changement de mode de gestion (mode de collecte essentiellement) des déchets,** notamment la création de bornes enterrées qui libère des locaux en pied d'immeubles jusque-là dédiés aux ordures ménagères et pose la question de leur affectation.
- **Un projet de transformation du patrimoine** (réhabilitation, résidentialisation, projet de renouvellement urbain) entraînant une reconfiguration des espaces extérieurs et/ou des parties communes. Le retournement ou la fermeture d'une entrée de hall, la suppression ou le déplacement de logettes à déchets, la réorganisation des domanialités sont autant d'éléments qui peuvent impacter la gestion en place des encombrants.

5.1.2 Le diagnostic de site pour adapter le projet à la spécificité territoriale

Avant de lancer un nouveau mode d'intervention, il convient de mettre à plat les pratiques actuelles et le contexte dans lequel le projet va s'insérer afin d'élaborer un dispositif adapté à la spécificité du ou des sites concernés. Ci-après, quelques questions évaluatives pouvant aider au diagnostic :

1. USAGES ET MÉSUSAGES

- Quelle connaissance des dispositifs existants de collecte des encombrants ?
- Quels sont les bons usages et les usages déviants en matière d'encombrants (dépôts sauvages, incendies) ?
- Quels sont les freins au stockage en lien notamment avec l'absence d'espace de stockage privatif (cave) ou commun (local technique) ? Les freins à l'évacuation en déchèterie (mobilité réduite, absence de transport ou de véhicule...) ?
- Comment se caractérisent les points noirs de dépôts sauvages : quels types d'encombrants ? Quelle période de dépôts ? Quelle affectation et quel aménagement des espaces ou locaux concernés ? Quel statut et quelles modalités d'entretien et de gestion de ces espaces ou locaux ?
- Quelles sont les initiatives individuelles ou collectives mises en œuvre localement pour limiter les déchets (échanges de service ou d'objets...) ?

2. CONTEXTE SOCIAL ET PATRIMONIAL DES SITES

- Comment les espaces communs (locaux techniques, caves, logettes, abri ou aires de dépôt...) sont-ils conçus et aménagés, de manière générale et en particulier ceux, s'ils existent, dédiés à la collecte des encombrants ?
- Comment se caractérisent les limites résidentielles et les domanialités foncières des sites pour l'implantation de locaux ou d'aires de stockage ?
- Quel est le taux de rotation des logements et quelles sont les périodes particulièrement propices aux déménagements-emménagements (producteurs d'encombrants) ?
- Quelles sont les caractéristiques sociales (part importante de personnes âgées, à mobilité réduite...) ou patrimoniales (absence d'ascenseur...) qui conditionnent les volumes d'encombrants (personne âgée versus famille nombreuse) ou qui rendent difficile la manipulation des encombrants ?

3. ORGANISATION DU DISPOSITIF DE PROXIMITÉ

- Quels sont les profils et tâches des personnels de proximité (gardiens, gestionnaires d'immeubles) sur les différentes volets (entretien, traitement des réclamations, relations aux locataires) ?
- Quels sont les moyens (humains et matériels) et l'organisation de la gestion des déchets ?

4. MODE ACTUEL DE TRAITEMENT DES ENCOMBRANTS

Si une collecte spécifique (complémentaire à celle de la collectivité) est prise en charge par le bailleur :

- Quelles sont les modalités de prise en charge : fréquence, volumes (ou tonnages), type de service...?
- Quels moyens humains internes (gardiens, régie...) et externes (prestataires) sont mobilisés : temps dédié, conditions d'exercice ?
- Quels coûts et financements : contrat des prestataires, temps de travail, coûts indirects des dégradations, évolution des coûts, sources de financements ?

5. CARACTÉRISTIQUES DU CONTEXTE LOCAL

- Un service de collecte ou de déchèterie mobile est-il pris en charge par la collectivité (EPCI, syndicat) et selon quelles modalités (fréquence, lieux, sur signalement...)
- Quelles sont les équipements à disposition des particuliers et des entreprises (déchèteries, centres de réception, installation de traitement ou de récupération) et selon quels modes de fonctionnement (horaires d'ouverture, coût pour les entreprises, distance, accessibilité...) ?
- Pour un site en QPV, quelles orientations de gestion des encombrants sont-elles prises dans le cadre de l'abattement de la TFPB ? Dans le cadre de la GUSP si elle existe ?

6. RESSOURCES DU TERRITOIRE

- Investissement de la collectivité et des institutions sur le territoire concerné ?
- Présence et rôle des associations de locataires ?
- Présence et rôle d'autres acteurs associatifs ?
- Quels acteurs locaux sur le réemploi et le recyclage ?

Les réponses à ces questions permettront de déterminer les objectifs et les modalités du projet envisagé en tenant compte des composantes des sites et du territoire.

Tout type de site peut faire l'objet d'un nouveau dispositif de traitement des encombrants quelles que soient ses caractéristiques en termes de taille, d'aménagement, de dispositif de proximité. Composer avec ces spécificités et déterminer les marges de manœuvre pour trouver la solution adaptée font partie intégrante du montage du projet.

5.2 CHOISIR LE TYPE DE DÉMARCHE ADAPTÉE

Des différentes expériences analysées, il ressort trois grandes catégories de démarches qui peuvent être distinctes ou articulées au sein d'un même projet.

Type 1 : sensibilisation et accompagnement au changement

Ce type d'action vise à faire évoluer les comportements des usagers en matière de gestion des encombrants - elle comporte ainsi une dimension de prévention – et également à sensibiliser aux enjeux écologiques liés aux déchets et aux modes de consommation permettant de réduire le gaspillage, dans le but de promouvoir le recyclage et le réemploi. Elle s'adresse aux locataires en premier lieu mais peut également concerner les équipes de proximité, voire les agents des prestataires.
Elle prend différentes formes : action pérenne reposant sur une communication fixe et organisée ou action événementielle intégrant une dimension participative (ateliers de réparation ou de création à partir de matériaux de récupération...), voire une part de collecte et de réemploi (troc ou vide-greniers, collectes événementielles, ressourceries éphémères...).

Type 2 : pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Organiser un pré-tri sur site, au sein des quartiers d'habitat social, permet d'éviter une évacuation des encombrants « en mélange ». Ce type de démarche implique de mettre en œuvre les moyens humains, organisationnels et logistiques nécessaires à la pré-collecte et au stockage des encombrants. Sur ces bases, le tri à la source génère un recyclage matière très important qui permet rapidement de diminuer sensiblement les coûts de traitement des encombrants pour le bailleur.
Le tri à la source s'appuie sur différents types d'équipements (locaux, containers...) et mobilise un réseau de partenaires - plus ou moins étendu en fonction de l'ambition du projet et des ressources locales selon les territoires - en matière de recyclage et de valorisation des gisements. L'action peut intégrer une part de réemploi sur site.

Type 3 : collecte et tri par filières déportées en plateforme de massification du recyclage

Ce type de démarche de plus grande envergure constitue un degré supplémentaire dans la voie de l'économie circulaire avec une augmentation significative des flux traités, valorisés et réemployés.
Porté par des acteurs de l'ESS en partenariat avec des bailleurs, qui en sont parfois les initiateurs, ce type d'action nécessite des moyens matériels et logistiques importants permettant de mutualiser les flux, le traitement et le réseau partenarial.

De manière transversale, quel que soit le type d'action(s) engagée(s), la mise en œuvre d'une démarche de traitement vertueux des encombrants suppose d'installer une gestion en mode projet et d'animer un dispositif qui rompt bien souvent avec les modalités jusqu'alors en place.
L'animation du dispositif implique de déterminer des process, des modalités de contractualisation et de partenariat, ainsi que des modes d'organisation spécifiques, chez le bailleur comme chez ses prestataires, pour garantir son efficience et sa performance.

Typologie des 11 projets étudiés

Type d'action	Territoire	Structure porteuse	Action	Bailleurs impliqué (hors porteur)
Type 1 Sensibilisation et accompagnement au changement	Paris 17ème (75)	Régie de Quartier Passerelles	Action de sensibilisation et de communication - Lutte contre les incivilités	Paris Habitat, ICF la Sablière
	Résidence P. Rollin Amiens (80)	Clésence	Bricol'Café - Atelier de sensibilisation et de réparation	
	Taverny / Pierrelaye (95)	ADPJ	Ressourceries éphémères	CDC Habitat social (ex-Efidis), I3F
Type 2 Pré-collecte et pré-tri à la source	Résidence Boyenval Beaumont-sur-Oise (95)	CDC Habitat social (ex-Efidis)	Locaux de pré-collecte et traitement des D3E	
	QPV de Nantes (44)	Nantes Métropole Habitat (NMH)	Ici Tri, locaux de pré-collecte et tri à la source	
	QPV Bellevue Nantes/St Herblain	Environnement Solidaires	Locaux de pré-collecte et tri à la source	Atlantique Habitations, NMH, SAMO, Habitat 44
	Quartier Bel Air Saint-Priest (69) - Métropole de Lyon	Est Métropole Habitat	TRIauLOGIS, locaux de pré-collecte et tri à la source	
	QPV de Parilly Bron (69) - Métropole de Lyon	Lyon Métropole Habitat	TRUC, locaux de pré-collecte et tri à la source	
	Métropole Européenne de Lille (59)	Lille Métropole Habitat	Locaux de pré-collecte et tri partiel à la source	Vilogia, Partenord
Type 3 Plateforme de massification des flux	Territoire d'Aix-Marseille Provence Métropole (13)	Régie de Quartier Régie Service 13	Recyclobus, organisation de la collecte et plateforme de tri	13 Habitat, Marseille Habitat, Erilia, 3F, Logirem
	Territoire de Bordeaux Métropole (33)	R3 - Réseau du réemploi des 2 rives	Organisation de la collecte et plateforme de tri	Domofrance, Aquitanis, Gironde Habitat, Clairsienne, Vilogia

5.3 SE DOTER D'UNE ORGANISATION SPÉCIFIQUE

Un nouveau dispositif de traitement des encombrants suppose de mettre en œuvre une stratégie d'intervention comprenant plusieurs étapes à engager de manière simultanée ou consécutive selon les projets :

- Mobiliser un réseau d'acteurs ;
- Mettre en place un processus d'organisation ;
- Déterminer les investissements nécessaires en termes d'équipement et d'aménagement ;
- Animer le dispositif et garantir son animation dans la durée.

La mise en place du processus d'organisation, étape clé du dispositif, requiert de prendre en compte :

- **Des moyens humains** internes aux organismes (exploitation, service qualité, DSU...) s'appuyant à la fois sur l'équipe de proximité et sur un réseau d'acteurs (partenaires, prestataires) au sein duquel chacun a un rôle identifié ;
- **Un chaînage d'opérations** qui varient selon la nature du projet (sensibilisation ou collecte et tri) et les gisements collectés ; ces opérations se déploient dans différents espaces (sur site et hors site) ;
- **Des modalités de gouvernance** du projet et de coordination entre acteurs.

5.3.1 La mobilisation d'un réseau d'acteurs

Le réseau d'acteurs fait l'objet d'implications à géométrie variable en fonction du degré d'envergure du projet et des choix du bailleur social en matière d'internalisation ou d'externalisation des interventions prévues dans le dispositif.

Acteurs impliqués	Rôles possibles	Modalités à mettre en place par le bailleur
Locataire	› Déposer ses encombrants dans les locaux ou zones dédiées › Trier les encombrants dans les locaux avec l'aide de l'agent › Accéder au réemploi sur site (via la réparation, l'achat, la mise à disposition gracieuse...)	→ Sensibiliser et/ou former les locataires aux exigences du développement durable en général (réduire l'enfouissement, favoriser le réemploi...) et au respect des nouvelles procédures en place (horaires de dépôt, consignes de tri...)

Acteurs impliqués	Rôles possibles	Modalités à mettre en place par le bailleur
Bailleur Équipe de proximité (gardiens, gestionnaires de proximité)	› Prendre en charge la pré-collecte et le pré-tri (regroupement des encombrants pour faciliter la collecte, tri dans les locaux...) › Assurer un relai ou un appui à la collecte (gérer les plannings de collecte des prestataires et/ou partenaires, indiquer aux agents les points de collecte, contrôler la prestation) › Informer et sensibiliser les locataires aux procédures en place	→ Sensibiliser et/ou former les personnels de proximité aux exigences du développement durable en général et aux nouvelles procédures en particulier → Renforcer la fonction de communication autour du dispositif et le rôle des agents de proximité en tant que relais d'information auprès des locataires
Prestataire du bailleur	› Prendre en charge la pré-collecte et le pré-tri (regroupement des encombrants pour faciliter la collecte, tri dans les locaux...) › Assurer un relai ou un appui à la collecte (gérer les plannings de collecte des prestataires et/ou partenaires, indiquer aux agents les points de collecte, contrôler la prestation)	→ Élaborer ou revoir le cahier des charges de la prestation de façon à intégrer le tri et la coordination d'un réseau d'acteurs → Sensibiliser les agents des prestataires et les locataires aux procédures en place
Collectivité	› Assurer un service de collecte des encombrants, notamment le « tout venant » et parfois d'autres gisements (cartons...) › Apporter un soutien matériel et/ou financier à l'aménagement de la voirie, voire de locaux de stockage	→ Faire adhérer la collectivité au projet en étant suffisamment informé de la réglementation pour établir un dialogue équilibré
Eco-organisme ou son prestataire	› Assurer la collecte des gisements de leur filière, notamment D3E, ameublement et textiles pour les filières REP	→ Identifier les ressources présentes sur le territoire : via la collectivité pour les éco-organismes et via les réseaux de l'ESS pour les acteurs du réemploi. → Élaborer les termes du partenariat (avec valorisation financière ou non). → Mettre en place la collecte par filières (planning, procédures d'enlèvement, logistique, supports d'information des locataires...)
Acteurs du réemploi et de la valorisation	› Assurer la collecte des objets en bon état et/ou les gisements de leur filière (notamment papier, métaux, bois...)	

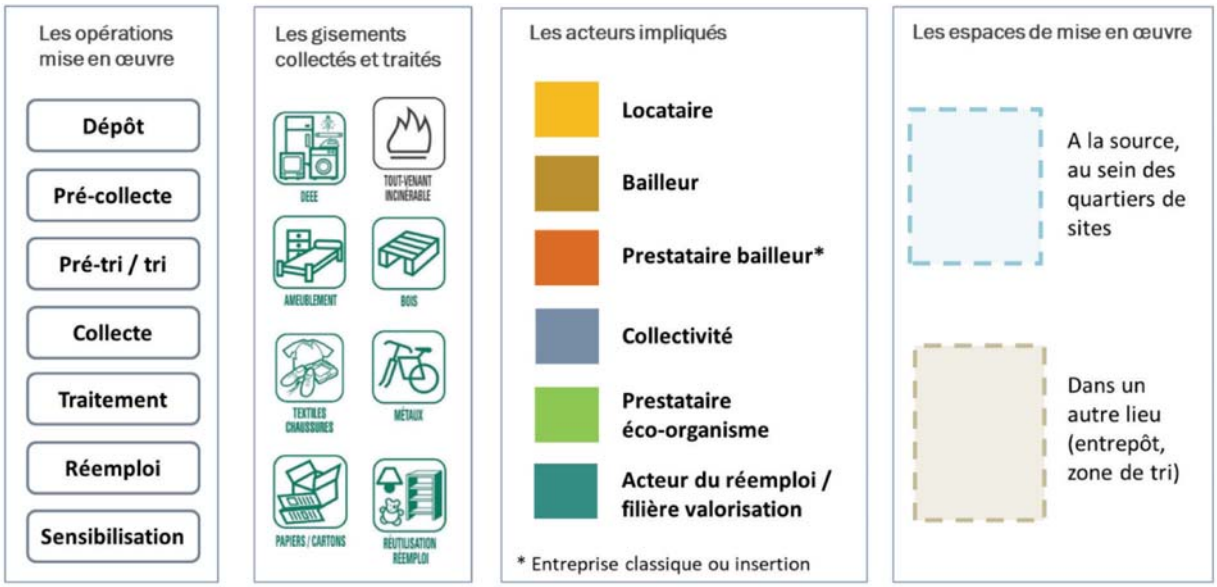
Au sein des réseaux d'acteurs constitués pour ces projets, chaque acteur peut tirer partie du partenariat.

Les apports respectifs entre les bailleurs et leurs différents partenaires constituent autant d'arguments à mettre en avant lors de la mise en place des partenariats.

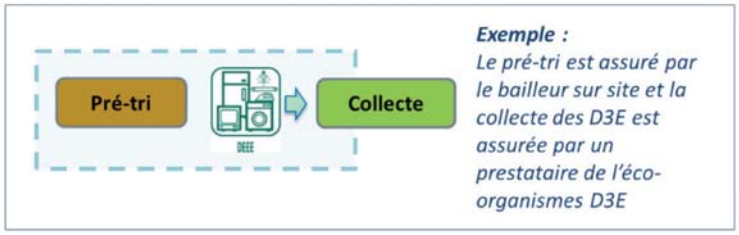
Apports respectifs entre bailleurs et collectivités (EPCI, villes)	
Pour le bailleur	**Pour la collectivité**
Une mise en relation avec les éco-organismes. Un relais de sensibilisation auprès des locataires. La mise à disposition de nouveaux équipements (rendus possible par la réduction des coûts de traitement des déchets).	Une réduction des volumes non triés et par conséquent des coûts de traitement des déchets. Le développement de la prévention des déchets et du changement d'usages via le réemploi d'objets triés
Apports respectifs entre bailleurs et éco-organismes	
Pour le bailleur	**Pour l'éco-organisme**
Une collecte des flux par filière sans prise en charge financière par les bailleurs (du fait de la valorisation économique des déchets).	Une augmentation des taux de collecte.
Apports respectifs entre bailleurs et acteurs de l'ESS	
Pour le bailleur	**Pour l'acteur de l'ESS**
Une collecte des flux par filière sans prise en charge financière par les bailleurs (du fait de la valorisation économique des déchets). La promotion du réemploi sur site.	Le développement de marchés/services à valeur ajoutée. La possibilité de recruter dans les quartiers. Des parcours d'insertion dans les métiers de l'économie circulaire.

5.3.2 La mise en place d'un processus d'organisation

Les composantes des process à mettre en œuvre (du point de vue des organismes Hlm) sont schématisés de la manière suivante afin de prendre en compte les opérations mises en œuvre, les gisements collectés, les acteurs impliqués et les espaces de mise en œuvre de ces opérations.



Mode de lecture des schémas d'organisation



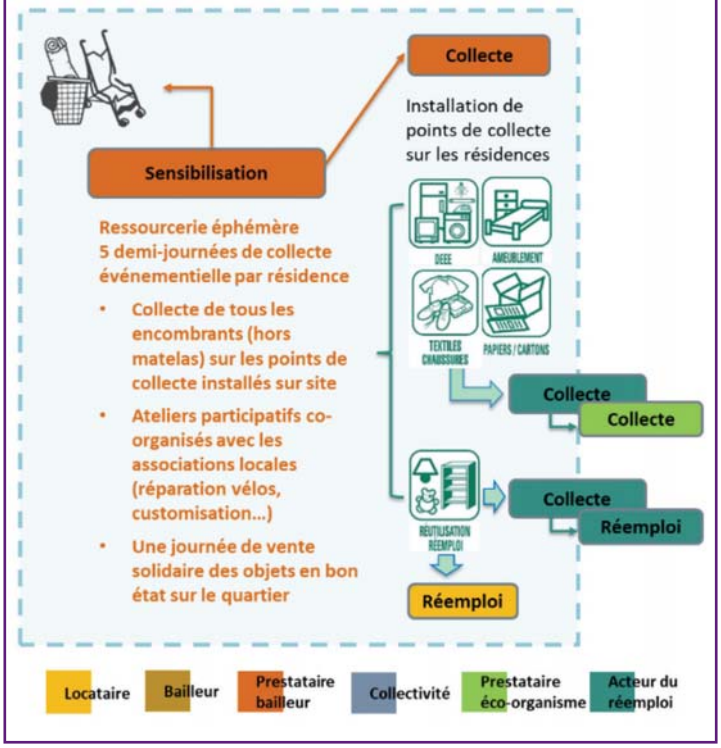
Les expériences étudiées mettent en évidence des choix différenciés d'organisation en fonction du type de démarche engagée et également à l'intérieur d'une même typologie de démarche.

Les démarches de sensibilisation et d'accompagnement au changement (type 1)

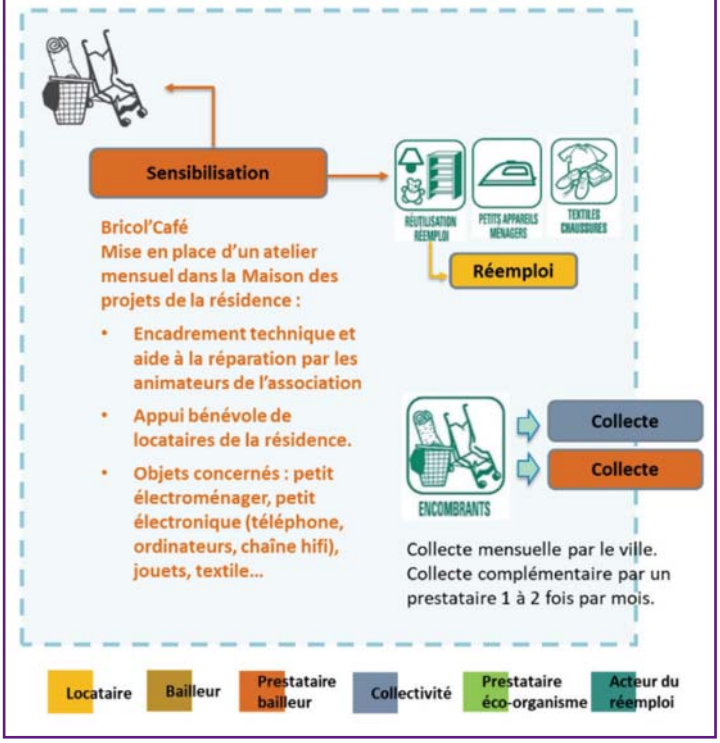
Axe	Options d'organisation	Enjeux
Portage du projet	Structure porteuse › Des projets initiés et portés par un bailleur (Clésence avec Bricol'Café - Atelier de sensibilisation et de réparation). › Des projets initiés par une structure de l'ESS (Régie de quartier, ressourcerie...). Cette structure peut être le prestataire du bailleur (ADJP avec CDC Habitat ex-Efidis sur les ressourceries éphémères – cf. schéma –, la Régie Passerelles avec Paris Habitat sur l'Action de sensibilisation et de communication - Lutte contre les incivilités).	Y compris lorsque l'action est portée par le bailleur, celui-ci s'appuie sur une structure de l'ESS pour mener l'action.
Moyens humains (fonctions respectives affectées à l'équipe de proximité bailleur et aux agents des prestataires)	Les moyens humains mobilisés sont essentiellement les salariés (et bénévoles) de la structure porteuse. Au sein du bailleur, ce type de démarche mobilise : › Les personnels de proximité en tant que relais d'information et d'implication des locataires dans la démarche, › Le service de développement social urbain s'il existe et/ou les équipes de gestion du patrimoine.	
Mobilisation des filières de recyclage, de valorisation et de réemploi	En fonction de la démarche, le projet intègre : › une collecte éphémère d'encombrants sur site en porte à porte ou en prenant appui sur des points d'apport volontaire aménagés pour l'occasion (Ressourceries éphémères) › une part de réemploi pour les objets réparés au sein de l'atelier Bricol'Café - Atelier de sensibilisation et de réparation de Clésence (cf. schéma) ou à travers la vente sur site des objets collectés des Ressourceries éphémères (avec CDC Habitat ex-Efidis).	Les collectes événementielles de type « Ressourceries éphémères » mobilisent indirectement (en aval) les filières de recyclage et de valorisation dans la mesure où la structure porteuse est (en partenariat avec) une ressourcerie.

TYPE 1

Ressourceries éphémères
(ADPJ, Taverny et Pierrelaye)



Bricol'Café
(Clésence, Amiens)



Bricol'Café, Clésence, Amiens

Étude de cas :

- Paris Habitat, ICF la Sablière, Action de sensibilisation et de communication ; Lutte contre les incivilités.
- Clésence, Bricol'Café - Atelier de sensibilisation et de réparation.
- CDC Habitat (ex-Efidis), I3F, Ressourceries éphémères.

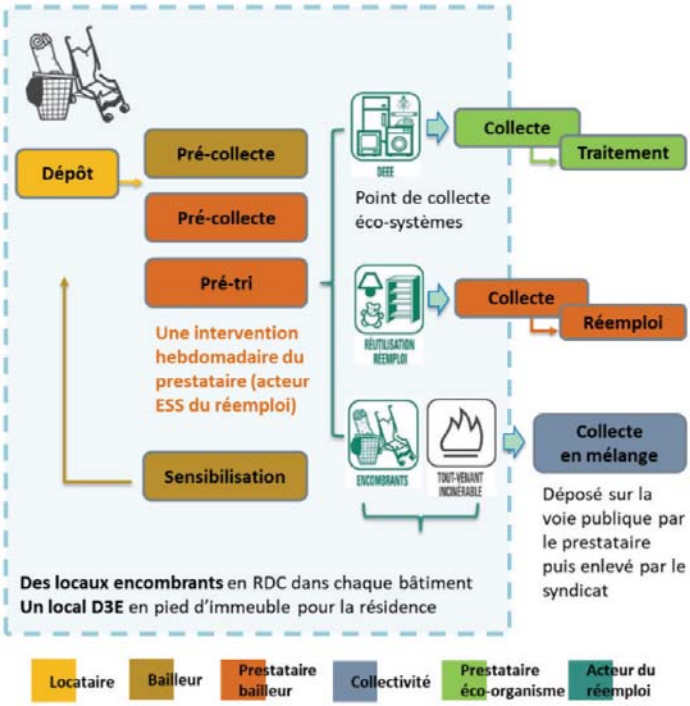
Les démarches de pré-collecte et de pré-tri sur site (type 2)

Axe	Options d'organisation	Enjeux
Portage du projet	Structure porteuse › Des projets initiés et portés par un bailleur (même s'ils s'inscrivent sur un site inter-bailleurs et que les autres organismes ont intégré le dispositif dans un second temps). › Une exception : le dispositif Environnement Solidaires est porté par une structure associative *ad hoc*.	**Le cas d'une structuration en association créée spécifiquement pour le projet :** le mode de gouvernance traduit la dynamique partenariale qui préside à l'objet et aux activités du projet. L'association Environnement solidaires est structurée autour de plusieurs collèges : bailleurs (composé des 5 bailleurs du QPV Bellevue), collectivités (métropole, villes de Nantes et Saint-Herblain), associations (acteurs des filières de recyclage et de réemploi), entreprises (acteurs économiques locaux, employeurs ou mécènes potentiels). La création d'une association ad hoc peut constituer une réponse appropriée à un dispositif inter-bailleurs, d'autant que le statut associatif ouvre des possibilités intéressantes sur le plan économique, notamment en termes de subventions publiques et de financements privés (fondations, mécénat).
Moyens humains (fonctions respectives affectées à l'équipe de proximité bailleur et aux agents des prestataires)	› **Gestion interne :** les agents de proximité gèrent l'accès et les permanences des locaux de stockage (Nantes Métropole Habitat avec Ici-Tri). › **Externalisation :** la fonction de pré-collecte et de tri est confiée à un prestataire (Lyon Métropole Habitat avec TRUC ou Est Métropole Habitat avec TRIauLOGIS). **Au sein du bailleur,** au-delà de la proximité, ce type de démarche peut mobiliser : › Le service de développement social urbain s'il existe. › Les équipes de gestion du patrimoine. › Les fonctions support (finances, ressources humaines, contrats, marchés...).	**Evolution des tâches des personnels de proximité :** dans les deux cas, la présence d'un local de pré-stockage fermé et géré par un agent pour la réception des dépôts des locataires permet de supprimer des tâches de manutention. L'option de l'externalisation permet de faire évoluer plus fortement le profil des agents de proximité en réorientant leur rôle vers des fonctions de veille sur le fonctionnement du dispositif et de relais auprès des locataires. **Insertion professionnelle :** les prestataires des bailleurs sont souvent des entreprises ayant recours aux contrats d'insertion, ce qui permet souvent de diminuer les coûts et, à certaines conditions, de qualifier et professionnaliser des personnes éloignées de l'emploi pouvant habiter le quartier. **Un accompagnement des prestataires vers le changement de pratiques :** les prestataires, qu'ils soient des entreprises classiques de nettoyage ou des entreprises d'insertion, ne sont pas forcément familiers des procédures de tri et d'organisation de la collecte avec les partenaires. L'enjeu de la conduite du projet consiste alors à les sensibiliser pour qu'ils changent leur mode de faire et s'adaptent au nouveau dispositif.

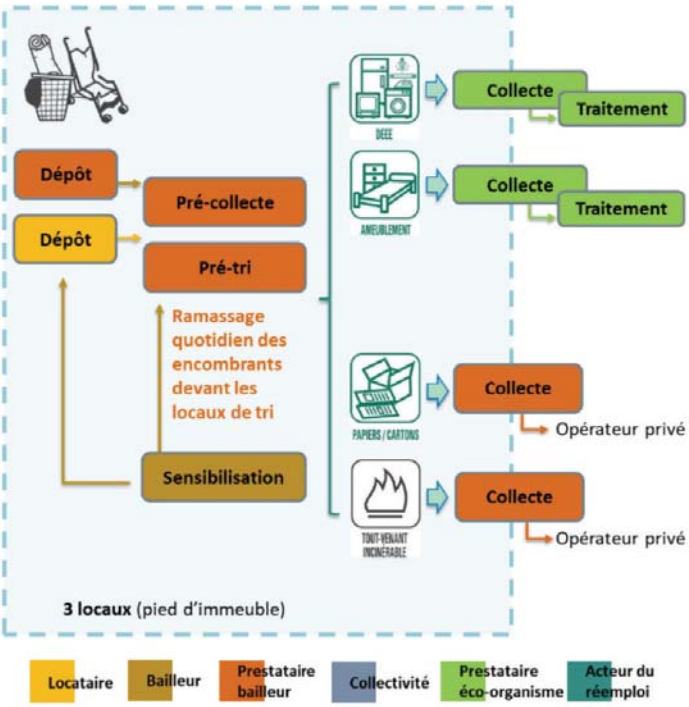
Axe	Options d'organisation	Enjeux
Fonctionnement des collectes (fréquence, locaux, articulation à la collecte publique)	Fréquence : › Journalière (expériences Tri-au-Logis, TRUC). › Hebdomadaire (Environnement Solidaires, Ici-Tri, Pré-collecte des D3E.	La fréquence est à adapter en fonction du volume de production d'encombrants et des usages propres au site.
	Fonctionnement du local : › Ouverture et accessibilité des locaux « à la carte ». › Permanences fixes. › Option : dépôt autorisé devant les locaux en dehors des heures d'accessibilité.	Un dépôt autorisé devant les locaux en dehors des heures d'accessibilité présente le risque de susciter ou de renforcer les dépôts sauvages. Un service complémentaire de collecte à domicile peut être proposé pour les objets très volumineux et/ou en cas de mobilité réduite du locataire *(cf. expérience Environnement solidaires à Nantes).*
	Le service de collecte assuré par un collecteur public peut être existant ou non existant.	Lorsqu'il n'existe pas de collecte publique, la prestation de pré-collecte avec tri à la source intègre l'acheminement des encombrants sans autre exutoire en déchèterie ou bien le bailleur fait appel à un opérateur privé du déchet (exemple : Tri-au-Logis, TRUC).
Mobilisation des filières de recyclage, de valorisation et de réemploi	Gisements distincts collectés : › Un nombre très variable qui dépend des filières mobilisées, › Les objets en bon état peuvent être extraits du tri et réservés à un réemploi sur site qui peuvent bénéficier directement aux locataires (Environnement solidaires). Contractualisation avec les filières : › Pour une filière REP relevant d'un éco-organisme, le bailleur peut faire appel à une ou des structures de l'ESS qui ont elle-mêmes conventionné avec un éco-organisme ou bien à la collectivité qui conventionne avec l'éco-organisme. › Pour une filière de recyclage matière (papier, métaux...), le bailleur peut faire appel à une structure de l'ESS qui assure le relais ou bien contractualiser directement avec la filière. › **Pour le réemploi,** le bailleur fait appel à un acteur du réemploi qui vient collecter les objets.	**Les principales filières mobilisées** sont celles de l'ameublement, des DEEE, des textiles-chaussures (filières REP), du carton et du papier (recyclage matière). **Le nombre de gisements collectés** induit la part de recyclage et de réemploi (filières REP, autres filières de valorisation matière, réseau du réemploi via des Ressourceries). Il détermine la taille, l'aménagement et l'affectation des locaux de tri (mono-gisement ou pluri-gisements).

TYPE 2

Locaux de pré-collecte des D3E
(Efidis, Beaumont-sur-Oise)



TRUC
(Lyon Métropole Habitat, Bron)



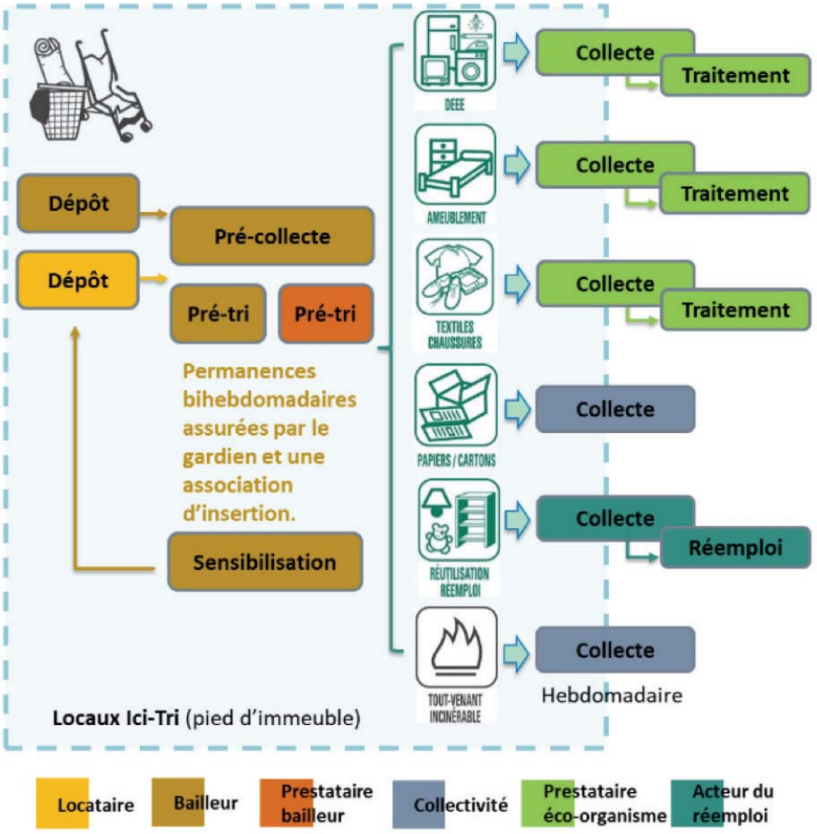
Local encombrant dans chaque entrée, résidence Boyenval, Beaumont-sur-Oise, CDC Habitat Social

Local D3E

Containers maritimes,
Lyon Métropole Habitat à St Fons

TYPE 2

Ici-Tri (Nantes Métropole Habitat, Nantes)

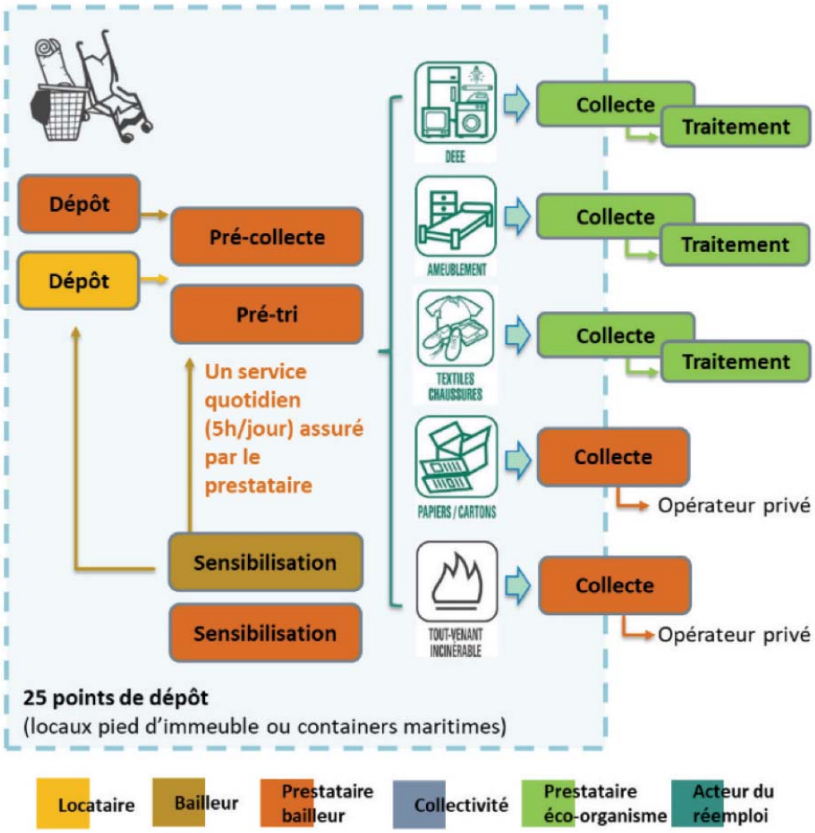


Local Ici-Tri, Nantes Métropole Habitat, quartier Malakoff à Nantes

Signalétique d'un local Ici-Tri, Nantes Métropole Habitat, quartier Malakoff à Nantes

TYPE 2

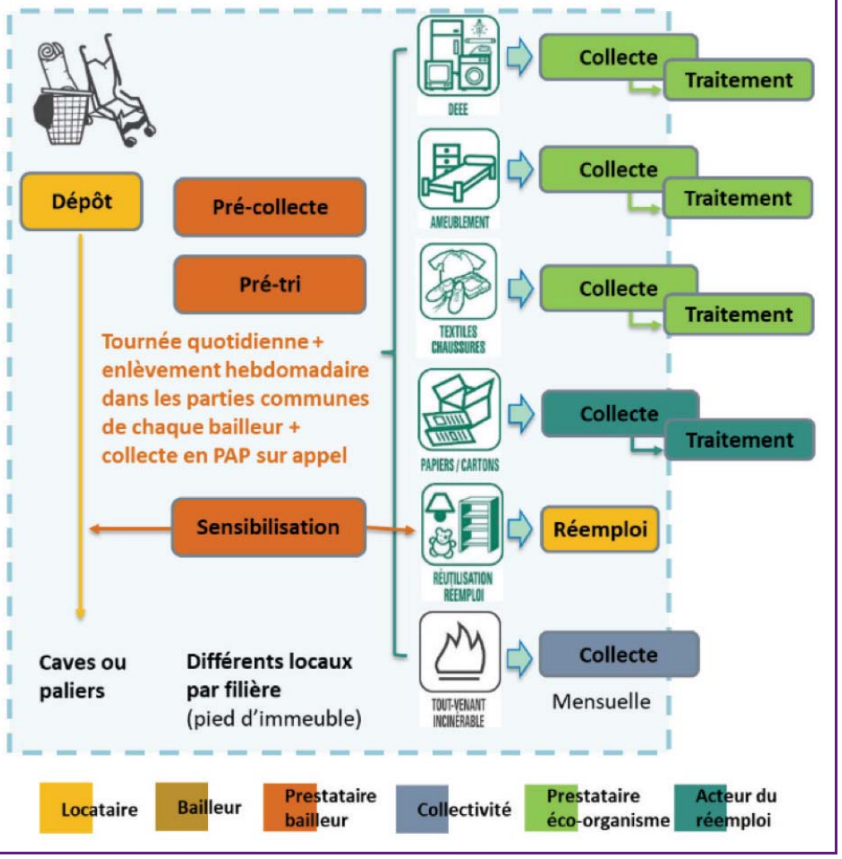
Tri au Logis
(Est Métropole Habitat, Saint-Priest)



Dispositif TriauLogis, Est Métropole Habitat à Saint-Priest

TYPE 2

Environnements solidaires
(Nantes, Saint-Herblain)



Signalétique du local d'activités d'Environnements Solidaires, Nantes

Triporteur, Environnements Solidaires, Nantes

Local de pré-collecte, Environnements Solidaires, Nantes

Étude de cas :

- CDC Habitat (ex-Efidis) : Locaux de pré-collecte et traitement des D3E.
- Nantes Métropole Habitat (NMH) : Ici Tri, locaux de pré-collecte et tri à la source.
- Atlantique Habitations, NMH, SAMO, Habitat 44 : Environnements solidaires, locaux de pré-collecte et tri à la source.
- Est Métropole Habitat : TRIauLOGIS, locaux de pré-collecte et tri à la source.
- Lyon Métropole Habitat : TRUC, locaux de pré-collecte et tri à la source.
- Lille Métropole Habitat, Vilogia, Partenord : Locaux de pré-collecte et tri partiel à la source.

Affichage dans un hall, quartier Bellevue, Environnements Solidaires, Nantes/Saint-Herblain

Les démarches de collecte de tri par filière en plateformes de recyclage (type 3)

Axe	Options d'organisation	Enjeux
Portage du projet	› **Impulsion du projet :** il peut être impulsé par un ou plusieurs bailleurs, par la collectivité ou un « groupement de commande » constitué de tous les acteurs. › **Structure porteuse :** l'activité est assurée par une structure *ad hoc* existante ou à créer (association, régie de quartier…). Cette structure devient prestataire du bailleur.	Les expériences analysées présentent les 2 cas de figure : › R3 à Bordeaux a été initié par le bailleur Domofrance avant de devenir un réseau (statut associatif) composé des différentes parties prenantes (bailleurs, structures d'insertion assurant des prestations de collecte, acteurs du réemploi). › Recyclo'bus à Marseille a été impulsé par un collectif composé de la collectivité (direction Politique de la Ville de la Métropole), les représentants des bailleurs (AR Hlm PACA et Corse) et une régie de quartier (Régie Service 13).
Moyens humains (fonctions respectives affectées à l'équipe de proximité bailleur et aux agents des prestataires)	› **Les moyens humains** engagés dans le projet sont essentiellement les personnels de la structure porteuse (plateforme), généralement des salariés en insertion. › **Les métiers du bailleur** sont impliqués dans la relation de prestation d'enlèvement des encombrants ainsi qu'en tant que partenaire du projet. **Au sein de l'organisme Hlm,** au-delà de la proximité, ce type de démarche peut mobiliser : › Le service de développement social urbain s'il existe. › Les équipes de gestion du patrimoine. › Les fonctions support (finances, ressources humaines, contrats, marchés…).	

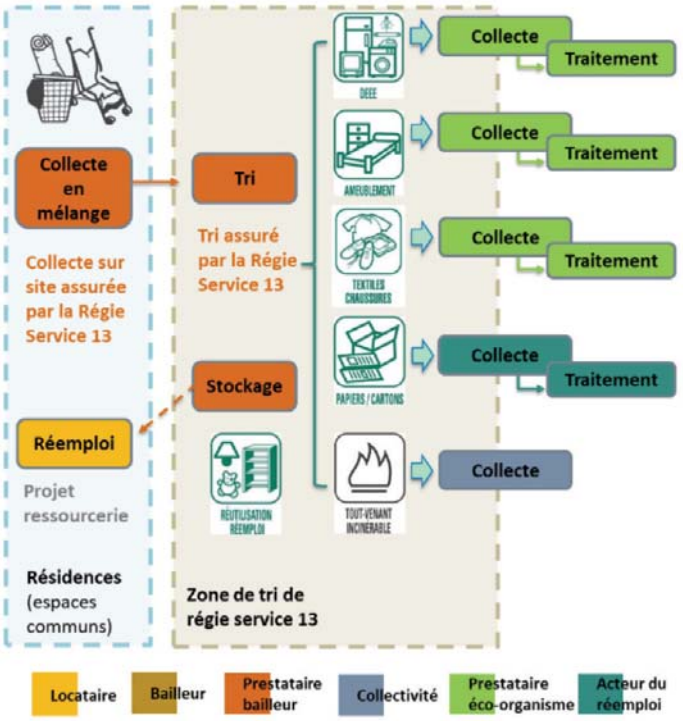
Axe	Options d'organisation	Enjeux
Fonctionnement des collectes (fréquence, locaux, articulation à la collecte publique)	**Les collectes sont organisées par la structure porteuse** sur les sites des différents bailleurs impliqués. **La fréquence, le fonctionnement et les espaces de collectes** sont propres à chaque bailleur impliqué, sans règle pré-établie ni équipement requis.	**Collecte sur site :** Les bailleurs peuvent garder un fonctionnement au bon de commande. La prestation d'enlèvement des encombrants peut être réalisée en mélange (pesée en m³), puisque tout est pesé et trié par flux sur le site de la plateforme. Le dispositif est progressif. Dans un premier temps, les locaux ne sont pas nécessaires, la collecte permettant le débarras de parties communes ou de logements. Dans un second temps, la mise en place de locaux peut permettre de capter des flux qualitativement plus intéressants, intégrant une part de réemploi. **Stockage et tri en aval :** Les flux sont pesés et massifiés sur la plateforme, ils sont ensuite triés. In fine, ils peuvent être dirigés vers les magasins de vente (Ressourceries) et les centres de traitement (recyclage, valorisation).
	Le service de collecte assuré par un collecteur public peut être existant ou non existant.	
Contractualisation avec les bailleurs	**La contractualisation** passe le plus souvent par des contrats ou marchés à bons de commande (marché en cours ou nouveaux marchés) entre le bailleur et le prestataire chargé de collecter (en mélange) et d'acheminer les flux sur la plateforme. **Prestation de collecte et/ou prestation de tri / traitement** Le prestataire qui collecte peut-être : › Celui qui porte la plateforme (Régie Service 13 à Marseille). › Un prestataire spécifique de collecte travaillant en partenariat avec la plateforme (R3 à Bordeaux), ce dernier étant aussi un prestataire du bailleur mais sur la dimension de tri et de traitement des flux collectés.	Dans ce type de contractualisation, le contenu des cahiers des charges des marchés que passent les bailleurs, est important. Certains éléments de caractérisation des prestations attendues (valorisation de l'insertion, valorisation du recyclage...) vont permettre d'affirmer les choix de gestion des encombrants et d'orienter la sélection des prestataires. A titre d'exemple, au sein du réseau R3 à Bordeaux, les bailleurs membres ont collectivement décidé de modifier les cahiers des charges de leurs marchés en identifiant 2 lots distincts pour la collecte et pour le traitement et en insérant une clause d'insertion et de territorialisation pour la collecte de façon à mobiliser des structures de proximité de l'ESS (cf. fiche 11 de R3 à Bordeaux).

Axe	Options d'organisation	Enjeux
Mobilisation des filières de recyclage, de valorisation et de réemploi	Gisements distincts collectés : › Tous les flux peuvent être collectés (en mélange), y compris les déchets dangereux ou non ménagers, pour peu que la structure dispose des filières aval. › Il est possible d'isoler les objets en bon état pour les réserver à un réemploi, plutôt à l'arrivée sur la plateforme car cela s'avère plus compliqué au départ, après la collecte sur site. Contractualisation avec les filières : › La plateforme contractualise avec les éco-organismes (ceux-ci mettent à disposition des moyens de collecte et apportent un soutien financier fléché essentiellement sur le réemploi et dans une faible proportion sur la collecte). › La plateforme contractualise avec les filières de recyclage ou valorisation matière (hors REP) sous forme de contrats de gré à gré fixant les moyens de collecte et le prix de rachat de la matière par la filière.	La condition *sine qua non* du conventionnement avec les éco-organismes est le fait de développer une activité liée au réemploi (c'est l'activité de réemploi qui conditionne le conventionnement et, partant, la collecte).

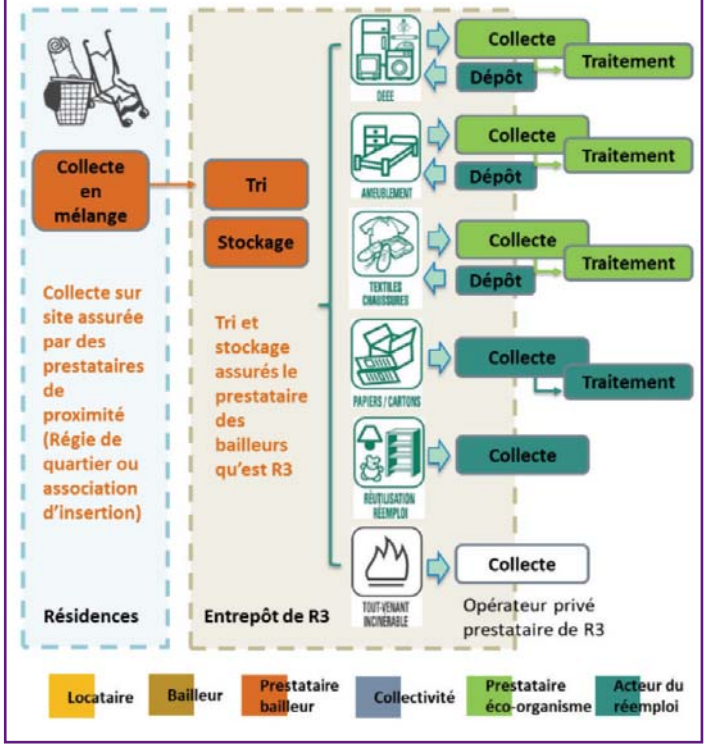
Plateforme de tri de Recyclo'bus, Régie Service 13 à Marseille

TYPE 3

Recyclo'Bus
(Régie Service 13, Aix-Marseille Provence métropole)



Réseau du réemploi des 2 rives (R3)
(Bordeaux métropole)



Plateforme de tri de R3, Bordeaux

Système de pesage

Étude de cas :

- 13 Habitat, Marseille Habitat, Erilia, 3F, Logirem : Recyclobus, organisation de la collecte et plateforme de tri.
- Domofrance, Aquitanis, Gironde Habitat, Clairsienne, Vilogia : Réseau du réemploi des 2 Rives, Organisation de la collecte et plateforme de tri.

5.3.3 Les équipements et aménagements

Ils sont sensiblement différents selon la typologie de projet.

Les démarches de sensibilisation et d'accompagnement au changement (type 1)

Ces démarches requièrent un équipement léger qui se limite souvent à l'occupation d'un local permettant d'accueillir un groupe pour un atelier. Le local peut être déjà existant (local du bailleur ou d'un partenaire associatif) ou bien créé ou aménagé pour l'occasion. *(Cf. fiches 1 et 2 : Bricol'Café - Atelier de sensibilisation et de réparation et Action de sensibilisation et de communication - Lutte contre les incivilités).*

Les démarches intégrant des collectes événementielles (Cf. fiche 3 ADP Ressourceries éphémères) nécessitent quant à elles :

- L'identification et la signalétique de zones de dépôt sur les espaces extérieurs,
- L'aménagement de locaux ou de barnums pour l'organisation des ateliers et la vente solidaire.

Les démarches de pré-collecte et de pré-tri sur site (type 2)

L'aménagement de locaux de stockage et de pré-tri

- Ces locaux sont de différentes natures : locaux en pieds d'immeuble (anciens locaux OM, ancien LCR, containers maritimes par exemple).
- Ils sont aménagés afin de permettre un tri des déchets par filière (dans des zones dédiées, des chariots...) et peuvent être conçus en multi ou mono-gisement.
- L'emplacement et la configuration sont pensés de manière à en faciliter la gestion et l'accessibilité.
- Ces locaux sont de préférence en accès contrôlé et gérés par les agents de proximité de manière que les encombrants ne soient pas visibles sur l'espace public pour éviter les risques (incendies, trafics...) et les dépôts sauvages.

À RETENIR

Caractéristiques requises pour l'aménagement de locaux de pré-collecte

- **Accessibilité aux véhicules**
- **Accessibilité piétonne :** cheminements, visibilité, proximité des résidences
- **Aménagement :** ouverture de porte, pentes d'accès, éclairage, sécurisation incendie, charriots de manutention, absence de cloison.
- **Surface et calibrage :** adaptables en fonction de la spécificité de chaque situation (caractéristiques du bâti, usages en matière de production d'encombrants...).

Exemple : Pour les locaux Ici-Tri de Nantes Métropole Habitat en grands ensembles en QPV (voir fiche 5 Ici-Tri), un local approprié est d'une surface minimum de 30 m² pour environ 300 logements.

Les équipements liés à la (pré)collecte

- Petits véhicules de type camion ou fourgonnette (18 à 20 mètres cubes) ou véhicules légers de type triporteur ; la taille des véhicules est à adapter en fonction de l'accessibilité des sites et des volumes d'encombrants à transporter.
- Petit matériel complémentaire (diable, sangles, plateau roulant, bacs palettes, caisses grillagées...).

Les aménagements parfois nécessaires

- L'aménagement de la voirie pour permettre l'accès aux véhicules ;
- La suppression et le réaménagement des aires initialement dédiées au dépôt des encombrants ainsi que des espaces non affectés générateurs de dépôts sauvages.

Démarches de collecte et tri par filières en plateforme de massification du recyclage (type 3)

Portées par des structures *ad hoc (Cf. fiches 10 et 11 sur les expériences de la Régie Service 13 à Marseille et de l'association R3 à Bordeaux),* ces démarches supposent un temps spécifique dédié au montage de projet et à la mobilisation des moyens techniques et logistiques. Cette phase amont requiert une étude de faisabilité technique et financière, le plus souvent réalisée par la structure porteuse.

Des moyens logistiques et matériels importants sont inhérents à ce type de démarche, notamment :

- Une zone de déchargement des encombrants à leur arrivée sur la plateforme ;
- Un entrepôt doté d'espaces dédiés au tri, de matériel de manutention et de traçabilité (chariot élévateur, balance ou pont-bascule) et de zones aménagées de stockage des gisements par filières (caisses palette, rayonnage, bennes...).

En revanche, les bailleurs ne sont concernés que par la collecte. Aucun équipement, ni aménagement particulier n'est requis les concernant.

5.3.4 L'animation du dispositif, maillon essentiel du bon fonctionnement du projet

Les différentes dimensions de l'animation du dispositif :

- **Informer et promouvoir le dispositif auprès des locataires et des partenaires** (voir focus sur la sensibilisation ci-après).
- **Coordonner les interventions** respectives des prestataires et acteurs impliqués (prestataires des éco-organismes, acteurs du réemploi, filières de recyclage) pour assurer la fiabilité et la ponctualité des interventions ainsi que la fluidité de la chaîne de traitement.
- **Mettre en place des outils de gestion de projet :**
  - Des modalités de régulation à fréquence régulière : réunions de suivi, réunions d'évaluation...
  - Des outils de suivi : traçabilité des gisements collectés, planning des collectes, tableaux de bord...
  - Des outils et indicateurs d'évaluation du dispositif : indicateurs quantitatifs (tonnages collectés, nombre de ménages utilisateurs du service, nombre de réclamations pour dépôts sauvages, évolution des coûts...) et qualitatifs (propreté du site, satisfaction des locataires...).

L'implication du bailleur dans l'animation du dispositif est chronophage, notamment dans la phase de lancement de la démarche, mais elle est garante de son efficacité.

L'animation du dispositif par le bailleur se déploie idéalement à plusieurs échelons :

- **À l'échelon de proximité :**
  - Gestion opérationnelle : responsables de secteur en lien avec les agents proximité ;
  - Gestion des partenariats : chef d'agence.

- **Au niveau du siège, notamment en plaçant la propreté et le cadre de vie des quartiers parmi les priorités stratégiques et en impliquant les services supports dans les projets :**
  - Appui du service développement social urbain, s'il existe, sur la constitution du réseau de partenaires et la sensibilisation des locataires ;
  - Appui du service marché et/ou du service juridique pour l'élaboration des cahiers des charges et le lancement des marchés de collecte ;
  - Appui du service qualité ou référent propreté sur le dispositif d'évaluation (référentiel propreté).

FOCUS LA SENSIBILISATION

Elle a pour double objectif de réduire les incivilités et d'encourager l'appropriation par les locataires des nouveaux dispositifs (lieu de dépôt, tri, appel du prestataire en charge d'une collecte au domicile...).

- **Sensibiliser à des moments clé**
  - En amont ou au moment du démarrage du projet ;
  - Tout au long du projet : l'accompagnement au changement est une dimension fragile, à activer en continu, sans jamais considérer que le changement est acquis.
- **Sensibiliser l'ensemble des acteurs concernés**
  - Les locataires en tant qu'usagers et contributeurs du dispositif et notamment les locataires entrants dans le parc pour favoriser le respect des règles et d'autant plus que les déménagements et emménagements sont par nature des moments de production importante d'encombrants ;
  - Les agents de proximité en tant que vecteur d'information auprès des locataires ;
  - Les prestataires et leurs agents.
- **Les différentes formes possibles de sensibilisation ou de mobilisation des locataires**
  - Signalétique et logo du projet ;
  - Enquêtes ou informations en porte à porte ou en boîtes aux lettres pour comprendre les usages et cibler les supports d'information et de communication ;
  - Supports d'information et de communication de type affichages dans les halls et les parties communes, et tractage dans les boîtes aux lettres ou sur les espaces extérieurs ;
  - Actions événementielles : collectes événementielles, Ressourceries éphémères...
  - Animations : ateliers de réemploi ou de customisation, ateliers de bricolage, actions avec les écoles, visites d'expériences similaires ou de centres de tri et/ou de recyclage des déchets, chantiers de réparation ou d'aménagement...
  - Impulsion de groupes d'habitants-relais, rédaction de chartes...
  - Appui ou soutien des amicales de locataires quand elles sont actives.

5.4 LA DIMENSION FINANCIÈRE ET ÉCONOMIQUE DES PROJETS DE GESTION DES ENCOMBRANTS

5.4.1 Le modèle économique des projets

La structure des dépenses

Le montage financier d'un projet de traitement des encombrants intégrant la séparation des flux (tri à la source ou en aval, à savoir expériences de types 2 ou 3), repose sur trois principaux postes de dépenses :

- Les investissements initiaux ;
- L'organisation de la collecte ;
- L'animation du dispositif.

	DÉPENSES D'INVESTISSEMENT	DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT Organisation de la collecte		DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT Animation du dispositif
		Ressources humaines	Coût du traitement	
Nature de dépenses	› Études de faisabilité (ingénierie liée à la conception et à l'animation) › Acquisition, construction ou aménagement de locaux ou containers › Aménagement des espaces extérieurs (voiries, cheminements...) › Signalétique › Acquisition d'équipements mobiles (véhicules...)	Charges salariales liées à : › la manutention de pré-collecte et de tri › au transport des déchets	› Coût de traitement des déchets encombrants qui ne sont pas traités *via* les filières REP ou les filières de valorisation (coût moyen = 220 € / tonne*).	› Information et sensibilisation des locataires (animations, communication...) › Formation des équipes de proximité › Temps de travail de gestion de projet (coordination, suivi, évaluation...)
Remarques		Des modèles économiques différents en fonction de : › La structuration du dispositif (gestion interne, prestataire privé ou entreprise d'insertion) › L'implication de la collectivité		Des coûts variables en fonction du mode d'organisation retenu : › Géré en interne › Confié à un prestataire

*Le coût de 220 €/tonne de traitement des déchets tout venant est le prix du marché généralement pratiqué par les entreprises effectuant ce type de prestation.

L'impact financier de l'évolution des modes de faire en matière de collecte et de traitement

Dans la mesure où le dispositif permet d'actionner les filières de recyclage (REP et valorisation matière), les coûts de traitement sont diminués.

Lorsque le bailleur a d'ores et déjà une prestation d'évacuation des encombrants de son patrimoine ou qu'il doive en mettre une en place en réponse à la suppression de la collecte publique, ce type de dispositif lui permettra de faire baisser ses charges de gestion des encombrants.

	Évacuation des encombrants en mélange (sans séparation des flux)	**Collecte avec séparation des flux** (tri à la source ou en aval)
Type de prestation	Prestation forfaitaire comprenant la collecte non triée, le transport et le traitement (coût de l'exutoire)	Recours aux filières REP et ou filière de recyclage et filière de réemploi pour la collecte des gisements. Prestation au poids pour la collecte des encombrants non recyclables et non réutilisables (DIB).
Mesure de la prestation	Un volume (en mètre cube)	Un poids (tonnage) et un temps de travail (heures) pour le tri et le transport
Traitement	100 % de DIB Par conséquent, 100 % de coût de traitement + coût des taxes sur les activités polluantes	80 % à 85 % des flux sont orientés vers les filières REP ou recyclage 10 % à 15 % de DIB
Coût de la prestation	Traitement du DIB (forfait incluant l'acheminement et la main d'œuvre) : 19 € à 26 € HT/m³ (moyenne nationale)	Traitement vers les filières : 0 € Traitement du DIB : 220 € HT / tonne

En changeant de mode de collecte, on passe d'une conception d'un volume à « débarrasser » (qui comporte du vide) à un poids à traiter/valoriser.

EXEMPLE

Dans le cas d'une collecte en mélange par un prestataire de nettoyage, un canapé deux places sera considéré comme un déchet encombrant de 2 m³. Dès lors qu'il est pris en charge par la filière REP, le canapé devient un DEA (déchets d'équipement d'ameublement) de 70 kg (selon l'abaque d'Ecomobilier) dont l'enlèvement est pris en charge (coût nul, hors acheminement).

Exemple d'une prestation de collecte de 45 m³ d'encombrants, soit 3,4 tonnes (1 tonne équivaut à environ 13 m³)			
Évacuation en mélange	Collecte avec séparation des flux		
Un forfait de 45 m³ de collecte à 47 €/m³, sera facturé 2 115 €.	80 %, soit 2,4 tonnes traitées *via* les filières	0 €	712 €
(Exemple basé sur un contrat réel qui présente un coût largement supérieur à la moyenne nationale se situant entre 19 €/m³ et 26 €/m³)	20 %, soit 0,6 tonne de DIB	132 €	
	Déplacement et main d'œuvre	580 €	

La diminution des coûts au fur et à mesure des étapes du projet

Ce tableau est établi sur la base de montants indicatifs (hypothèse d'un état initial égal à 100) dont les proportions peuvent varier en fonction des projets. Il vise à éclairer la logique globale de baisse des coûts.

POSTES DE DÉPENSES	INVESTISSEMENTS	FONCTIONNEMENT Organisation de la collecte		FONCTIONNEMENT Animation du dispositif
		Ressources humaines	Coût du traitement	
État initial (Collecte en mélange)		**20**	**80**	
Étape 1	Investissement/ travaux pour identifier et mettre aux normes des locaux	Montée en compétence des équipes de proximité et/ou du prestataire	Mise en place progressive des filières pour une séparation des flux	
	30	**30**	**30**	**10**
	› Répartition indicative entre les quatre postes de dépenses (variables selon le dispositif et le contexte). › Une réduction d'environ 30 % à 40 % des coûts de fonctionnement mais des investissements → pas de baisse globale à l'étape 1.			
Étape 2		**20**	**20**	**10**
	› Une clé de répartition à trouver entre les trois postes de dépenses en fonction du dispositif et du contexte. › Une baisse globale d'environ 50 % par rapport à l'état initial portant essentiellement sur la réduction des coûts de traitement.			

Les sources possibles de financements en fonction des postes de dépenses

	DÉPENSES D'INVESTISSEMENT	DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT Organisation de la collecte		DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT Animation du dispositif
		Ressources humaines	Coût du traitement	
Les sources possibles de financements en fonction des postes de dépenses	Études, ingénierie › Fonds de soutien à l'innovation (FSI) pour les organismes Hlm › Fonds pour l'innovation sociale (FIS) pour les ESH › Possibilité de valorisation de la dépense au titre de l'abattement TFPB en QPV Équipements, aménagements › Politique de la ville (abattement TFPB et/ou subvention contrat de ville) › ADEME (dans certains contextes)*	Coûts internes Coûts externes : contrats de prestation avec une entreprise privée ou de l'ESS. › Possibilité valorisation de la dépense au titre de l'abattement TFPB en QPV	› Fonds propres › **Contribution résiduelle des locataires** sur les charges locatives à tester et concerter dans le cadre d'un accord locatif de modification des charges dans la mesure où l'action s'inscrit dans une démarche de sécurité et de développement durable (cf. L. 442-3 du CCH et article 42 de la loi du 23 décembre 1986)	Coûts internes Coûts externes : contrats de prestation avec une entreprise privée ou de l'ESS. › Possibilité de valorisation de la dépense au titre de l'abattement TFPB en QPV

*La direction régionale de l'ADEME Pays de la Loire a apporté une aide (indirecte) à Nantes Métropole Habitat en 2017 pour la création de 18 locaux de pré-tri encombrants dans les logements sociaux sur le territoire de Nantes Métropole.

Ces actions n'étaient pas considérées comme des déchèteries (axe de soutien financier de l'ADEME) mais elles s'intégraient au programme de Nantes Métropole « Zéro Déchet, Zéro Gaspillage » et du « Plan encombrants ». À ce titre, elles entraient pleinement dans le cadre d'une convention signée entre l'ADEME et Nantes Métropole.

Ainsi, même si les dispositifs « Territoire Zéro Déchets, Zéro Gaspillage » ne seront pas reconduits, des démarches originales, bien structurées et couvrant tous les champs de la gestion des déchets (collecte, valorisation, réemploi, prévention…) peuvent, selon les régions, bénéficier de soutien de l'ADEME.

Des exemples de montages financiers issus des projets étudiés

	Type de démarche		Locaux de pré-collecte et de pré-tri à la source (type 2)		
Projet	Pré-collecte et tri des D3E	ICI-TRI, locaux de pré-collecte et tri à la source	Service de collecte, tri et réemploi à la source	TRIauLOGIS, locaux de pré-collecte et tri à la source	TRUC, locaux de pré-collecte et tri à la source
Bailleur concerné	EFIDIS	Nantes Métropole Habitat	Atlantique habitations	Est Métropole Habitat	Lyon Métropole Habitat
Porteur du projet (autre que le bailleur)			Environnement solidaires (acteur ESS)		
Nombre de logements	409	1 076	523	3 100	1 300
Service de collecte publique	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Coût de traitement avant-projet	Néant (Service public de collecte)	Néant (Service public de collecte)	11 500 €/an 22 €/logement	105 000 €/an 34 €/logement	39 000 €/an 30 €/logement
Coûts investissements	1 000 €	20 482 €	Néant	25 000 €	NC
Financements investissements	Fonds propres	ADEME (30 %) Fonds propres (70 %)		Subvention politique de la ville (30 %) Abattement TFPB (33 %) Fonds propres (33 %)	
Coût de traitement post projet	17 000 € / an 42 €/logement	12 .495 € / an 12 €/logement	11 506 € / an 22 €/logement	47 000 € / an 15 €/logement	11 000 € / an 8 €/logement
Financement du fonctionnement du dispositif	Fonds propres (100 %)	NC	Fonds propres (budget global DSU cofinancé par la politique de la ville)	Fonds propres	Fonds propres
Bilan financier	Pas de gain financier mais une prestation qui inclut la sensibilisation	Pas de gain financier mais une amélioration de la propreté	Pour un coût identique, un service qui intègre sensibilisation et réemploi sur site	Une diminution des coûts de traitement de 55 %	Une diminution des coûts de traitement de 72 %

5.4.2 L'insertion professionnelle

La dimension d'insertion professionnelle est une composante importante de ce type de projets à plusieurs niveaux :

- Elle est constitutive du projet lorsqu'il y a recours à des postes d'insertion.

  C'est le cas de la Régie Service 13 à Marseille, d'Environnement solidaires à Nantes, de R3 à Bordeaux.

- Au niveau des acteurs de l'économie sociale et solidaire prestataires des éco-organismes, acteurs du recyclage matière ou réseaux du réemploi.

Ce sont fréquemment des structures travaillant dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle, notamment des structures de l'IAE (insertion par l'activité économique) ou des associations de prévention jeunesse (éducation spécialisée intervenant sur des chantiers d'insertion avec les jeunes via des contrats ACI) dont l'activité s'est diversifiée sur la collecte et le tri.

Il en est ainsi des réseaux nationaux Le Relais sur la filière REP textile et ENVIE sur la filière REP D3E ainsi que des structures locales mobilisées dans le cadre des expériences étudiées (Arbre pour la filière papier à Nantes avec Nantes Métropole Habitat, la ressourcerie IMAJ en Ile-de-France avec CDC Habitat et 3F, l'ARILE à Meaux avec 3F).

- **Au niveau des prestataires propreté** des bailleurs en charge de la collecte des encombrants

Les régies de quartier, partenaire traditionnel des bailleurs, sur l'entretien des espaces et des végétaux, sont des entreprises d'insertion, de même que les prestataires privés ont également recours à des emplois d'insertion, dans le cadre de la clause sociale des marchés.

C'est le cas des différentes régies de quartier impliquées dans les projets (Régie Passerelles à Paris, Régie Océan à Nantes, Régie Réussir à Bron) ou de prestataires tel que Buers Service, entreprise d'insertion en charge de la manipulation d'encombrants pour le bailleur à Lyon.

L'insertion des publics fait généralement partie des objectifs des projets, parfois même des objectifs principaux, dans la mesure où elle permet de créer de l'emploi et contribue à l'adhésion des habitants au dispositif et indirectement à améliorer le cadre de vie des quartiers.

Le recours à ce type de postes fait baisser les coûts et participe d'une dynamique d'insertion et de qualification professionnelles à condition que cette dimension soit travaillée par les structures porteuses.

Les parcours d'insertion intègrent généralement :

- **Un accompagnement social** de la personne (accès aux droits, santé, logement...) ;
- **Un accompagnement au projet professionnel :** une immersion professionnelle, l'orientation vers un stage ou une formation (cf. expériences Environnement Solidaires) ;
- **La valorisation des métiers du recyclage :** le passage d'une logique d'évacuation de déchets à celle de la valorisation ou du réemploi permet un changement de regard, qui se traduit parfois par la création d'un poste spécifique de type « valoriste » (ou « ambassadeur », « opérateur »), qui contribue de facto à la valorisation des publics eux-mêmes ;
- **L'inscription dans un réseau d'employeurs potentiels** *(Cf. expérience R3).*

5.5 EN SYNTHÈSE : ANALYSE SWOT DES 3 TYPES DE DÉMARCHE EN MATIÈRE DE GESTION DES ENCOMBRANTS

En matière de bilan, la plupart des expériences parviennent à concilier :

- Une amélioration de la propreté et du cadre de vie ;
- Une réduction des coûts de collecte et de traitement des encombrants (expériences de types 2 et 3) ;
- Une évolution des comportements.

Les démarches d'accompagnement au changement (type 1)

	FORCES	FAIBLESSES
INTERNE	› L'implication et la sensibilisation de l'équipe de proximité du bailleur. › La stratégie interne du bailleur : la propreté comme axe stratégique, la présence de fonctions supports mobilisées en appui (notamment le DSU).	› La sensibilisation et la participation des habitants ne sont jamais acquises. › Des dispositifs à animer et à renouveler pour éviter qu'ils ne s'épuisent dans le temps. › Des démarches qui ne règlent pas à elles seules la problématique des encombrants des bailleurs et peuvent à ce titre s'avérer coûteuses au regard des résultats obtenus.
	OPPORTUNITÉS	**MENACES**
EXTERNE	› L'interconnaissance et qualité du partenariat entre le bailleur et l'acteur de l'ESS prestataire. › La dynamique inter-bailleurs à l'échelle d'un territoire. › Les liens entre le bailleur et les locataires ainsi qu'entre les locataires. › La contribution et le soutien des amicales de locataires quand elles sont présentes.	› Le déficit de fiabilité ou de professionnalisme de certaines petites structures de l'ESS. › Des démarches qui n'impactent pas les modes de gestion et de traitement des encombrants si elles restent isolées.

Les démarches de pré-collecte et de pré-tri sur site (type 2)

	FORCES	FAIBLESSES
INTERNE	› La mise en procédure du projet et son respect (fiabilité, ponctualité, traçabilité). › Le facteur humain et les modes de collaboration (bailleur, locataires, prestataires). › L'implication et la sensibilisation de l'équipe de proximité du bailleur. › La formation des équipes (personnels de proximité, prestataires). › La stratégie interne du bailleur : la propreté comme axe stratégique, la présence de fonctions supports mobilisées en appui (notamment le DSU et le service marché).	› Des dispositifs potentiellement chronophages, à faire porter par une équipe et non pas une seule personne. › Des dispositifs à animer et à renouveler pour éviter qu'ils ne s'épuisent dans le temps. › La sensibilisation des habitants n'est jamais acquise. › D'éventuelles difficultés à faire respecter les procédures (par les locataires et par le personnel du prestataire, notamment s'il s'agit d'un personnel en insertion).
	OPPORTUNITÉS	**MENACES**
EXTERNE	› La dynamique inter-bailleurs à l'échelle d'un territoire. › L'engagement de la collectivité (ou la capacité à la convaincre de s'engager). › L'accès à l'information sur le fonctionnement du traitement des déchets (filières REP...) et à un réseau de ressources en structures d'insertion en capacité d'organiser l'orientation vers les filières de recyclage (REP) et de réemploi.	› Faiblesse de l'écosystème d'acteurs sur certains secteurs géographiques.

Les démarches de collecte et tri par filière en plateformes de recyclage (type 3)

	FORCES	FAIBLESSES
INTERNE	› La mise en procédure du projet et son respect (fiabilité, ponctualité, traçabilité). › Le facteur humain et les modes de collaboration (bailleur, locataires, prestataires). › L'implication et la sensibilisation des équipes de proximité des bailleurs sur les sites.	› Des structures porteuses, membres de l'ESS, dont le modèle économique est potentiellement fragile en lien avec les évolutions incertaines des subventions publiques et des postes d'insertion ou emplois aidés.
	OPPORTUNITÉS	**MENACES**
EXTERNE	› L'engagement de la collectivité (ou la capacité à la convaincre de s'engager).	› Des dispositifs qui n'ont pas forcément d'impact sur la propreté et le cadre de vie s'ils ne sont pas complétés par des modalités de pré-stockage sur site.

Mettre en œuvre un projet visant au traitement vertueux des encombrants implique des approches à la fois techniques (passant notamment par l'appropriation du fonctionnement des filières de recyclage, de valorisation et de réemploi), organisationnelles (mise en place, portage et garantie des process, évolution du dispositif de proximité) et humaines inhérentes à la logique de réseau d'acteurs d'horizons divers.

Aujourd'hui, plus encore ces dernières années, les impératifs réglementaires (tri, recyclage, réemploi et prévention) et économiques (baisses des dépenses, économies...) donnent des « ingrédients supplémentaires » permettant à tous ces acteurs de faire converger leurs objectifs et de développer des projets plus qualitatifs.

Par conséquent, même si tous les ingrédients sont connus, ce type de projet ne peut faire l'objet d'une recette standardisée à appliquer de manière uniforme mais relève bien d'une démarche projet à engager dans le temps, en se dotant de capacités à adapter et faire évoluer le projet en fonction des résultats obtenus et du contexte local.

Les acquis des projets sont ainsi à la mesure de leurs ambitions (et de la complexité qui en découle) puisqu'ils relèvent de dimensions aussi larges que l'amélioration du cadre de vie, la réduction des coûts de traitement, le développement de nouveaux services, de la solidarité et de l'emploi local, et de l'innovation sociale.

Enfin, l'analyse des expériences montre qu'au-delà des encombrants, ce travail en mode projet en marge de leurs compétences propres permet aux bailleurs de repenser leurs modes de faire mais aussi d'être à l'initiative de nouvelles activités/nouveaux services implantés dans les quartiers d'habitat social. De telles initiatives vont résolument dans le sens de la valorisation de ces quartiers et de leurs habitants.

ANNEXES

11 expériences

FICHE 1 Type 1 - Sensibilisation et accompagnement au changement

Action de sensibilisation et de communication Lutte contre les incivilités

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur
Régie de quartier Passerelles (Paris 17e)

Territoire/sites
Résidences d'habitat social de Paris 17e et 18e arrondissements

Bailleurs impliqués
Bailleurs sociaux bénéficiaires de l'action :
- Paris Habitat
- ICF La Sablière
- RIVP

Partenaires du porteur dans le cadre du projet bailleur
Collectivité :
- Mairie du 17e

Associations locales :
- Associations de locataires
- Opérateurs associatifs de proximité (centre social, ressourcerie, équipes d'éducateurs)

CONTACT

Régie de quartier Passerelles 17
Lucie Freville, responsable des activités de lien social et d'amélioration du cadre de vie
liensocial@passerelles17.paris

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques du porteur et des sites d'intervention

Champ d'activité :
La Régie de quartier Passerelles est une association et une entreprise d'insertion intervenant sur trois pôles d'activité pour le compte de bailleurs et de collectivités :
- Le nettoyage des parties communes et des voiries ;
- L'entretien des espaces verts publics ou résidentiels ;
- Le lien social (animation, amélioration du cadre de vie).

L'action est conduite par le pôle Lien social.

Territoire d'intervention

Passerelles intervient sur les 17e et 18e arrondissements de Paris.

L'action est mise en œuvre sur tout type de résidence de logements sociaux.

L'expérience a été menée sur des sites de différentes natures des bailleurs Paris Habitat, ICF Sablière et RIVP (petits collectifs de 30 logements ou grand ensemble de 800 logements, parc ancien ou récent, résidences situées en QPV ou non).

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

La ville de Paris assure un service d'enlèvement d'encombrants sur la voie publique sur rendez-vous par appel téléphonique des riverains (le 3975).

Ressources partenariales locales

Les 17e et 18e arrondissements sont globalement peu dotés en matière d'équipements ou de ressources associatives, avec cependant des exceptions sur certaines résidences.

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Le projet est né en 2015 d'un partenariat entre Passerelles et ICF La Sablière :

Dans le prolongement d'une action d'animation autour du vivre ensemble en pieds d'immeubles menée par la Régie de quartier sur une résidence Porte de Clichy, le bailleur a demandé à la Régie de quartier de lui proposer un plan d'actions pour réduire les incivilités.

Il s'agissait pour ICF La Sablière de :

- Répondre à une problématique de fortes d'incivilités : dépôts sauvages d'encombrants sur les espaces extérieurs ou sur les paliers, jets d'ordure par les fenêtres.
- Informer les habitants sur les modalités de prise en charge des encombrants par la collectivité : communication de la Ville jugée insuffisante, supports d'information non adaptés (tableaux d'affichage non lu).

Objectifs du projet

- Réduire les incivilités ;
- Susciter une meilleure appropriation des résidences et du cadre de vie par la déconstruction des a priori et l'encouragement au contrôle social ;
- Favoriser le lien social et le mieux vivre ensemble ;
- Accompagner le bailleur à poursuivre l'action au-delà de l'intervention de la RQ, notamment l'affichage et la sensibilisation en s'appuyant sur les amicales ou des habitants relais.

Description du projet

L'action de la régie de quartier propose deux approches menées simultanément :

- **Un diagnostic via une enquête en porte à porte** auprès des locataires afin d'apprécier la perception qu'ont les habitants de la qualité de leur cadre de vie en s'appuyant sur leurs observations et leurs actions du quotidien. L'analyse des usages permet d'identifier des leviers d'action.
- **Une campagne de communication choc :** prise de vue par l'équipe de la Régie de quartier des incivilités liées aux déchets/encombrants et affichage dans les parties communes (halls et paliers). En cas de problématique forte et localisée de jets d'ordures, l'action peut aussi consister à entreposer dans un hall un sac poubelle transparent rempli des déchets trouvés aux abords.

En complément, la régie de quartier programme :

- **Une lettre d'information trimestrielle** distribuée en boîtes aux lettres, pour communiquer notamment sur l'action de sensibilisation (restitution de l'enquête, animations à venir...).
- **Une action d'animation sur le quartier** conçue avec les habitants (ateliers de décoration des conteneurs dédiés au tri sélectif pour aider les locataires à se repérer parmi les bacs, fêtes des voisins, identification de petits chantiers de réparation pour améliorer la gestion des déchets...).

L'action se déroule généralement sur un à deux ans.

FICHE 1 Type 1 - Sensibilisation et accompagnement au changement

Action de sensibilisation et de communication
Lutte contre les incivilités

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

L'équipe de la régie de quartier chargée de l'action est composée de trois salariés :

- 1 responsable de projet,
- 1 chargé de projet,
- 1 opérateur de quartier.

L'équipe intervient en moyenne sur cinq résidences simultanées pour 65 % de leur temps (les 35 % restant étant affectés à d'autres activités du pôle Lien social), ce qui représente 2 ETP pour 5 résidences, soit 0,4 ETP par résidence.

L'enquête en porte à porte est réalisée par deux personnes, un chargé de projet accompagné par un salarié en insertion du pôle Propreté. Cette implication contribue à faire évoluer le regard que porte ce salarié en insertion sur son travail et participe de son parcours de formation.

Différents partenaires impliqués

Régie de quartier :

- Pilote, coordonne et organise l'action.

Bailleurs :

- Valident les contenus et modalités de l'action en fonction de leurs besoins (en tant que commanditaires) ;
- Assurent un relai de communication et de sensibilisation des locataires via leurs équipes de proximité.

Mairie du 17e :

- Fournit des supports d'information sur son service d'enlèvement des encombrants ;
- Autorise la décoration des conteneurs.

Associations locales (amicales de locataires, centre social, ressourcerie...) :

- Participent ponctuellement lors des animations ou d'événements plus importants (de type ressourceries éphémères) ;
- Participent à la communication sur l'action (notamment les amicales de locataires) selon différentes modalités selon les sites (réunions, supports...).

Prestataires et contrat

La régie de quartier est prestataire des bailleurs sur la base d'une convention de subvention de projet.

Modalités de coordination entre les acteurs

Coordination entre la régie de quartier et le bailleur :

- Une coordination opérationnelle entre la RQ et le manager de secteur afin d'impliquer les gardiens dans l'action.
- Des temps de travail réguliers (tous les deux mois environ) avec le référent de secteur du bailleur pour faire remonter les problèmes et avancées du projet, les besoins exprimés par les locataires...
- Des séances de bilan intermédiaire deux fois par an.

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

L'enquête en porte à porte intervenant au démarrage de l'action est le mode d'information des locataires du site. Le porte-à-porte peut aussi survenir plus loin dans le projet pour faire un rappel des règles de vie ou renforcer la mobilisation des locataires autour du projet.

RÉSULTATS DU DISPOSITIF

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

- Une réduction des incivilités généralement notable dès les premiers mois.
- Une évolution des comportements néanmoins fragile, en particulier si l'action est trop courte.
- Des effets sur le changement de comportements lorsque l'action dure deux ans, notamment en matière de :
  - Propreté sur le site (réduction des incivilités) ;
  - Capacité d'agir et de proposition des locataires.

Leviers et axes d'amélioration

Leviers :

- Le partenariat entre les bailleurs et la régie de quartier : leur capacité à se comprendre, à co-construire et à se coordonner ;
- La volonté de dialogue entre le bailleur et les habitants (condition nécessaire au bon déroulement de l'enquête) ;
- L'investissement des équipes de proximité ;
- La réactivité et l'intervention du bailleur en matière de réparation et d'investissement sur de petits aménagements ou remplacements attendus ;
- La contribution/soutien des amicales de locataires.

POINT DE VIGILANCE

- La formalisation entre le bailleur et la régie de quartier des modalités et des effets attendus de l'action ;
- La prise de relais du bailleur pour poursuivre la sensibilisation en aval de l'action.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- Le développement de demandes venant de nouveaux bailleurs, y compris au-delà du périmètre d'intervention de la Régie de quartier.
- La sollicitation d'autres régies souhaitant mettre en place la même démarche sur leurs territoires.
- Des temps de partage de la démarche auprès d'autres régies de quartier de Paris, voire d'autres territoires, en perspective.

FICHE 2 Type 1 - Sensibilisation et accompagnement au changement

Bricol'Café - Atelier de sensibilisation et de réparation

Atelier de réparation par les locataires de leurs objets défectueux

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur
Clésence (Groupe Action Logement)

Territoire/sites
Quartier Pierre Rollin à Amiens (80)

Prestataires (du bailleur)
Structures de l'ESS :
- Association « En Savoir plus » en charge de l'animation de l'atelier

Partenaires
Structures de l'ESS :
- Clésence travail cette action avec l'association « En Savoir Plus ». Cette association a déjà un « Repair Café » dans le centre-ville d'Amiens (quartier Gare la Vallée).

Collectivité :
- Maison de projets du NPNRU de Pierre Rollin, partenaire (accueil de l'action) ;
- Direction Politique de la Ville d'Amiens Métropole partenaire financier de l'association « En Savoir plus » dans le cadre du contrat de ville.

CONTACTS

Lauranne Theillaumas,
chargée de Développement urbain et social
lauranne.theillaumas@clesence.fr

Romaric Egain, responsable Pôle d'expertise Politiques sociales
romaric.egain@clesence.fr

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques patrimoniales

Un grand ensemble de 576 logements collectifs situé en QPV et inscrit dans un projet de renouvellement urbain (NPNRU).

Organisation du dispositif de proximité au sein des bailleurs concernés

- Des agents de proximité de Clésence sur le site, en charge de la propreté et de la gestion des encombrants.
- En complément du service public de collecte, Clésence fait appel à un prestataire qui intervient sur demande 1 à 2 fois par mois pour l'évacuation des dépôts sauvages d'encombrants.

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

- Un service mensuel d'enlèvement des encombrants sur la ville d'Amiens assuré par la Commune.
- Une déchèterie à Amiens.

Ressources partenariales locales

Le quartier compte peu de ressources associatives. Mais l'engagement sur le quartier est en évolution, plusieurs associations développent des projets auprès des habitants.

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Les constats de départ sur la résidence sont les suivants :

- Des dépôts sauvages d'encombrants récurrents dans tous les espaces de la résidence (parkings, halls, locaux vélo...) ;
- Une procédure de dépôt mensuel non respectée malgré l'affichage et les courriers de mise en demeure aux locataires ;
- Une absence de changement des pratiques malgré les actions de communication ponctuelles mises en place sur le site.

En s'inspirant d'une action similaire développée sur un autre site de Clésence, le service DSU du bailleur a proposé à l'équipe de gestion de la Résidence Pierre Rollin d'initier une action de sensibilisation via la réparation de petits matériels.

Objectifs du projet

- Réduire les dépôts sauvages d'encombrants ;
- Sensibiliser les locataires au réemploi en donnant une seconde vie à des objets ;
- Créer de la convivialité et du lien social.

Description du projet

L'atelier Bricol'Café est organisé tous les mois (séance de 3h en fin d'après-midi) depuis novembre 2018 à la Maison des Projets.

Les participants sont invités à apporter leurs objets défectueux : petit électroménager, petit électronique (de type téléphone, ordinateurs, chaîne hifi...), horloges, jouets, textile....

Ils sont accompagnés dans la réparation de leurs objets par les animateurs de « En Savoir plus » (encadrement technique, mise à disposition du matériel nécessaire) et des bénévoles (réseau Repair-Café, locataires volontaires ayant des compétences en bricolage).

Étapes de mise en œuvre du projet

Mises en œuvre par Clésence, les étapes du projet :

- Prise de contact avec l'association « En savoir plus » qui intervient déjà sur des animations liées à l'environnement et à la prévention des déchets et proposition d'animer un atelier Bricol'Café ;
- Sollicitation de la mise à disposition d'un espace au sein de la Maison des projets de la résidence ;
- Organisation d'une réunion de présentation de l'atelier aux habitants du quartier.

FICHE 2 Type 1 - Sensibilisation et accompagnement au changement

Bricol'Café - Atelier de sensibilisation et de réparation
Atelier de réparation par les locataires de leurs objets défectueux

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

- Pilotage et organisation de l'action par le collaborateur en charge du Développement social urbain du territoire amiénois.
- Relais d'information sur l'action assuré par les gardiens.

Différents partenaires impliqués

- **Bailleurs :** initiateur et porteur de l'action.
- **Association « En savoir plus » :** prestataire du bailleur, assurant l'organisation, la communication et l'animation de l'action + via leur « Repair Café Gare-la-Vallée », l'association En Savoir Plus apporte également des bénévoles volontaires prêt à s'investir aussi sur le Bricol'café de Pierre Rollin.
- **Locataires bricoleurs :** appui bénévole dans l'animation de l'action.

Prestataires et contrat

Une convention régit la prestation de l'association « En savoir plus » pour le compte du bailleur.

Modalités de coordination entre les acteurs

Une coordination opérationnelle régulière entre Clésence et En Savoir plus pour l'organisation des séances mensuelles.

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- Affichage dans tous les halls de la résidence, un tractage.
- Communication média (presse locale, vidéo sur youtube).
- Relai d'information des locataires assuré par les gardiens de la résidence.

DONNÉES FINANCIÈRES

Coût du projet

La prestation d'atelier est facturée 1000 €/séance, soit un coût de 11 000 €/an.
L'action est valorisée dans le cadre de l'abattement TFPB.

RÉSULTATS DU DISPOSITIF

Données chiffrées

En moyenne, une participation de 26 personnes à chaque séance, dont un petit noyau de fidèles et de nouveaux venus originaires du quartier mais également de l'extérieur. Tous les quartiers d'Amiens et de la métropole amiénoise sont représentés.

Bilan 2018/2019 :

- Nombre de personnes total : 337 personnes dont 197 personnes venues faire réparer un objet ;
- Tranche d'âge : 8 à 82 ans ;
- Un volume de 20 kg d'objets réparés à chaque séance, soit environ 220 kg d'encombrants évités par an.

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

- L'atelier remporte une vive adhésion intergénérationnelle au sein du quartier et même au-delà, contribuant ainsi à décloisonner le QPV et à susciter des échanges entre habitants.
- Temps de partage et de convivialité, l'atelier Bricol'Café renforce le lien social et suscite une dynamique nouvelle entre habitants : il provoque des échanges de services de bricolage entre locataires et continue ainsi à vivre entre les séances.

Leviers et axes d'amélioration

Leviers :

- La présence d'un local adapté (taille) et de matériel de réparation.
- La présence d'une association professionnelle en capacité d'animer l'atelier.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- Le Bricol'café d'Amiens va évoluer en 2020. Clésence et l'association En Savoir Plus envisagent d'organiser des « friperies » pendant la période estivale en même temps que les Bricol'café.
- Après les expériences positives de Château-Thierry, Amiens et Saint-Quentin, Clésence projette des développements de Bricol'Café sur d'autres villes.
- Un nouveau Bricol'café va ouvrir ses portes prochainement dans un autre quartier de Saint-Quentin.

FICHE 3 Type 1 - Sensibilisation et accompagnement au changement

Ressourceries éphémères
Organisation de collectes événementielles

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur

Association de Défense et de Prévention pour la Jeunesse (ADPJ) en partenariat avec le Réseau Francilien pour le Réemploi (REFER)

Territoire/sites

- Résidences des Sarments-Nérins et des Pins à Taverny (95)
- Résidence du Clos-Saint-Pierre à Pierrelaye (95)

Bailleurs impliqués

Bailleurs sociaux bénéficiaires de l'action :

- CDC Habitat (ex-Efidis, ex-Osica)
- Immobilière 3F

Partenaires du porteur dans le cadre du projet bailleur

Acteurs du réemploi :

- REFER
- Ressourcerie IMAJ

Collectivités :

- Syndicat Tri-Action
- Ville de Taverny
- Ville de Pierrelaye

Associations locales (impliquées dans les animations lors de l'événement) :

- Véloservice
- Repair Café de Vauréal
- Centre social Vincent Vigneron de Taverny

CONTACT

ADPJ
Catherine Isseler, directrice
catherineissler.adpj@gmail.com

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques du porteur et des sites d'intervention

Champ d'activité :

L'ADPJ agit sur deux volets d'activité inscrits dans le champ de la protection de l'enfance :

- L'action éducative en milieu ouvert (AEMO) en lien avec le tribunal pour enfants. L'AED en lien avec les services de l'Aide sociale à l'enfance.
- La lutte contre les mécanismes d'exclusion (agrément départemental) à travers des actions de prévention socialisée pour les jeunes de 11-25 ans, notamment des chantiers éducatifs.

Territoire d'intervention

L'ADPJ est compétente pour des actions spécifiques sur tout ou partie du Val-d'Oise, en particulier sur les trois sites de l'action :

- Trois résidences de logements collectifs en QPV sur le territoire de la communauté d'agglomération de Val Parisis : Sarments-Nérins (400 logements), Les pins (350 logements) et Clos-Saint-Pierre (381 logements), représentant un total d'environ 1 130 logements.

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

Le syndicat Tri-Action assure un service de collecte des encombrants (hors D3E et textile) une fois par mois dans l'ensemble des quartiers de Taverny et Pierrelaye.

Une déchèterie située à Bessancourt est à disposition des habitants de la Communauté d'agglomération.

Ressources partenariales locales

Des associations investies dans l'animation d'ateliers autour du recyclage/réemploi :

- Véloservice ;
- Repair Café de Vauréal ;
- Centre social Vincent Vigneron de Taverny.

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

L'action est née à l'initiative de l'ADPJ dans le prolongement de chantiers éducatifs menés avec des jeunes du quartier des Sarments-Nérins en partenariat avec CDC Habitat (ex-Efidis) :

- Pour répondre à une problématique de dépôts sauvages d'encombrants, l'ADPJ a proposé d'accompagner un groupe de jeunes pour créer un « éco-point » (local fermé et géré par le gardien de la résidence).
- L'ADPJ a sollicité le REFER pour étudier la mise en place de ressourceries éphémères afin de renforcer la sensibilisation au réemploi et de poser une première pierre à son projet futur de créer une ressourcerie sur le territoire.
- L'ADPJ et le REFER ont sollicité les bailleurs des trois quartiers ainsi que les deux communes concernées pour leur proposer la mise en place du projet.

L'action a été organisée à l'automne 2018 avec l'appui logistique du REFER et l'apport d'expertise de la ressourcerie IMAJ, membre du REFER implantée à Villiers-le-Bel.

Objectifs du projet

- Lutter contre les incivilités et les dépôts sauvages liés aux encombrants ;
- Sensibiliser les habitants au réemploi ;
- Créer un événement porteur de solidarité et de dynamique associative sur les quartiers ;
- Étudier l'opportunité de l'implantation d'une ressourcerie pérenne sur le territoire.

Mise en œuvre du projet et déroulement de l'action

Mise en œuvre du projet :

- Sensibilisation d'un groupe de jeunes de Taverny connus par la prévention spécialisée et de Pierrelaye via leur service jeunesse au concept de ressourceries éphémères ;
- Mission de relais d'information en porte-à-porte auprès des locataires des trois sites, assurée par le groupe de jeunes ;
- Identification et aménagement de points de collecte d'encombrants sur les espaces extérieurs (un à deux points par résidence), réalisés par l'ADPJ en lien avec les bailleurs ;
- Aménagement d'espaces destinés à stocker les apports volontaires d'encombrants pendant le temps de l'action sur les trois sites, réalisé par l'ADPJ en lien avec les bailleurs et les communes (dans le cas d'un local municipal).

Déroulement de l'action, à raison d'une ressourcerie éphémère par site :

- Organisation de 5 demi-journées de collectes événementielles : les habitants apportent leurs encombrants (ou enlèvement au domicile si besoin), tous les gisements sont acceptés à l'exception des matelas (en raison du sujet punaises de lit).
- L'animation d'ateliers participatifs (en parallèle des collectes), co-organisés avec les associations locales : réparation de vélo ou de matériel électronique/électroménager, fabrication d'objets à partir de matériaux de récupération, ménage écologique, customisation de meubles…
- L'organisation d'une journée « boutique solidaire » à l'issue des collectes afin de remettre en circulation les objets collectés en bon état (ou réparés si besoin) vendus à prix très modique.
- L'organisation de l'acheminement des objets défectueux (non mis en vente) vers les filières de recyclage ou de valorisation (textile, ameublement, D3E) par IMAJ.
- La collecte des invendus par la ressourcerie IMAJ pour une revente en boutique.

Une ressourcerie éphémère se déroule sur environ deux mois.

FICHE 3 Type 1 - Sensibilisation et accompagnement au changement

Ressourceries éphémères
Organisation de collectes événementielles

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

- L'ADPJ a mobilisé deux salariés pour la mise en œuvre de l'action et l'organisation de l'événement.
- L'équipe a été complétée par un salarié de la ressourcerie IMAJ sur le temps événementiel.

Équipements spécifiques dédiés à l'action

- Des locaux de pré-stockage des gisements mis à disposition par le bailleur ou la commune pendant le temps de l'action.
- Un véhicule pour le transport des invendus.
- Un local municipal de boutique solidaire, en pied d'immeuble, pour la vente ultérieure des stocks non écoulés sur site.

Différents partenaires impliqués

ADPJ :
- Pilote et coordonne l'action en partenariat avec les bailleurs et le REFER ;
- Mène l'organisation opérationnelle de l'action en partenariat avec les bailleurs et la ressourcerie IMAJ.

Bailleurs :
- Co-organise l'action avec l'ADPJ : préparation (planification de l'événement) et évaluation ;
- Participent à l'organisation de l'action : identification des points de collecte, mobilisation des associations locales, communication auprès des locataires.

REFER :
- Prend en charge la communication (création de supports);
- Apporte un appui administratif (facturation) et logistique (mise à disposition de matériel).

IMAJ :
- Apporte une expertise pour l'organisation de l'événement;
- Organise l'acheminement des gisements vers les filières de recyclage et de réemploi.

Associations locales :
- Animent des ateliers pendant l'événement.

Syndicat Tri-Action :
- Anime un atelier pendant l'événement dans le cadre de son volet de sensibilisation des usagers.

Villes de Taverny et Pierrelaye :
- Apportent un soutien à la communication (relais dans les médias locaux) ;
- Apportent un soutien logistique par la mise à disposition de barnum pour la collecte ou de locaux municipaux pour la vente solidaire.

Prestataires et contrat

Une convention de prestation est mise en place entre le REFER (agissant pour le compte du porteur ADPJ) et chacun des bailleurs concernés.
Des conventions de partenariat entre le REFER et les bailleurs d'une part et entre le REFER et les associations locales impliquées d'autre part.

Modalités de coordination entre les acteurs

Des réunions de préparation et une réunion de bilan sont organisées avec l'ensemble des acteurs concernés.

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- Une information en porte-à-porte par les jeunes des quartiers sous la houlette de l'ADPJ ;
- Un affichage dans tous les halls d'immeubles et une distribution de tracts pendant les collectes (supports réalisés par le REFER) ;
- Un relais d'information assuré par les personnels de proximité des bailleurs (communication informelle ou à l'occasion d'animations sur sites).

DONNÉES FINANCIÈRES

Coût du projet

La prestation de Ressourceries éphémères est facturée aux bailleurs 24 000 € pour les trois collectes événementielles, soit 8 000 € par site.

L'action est valorisée par les bailleurs dans le cadre de l'abattement TFPB.

Résultats du dispositif

Données chiffrées

- Une forte participation des locataires aux collectes éphémères (tous sites confondus) :
  - 195 pourvoyeurs en gisements,
  - 158 acheteurs lors de la vente solidaire,
  - 190 participants aux ateliers.
- 4,7 tonnes de gisements collectés au total dont 20 % (1 tonne) de réemploi sur site dans le cadre de la vente solidaire.
- Un DIB final (encombrants tout venant destinés à la benne) de 2 %.

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

- Une opération éphémère permettant de collecter un tonnage important et de mobiliser un public nombreux mixte et intergénérationnel ;
- Un vecteur de sensibilisation au réemploi et de lien social ;
- Un événement créateur de dynamique entre les acteurs locaux et les habitants.

Leviers et axes d'amélioration

Leviers :

- Le soutien assuré par les 2 communes concernées ;
- La qualité du partenariat entre les organisateurs et les bailleurs ;
- L'appui d'une ressourcerie (IMAJ) ;
- L'appui du REFER en matière de logistique et de communication ;
- La présence d'un maillage associatif de proximité.

Conditions de réussite :

- Pour concilier la dimension événementielle de l'action avec un volet environnemental, il est nécessaire d'inscrire la ressourcerie éphémère dans un plan d'actions plus large dont elle constitue une étape.
- L'association de la collectivité est requise dès l'origine du projet pour envisager les suites en partenariat avec les bailleurs (notamment la mise en place d'une ressourcerie pérenne et/ou de nouvelles modalités de collecte des encombrants sur site).

Points de vigilance :

- Du point de vue des bailleurs concernés, I3F et CDC Habitat (ex-Efidis) notamment, une expérience coûteuse et un investissement humain important ;
- Une action qui ne doit pas rester isolée pour générer un changement de comportements ou sur la propreté.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- Parmi les locaux vacants de pied d'immeuble utilisés pour la vente solidaire, l'un d'eux est ciblé pour devenir un local associatif.
- L'ADPJ projette de s'appuyer sur cette expérience réussie pour créer une ressourcerie pérenne sur le territoire afin de conforter une action de valorisation du réemploi.

FICHE 4 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Aménagement de locaux de pré-collecte et animation du traitement des D3E

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur
CDC Habitat social

Territoire/sites
Résidence Boyenval à Beaumont-sur-Oise (95)

Prestataires (du bailleur)
Association d'insertion par l'économique et acteur du réemploi :
› Ressourcerie IMAJ

Partenaires
Collectivité :
› TRI-OR, syndicat pour la collecte et le traitement des ordures ménagères de la région de l'Isle-Adam
Eco-organisme :
› Ecosystèmes (filière REP pour les D3E), partenaire de TRI-OR

CONTACTS

CDC Habitat
Anna Marciano, responsable projets sociaux
anna.marciano@cdc-habitat.fr
Aldja Kimpe, directrice de l'agence d'Eaubonne
aldja.kimpe@cdc-habitat.fr
Samira Chacal, responsable de la coordination du DSU
samira.chacal@cdc-habitat.fr

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques patrimoniales

- Résidence Boyenval : 351 logements, petits collectifs situés en périphérie de Beaumont-sur-Oise, insérés dans un environnement pavillonnaire.
- Quartier hors géographie prioritaire (quartier de veille) présentant des indicateurs de fragilité sociale élevée.
- Chantier de requalification des espaces extérieurs mené de 2007 à 2009 introduisant le principe de résidentialisation à travers l'aménagement et une gestion durable des espaces verts. Puis des travaux de réhabilitation thermique du patrimoine qui se sont achevés en fin d'année 2019.

Organisation du dispositif de proximité au sein des bailleurs concernés

- Une équipe de proximité composée de 3 gardiens qui assurent l'entretien des parties communes et une fonction de relation aux locataires et de veille sociale appuyée par une employée d'immeuble.
- Des permanences d'accueil des locataires au sein du bureau de gestion de proximité présent sur la résidence.

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

La collecte d'encombrants à Boyenval est assurée deux fois par mois par le syndicat TRI-OR.

À Boyenval, les encombrants sont déposés sur la voie publique devant la résidence.

Ressources partenariales locales

L'association d'habitants Cœur de femmes s'est constituée dans le cadre de la dynamique participative autour de la réhabilitation et dans un objectif de promouvoir le mieux vivre-ensemble.

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

La présence de nombreux dépôts sauvages d'encombrants sur les espaces résidentiels à la suite de l'externalisation de la collecte des ordures ménagères, des colonnes à vide-ordure aux bornes enterrées et la fermeture des locaux OM.

Une modification du mode de collecte assuré par le syndicat TRI-OR : l'arrêt des collectes de D3E par le syndicat TRI-OR à partir de 2010, à la suite du décret relatif aux D3E, contraint le bailleur à trouver une solution.

Un contexte patrimonial et de vie sociale favorable pour impulser un nouveau dispositif de gestion des encombrants :

- Une dynamique participative existante sur le site (constitution d'un groupe d'habitants-relais à l'occasion des travaux de réhabilitation) ;
- Des gardiens fortement investis sur la résidence ;
- La présence d'un local de pré-stockage des encombrants dans tous les bâtiments de la résidence (dépôt autonome par les locataires, évacuation par le gardien la veille du jour de collecte par TRI-OR) ;
- Une adhésion des locataires au nouveau mode de collecte des ordures ménagères et une sensibilisation aux enjeux de la prévention des déchets ;
- Des initiatives spontanées organisées par les gardiens (collecte de piles, ampoules, échanges d'objets) et des locataires.

En 2012, la candidature de TRI-OR en partenariat avec CDC Habitat social pour la création d'un point de collecte D3E sur Boyenval est retenue par Eco-systèmes, éco-organisme de la filière des D3E.

Objectifs du projet

- Réduire les incivilités liées au dépôts sauvages ;
- Favoriser une gestion vertueuse des encombrants qui limite l'enfouissement des déchets et favorise le réemploi ;
- Contribuer à l'emploi local dans une dynamique d'insertion professionnelle ;
- Renforcer le volet environnemental de la démarche RSE de l'organisme.

Description du projet

Le projet consiste en :

- La mise en place d'un point de pré-collecte et de pré-stockage des encombrants D3E dans un local dédié ;
- La pré-collecte des objets en bon état destinés au réemploi et leur acheminement pour la vente à la ressourcerie de l'association IMAJ.

Étapes de mise en œuvre du projet

Le projet démarre dès 2013 par :

- Une étape d'Information et de sensibilisation des locataires via les habitant-relais : présentation du projet, organisation d'une visite d'un centre de traitement des D3E ;
- En parallèle, formation des équipes de proximité au tri et à la reconnaissance des D3E ;
- La réalisation des travaux d'aménagement et d'accessibilité du local situé en pied d'un immeuble de la résidence (libéré depuis la mise en place des bornes enterrées pour les ordures ménagères) ;
- La sollicitation de l'association d'insertion Noé en tant que prestataire pour prendre en charge le tri des encombrants.

À la suite de cessation d'activités, les actions de Noé sont reprises par IMAJ, actuel prestataire de CDC Habitat social, qui apporte au projet une dimension de réemploi (IMAJ étant une association d'insertion par l'activité économique qui porte entre autres une ressourcerie).

FICHE 4 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Aménagement de locaux de pré-collecte et animation du traitement des D3E

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

L'action est pilotée par le collaborateur de CDC Habitat social en charge du développement des quartiers (service DSU) en tant que coordinateur de l'action en étroite relation avec l'équipe de gestion.

Les trois gardiens de la résidence sont associés pour relayer l'information et sensibiliser les locataires (en utilisant les supports de communication et en participant aux animations mises en place).

Équipements spécifiques dédiés à l'action

- 18 locaux de pré-stockage des encombrants dans chaque hall de bâtiment.
- Un local D3E en pied d'immeuble pour l'ensemble de la résidence dont la surface, l'aménagement (chariots) et le positionnement sont adaptés au stockage et à l'accessibilité aux véhicules.

Différents partenaires impliqués

- **CDC Habitat social** assure la coordination du dispositif.
- **IMAJ,** prestataire du bailleur est impliqué dans le tri et la manipulation des encombrants avec l'équipe « logistique et manutention » (salariés en insertion) mais le pôle prévention intervient également avec les jeunes de la résidence dans le cadre de chantiers éducatifs (par exemple la création d'un local vélo).
- **Le syndicat TRI-OR** assure la collecte bimensuelle des encombrants sur la voie publique et est en convention de partenariat avec Eco-systèmes dans le cadre du point de collecte D3E.
- **Eco-Systèmes** organise la collecte et le traitement des D3E. Il assure le suivi des différents points de collecte du territoire qui consiste à réaliser un état des lieux régulier de la gestion (en termes de volumes collectés et de fonctionnement) et des visites en cas de dysfonctionnement ou de baisse d'activités. Il assure également la formation des parties prenantes du projet.

Prestataires et contrat

La prestation d'IMAJ est régie par une convention avec CDC Habitat social.

Une convention de partenariat établie entre le syndicat TRI-OR et Eco-systèmes pour la gestion du point de collecte D3E.

Modalités de coordination entre les acteurs

Coordonnée par le bailleur, le dispositif fait l'objet d'une concertation en continue (échanges réguliers) et d'une évaluation annuelle (réunion de bilan) avec les différentes parties prenantes.

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- Un volet sensibilisation assuré par le collaborateur en charge du développement des quartiers (service DSU) en s'appuyant sur l'équipe de proximité et sur le groupe d'habitants-relais :
- Information et formation des habitants-relais ;
- Sensibilisation des nouveaux entrants (relais des gardiens, plaquettes de communication sur les consignes de tri) ;
- Co-construction d'une charte d'engagement mutuels bailleur/locataires sur l'utilisation du local D3E ;
- Animations éco-citoyennes régulières sur site avec sensibilisation aux enjeux du réemploi.

Procédures et chaînage des interventions

L'association IMAJ intervient deux fois par semaine sur la résidence sur les tâches suivantes :

- Tri des encombrants stockés dans les locaux dédiés aux encombrants (hors D3E) sur la résidence :
  - Pré-collecte des D3E et pré-stockage dans le local dédié ;
  - Collecte des autres gisements en bon état et acheminement vers la ressourcerie IMAJ à Villiers-le-Bel pour la vente solidaire ;
  - Présentation des autres encombrants sur l'espace public dédié la veille de la collecte bimensuelle assurée par le syndicat de collecte.
  - Sollicitation d'Eco-systèmes lorsque le local D3E est suffisamment rempli (comptage d'unités de dépôt permettant d'enclencher l'enlèvement).

En parallèle, le réemploi sur place est organisé par CDC Habitat social via un tableau de suivi géré par le gardien, pour mettre en lien les locataires sur le départ et les nouveaux arrivants peu équipés afin de favoriser un système de dons et de réemploi.

DONNÉES FINANCIÈRES

Plan de financement de l'action (dépenses et ressources)

Investissements :
Travaux d'aménagement du local D3E (remise en peinture et accessibilité) : 1 000 €, financés sur les fonds propres de CDC Habitat social et réalisés dans le cadre d'un chantier éducatif portant sur la rénovation du local et aménagement d'une rampe.

Fonctionnement :
Prestation d'IMAJ facturée 16 992 € par an à CDC Habitat social.
Prestation prise en charge dans le budget de l'agence à laquelle s'ajoutent des prestations ponctuelles à l'occasion d'évènements collectifs organisés dans la résidence (fonds propres d'CDC Habitat social).

FICHE 4 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Aménagement de locaux de pré-collecte et animation du traitement des D3E

RÉSULTATS DU DISPOSITIF

Données chiffrées

4 tonnes de D3E enlevés en 2018.

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

- Une contribution à la qualité de vie sur la résidence qui se traduit par une amélioration de la propreté ;
- Un respect des procédures de la part des locataires ;
- Une expérience qui suscite une dynamique porteuse de nouveaux projets sur le site (jardins partagés, point de compostage, reconquête de locaux pour le stationnement de vélos, ateliers d'autoréparation des vélos et apprentissage de la pratique du vélo, éco-évènements qui rythment la vie sociale).

Leviers et axes d'amélioration

Conditions de réussite :

- La motivation, la formation et l'implication de l'équipe de proximité dans le fonctionnement du dispositif ;
- Une implication historique de résidents sur le site ;
- L'animation du projet (mobilisation de toutes les parties prenantes et évaluation régulière).

Marges de progression :

- Une dynamique participative une sensibilisation des locataires à réactiver régulièrement, notamment auprès des nouveaux entrants ;
- La communication et la valorisation des résultats et de leurs impacts (économique, social, environnemental) ;
- La présence de deux points de dépôts sauvages sur la voie publique devant la résidence jusqu'au passage du collecteur TRI-OR.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- CDC Habitat social envisage de poursuivre le pré-tri sur site en installant une borne de dépôt de textiles.
- D'autres projets sur site favorisant la solidarité sont en perspective, notamment : une épicerie solidaire, un espace de vie sociale dédiée à la parentalité et aux activités intergénérationnelles, l'implantation d'un « Hub de la réussite » fédérant la Mission locale et l'École de la réussite.
- De nouveaux points de collectes agréés par Eco-systèmes sont en projet sur d'autres sites dans le Val-d'Oise (Persan, Villiers-le-Bel et Taverny).
- TRI-OR, dont les encombrants collectés sont actuellement voués en totalité à l'enfouissement, est en réflexion sur la valorisation des déchets par le tri (à la source ou en aval) dans le cadre de son nouveau marché à venir en 2020. Une étude récente a estimé à 70 % la part des déchets encombrants potentiellement recyclables ou valorisables.

Ici Tri
Aménagement de locaux de pré-collecte et pré-tri par filières d'encombrants à la source

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur
Nantes Métropole Habitat

Territoire/sites
QPV de Nantes

Partenaires du porteur dans le cadre du projet

Collectivité :
- Nantes Métropole - direction des Déchets

Structures de l'insertion par l'économique (ESS) :
Prestataires des filières REP ou des filières de recyclage, partenaires du bailleur pour la pré-collecte par flux triés
- L'homme debout
- Le Relais Atlantique
- Arbre
- Envie 44
- Environnement Solidaires

Acteurs du réemploi :
- Ressourcerie de l'île

Autres :
- Écoles des quartiers (partenaires pour la sensibilisation)

CONTACT

Nantes Métropole Habitat
Robin Chamot, chef de projet Propreté
robin.chamot@nmh.fr

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques patrimoniales

Sites en QPV dans tous les quartiers de Nantes (environ 12 sites concernés par le projet).

Patrimoine composé essentiellement de grands ensembles de logements collectifs.

Organisation du dispositif de proximité au sein des bailleurs concernés

Présence de personnels de proximité sur tous les sites de NMH : AEI (agents d'entretien d'immeuble) et AGP (agents de gestion de proximité) assurant l'entretien ménager, la veille sociale et technique.

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

- Nantes Métropole assure un service public de collecte des encombrants sur l'ensemble de son territoire selon des modalités variables entre habitat privé et habitat social et entre Nantes et les communes périphériques.
- Dans les quartiers d'habitat social, les modalités de collecte (fréquence, jour, lieu) sont déterminées avec les bailleurs sociaux.
- La métropole met à disposition 16 déchèteries sur le territoire.
- La métropole s'est dotée d'un Plan encombrants 2014-2020 qui se décline en actions menées en partenariat avec les bailleurs sociaux.

Ressources partenariales locales

- De nombreuses associations investies dans le recyclage ou le réemploi à l'échelle de la ville de Nantes.
- Des structures associatives (structures d'insertion par l'économique, centres sociaux...) présentes sur les QPV (variables selon les quartiers).

FICHE 5 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Ici Tri
Aménagement de locaux de pré-collecte et pré-tri par filières d'encombrants à la source

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Le projet est le fruit d'un constat partagé entre le bailleur et Nantes Métropole (direction des Déchets) :

- **Un dysfonctionnement des « points encombrants » :** des points dédiés aux dépôts des encombrants sur la voie publique, mis en place par la métropole sur l'ensemble des résidences des QPV de Nantes, mal utilisés par les habitants (dépôts en continu) ou exploités par les artisans ou les entreprises et devenant des points noirs de dépôt sauvage.
- **L'opportunité de l'externalisation de la gestion des déchets ménagers** sur les sites de NMH par l'installation de de bornes d'apports enterrées, libération de locaux initialement dédiés aux ordures ménagères pour les transformer en locaux de pré-collecte et de pré-tri.

Objectifs du projet

- Améliorer le cadre de vie des locataires ;
- Limiter les risques d'accidents/incidents ;
- Développer une dynamique générale de propreté ;
- Développer et sensibiliser au tri, réemploi ;
- Proposer un service nouveau aux locataires.

Description du projet

Le projet consiste en :

- La mise en place de locaux de pré-collecte et pré-stockage des encombrants dans les sites en QPV du bailleur (1 à 3 par site selon la taille du QPV) ;
- Le pré-tri par type de flux (cartons, papier, ameublement, D3E, textile, objets réutilisables, autres encombrants non recyclables) à l'intérieur du local ;
- L'organisation de leur collecte séparée par des structures dédiées à chacune des filières.

Étapes de mise en œuvre du projet

2012 - 2013 : expérimentation

Expérimentation du premier local Ici-Tri sur quartier Nord (agence Cartier) en lien avec un fort dysfonctionnement des points encombrants sur ce site.

- Début 2013 : ouverture du premier local ;
- Janvier-juin 2013 : phase de test sur six mois ;
- Fin 2013 : bilan de l'expérimentation et identification des conditions de fonctionnement de ce mode de gestion.

2014 - 2016 : développement

Mise en place de 12 nouveaux locaux Ici-Tri sur le patrimoine en QPV de cinq nouvelles agences (Jamet, Watteau, Feyder, Goudy, Bottière).

2017 : déploiement

Validation d'un Plan de déploiement pluriannuel sur 2017-2019 qui prévoit, en prévisionnel, la création de 20 nouveaux locaux sur trois ans. Le choix des sites est déterminé en fonction des priorités sur les secteurs QPV.

En avril 2020, 20 locaux sont en service. Compte-tenu de l'absence de nouveaux locaux existants pour un réaménagement « Ici Tri », le développement de locaux Ici Tri sous une forme « indépendante » et autonome est à l'étude.

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

Pilotage du dispositif global au siège de NMH : directeur des territoires (exploitation) assisté du chef de projet Propreté (expertise).

Mise en œuvre opérationnelle des dispositifs locaux en agence :

- Gestion opérationnelle par le chef d'agence ;
- Mise en œuvre par les agents de proximité avec l'appui du correspondant « propreté et cadre de vie » (soutien aux équipes de proximité et relation de service avec les locataires) ;
- Formation des équipes de proximité à la gestion des déchets dangereux et aux consignes de tri.

Équipements spécifiques dédiés à l'action

Les locaux Ici-Tri sont dans la plupart des cas d'anciens locaux OM réaménagés.
Un local requiert certaines caractéristiques pour un fonctionnement optimal :

- Une surface de 35 à 40 m² ;
- Accessibilité aux locataires (visibilité, signalétique, distance maximum de 250 à 300 mètres des résidences) ;
- Accessibilité aux véhicules (proximité voie publique) ;
- Aménagement intérieur du local facilitant le tri (signalétique intérieure, contenants de type charriots pour le stockage par filière) ;
- Calibrage d'un local pour 300/400 logements.

Différents partenaires impliqués

Nantes Métropole Habitat :

- Coordonne et anime le dispositif (agence avec un relais du siège) ;
- Assure la permanence des locaux Ici-Tri : réception des dépôts des locataires et pré-tri dans le local (personnel de proximité) ;
- Sensibilise les locataires.

Structures de l'insertion par l'économique (ESS) :

- Assurent la collecte des gisements triés par flux au sein des locaux : ARBRE (cartons), L'homme debout (bois et meubles réutilisables), Envie 44 (D3E), Le Relais (vêtements), Ressourcerie de l'île (réemploi), Environnements Solidaires (réemploi sur le quartier de Bellevue).

Nantes Métropole (direction des Déchets) :

- Assure la collecte (hebdomadaire) des déchets non-recyclables (DIB) et des cartons.

Prestataires et contrat

Le projet de NMH s'inscrit dans le cadre du Plan encombrants et du plan d'action « territoire zéro déchet, zéro gaspillage » portés par la métropole Nantes Métropole.

Un conventionnement entre le bailleur et la métropole régit l'aménagement et le fonctionnement des locaux Ici-Tri (en matière de positionnement et d'accès) pour permettre la collecte des déchets non-recyclables et des cartons par la métropole.

Des conventions régissent le partenariat avec les acteurs du réemploi et du recyclage.

Modalités de coordination entre les acteurs

Le partenariat est préexistant à l'action, notamment entre NMH et la métropole et entre NMH et les associations assurant la collecte.

Des réunions spécifiques au dispositif Ici-Tri sont organisées annuellement avec la métropole et à l'échelle de chaque quartier pour réaliser le bilan annuel du fonctionnement des locaux.

FICHE 5 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Ici Tri
Aménagement de locaux de pré-collecte et pré-tri par filières d'encombrants à la source

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- Affichage dans le hall et courriers aux locataires en amont de la création d'un nouveau local Ici Tri.
- Signalétique uniformisée du local (logo) et aménagement personnalisé en faisant appel aux usagers pour la peinture intérieure (chantiers, actions avec les écoles).
- Inauguration événementielle pour l'ouverture d'un nouveau local.
- Affichage extérieur permanent des horaires d'ouverture et de la liste des objets acceptés en dépôt.
- Ponctuellement, en fonction des sites : organisation de moments d'échange en porte à porte avec les locataires, pour les former aux nouveaux usages et d'autres temps pour les remercier de leur implication et les informer.
- Organisation d'activités éducatives avec les écoles du quartier.

Procédures et chaînage des interventions

- Fonctionnement du local : les agents NMH avec leurs partenaires, le cas échéant, ouvrent les locaux 2 à 3 fois par semaine et assurent des permanences ouvertes aux locataires.
- Les objets triés sont présentés aux différentes associations (passage sur demande et enlèvement autonome grâce à un badge fourni aux associations).
- La collectivité passe une fois par semaine pour ramasser les déchets non valorisables ainsi que les cartons.

DONNÉES FINANCIÈRES

Plan de financement de l'action (dépenses et ressources)

200 000 € d'investissement pour l'aménagement des 18 locaux, soit en moyenne 11 000 € par local

Charges (par local)	Produits
Investissements Aménagement des anciens locaux OM (adaptation portes d'accès pour passage chariots, électricité/sécurité/peinture, aménagement abord des locaux) : 7 000 € Aménagement (éventuel) de la voirie pour desserte des locaux et réaménagement des anciens points de collecte : 4 000 € **Total aménagements : 11 000 €**	Subvention ADEME à hauteur de 35 % à 50 % du coût d'investissement. Fonds propres NMH (budgets GE)
Fonctionnement du local Prestations des associations assurant une partie des permanences 15 k€/an	Valorisation abattement TFPB

Modes de contractualisation

La subvention accordée par l'ADEME fait l'objet d'une politique spécifique de la Direction régionale des Pays de la Loire dans le cadre du programme de Nantes Métropole « Zéro Déchet, Zéro Gaspillage » et du « Plan encombrants ».

Résultats du dispositif

Données chiffrées

Un coût de gestion (fonctionnement) pour le bailleur variable selon les sites. À titre d'exemple, sur le QPV Malakoff, un coût de 15 080 €/an pour 1 076 logements, soit 14 €/logement/an.

Une augmentation des flux collectés. Sur la période 2015-2018, la collecte de D3E passe de 9 tonnes à 13 tonnes en 2018.

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

Points positifs :

- Un coût d'investissement relativement faible ;
- Une amélioration de la propreté : baisse du nombre de points noirs de dépôts sauvages (passage d'une dizaine à 1 seul depuis le début de l'opération) ;
- Une modélisation qui fonctionne bien et continue de se déployer.

Leviers et axes d'amélioration

Conditions de réussite :

- L'implication forte de la collectivité Nantes Métropole au côté du bailleur.
- Des ressources internes dédiés par l'organisme :
  - Les orientations stratégiques de l'organisme en faveur de la propreté (cf. l'embauche d'un chef de projet Propreté) ;
  - L'affectation de moyens humains et d'ingénierie par la Direction des Territoires en matière de qualité de service et proximité (mise en place systématique de projets de gestion de site sur les résidences).
- La présence de ressources associatives conséquentes sur le sujet du recyclage et du réemploi.
- Un patrimoine adapté en termes de conception (création de local, accessibilité).
- La valorisation des métiers de proximité et des métiers de la propreté.
- Une communication adaptée (cf. inauguration pour chaque local).

Marges de progression :

- Une communication en continue auprès des habitants pour renforcer le respect des horaires de dépôt (permanences) et une attention particulière auprès des nouveaux entrants, notamment par le biais d'animations auprès des écoles.
- La question des fréquences de permanences trop faibles, renforçant le report des points noirs aux abords des locaux en dehors des horaires de permanence.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- Étude d'opportunité de développement de nouveaux locaux Ici Tri sous forme de structures indépendantes afin de compléter le maillage en locaux sur les QPV.
- Sur la base d'une initiative modélisée, les équipes de proximité doivent maintenant faire évoluer le concept en s'appuyant sur la spécificité des sites et en se nourrissant des ressources locales (associatives notamment).
- Nouvelle initiative en phase d'expérimentation : la « Brigade propreté », un service mobile complémentaire de collecte d'encombrants assuré par le bailleur. Son principe est de faire de la collecte sur plusieurs points de dépôts sauvages d'encombrants via un camion 19 tonnes (un agent dédié et l'agent de proximité du quartier) suivi d'un véhicule léger (avec deux agents) pour nettoyer la plate-forme. Une Intervention hebdomadaire (1,5 jour par semaine).

FICHE 6 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Environnements Solidaires
Action de collecte, de tri et de réemploi des encombrants sur un quartier prioritaire

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur

Environnements Solidaires

Structure *ad'hoc* (association et régie de quartier) créée par les bailleurs sociaux pour les besoins du projet

Territoire/sites

Quartier Bellevue (QPV) situé à Nantes et à Saint-Herblain

Bailleurs impliqués

Bailleurs sociaux bénéficiaires de l'action :

- Atlantique Habitations (AH)
- Nantes Métropole Habitat (NMH)
- CDC Habitat
- Habitat 44
- Harmonie Habitat
- La Nantaise d'Habitations (LNH)

Partenaires

Structures d'insertion :

Prestataires des filières REP ou des filières de recyclage, partenaires de l'association pour la collecte par flux triés :

- Arbres
- Relais Atlantique
- Envie 44
- Le Ressort - Atelier bricolage
- La Boutik (Océan)
- Ressourcerie de l'île

Acteurs de l'ESS :

- Régie de quartier Océan, prestataire d'Environnements Solidaires pour la gestion administrative et comptable des salariés en parcours d'insertion

Collectivités :

financeurs de l'association :

- Nantes Métropole : direction des Déchets, direction de la Politique de la Ville
- Ville de Saint-Herblain
- Ville de Nantes

CONTACT

Environnements Solidaires
Anne Durand, directrice
anne.durand@environnements-solidaires.org

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques du porteur et des sites d'intervention

Champs d'activité :

Créée à l'initiative du bailleur Atlantique Habitations et de la régie de quartier Océan, Environnements Solidaires est une association qui agit dans trois domaines d'activités spécifiques :

- Sensibiliser et réduire les encombrants,
- Collecter et valoriser le bio déchet,
- Développer le lien social et l'insertion.

Structuration :

- Association composée des différentes parties prenantes, autour de cinq collèges (bailleurs, collectivités, entreprises, associations, habitants). Tous les acteurs impliqués sont adhérents.
- Une équipe salariée de trois permanents et de huit postes en insertion.
- CA de douze membres dont trois bailleurs (en représentation de l'ensemble), une élue de St Herblain, trois entreprises, deux habitants.

Territoires d'intervention

- Bellevue, un QPV de plus de 2 400 logements, grand ensemble de logements sociaux et de copropriétés privées.
- Six bailleurs sociaux présents (Atlantique Habitations, Nantes Métropole Habitat, CDC Habitat, Habitat 44, Harmonie habitat et La Nantaise d'Habitations).
- Un quartier actuellement en renouvellement urbain avec des secteurs en travaux et d'autres à venir.
- Une faible vacance dans un contexte de forte pression locative sociale.

Environnements Solidaires est hébergé dans un logement social au cœur du quartier.

Les bailleurs sociaux ont des équipes de proximité sur site (agents de proximité et gestionnaires techniques) en charge de la propreté et de l'entretien courant.

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

- Une collecte mensuelle assurée par Nantes Métropole, dont l'affichage est assuré chaque mois par les équipes d'opérateurs d'Environnements Solidaires à l'échelle du quartier.
- Dépôt à la déchèterie (18 déchèteries réparties sur l'agglomération nantaise).

Ressources partenariales locales

De nombreux acteurs associatifs sur le quartier, partenaires de Environnements Solidaires, en particulier sur le volet animation du vivre ensemble..

FICHE 6 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Environnements Solidaires
Action de collecte, de tri et de réemploi des encombrants sur un quartier prioritaire

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Le projet est né de constats partagés par Atlantique Habitations et la régie de quartier Océan :

- La prestation d'enlèvement des encombrants sur le patrimoine d'Atlantique Habitations a un coût élevé et les déchets sont directement envoyés à la benne.
- Les dépôts sauvages sont persistants.

En 2012, émerge l'idée d'une initiative qui puisse, à coût constant, permettre de traiter les encombrants de manière plus vertueuse (en matière de sensibilisation et de valorisation) tout en créant de l'emploi pour les habitants du quartier et du lien social.

Objectifs du projet

- Améliorer le cadre de vie des habitants du quartier en supprimant les dépôts, sauvages et en facilitant le travail des équipes de proximité des bailleurs ;
- Sensibiliser les habitants aux éco-gestes et au réemploi ;
- Développer l'emploi et la solidarité.

Description du projet

Le projet consiste en :

- Une collecte hebdomadaire (ou en porte-à-porte sur demande) des encombrants des résidences des six bailleurs impliqués ;
- Le pré-tri et le pré-stockage par type de flux (cartons, papier, ameublement, D3E, textile, autres encombrants non recyclables) dans les 11 locaux aménagés par filière sur le site ;
- Le pré-tri et le stockage d'objets pour le réemploi sur site ;
- L'organisation de la collecte séparée (enlèvement des différents gisements) par des structures dédiées à chacune des filières ;
- L'organisation ponctuelle d'animations collectives sur le quartier pour favoriser le réemploi (ressourcerie en plein air avec le stock détenu, dons solidaires, ateliers de bricolage ou de customisation de meubles...).

Étapes de mise en œuvre du projet

2012-2014 : phase d'expérimentation

- Une première mission, portée par la régie de quartier Océan, avec l'embauche de cinq « ambassadeurs » du tri, chargés de sensibiliser les locataires à travers du porte à porte et d'assurer la collecte.
- Une phase financée dans le cadre du Fonds d'innovation sociale des ESH (37 k€ pour 2 ans).

2014-2016 : phase de consolidation de la démarche

- Création du dispositif « Encombrants solidaires » ;
- Sollicitation et association de d'autres bailleurs du quartier au dispositif ;
- Développement et médiatisation du projet grâce à l'appel à projet « La France s'engage » (concours national de la Fondation de France portant sur des projets innovants d'intérêt général) dont Encombrants solidaires est lauréat : le soutien financier de 90 k€ pour trois ans apporte une crédibilité au projet permettant d'émarger aux subventions publiques (métropole, villes).

2017 : phase d'autonomisation

- Création de l'association Environnements Solidaires ;
- Extension géographique (intégration de NMH sur la partie nantaise du quartier).

2018 - 2019 : phase de structuration et de développement du projet

- Embauche d'un troisième permanent ;
- Rapprochement avec l'association Riche Terre (petite ferme urbaine) ;
- Réflexion sur la structuration de l'association et le développement d'un modèle économique pérenne.

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

Équipe salariée affectée à l'action, constituée :

- D'un encadrant technique et pédagogique
- D'une équipe de huit opérateurs en poste d'insertion (20h/semaine), recrutés parmi des habitants du quartier sans emploi et en précarité socio-professionnelle.

L'accompagnement social et professionnel des salariés en insertion comprend :

- Un accompagnement social (droits, santé, logement...) ;
- Un travail sur le projet professionnel avec l'encadrant : définition d'un projet professionnel, enquête-métier, immersions en entreprise afin de valider un projet ;
- Un travail sur les besoins en formation ou en qualification en lien avec le projet professionnel ;
- Un accompagnement à la recherche d'un emploi durable.

Équipements spécifiques dédiés à l'action

- Un local associatif (activités/bureaux + locaux de stockage) mis à disposition d'Environnements Solidaires par Atlantique Habitations en pied d'immeuble d'une tour du quartier ;
- 11 locaux de pré-stockage par filière sur différents points du quartier (choisis et aménagés au gré des opportunités de transformation des parties communes) ;
- Un vélo tri-porteur ;
- Un camion pour le transport d'encombrants volumineux.

Différents partenaires impliqués

Association Environnements Solidaires :

- Pilote, coordonne et anime le dispositif ;
- Assure la mise en œuvre opérationnelle de la pré-collecte et du pré-tri en lien avec les équipes de proximité des bailleurs (signalement des dysfonctionnements de dépôt des locataires) et les associations, relais des filières.

Bailleurs sociaux impliqués :

- Facilitent l'intervention des opérateurs d'Environnements Solidaires via l'implication de leurs équipes de proximité (accès aux parties communes via un badge, relais les consignes de dépôts auprès des locataires) ;
- Mettent à disposition des locaux de pré-stockage en pied d'immeuble ;
- Participent aux orientations de l'association en tant que membres adhérents (collège des bailleurs).

Structures d'insertion par l'économique (ESS), relais des filières :

- Assurent la collecte des gisements triés par flux ;
- Participent aux orientations de l'association en tant que membres adhérents (collège des associations).

Régie de quartier Océan :

- Assure la gestion administrative et comptable des salariés d'Environnements Solidaires en tant que prestataire ;
- Participe aux orientations de l'association en tant que membres adhérents (collège des associations).

Nantes Métropole :

- Direction des Déchets :
  - Assure la collecte (mensuelle) des déchets non-recyclables (DIB),
  - Finance le dispositif (subvention),

FICHE 6 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Environnements Solidaires
Action de collecte, de tri et de réemploi des encombrants sur un quartier prioritaire

- Participe aux orientations de l'association en tant que membres adhérents (collège des collectivités).

- Direction Politique de la Ville :
  - Finance le dispositif (subvention),
  - Participe aux orientations de l'association en tant que membres adhérents (collège des collectivités).

Villes de Nantes et de Saint-Herblain :

- Financent le dispositif (subvention) ;
- Participent aux orientations de l'association en tant que membres adhérents (collège des collectivités).

Prestataires et contrat

- Une convention de partenariat entre Environnements Solidaires et les bailleurs sociaux impliqués détermine le service apporté. La participation financière des bailleurs est établie à 22 €/logement/an.
- Une convention de partenariat entre Environnements Solidaires et la régie de quartier Océan détermine l'objet et le montant de la prestation de gestion administrative et comptable assurée par Océan.
- Une convention de partenariat (sans participation financière) entre Environnements Solidaires et les acteurs du réemploi et de la valorisation matière. Dans la mesure où ils se fournissent en gisements, les collecteurs associatifs viennent, en échange, animer gracieusement un atelier (réparation, bricolage...) lors des événements organisés.

Modalités de coordination entre les acteurs

Un comité technique inter-bailleurs deux fois par an (en vue notamment de régler des dysfonctionnements sectorisés) ;

Un comité de pilotage annuel.

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- Affichage dans les halls pour expliquer les différents usages en matière d'encombrants et indiquer le point de collecte le plus proche des locataires ;
- Affichage pour prévenir les locataires du stock disponible en réemploi (vaisselle, meubles, etc.) ;
- Porte à porte et liens quotidiens ;
- Animations ponctuelles (évoquées dans la description du projet) ;
- Participation des habitants volontaires au collège habitants de l'association.

Procédures et chaînage des interventions

- Tournée quotidienne de collecte des encombrants sur les résidences des six bailleurs (parties communes, caves, abords des immeubles) par l'équipe d'opérateurs de l'association, à raison d'une demi-journée hebdomadaire par bailleur quelle que soit la taille du patrimoine ;
- Enlèvement à domicile des encombrants volumineux sur demande ;
- Tri, traçage et pré-stockage des gisements dans différents locaux par filière aménagés sur le quartier ;
- Tri et stockage à part des objets en bon état destinés au réemploi sur le quartier (dons aux plus démunis et/ou pour l'équipement de nouveaux arrivants) ;
- Enlèvement des gisements par les structures partenaires (filières REP et recyclage), selon un planning établi ou à la demande quand le local est plein ;
- Présentation mensuelle des déchets non valorisés à la collecte de la Métropole.

DONNÉES FINANCIÈRES

Plan de financement de l'action (dépenses et ressources)
Budget annuel de 200 k€ pour l'ensemble de l'association en 2018.
Un budget en évolution (un prévisionnel de 250 k€ sur 2019).

Charges (par local)		Produits	
Charges salariales	70 %	Bailleurs Autres prestations	25 % 9 %
Prestation en comptabilité/gestion	10 %	ADEME Métropole Déchets Métropole Politique de la Ville Villes	22 % 8 % 4 % 2 %
Achats et locations	20 %	Aides à l'emploi Fondations	15 % 17 %

L'ADEME apporte son soutien financier à l'association sur son axe de soutien aux déchèteries/ressourceries.
Les collectivités (Nantes Métropole, villes de Nantes et de Saint-Herblain) apportent un soutien financier à l'activité globale de l'association dans le cadre de son activité d'utilité sociale.

Le modèle économique pour Atlantique Habitations :
Dépenses :

- Investissement : le bailleur n'a pas engagé de frais spécifiques d'investissement pour l'aménagement des locaux de pré-stockage.
- Fonctionnement : coût annuel du service pour 523 logements s'élevant à 11 506 € (22 €/logement).
- Mise à disposition gracieuse d'un local-bureau dont la location est estimée à 8 000 €/an.

Ressources :

- Prestation financée sur les fonds propres du bailleur dans le cadre d'un budget annuel dédié à l'accompagnement du développement social et urbain des résidences, en particulier celles en QPV.
- Dans le cadre des actions DSU développées sur l'ensemble du patrimoine, un soutien financier métropole/État est accordé au bailleur dans le cadre du contrat de ville.

FICHE 6 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Environnements Solidaires
Action de collecte, de tri et de réemploi des encombrants sur un quartier prioritaire

RÉSULTATS DU DISPOSITIF

Données chiffrées

En 2018, 46 tonnes d'encombrants collectées, dont 38 % provenant de signalements des habitants :

- 25 % des gisements sont réemployés sur le quartier (dons aux locataires) ;
- 20 % des gisements partent en filières REP ou recyclage ;
- 45 % sont collectés par la Métropole et acheminé en déchèterie.

Le tonnage de collecte a baissé (56 tonnes sur 2017) en lien avec l'évolution des modes de consommer (moins de production d'encombrants) et le développement de réseaux autonomes de réemploi (dons et échanges entre habitants).

La collecte par signalement a augmenté (17 % en 2017) en lien avec une meilleure appropriation du service par les habitants.

En 2018, 70 % de sorties positives sur le volet insertion professionnelle (formation qualifiante ou contrat de travail).

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

Points positifs :

- Une amélioration de la propreté : suppression des dix points noirs de dépôt sauvage présents sur le quartier (aucun dépôt sauvage visible aujourd'hui) ;
- La réduction des déchets non valorisés et le développement du réemploi sur site ;
- Le développement d'actions de solidarité (dons, échanges d'objets) entre locataires qui se poursuivent de manière autonome (avec ou sans le relais d'ES) ;
- Un axe fort d'insertion professionnelle doté d'un accompagnement renforcé ;
- Un projet qui articule les 3 dimensions de l'ESS (écologie, économie, société).

Leviers et axes d'amélioration

Conditions de réussite :

- Un fort investissement d'un bailleur (Atlantique Habitations) et d'une régie de quartier (Océan) pour impulser et développer le projet ;
- Un mode de gouvernance de l'association qui associe l'ensemble des parties prenantes.

Axe d'amélioration :

- Consolidation du modèle économique de l'association en lien avec l'incertitude pesant sur les contrats d'insertion et sur les soutiens financiers privés ponctuels ;
- Développement de prestations.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- Développer les prestations en direction de d'autres territoires, voire l'appui au montage de projets similaires sur d'autres quartiers ;
- Participer à un réseau métropolitain du réemploi (coordonné par Envie et une ressourcerie), conçu comme une plate-forme de massification du réemploi, avec l'idée de mutualiser les flux, la logistique et les moyens ;
- Contribuer à la réflexion d'un collectif pour la collecte et la valorisation du bio-déchet à l'échelle du quartier.

TRIauLOGIS
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur
Est Métropole Habitat (EMH)

Territoire/sites
Quartier Bel Air
Ville de Saint Priest - Métropole de Lyon (69)

Partenaires du porteur dans le cadre du projet

Collectivité :
- Ville de Saint Priest
- Métropole de Lyon (direction Déchets et direction Politique de la Ville)

Eco organismes :
- ESR / Eco-systèmes
- Ecomobilier
- Recylum

Entreprises (prestataires en contrat pour les flux hors éco-organismes :
- Véolia (cartons, ferraille, plastiques durs et pneus)
- Click-éco (déchets diffus spécifiques : peintures...)

Structure d'insertion économie sociale et solidaire :
- Buers Services (prestataire du bailleur)
- Le Relais (partenaire du bailleur)

Associations :
- Bricologis
- Tri-cycles

CONTACT
Est Métropole Habitat
Pascal Lavigne, adjoint de Territoire
p.lavigne@est-metropole-habitat.fr

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques patrimoniales

- QPV Bel Air (QP069031) : 3 100 logements ;
- Résidence très étendue : trois unités résidentielles ;
- Quartier mono bailleur : composé de grands et de petits ensembles. Le bailleur est aussi propriétaire des espaces extérieurs (rues, espaces verts) ;
- Des copropriétés présentes sur Bel Air 3.

Organisation du dispositif de proximité au sein des bailleurs concernés

Sur le terrain :
- 4 responsables de secteurs (800 logements par secteur) ;
- 25 Responsables d'Immeuble (moyenne de 100 logements par RI) logés sur place.

Leurs missions : entretien des parties communes, états des lieux, veille technique et visites à domicile (suivi des travaux, des locataires...).

Pour ce qui est des encombrants, ils ne peuvent manipuler que ceux de moins de 15 kg (restriction émise par la DRH).

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

Les encombrants font partie de la « compétence collecte et traitement des déchets » exercée par la métropole de Lyon

La métropole de Lyon dispose de 19 déchèteries, sur lesquelles ont été progressivement installées des « Donneries », espaces dans lesquels les usagers peuvent apporter des objets destinés au réemploi. La gestion de ces « Donneries » a été confiée à des acteurs locaux issus de l'économie sociale et solidaire.

Les déchèteries constituent le mode de collecte adopté par la métropole de Lyon pour des déchets produits de manière occasionnelle, en particulier pour les déchets encombrants et les déchets spécifiques (déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), déchets diffus spécifiques - peintures).

FICHE 7 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

TRIauLOGIS
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Les encombrants ne faisant pas l'objet d'une collecte dédiée sur site, les bailleurs sociaux présents sur le territoire de la métropole de Lyon ont développé ce service à l'appui de prestataires. C'est le cas d'Est Métropole Habitat.

À noter la mise en œuvre en 2019 d'un nouvel équipement distinct des déchèteries : Iloé, plateforme de regroupement, de tri et de réemploi des encombrants. Il est à l'initiative d'un groupement d'acteurs ESS (Envie, Estime, Buers Services...) associé à des acteurs privés (Véolia, Vita Propreté, Serdex...).

Ressources partenariales locales

Intervention d'autres structures associatives partenaires soutenues dans la cadre des contrats de ville, et de la valorisation au titre de l'abattement TFPB) :

- **Bricologis :** sensibilisation des locataires via des actions de bricolage pour mieux entretenir son logement et après à faire soit même des petites réparations) ;
- **Tri-cycles :** récupération et remise en état de vélo.

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Jusqu'à la mise en œuvre du projet en 2016, les encombrants des locataires (meubles, électroménager, cartons, plastiques...) étaient déposés dans les parties communes et/ou sur les extérieurs (pas de locaux spécifiques pour les stocker avant leur évacuation).

Le bailleur mettait alors en œuvre une collecte en porte à porte (voire en pied d'immeuble) bimensuelle (deux samedis par mois), par l'intermédiaire d'un marché à bons de commande selon les principes suivants :

- Forfait collecte et évacuation au mètre cube de tous les déchets ;
- Bon de commande régularisé après intervention.

Principaux problèmes à l'origine du projet :

- Des coûts de collecte trop élevés (104 k€ HT en 2016);
- De fortes nuisances sur le cadre de vie : dépôts avant ou après le passage/la collecte, dépôts sauvages extérieurs, issus notamment d'entreprises ;
- Des prestations peu qualitatives d'un point de vue environnemental : peu de contrôle des exutoires et donc de suivi dans les déchets.

La mise en place à Bel Air fait suite à des expérimentations qui ont eu lieu dans six quartiers de Villeurbanne à partir de 2013 (Résidences Monod, Saint Jean).

Objectifs du projet

Quatre principaux objectifs :

- Baisser des coûts qui augmentaient d'année en année, en raison des évacuations des flux en mélange ;
- Améliorer le cadre de vie en diminuant les nuisances extérieures ;
- Développer des prestations plus qualitatives en favorisant le tri ;
- Impliquer plus les locataires.

Description du projet

Le projet consiste à :

- Ne plus collecter les encombrants devant les bâtiments, sur les espaces verts ;
- Éviter qu'ils ne quittent le quartier non triés/mélangés, facteur de coûts importants.

Il s'agit :

- D'aménager, par le bailleur, des locaux spécifiques pour le stockage et le tri des encombrants pour accueillir les apports des locataires ;
- De recourir aux éco-organismes et aux filières professionnelles pour une valorisation maximale et une baisse des coûts.

Étapes de mise en œuvre du projet

2015 : diagnostic et échanges avec le bailleur et ses équipes

2015 : montage du projet

Les locaux/dispositifs de stockage :

- Identification de 25 locaux disponibles (de 9 m² à 30 m²) et n'ayant aucune vocation ;
- Travaux de sécurisation incendie et d'accessibilité (modification des portes, mise en peinture, rampes) ;
- Choix de mettre en place des locaux multi-filières : le tri par filière est opéré à l'intérieur (pour éviter une collecte en mélange) ;
- Cas particulier d'un local dédié au meubles (matelas et mousses notamment), car situé au centre du quartier;
- Pose de quatre containers maritimes de 20 pieds et d'un container de 13 pieds pour ajouter de la surface de stockage par filière ;
- Pose d'un container Ecomobilier (à la suite d'une expérimentation et en raison des volumes importants et les procédures garanties) ;
- Pose et location d'un container à Véolia pour le stockage à part du carton : les volumes le justifient et la location est amortie par le rachat matière.

Le choix des filières :

- Choix d'accueillir tous les déchets ménagers des locataires (meubles, DEEE, textile, cartons), pour éviter les dépôts sauvages (notamment les pneus, DDS...) ;
- Déclinaison d'un logo et d'une signalétique intérieure, extérieure mais aussi papier à destination des locataires (support à une communication orale).

2016 : mise en œuvre du projet

Mobilisation des filières REP :

- Filière textile : pose de quatre ponts d'apport volontaire (PAV) gérés directement par le Relais 69 ;
- Filière DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) : trois points de collectes ;
- Filière DEA (déchets d'équipement d'ameublement): quinze principaux lieux de stockage séparé.

Pour les autres flux (15 % du total) :

- Mise en place d'un rachat matière avec Véolia (puis plateforme Iloé).

FICHE 7 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

TRIauLOGIS
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

L'organisation mise en place en interne
Pilotes :

- Adjoint de Territoire ;
- Technicien responsable des déchets (poste créé spécialement pour la gestion de TRIauLOGIS).

Mise en œuvre opérationnelle :

- 4 responsables de secteur (800 logements environ par secteurs) ;
- 25 responsables d'immeuble (moyenne de 100 logements par RI).

Équipements spécifiques dédiés à l'action

- Locaux dédiés (réaménagés et sécurisés, incendie notamment) ;
- Containers maritimes achetés et aménagés par le bailleur (peinture, rampes, bardage...) ;
- Moyens de collecte : diables, bacs, zones dédiées dans les locaux, zones extérieures balisées lors de la pose de bennes

Différents partenaires impliqués

Est Métropole Habitat

- Pilote le projet ;
- Assure la mise en œuvre opérationnelle du projet sur le terrain.

Buers Insertion

- Assure la manipulation et le tri des déchets par filière dans les locaux (environ deux personnes, 5h par jour, 5 jours sur 7) ;
- Assure une veille et un accueil des locataires ;
- Déclenche les collectes auprès des partenaires lorsque les locaux sont pleins ou que les seuils définis sont atteints.

Associations Bricologis et Tri-Cycles

- Organisent des animations régulières sur site pour sensibiliser et impliquer les locataires.

Prestataires et contrat

Le contrat attribué au prestataire Buers Services s'effectue dans le cadre du marché du bailleur.

Un marché principal avec prestation à l'heure (et non au mètre cube) : coût horaire de deux personnes à 5h par jour et 5 jours par semaine, soit 50h hebdomadaires.

Des marchés complémentaires pour la prise en charge les pneus et des DDS (déchets diffus spécifiques des ménages) pour lesquels Buers Services intervient dans le tri avant la collecte (Buers apporte cartons, ferrailles et plastique sur la plateforme Véolia et click Eco collecte les DDM).

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- Charte graphique du projet : signalétique, nom du projet, graphisme décliné sur le site, plaquette par résidence concernées, vidéo explicative disponible sur le site internet d'EMH ou montrée à l'occasion des animations dans le quartier animations régulières.
- Communication orale lors de la signature des baux, à l'état des lieux entrant et lors de la visite de courtoisie (deux mois après l'entrée dans les lieux).

Procédures et chaînage des interventions

- Les locataires peuvent appeler les responsables d'immeuble pour que le local le plus proche leur soit ouvert, le cas échéant, il est permis de déposer devant le local ;
- Les encombrants sont ensuite triés (et/ou rentrés et triés) dans le local par Buers Services cinq jours par semaine ;
- Le bailleur sollicite ensuite les éco-organismes afin que leurs prestataires viennent directement collecter les flux, collecte automatique assurée par le relais ;
- Buers Services évacue ensuite les flux hors REP et le DIB en filières agréées.

DONNÉES FINANCIÈRES

Coût du projet

Fonctionnement :

Coût annuel en 2015 : 104 k€

- Budget entièrement mobilisé sur de l'évacuation au mètre cube et en mélange des encombrants.

Coût annuel en 2017 : 52 k€

- Budget entièrement mobilisé sur l'item encombrants (nouveau contrat) ;
- 20 € TTC de l'heure sur l'enlèvement d'encombrants journalier pour mise en stock dans les locaux TRIauLOGIS ;
- Équipe de deux personnes, 5 heures par jour, 5 jours sur 7.

Modes de contractualisation

- À la demande d'Est Métropole Habitat, la métropole de Lyon mobilise les contrats et conventions signées avec les éco-organismes ;
- Contractualisation directe entre Est Métropole Habitat et des opérateurs privés pour les flux hors REP.

FICHE 7 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

TRIauLOGIS
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

RÉSULTATS DU DISPOSITIF

Données chiffrées

Baisse des coûts de gestion : de 104 k€ à 52 k€ par an

Bilan propreté/déchets : 85 % de flux valorisés via les filières REP et hors REP

Auparavant, tous les flux étaient évacués en mélange sans assurance d'une valorisation matière (et encore moins d'un réemploi).

Ces flux/tonnages sont les mêmes chaque année depuis 2016, sauf qu'ils étaient mesurés au mètre cube et en mélange.

- TLC : 23 tonnes,
- DEA : 138 tonnes,
- D3E : 19 tonnes,
- Ferraille : 11 tonnes,
- Carton : 2 tonnes.

Finalement, seul 15 % des flux sont des DIB (au lieu de 100 % dans le cadre d'une collecte en mélange). Ces sont sur ces 15 % que les coûts de traitement subsistent. Cette part est sable chaque année.

Résultats obtenus

- Amélioration de la propreté et du cadre de vie (constat partagé par le bailleur et la ville de Saint-Priest) ;
- Travail facilité pour le responsable d'immeuble ;
- Bonne appropriation de la part des équipes et des locataires (travail de fond) ;
- Développement d'autres thématiques liées aux déchets : compostage, test d'un dispositif de collecte du pain à Bel Air 3, installation progressive de colonnes enterrées (en lien avec la métropole de Lyon).

Axes d'amélioration et de développement

Elles sont de quatre natures et complémentaires :

- Faire respecter les procédures en interne (équipe de proximité) mais aussi en externe (prestataires) ;
- Contrôler les prestataires et leur permettre une amélioration en continu de leurs prestations ;
- Renouveler la formation des équipes et l'information des locataires ;
- Poursuivre la baisse des coûts.

trUC (« Le Tri aux UC »)
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur
Lyon Métropole Habitat (LMH)

Territoire/sites
Résidence les UC
(« Unités de Construction »)
Quartier de Parilly (Bron) -
Métropole de Lyon (69)

Partenaires du porteur dans le cadre du projet

Collectivité :
- Ville de Bron
- Métropole de Lyon (direction Déchets et direction Politique de la Ville)

Eco organismes :
- ESR / Eco-systèmes
- Ecomobilier
- Recylum

Entreprises (prestataires en contrat pour les flux hors éco-organismes) :
- Symbiotek (manipulation et évacuation)
- Véolia (cartons, ferraille, plastiques durs et pneus)

Structure d'insertion :
- Régie de quartier RIB (Réussir l'Insertion à Bron) - Prestataire
- Le Relais - Partenaire

CONTACT

Lyon Métropole Habitat
Grégory Motte,
responsable activité Propreté
gmotte@lmhabitat.fr

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques patrimoniales

Quartier en QPV.

1 949 logements, patrimoine de Lyon Métropole Habitat composé de logements sociaux.

1 300 logements concernés, soit 4 unités de construction.

NB : 2 UC ne sont pas concernées : une unité prévue à la démolition et l'autre ne disposant pas de locaux.

Organisation du dispositif de proximité au sein des bailleurs concernés

Responsable d'équipe sectorisée : gestion technique du patrimoine et management de l'équipe de gardiens affectée au secteur.

Gardiens : tâches de propreté et relation locataire, pas d'intervention sur les encombrants.

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

La métropole de Lyon dispose de 19 déchèteries dans lesquelles ont été progressivement installées des « Donneries », espaces où les usagers peuvent apporter des objets destinés au réemploi. La gestion de ces « Donneries » a été confiée à des acteurs locaux issus de l'économie sociale et solidaire.

Les encombrants ne faisant pas l'objet d'une collecte dédiée sur site, les bailleurs sociaux présents sur le territoire de la métropole de Lyon ont développé un service à l'appui de prestataires. C'est le cas de Lyon Métropole Habitat.

À noter la mise en œuvre en 2019 d'un nouvel équipement distinct des déchèteries : Iloé, plateforme de regroupement, de tri et de réemploi des encombrants. Soutenue par la métropole de Lyon, cette plateforme est à l'initiative d'un groupement d'acteurs de l'ESS (Envie, Estime, Buers Services...) associé à des acteurs privés (Véolia, Vita Propreté, Serdex...).

La ville de Bron intervient aussi sur les dépôts sauvages (marché complémentaire de la ville).

Ressources partenariales locales

Acteur historique de la ville, la régie de quartier RIB (Réussir l'Insertion à Bron) présente sur site reste le principal acteur.

Le Secours Populaire est aussi présent sur le quartier, mais ne participe pas au dispositif.

FICHE 8 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

trUC (« Le Tri aux UC »)
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Le bailleur devait faire face aux problématiques suivantes :

- Des encombrants déposés sur la voirie et les extérieurs ;
- Des risques importants liés à la manipulation et en matière d'incendie ;
- Une augmentation croissante des coûts de prestation liés à la collecte.

Objectifs du projet

- Baisser les coûts de gestion (objectif prioritaire) ;
- Améliorer le traitement de ces déchets et le cadre de vie.

Description du projet

Le projet consiste à :

- ne plus laisser les encombrants dehors (multiplication des interventions, cadre de vie et risques incendie) ;
- éviter qu'ils ne quittent le quartier non triés/ en mélange, puisque c'est pour cette raison que les coûts sont importants.

Il s'agit de :

- Garder les encombrants dans des locaux ;
- Modifier/faire évoluer les contrats des prestataires ;
- Les trier par famille/filière ;
- Les faire évacuer par filière pour atteindre une valorisation et une baisse des coûts maximale.

Étapes de mise en œuvre du projet

Montage du projet

Le choix des filières :

- Priorité donnée aux encombrants des locataires (meubles, DEEE, textile, cartons), à commencer par la communication aux locataires et les filières/locaux prévus ;
- Possibilité d'accueillir d'éventuels déchets non prévus ;
- Déclinaison d'une communication écrite (logo, signalétique intérieure, extérieure) à destination des locataires (en complément à une communication orale).

Les marchés :

- Modification/évolution du marché de la régie de quartier RIB : les encombrants ne sont plus collectés dehors mais rentrés dans les locaux et triés. Il est aussi prévu l'organisation de permanences d'accueil des locataires.
- Rédaction de marchés complémentaires pour :
  - Faire évacuer des flux et remplir des bennes (taux horaire) ;
  - Prendre en charge les pneus et DDS (déchets diffus spécifiques des ménages).

Les locaux :

- Identification de quatre locaux non utilisés (de 40 m² à 70 m²) au centre des bâtiments ;
- Mise en place de locaux multi-filières : le tri par filière est opéré à l'intérieur (pour éviter une collecte en mélange) ;
- Travaux de sécurisation incendie et d'accessibilité (modification des portes, mise en peinture, rampes).

Mise en œuvre du projet :

- Filière textile : refus de la ville de Bron de faire poser des points de collecte extérieurs. Pas de collecte, mais si des apports sont faits par les locataires, ils sont dirigés par des structures comme le Relais ou le Foyer Notre Dame des Sans Abris.
- Filière DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) : deux points de collectes créés administrativement ;
- Filière DEA (déchets d'équipement d'ameublement) : quatre points de collecte dans chacun des quatre locaux.
- Pour les autres flux (15 % du total) : évacuation en déchèterie en attendant la mise ne place d'un rachat matière (Véolia, puis plateforme Iloé).

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

La gestion des encombrants concerne différents niveaux de l'organisation de LMH :

Le siège de LMH :

Direction de la Qualité de vie des Résidences - Activité Propreté/appui l'Agence

- Passation et suivi des marchés (prestataire de collecte et de nettoyage...) ;
- Passation et suivi des marchés de fourniture (bacs, produit, outils...) ;
- Mise en place de procédures et process liés à la proximité.

Direction de la Qualité de vie des Résidences - chef de projet Développement social / appui l'Agence

- Mise en place et suivi des partenariats locaux ;
- Mise en place d'action et suivi dans le cadre de la TFPB ;
- Mise en place et suivi d'action d'innovation sociale.

L'agence de LMH à Bron :

- Pilotage par le Responsable d'équipe sectorisée ;
- Appui du siège de LMH pour ce qui est des contrats, moyens et procédures.

Responsable d'équipe sectorisée (pilote de l'action)

Équipements spécifiques dédiés à l'action

- Locaux dédiés (réaménagés et sécurisés – incendie notamment) ;
- Moyens de collecte : diables, bacs, zones dédiées dans les locaux, zones extérieures balisées lors de la pose de bennes.

Différents partenaires impliqués

Lyon Métropole Habitat :

- Coordonne et anime le dispositif (agence avec un relais du siège) ;
- Sensibilise les locataires et assure la communication de proximité (gardiens) ;
- Met en place des collectes complémentaires pour les flux non collectés par les filières professionnelles.

Structures de l'insertion par l'économique (ESS) :

- Sensibilisent les locataires ;
- Assurent la gestion des locaux : réception des dépôts des locataires et pré-tri dans le local (personnel de proximité) ;
- Assurent des prestations de manipulation et de tri en amont et lors des collectes.

Les Eco-organismes :

- Mobilisent leur prestataire respectif pour des collectes de DEEE, DEA, TLC dans les locaux et sur des points définis conjointement avec LMH.

Les autres filières professionnelles :

- Collectent et/ou valorisent les gisements.

Entreprise Symbiotek :

- Assure l'évacuation des flux hors REP et du DIB ;
- Met une main d'œuvre à disposition lors de la pose de bennes dédiées par Ecomobilier notamment.

Prestataires et contrat

Nouveau contrat signé avec la régie de quartier Réussir l'insertion à Bron (RIB) :

- Volume horaire et répartition journalière des interventions ;
- Prise en charge des encombrants et tri dans les locaux, accueil des locataires.

Cette visibilité permet à RIB de poursuivre ses actions visant à recruter des personnes en situation de précarité socio-professionnelle.

Marché pour l'entreprise de nettoyage Symbiotek :

- Volume horaire pour effectuer et facturer les prestations de manipulation ;
- Remplissage des bennes Ecomobilier et évacuation des flux hors REP (cartons, ferrailles).

Contrat de reprise des flux hors REP : mis en œuvre en 2019 assuré par Véolia (en lien avec Symbiotek).

FICHE 8 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

trUC (« Le Tri aux UC »)
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- Communication spécifique, charte graphique : « trUC, le tri aux UC » nom donné au dispositif ;
- Support d'information spécifiquement développé : signalétique extérieure, intérieure et outils de communication (affiche, flyer, mémo...) ;
- Vidéo à usage promotionnelle (externe) :

https://www.youtube.com/watch?v=1oBbXAngr7Q&list=PLRPbjsrWXHsR6HeoC5JHqFDX2sKlthr-lyon

Procédures et chaînage des interventions

- Pas de permanences fixes mais à la carte (demandes des habitants et des gardiens) pour l'ouverture des locaux assurée par la Régie de quartier RIB.
- Communication permanente aux locataires :
  - accéder aux locaux dans la cadre de permanences assurée par RIB,
  - ou *a minima* déposer les encombrants devant les locaux.
- Rentrée quotidienne des encombrants déposés devant les locaux et tri systématique à l'intérieur de RIB ;
- Quand l'évolution des flux nécessite une collecte, l'information est relayée par RIB et/ou par les gardiens au responsable d'équipe sectorisé. Cette organisation permet de commander une collecte selon le besoin via les marchés et procédures prévus.
- Collecte des prestataires via une prise de rendez-vous sur site et ce pour chacune des filières et de manière indépendante.
- Chaque flux est collecté indépendamment et dirigé vers la filière de valorisation/traitement adéquate.

DONNÉES FINANCIÈRES

Coût du projet

Les investissements (coûts non communiqués par le bailleur) ont été valorisés dans le cadre de l'utilisation de l'abattement de TFPB.

Fonctionnement :

- **Coût en 2014 :** 38 k€ dont 22 k€ pour l'entreprise d'insertion (budget entièrement mobilisé sur de la manipulation des encombrants).
- **Coût en 2017 :** 11 k€ dont 3 k€ pour l'entreprise d'insertion (budget entièrement mobilisé sur de la manipulation des encombrants)

En trois ans, les coûts ont été divisés par trois. La prestation de l'entreprise d'insertion est passée de 22 k€ à 3 k€ grâce à la diminution des prestations d'évacuation et de transport. Ce montant correspond désormais aux manipulations sur site.

Pour ces structures, le chiffre d'affaire baisse mais elles professionnalisent leur activité et peuvent donc proposer ce type de prestation à d'autres territoires et/ou à d'autres bailleurs.

Modes de contractualisation

- À la demande de LMH, la métropole de Lyon mobilise les contrats et conventions signées avec les éco-organismes ;
- Contractualisation directe entre LMH et des opérateurs privés pour les flux hors REP.

Résultats du dispositif

Données chiffrées

- Bilan propreté/déchets : 85 % de flux valorisés via les filières REP et hors REP ;
- Auparavant, tous les flux étaient évacués en mélange sans assurance d'une valorisation matière (et encore moins d'un réemploi) :
  - DEA : 39,6 tonnes,
  - D3E : 2,3 tonnes,
  - Ferraille : 1,90 tonne,
  - Carton : 0,640 tonnes.
- L'ensemble de ces flux a fait l'objet d'une valorisation matière ;
- Seuls 15 % des flux sont considérés comme du tout-venant/DIB (déchet industriel banal).

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

- Le dispositif est très bien connu des locataires ;
- La propreté du quartier est réelle selon le bailleur et la ville de Bron ;
- LMH met en place des animations régulières pour renouveler la sensibilisation des locataires et des enfants (écoles du quartier) ;
- La motivation des gardiens est croissante au regard des résultats positifs de ce projet.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- Aider la régie de quartier RIB à faire évoluer ses pratiques/modes de faire ;
- Revisiter l'organisation et les processus pour davantage simplifier et fluidifier les actions ;
- Soutien « officiel » de la métropole de Lyon à partir de 2018 : lancement d'une assistance à maîtrise d'ouvrage pour accompagner les bailleurs dans ce type de projet ;
- Mettre en place les filières hors REP (cartons, Ferrailles, plastiques) pour poursuivre la baisse des coûts et compléter le dispositif ;
- Améliorer les collectes : ponctualité, délai, emplacement et remplissage ;
- Former à nouveau les équipes ;
- Renouveler l'information des locataires.

FICHE 9 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Collecte d'encombrants à la source
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur
Lille Métropole Habitat (LMH)

Territoire/sites
17 QPV - Métropole Européenne de Lille (59)

Autres bailleurs impliqués (hors porteur)
Vilogia, Partenord
LMH et Vilogia ont mis en place un GIE, la META, dédié au renouvellement urbain et plus globalement aux sujets liés aux quartiers prioritaires.
Appui au Territoire Nord et au Territoire Sud, aux sept agences et aux deux antennes de LMH (organisation interne) sur tous les sujets de gestion quotidienne et de GUP sur les quartiers prioritaires.

Partenaires
Collectivité :
- Ville de Lille, ville de Roubaix, ville de Tourcoing,
- Métropole Européenne de Lille (MEL)

Eco-organismes :
- ESR / Eco-systèmes (indirectement, via ses prestataires et dans le cadre de la convention avec la MEL)
- Ecomobilier (indirectement, via son prestataire et dans le cadre du contrat avec le MEL)

Structure d'insertion :
- Urban Clean
- Centre d'Insertion des Bois Blancs

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques patrimoniales

- L'action développée vise les 22 500 logements des 17 QPV de la métropole lilloise, patrimoine des bailleurs partenaires de l'action (quartier/patrimoines imbriqués) ;
- Le patrimoine concerné est constitué à 95 % d'habitat collectif, essentiellement de grands ensembles.

Organisation du dispositif de proximité au sein des bailleurs concernés

Pour LMH :
- Présence sur le terrain de chargés de proximité, d'employés d'immeubles et d'agents de nettoyage ;
- Prestations de nettoyage internalisées à 95 % sur ce patrimoine.

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

Avant 2009, la collecte des encombrants était assurée par Esterra, prestataire de le Métropole Européenne de Lille :
- Collecte mensuelle devant les immeubles (tas d'encombrants extérieurs) ;
- Collecte en benne-tasseuse (sans valorisation, encombrants destinés à l'enfouissement ou à l'incinération).

En 2009, 60 000 tonnes d'encombrants étaient collectées en porte à porte (tas sur la rue, en pied d'immeuble, mais pas seulement), le patrimoine de LMH générait un peu plus de 5 000 tonnes annuelles d'encombrants.

CONTACTS

Lille Métropole Habitat
Frédéric Bachelard, chargé de mission GUP
frédéric.bachelard@lmh.fr

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Des problèmes liés aux collectes mensuelles :

- Accidents et arrêts de travail du personnel des organismes (manipulations multiples),
- Rupture de la qualité de service (réclamations, travaux, accueil...) : pas de gardien sur le terrain l'après-midi sur les sites en raison de la sortie des encombrants effectuée tôt le matin (démarrage de la journée à 4 ou 5 heures du matin),
- Des problèmes de sécurité (risques d'incendie) : dépôts sauvages aux abords immédiats des résidences, stockage dans les caves et les locaux techniques,
- Durcissement de la politique de la collectivité quant aux déchets collectés en mélange sans valorisation : les DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques), les DDS (déchets diffus spécifiques) ne sont plus collectés avec le tout-venant.
- Une anticipation de la réduction de fréquence/ de service de ces collectes d'encombrants, intervenue en 2015 : les encombrants sont collectés en déchèterie ou sur appel/rendez-vous.
- Une volonté du bailleur d'insuffler une démarche RSE visant à promouvoir le recyclage et le réemploi de certains types de déchets, notamment dans le cadre d'actions liées à la qualité résidentielle.

Objectifs du projet

- Apporter une solution pour remédier à la suppression du ramassage sur la voie publique.
- Améliorer le cadre de vie et la qualité de service :
  - Répondre à des problèmes propreté et de qualité résidentielle ;
  - Apporter une réponse à la situation de certains locataires fragilisés : personnes âgées, personnes non motorisées pour se rendre en déchetterie.
- Recycler plus et mieux :
  - Permettre de prendre en charge des flux généralement non pris en charge (déchets électriques, pièces détachées automobiles...).

Description du projet

Le dispositif consiste à :

- Identifier, aménager et mettre à disposition des locaux en pied d'immeuble afin d'y stocker de manière sécurisée les encombrants en amont de la collecte ;
- Assurer une collecte mensuelle directement dans le local, assurée par les bennes tasseuses du collecteur de la collectivité ;
- Proposer, pour le reste de la collecte, des prises de rendez-vous individuels ou « groupés » (c'est-à-dire organisés par le chargé de proximité de la résidence avec un regroupement des encombrants en limite de voirie publique) ;
- Expérimenter des collectes évènementielles.

Étapes de mise en œuvre du projet

La mise en œuvre du projet impliquait :

- D'identifier des locaux utilisables (en l'état ou à la suite de travaux), les aménager et en assurer la gestion ;
- De conventionner avec la collectivité et son prestataire ;
- De stocker des encombrants dans ces locaux (hors déchets non collectés)
- D'informer et sensibiliser les locataires à l'utilisation de ce local et à l'existence de ce service.

2009 :

Prototypage d'un pilote : résidence la Mouchonière à Seclin (600 logements) : mise en place de filières de collecte en pied d'immeuble dans des locaux dédiés.

2009/2010 :

Démarrage de la prestation de collecte des Grands Ensembles par la Métropole Européenne de Lille : collecte (qui reste mensuelle) des encombrants en mélange dans un local dédié géré par le bailleur (sauf DEEE et DDS pour lesquels le bailleur doit trouver une solution à construire en lien avec la Métropole Européenne de Lille).

Depuis 2010 :

Déploiement progressif sur le patrimoine de LMH en fonction des demandes des agences et territoires.

FICHE 9 Type 2 - Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

Collecte d'encombrants à la source
Pré-collecte et pré-tri à la source et sur site

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

- Pilotage de la démarche en interne (agence + siège + META);
- Gestion au quotidien par les équipes de proximité : relais de communication, accueil des locataires, séparation des flux conformes et non conformes dans les locaux, déclenchement des collectes, accueil des prestataires de collecte.

Équipements spécifiques dédiés à l'action

- Locaux dédiés pour le stockage et le pré-tri (à partir de locaux existants et répondant aux normes de la MEL ou créés sur l'espace privé) ;
- Mise en place progressive et coordonnée de containers maritimes à partir de 2018 (financement TFPB) afin d'apporter une solution (volume) de stockage sur les résidences ne disposant pas de local. Cela s'est présenté à l'issue de la phase de mobilisation des locaux disponibles.

Différents partenaires impliqués

Lille Métropole Habitat :

- Coordonne et anime le dispositif (agence avec un relais du siège) ;
- Assure la gestion des locaux : réception des dépôts des locataires et pré-tri dans le local (personnel de proximité);
- Sensibilise les locataires ;
- Met en place des collectes complémentaires pour les flux non conformes non collectés par la MEL.

Structures de l'insertion par l'économique (ESS) :

- Assurent la collecte des flux non-conformes.

Eco-systèmes :

- Mobilise son prestataire pour des collectes de DEEE sur des points définis conjointement avec LMH et la MEL.

Métropole Européenne de Lille :

- Assure la collecte mensuelle des déchets conformes (sauf, DEEE, DDM, pneus).

Prestataires et contrat

Mobilisation du contrat des deux postes d'insertion ACI (Urban Clean et Centre d'Insertion des Bois Blancs), uniquement en cas de besoin (collecte défaillante, surcharge du local...).

Ces deux prestataires sont mobilisés pour des prestations (sortie d'encombrants, manipulation, évacuation...) en complément des collectes Grands Ensembles, mais aussi pour les résidences non concernées par ces collectes.

Modalités de coordination entre les acteurs

Une réunion collective trimestrielle inter-bailleurs et pilotée par la MEL, qui permet de revenir sur les problèmes récurrents afin d'y apporter des correctifs.

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- La Métropole Européenne de Lille communique sur le « service » : affiches, flyers... relayées par les bailleurs en agence et sur le site Internet ;
- LMH communique (en ligne et supports traditionnels) sur les actions complémentaires qu'elle met en œuvre (sur le textile avec le Relais, sur les DEEE avec Envie et Eco-systèmes...).

Procédures et chaînage des interventions

- Avant la collecte : stockage dans les locaux dont la gestion (ouverture, fermeture, tri) est assurée par les chargés de proximité ;
- Le jour de collecte est fixé à l'échelle de l'agence par l'agent de maîtrise référent (prise de rendez-vous avec le collecteur) ;
- Identification des volumes collectés afin d'adapter les moyens de collecte ;
- La Métropole Européenne de Lille collecte les encombrants conformes ;
- Les encombrants non conformes (DEEE, DDM, pneus) sont évacués par les prestataires du bailleur ;
- À la date fixée, les locaux sont ouverts par les chargés de proximité. Les incidents de collecte sont inventoriés et communiqués à la métropole de Lille.

Résultats du dispositif

Données chiffrées

Bilan patrimoine :

- 70 % du patrimoine concerné ;
- 180 points de collecte conventionnés, essentiellement à la source, dans des locaux techniques fermés destinés à cet usage.

Coûts de gestion :

- Charges de personnel liées aux manipulations effectuées par le personnel de LMH. Avant le dispositif, les agents sortaient les encombrants puis, après, ils les rentrent dans un local qu'ils ouvrent au prestataire (charges de personnels exclues des charges locatives).
- Charges de fonctionnement de la MEL.

Coûts résiduels (élimination des flux non conformes : pneus, bouteilles de gaz, résidus plâtreux, pièces de voitures...) :

- Enlèvement s'élevant à 7 € HT à 10 € HT le mètre cube.

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

Le propotype (2009) sur le site de la Mouchonnière à Seclin, fonctionne très bien en lien avec les moyens financiers mis en œuvre à l'époque :

- 110 k€ pour l'externalisation de la collecte des OM et le tri ;
- 500 k€ dans l'aménagement des 25 locaux, l'équipement du personnel (bas, diables...), la signalétique ;
- Annuellement : 15 tonnes de DEEE, 8 tonnes de textiles, 500 kg de cartons, séparation du DEA/meubles lors des collectes Grands Ensembles.

Leviers et axes d'amélioration

- Une harmonisation de la communication entre LMH et la métropole de Lille.
- La sensibilisation des locataires à l'existence d'un local doit, pour LMH, s'accompagner d'un certain nombre de garanties : fiabilité (respect des horaires et des collectes/prélèvements...) de l'équipe de proximité, respect et contrôle du process, sécurité du local (incendie et intrusion).
- L'anticipation et la recherche de solutions pour les sites non conventionnés, alors même que la MEL annonce la fin prochaine des collectes sur RDV individuels, ce qui va accroître la pression sur les sites non conventionnés.
- L'adaptation et la création de locaux n'est envisageable qu'en QPV, car elle requiert souvent des montants financiers supérieurs au montant de l'abattement de TFPB : les fonds propres sont comptés et les subventions mobilisables rares.
- La réorientation de plans d'actions de la GUP (TFPB) en développant les filières de réemploi et les ressourceries.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- La saturation actuelle des déchetteries plaide en faveur de la pérennisation des collectes Grands Ensemble/locaux pied d'immeuble des bailleurs : cela évite que ces derniers mobilisent des prestataires qui viendront ramener ces flux en déchèterie.
- Sous réserve de disposer de moyens financiers dédiés à l'action, le bailleur souhaite poursuivre cette démarche.

FICHE 10 Type 3 - Collecte et tri par filières déportés en plateforme de massification du recyclage

Recyclo'bus
Collecte des encombrants des bailleurs sociaux, organisation du tri au sein d'une plateforme, création d'une boutique solidaire et mise en service d'un truck itinérant pour sensibiliser les habitants au développement durable

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur

Régie Service 13 (régie de quartier)

Territoire/sites

Patrimoines des bailleurs bénéficiaires sur une partie du territoire métropolitain (essentiellement Marseille et Aix-en-Provence)

Bailleurs impliqués

Bailleurs sociaux bénéficiaires de l'action :
- Habitat Marseille Provence
- 13 Habitat
- Pays d'Aix Habitat
- Marseille Habitat
- Erilia
- 3F
- Logirem

Implication des représentants des bailleurs d'Aix-Marseille Provence Métropole via l'Association régionale Hlm PACA dans le Comité de pilotage du projet

Partenaires

Eco-organismes :
- Ecologic (D3E)
- Ecomobilier (mobilier)
- Valdelia (mobilier professionnel)

Collectivités et institutions :
- Métropole AMP (direction Politique de la Ville, direction de l'Emploi et de l'Insertion, direction de la Propreté urbaine, direction de l'Écologie)
- État (DIRECCTE) sur le financement des emplois en insertion
- ADEME
- Région sur la formation des employés en insertion
- Département sur parcours insertion des bénéficiaires du RSA
- Euroméditerranée

Associations :
- AR Hlm PACA et Corse
- Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ)
- Association régionale des Ressourceries PACA
- Collectif Habitat et Cadre de Vie de Frais Vallon

CONTACT

Régie de quartier Régie Service 13
Jean-Michel Le Mons, directeur
jmlemons@rs13.fr

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques patrimoniales

Champs d'activité :
Structure d'insertion par l'activité économique, la régie de quartier Régie Service 13 intervient auprès des bailleurs sociaux et des syndics de copropriété dans le cadre de l'amélioration du cadre de vie des habitants, sur les activités suivantes :

- Entretien et propreté : parties communes, voiries, espaces publics, espaces verts, enlèvement des encombrants, remplacement des gardiens d'immeuble ;
- Logistique et BTP second œuvre ;
- Médiation sociale urbaine et services aux habitants.

Territoire d'intervention :
Basée dans le 13e arrondissement de Marseille, la Régie Service 13 intervient dans la ville de Marseille et dans sa périphérie, ainsi que dans le pays d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de l'action, les sites concernés des bailleurs sociaux bénéficiaires sont principalement des grands ensembles en milieu urbain dense des quartiers de Marseille et d'Aix-en-Provence, représentant environ 15 000 logements.

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

Aix Marseille Provence Métropole met en place deux dispositifs :

- « Engagés au quotidien » : un service de collecte d'encombrants sur rendez-vous, après inscription sur appel ;
- La pose de caisson à l'entrée des quartiers (QPV), avec une collecte hebdomadaire ou plusieurs fois par mois (génératrice de dépôts sauvages).

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Le projet est né en réponse à des problématiques identifiées par plusieurs acteurs :

- La Régie Service 13, prestataire historique des bailleurs sociaux pour la collecte d'encombrants via des marchés de prestations ou sur bons de commande (collecte en pieds d'immeuble et dans les parties communes des bâtiments).
- Le service assuré aux bailleurs sociaux coûte cher (coût de la collecte + coût de l'exutoire en déchèterie professionnelle).
- La Régie Service 13 fait part du souhait de créer une recyclerie sur le site et relaie cette idée aux services de la politique de la ville.
- La politique de la ville (AMP Métropole) en partenariat avec l'AR Hlm PACA et Corse constate des dysfonctionnements dans l'utilisation des caissons déposés par la collectivité (dépôts sauvages récurrents aux abords) et réfléchissent à d'autres dispositifs en s'inspirant d'expériences menées sur d'autres territoires.
- Pour promouvoir d'autres modes de gestion, la politique de la ville décide de conditionner la valorisation de l'abattement TFPB sur les actions de gestion des encombrants à un objectif de tri et de traitement des encombrants via des filières de recyclage et de réemploi.
- Le montage du projet démarre en 2016 dans un cadre partenarial avec les bailleurs sociaux, HMP notamment (via l'AR Hlm), la métropole (Politique de la Ville, Propreté urbaine, Insertion, Écologie urbaine), le réseau des ressourceries, l'État, la région, le département, les éco-organismes, le CNLRQ, l'ADEME, Euro-méditerranée.

FICHE 10 Type 3 - Collecte et tri par filières déportés en plateforme de massification du recyclage

Recyclo'bus
Collecte des encombrants des bailleurs sociaux, organisation du tri au sein d'une plateforme, création d'une boutique solidaire et mise en service d'un truck itinérant pour sensibiliser les habitants au développement durable

Objectifs du projet

- Améliorer le cadre de vie des habitants ;
- Réduire la part de déchets non valorisés ;
- Réduire les coûts de traitement des encombrants ;
- Créer des emplois ;
- Dynamiser le territoire ;
- Sensibiliser les habitants au développement durable ;
- Augmenter le reste à vivre des habitants (boutique solidaire).

Description du projet

Le projet se compose de trois actions portées et mises en œuvre par la Régie Service 13 (dont les deux premières sont mises en place et la troisième en cours de réalisation) :

- Un service de collecte sur site et de traitement des encombrants après acheminement sur la plateforme de tri du dispositif ;
- L'ouverture d'une boutique solidaire au sein du quartier d'habitat social de Frais Vallon ;
- La mise en service d'un bus itinérant (le « Recyclo'bus » qui a donné son nom au projet) dédié à la sensibilisation (information, animations) et au réemploi (vente).

Première action mise en œuvre par la Régie Service 13 :

- La collecte des encombrants :
  - Des bailleurs dans le cadre de marchés de collecte ou de bons de commande,
  - Des particuliers en porte à porte (part marginale).
- L'acheminement des encombrants par camion sur la plateforme de tri.
- Le tri sur la plateforme :
  - Part réemployable stockée dans l'entrepôt puis réparée, nettoyée et mise en service dans la Boutique Solidaire pour le compte des habitants
  - Autres encombrants entreposés dans différentes bennes et collectés par les éco-organismes et les acteurs de la valorisation par filière (mobilier, métaux, matériaux bois, D3E, textile)
  - Part de déchet tout venant collecté par la Métropole

Étapes de mise en œuvre du projet

2016-2018 : montage du projet

- Réflexion collective et retours d'expériences menées sur d'autres territoires ;
- Étude de faisabilité (2017-2018) préalable à la mise en œuvre du dispositif et validation de la pertinence et de la viabilité du modèle économique du projet (gisements existants, partenariat des éco-organismes...) ;
- Montage du projet et des financements (dossiers de financements et de subventions, mise en place des partenariats avec la collectivité, les éco-organismes, les acteurs des filières de valorisation, repérage de la plateforme de tri...).

Juillet 2018 : démarrage de l'action

- Juillet 2018 : recrutement d'une équipe et ouverture de la plateforme de tri et de stockage dans le 14e arrondissement de Marseille ;
- Juillet 2019 : ouverture de la boutique solidaire en plein cœur du quartier de Frais Vallon.

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

Une équipe de 23 salariés est dédiée à l'action au sein de la Régie Service 13 :

Sur la plateforme de tri :

- un encadrant technique ;
- six salariés (trois de droit commun et trois en insertion) pour la collecte ;
- cinq salariés en insertion sur la plateforme pour le tri.

Sur la boutique solidaire :

- un encadrant technique ;
- dix salariés en insertion, sur les métiers de vente, caisse, réparation et création d'objets.

L'accompagnement des salariés en insertion comprend un accompagnement technique et un accompagnement social (accès aux droits, à la santé, au logement, à la formation, à la certification et qualification).

Équipements spécifiques dédiés à l'action

- Zone logistique : entrepôt (foncier privé) de 2 000 m² + zone de tri en extérieur de 500 m² ;
- Deux camions plateaux pour les collectes sur le patrimoine des bailleurs sociaux ;
- Boutique solidaire : local en pied d'immeuble de 450 m² (espaces de mise en vente d'objets et espaces d'ateliers avec les habitants) mis à la location par le bailleur social HMP.

Différents partenaires impliqués

- **Les bailleurs sociaux** font appel aux services de la Régie Service 13 (marchés ou bons de commandes) ;
- **Les éco-organismes et les filières de valorisation** organisent la collecte des flux de leur filière sur la plateforme de tri (conventions de partenariat) ;
- **Les partenaires institutionnels** suivent le projet et apportent un soutien financier sur l'un de ses aspects (politique de la ville, subvention contrat de ville, valorisation au titre de l'abattement TFPB), formation des employés en insertion, parcours d'insertion pour les bénéficiaires du RSA). Des subventions d'investissement ont été attribuées par l'ADEME/la région et la DIRECCTE.

Prestataires et contrat

La Régie Service 13 est prestataire des bailleurs sociaux dans le cadre de marchés de prestation ou de bons de commande. Selon les bailleurs, ces marchés sont antérieurs au démarrage de l'action ou ce sont de nouveaux marchés (arrivés à terme et renouvelés) attribués à la Régie pour bénéficier de ce dispositif. La prestation de collecte des encombrants est facturée aux bailleurs entre 18 € à 20 € le mètre cube, évacué et tracé.

La Régie Service 13 et les éco-organismes sont partenaires : dans le cadre du conventionnement, les éco-organismes apportent leur soutien financier à la collecte, selon des taux propres à chaque filière, notamment :

- Ecologic finance 30 € à 60 €/tonne de D3E et met à disposition des bacs et palettes ;
- Ecomobilier finance 20 €/tonne de mobilier collecté et 60 €/tonne la part de mobilier réemployée.

Modalités de coordination entre les acteurs

- Un comité de pilotage qui se réunit régulièrement ;
- Organisation d'une journée à Lyon avec une partie des membres du COPIL pour échanges de pratiques avec les acteurs lyonnais réunis par l'AURA Hlm (Association des organismes Hlm Auvergne-Rhône-Alpes).

Modalité d'information et de sensibilisation des usagers

- Chaque bailleur bénéficiaire a directement relayé l'information auprès de ses locataires dans le cadre de la mise en œuvre de la première étape.
- Les deux étapes suivantes (ouverture de la boutique solidaire et mise en place du bus itinérant) sont davantage conçues comme du service et des outils d'information et de sensibilisation aux habitants.

Procédures et chaînage des interventions

- Collecte des encombrants ;
- Acheminement des encombrants sur la plateforme de tri ;
- Traçage (pesée) des gisements à l'entrée ;
- Tri et stockage sur la plateforme ;
- Collecte des flux séparés par les filières ;
- Traçage à la sortie.

FICHE 10 Type 3 - Collecte et tri par filières déportés en plateforme de massification du recyclage

Recyclo'bus
Collecte des encombrants des bailleurs sociaux, organisation du tri au sein d'une plateforme, création d'une boutique solidaire et mise en service d'un truck itinérant pour sensibiliser les habitants au développement durable

RÉSULTATS DU DISPOSITIF

Données chiffrées

Bilan quantitatif :
- 800 tonnes d'encombrants collectés entre 2019.

Bilan qualitatif :
- 85 % des gisements sont recyclés/retraités/valorisés/réemployés ;
- 15 % de DIB (récupérés par la métropole pour enfouissement).

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

- La réduction des coûts d'apport en plateforme professionnelle de tri a été convertie en créations d'emplois par la Régie Service 13 et en location de la zone de tri, du hangar de stockage et de la boutique solidaire.
- Les bailleurs sociaux choisissent la Régie Service 13 comme prestataire de collecte des encombrants pour :
  - Le prix,
  - La qualité de service apportée,
  - Le traçage (poids et filière) des encombrants collectés (qui conditionne le droit à l'abattement TFPB),
  - La dimension de développement durable sur laquelle ils peuvent communiquer,
  - La démarche vertueuse : dynamique de territoire en matière de lien social, création d'une boutique solidaire et création d'emplois.

Leviers et axes d'amélioration

Leviers :
- L'implication des différents partenaires, en particulier la collectivité et l'AR Hlm pour la mobilisation des bailleurs ;
- La flexibilité et la réactivité de la Régie Service 13 pour répondre aux demandes en urgence des bailleurs.

Marges de progression :
- L'amélioration de la communication des bailleurs sur le recyclage et les modalités du partenariat, du service de la Régie auprès de leurs locataires ;
- L'aménagement de locaux de pré-stockage sur les sites des bailleurs (à leur initiative) pour rendre visible le service et améliorer la qualité de vie sur site.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

Mise en service du « Recyclo'bus », un bus aménagé et un magasin ambulant permettant de faire des actions d'information, de sensibilisation et des animations sur les quartiers mais aussi dans les établissements scolaires et les centres sociaux (fin 2020).

R3 : Réseau de Réemploi des deux Rives
Plateforme de tri par filières de recyclage et de réemploi

CARTE D'IDENTITÉ

Porteur

Association R3

Territoire/sites

Environ 25 000 logements de 5 bailleurs à l'échelle métropolitaine de Bordeaux.

Bailleurs impliqués

Bailleurs sociaux bénéficiaires de l'action :

- Domofrance
- Aquitanis
- Gironde Habitat
- Clairsienne
- Vilogia

Partenaires du porteur dans le cadre du projet

Acteurs de l'ESS, membres adhérents de R3 et prestataires des bailleurs pour la collecte

- Régies de quartier et associations d'insertion par l'économique des différentes communes concernées

Eco-organismes (ou leurs prestataires) :

- Ecomobilier (mobilier)
- Envie(D3E)
- Le Relais (textile)
- Aliapur (pneus)

Acteurs de l'ESS, prestataires des filières de valorisation et acteurs du réemploi

- Association ELISE (papier)
- Le Livre Vert (livres)
- Recycleries locales

Entreprise :

- Suez (collecte du DIB)

Collectivités et institutions, financeurs de l'action :

- ADEME
- Bordeaux Métropole

CONTEXTE DES SITES CONCERNÉS

Caractéristiques patrimoniales

Champ d'activité :

Le réseau R3 est une plate-forme de tri, de stockage des gisements d'encombrants pour leur acheminement vers les filières de recyclage et de réemploi.

Structuration :

- Association dont les membres sont les différents partenaires impliqués (bailleurs, acteurs du réemploi, régies de quartier et associations d'insertion).
- Équipe salariée composée d'un directeur, d'un chef d'équipe (contrat de droit commun) et de rois agents de valorisations (deux en poste d'insertion et un apprenti).

Territoires d'intervention :

Le réseau R3 déploie son activité dans les communes de Bordeaux, Bègles, Talence, Pessac, Cenon, Lormont et Floirac.

Les sites d'intervention sont les patrimoines des bailleurs sociaux partenaires : Domofrance, Aquitanis, Gironde Habitat, Clairsienne, Vilogia.

Le patrimoine des bailleurs est varié selon les territoires : en grande partie des grands ensembles en QPV mais aussi de petits collectifs éclatés en péri-urbain (Gironde Habitat).

Mode de gestion des encombrants par la collectivité et équipements existants

La plupart des communes concernées se sont progressivement désengagées dans la collecte des encombrants sur les secteurs d'habitat social collectif.

CONTACT

R3
Jean-Luc Rodriguez, directeur
jl.rodriguez@rcub.fr

FICHE 11 Type 3 - Collecte et tri par filières déportés en plateforme de massification du recyclage

R3 : Réseau de Réemploi des deux Rives
Plateforme de tri par filières de recyclage et de réemploi

DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIENCE

Origine du projet

Le projet est né en 2007 à l'initiative de Domofrance en partenariat avec la régie de quartier de Cenon :

- Un projet de création de recyclerie sur le QPV de Palmer à Cenon dans le but de concilier collecte, valorisation et lien social (lieu de convivialité et d'animations) ;
- La perspective, dès l'origine, d'en faire un site laboratoire pour un changement d'échelle à travers un réseau s'appuyant sur les différents bailleurs sociaux.

Objectifs du projet

- Améliorer la qualité de vie sur les quartiers ;
- Harmoniser le mode de traitement des encombrants des bailleurs du territoire ;
- Créer de l'emploi et favoriser l'insertion professionnelle ;
- Réduire l'enfouissement et lutter contre la pollution environnementale à travers le déploiement d'un réseau métropolitain de réemploi et de recyclage ;
- Concilier l'ingénierie et la performance d'une entreprise avec l'utilité sociétale d'un acteur de l'ESS.

Description du projet

Le partenariat entre R3 et les cinq bailleurs sociaux a permis de définir et structurer les cahiers des charges des bailleurs pour les marchés de collecte et de valorisation des encombrants :

- **Un marché dédié à la collecte,** intégrant une clause de territorialité, est assuré par des structures de proximité (régie de quartier ou association d'insertion par l'activité économique) qui organisent les tournées de collecte à des fréquences variables en fonction des besoins des sites et des territoires (collecte journalière sur les sites en habitat dense de Domofrance, à une collecte hebdomadaire, voire bimensuelle, sur les petits collectifs de Gironde Habitat).
- **Un marché dédié au traitement et à la valorisation,** assuré par R3 au sein de sa plate-forme de tri en partenariat avec tous les acteurs associés (acteurs du réemploi, filières REP et valorisation).

La séparation des deux volets (collecte et valorisation) et la clause de territorialité ont été déterminées afin de favoriser une collecte territorialisée qui permette de fluidifier la chaîne de traitement et de responsabiliser les équipes de proximité grâce à un pilotage de la prestation à l'échelle des agences.

Mode d'intervention de R3 :

- Les encombrants collectés sont acheminés et triés sur la plateforme (D3E, ameublement, livres, vélos, pneus, polystyrène, métaux, ameublement, gravats, matériaux de construction...).
- Les gisements sont récupérés par les filières de traitement et de recyclage et les acteurs du réemploi.
- Les acteurs du réemploi sont à la fois « récupérateurs » et pourvoyeurs de gisements (dépôt de la matière à recycler dont la ressourcerie ne fera pas usage dans le cadre de sa boutique de vente).

La plateforme devient un lieu d'échanges et de liens, à la croisée de différents acteurs. En découlent des actions de solidarité permettant, par exemple, de meubler les plus démunis. Cela permet également de sensibiliser les équipes salariées des différents collecteurs au réemploi et à l'utilité sociale de cette action.

R3 a par ailleurs participé à la création du réseau de réemploi Renaître, aujourd'hui à l'échelle de la grande région, qui lui permet d'être un acteur à part entière des politiques publiques métropolitaines, notamment du « Territoire Zéro déchet » et d'avoir un soutien de l'ADEME pour le fonctionnement du réseau mais aussi pour les acteurs du réemploi membres de R3 qui bénéficient d'un appui financier à l'organisation d'animations publiques (de type participation à un salon).

Étapes de mise en œuvre du projet

2007-2008 : phase de conception du projet

- Développement du projet avec l'appui du Fonds de soutien à l'innovation (FSI) de la Fédération nationale des ESH et de financements de fondations.

2010 : phase de préfiguration

- Création de la ressourcerie de Palmer ;
- Mise en place d'un partenariat entre régies de quartier ;
- Préfiguration du réseau et élaboration de sa gouvernance avec l'appui d'ATIS, incubateur de l'ESS.

2012-2013 : phase de structuration

- Création de l'association (2012) ;
- Création du réseau (2013) qui fonctionne à ce stade sur le patrimoine de Domofrance ;
- Ouverture d'un local à Bordeaux.

2016-2017 : ouverture à de nouveaux bailleurs

- Gironde Habitat rejoint le réseau et contractualise avec R3 ;
- Aquitanis, Clairsienne et Vilogia suivent.

MOYENS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Ressources humaines dédiées à l'action par le porteur

L'ensemble de l'équipe salariée de R3 est mobilisé sur l'action (cinq salariés dont deux postes en insertion et un apprenti).

Sur le volet collecte chez les bailleurs, les prestataires associatifs de collecte sont au nombre de neuf structures dont trois régies de quartier (avec 70 salariés en moyenne) et six associations d'insertion (dont une relevant de l'insertion par l'activité économique).

L'accompagnement social des salariés en insertion est sous-traité à l'association Les compagnons bâtisseurs.

R3 accompagne l'insertion professionnelle des salariés (emploi, alternance, qualification) en actionnant son réseau d'entreprises et de formation (CAP propreté urbaine, Fédération du déchet et du recyclage).

Équipements spécifiques dédiés à l'action

- Entrepôt de 1 880 m² ;
- Balance pour la pesée ;
- Chariots élévateurs et un chariot 2,5 tonnes assurant le compactage du contenu des bennes.

Différents partenaires impliqués et formes de prestations / contrat

- **Les acteurs de l'ESS** (régies de quartier, associations d'insertion) sont prestataires des bailleurs pour la collecte de leurs encombrants (dans le cadre de marchés de collecte-enlèvement).
- **R3** est prestataire des bailleurs pour le tri et l'organisation de la collecte par les filières de recyclage et de réemploi (dans le cadre de marchés de traitement).

FICHE 11 Type 3 - Collecte et tri par filières déportés en plateforme de massification du recyclage

R3 : Réseau de Réemploi des deux Rives
Plateforme de tri par filières de recyclage et de réemploi

- **Les acteurs des filières** (éco-organismes ou leurs prestataires, acteurs ESS des filières de recyclage et de réemploi) sont partenaires du dispositif : ils assurent la collecte puis le recyclage et/ou le réemploi des gisements triés (avec une valorisation financière pour certains flux matière comme le métal).
- **Bordeaux Métropole** soutien le projet depuis son démarrage, notamment sur les investissements et la recherche du foncier.
- **L'ADEME** soutient le réseau Renaître.
- **Suez** est un prestataire de R3 pour l'évacuation des flux (DIB, gravats, métal...).

Modalités de coordination entre les acteurs

Coordination régulière dans le cadre des instances de la structure (CA notamment).

Procédures et chaînage des interventions

- Arrivée des gisements par camions via les collecteurs ;
- Traçage (pesée) des gisements à l'arrivée de l'entrepôt ;
- Tri assuré par l'équipe de R3 ;
- Stockage dans différents espaces et bennes ;
- Récupération des gisements par filière assurée par les différents acteurs du réemploi, les éco-organismes, les industriels du recyclage ;
- Traçage (pesée) à la sortie.

DONNÉES FINANCIÈRES

Plan de financement de l'action (dépenses et ressources)

Un budget annuel d'environ 300 k€.

En matière de charges, les principaux postes sont :

- Les ressources humaines ;
- La location de l'entrepôt (9 k€ / an) ;
- La sous-traitance Suez (location de bennes, transport et prestation de traitement) ;
- L'amortissement des équipements.

Les recettes de la structure sont assurées à 98 % par les achats de marché des bailleurs sociaux (en particulier Domofrance qui assure les 2/3 des produits de R3).

Le recyclage et la valorisation matière ne représente que 2% des recettes.

Modes de contractualisation

Une contractualisation inscrite dans le cadre de marchés publics (en dehors de prestations plus légères qui font l'objet de conventionnements).

- **Marchés de traitement-recyclage :** R3 facture aux bailleurs environ 180 € / tonne traitée.
- **Marchés de collecte :** les acteurs associatifs (RQ et associations d'insertion) facturent aux bailleurs environ 1,6 € /logement/an (un chiffre un peu plus élevé si le patrimoine est éclaté en petits collectifs sur tout le département comme c'est le cas pour Gironde Habitat).

Par exemple, Domofrance confie 11 000 logements au dispositif (collecte + traitement), ce qui lui coûte :

- 200 000 €/an en collecte payé au prestataire de collecte (RQ ou AI) ;
- 180 000 €/an en valorisation payé à R3.

Soit un ratio global d'environ 30 €/logement/an.

RÉSULTATS DU DISPOSITIF

Données chiffrées

1 500 tonnes d'encombrants par an traitées par R3, dont :

- 7 % de déchets non valorisés (DIB) ;
- Une part dominante de mobilier (65 % des gisements récupérés) ;
- Une part de réemploi (revendue en ressourcerie) d'environ 3 % des gisements.

Résultats obtenus et indicateurs utilisés

Depuis la création en 2014, une évolution positive au niveau :

- Des tonnages traités : 400 tonnes en 2014 à 1 500 en 2018 ;
- Du patrimoine de logements concernés : passage de 8 000 logements en 2014 à 24 000 en 2018 ;
- Des déchets sans exutoire (DIB) : 30 % en 2014 à 7 % en 2018.

Leviers

- La construction du dialogue inter-bailleurs (un acquis qui profite à la dynamique inter-bailleurs sur d'autres champs) ;
- La mobilisation de ressources (notamment l'incubateur ESS comme aide à la structuration) et la possibilité de s'appuyer sur un réseau.

Perspectives en matière d'amélioration et de développement

- Dans le cadre du déploiement de l'activité, le cap des 2 000 tonnes traitées permettrait à R3 de développer plusieurs volets : aménagement optimisé de l'entrepôt, aide de l'ADEME pour l'aménagement, embauche de un ou deux salariés supplémentaires, accès au statut d'EI (entreprise d'insertion) et à un équipement supplémentaire (investissement dans un broyeur par exemple).
- Un projet d'aménagement de nouveaux locaux Rive gauche, beaucoup plus grands (4 ha en deux parties) dans le cadre du projet d'aménagement d'un éco-quartier initié par la métropole avec, à la clé, de nouveaux marchés sur ces nouveaux territoires, l'embauche de six à sept personnes.
- Le développement d'une activité de formation professionnelle afin de promouvoir les métiers de la valorisation et le réemploi à tous les niveaux de qualification (du CAP au Master).
- L'appui à la création de recycleries à l'échelle de chaque quartier : une élaboration d'une modélisation en termes de surface nécessaire (120 m² environ) et de modèle de fonctionnement (un socle d'apport volontaire + espace boutique et des services complémentaires à adapter à chaque territoire avec une dimension d'animation et de sensibilisation, y compris des formes mobiles dans les petits quartiers).

FICHE 11 Type 3 - Collecte et tri par filières déportés en plateforme de massification du recyclage

R3 : Réseau de Réemploi des deux Rives
Plateforme de tri par filières de recyclage et de réemploi

Le dispositif de R3 du point de vue du bailleur Aquitanis

Origine du projet et mode de fonctionnement initial

L'agence des Hauts de Garonne d'Aquitanis s'est engagée dans le dispositif en 2016 pour résoudre la problématique des encombrants à une période où, parallèlement, les communes de la rive droite se désengageaient progressivement du service de collecte en habitat collectif.

Aujourd'hui, 5 sites sont concernés, de grands ensembles en QPV sur 4 communes de la rive droite de Bordeaux, représentant 2400 logements, soit 12% du patrimoine du bailleur.

	Avant le dispositif R3	Après le dispositif R3
Dispositif encombrants	› Enlèvement mensuel des encombrants déposés dans les espaces communs par les gardiens + les entreprises prestataires ou des intérimaires › Stockage dans les locaux fermés dédiés (parties communes) › Evaluation des locaux remplis et collecte par le prestataire Véolia pour la collectivité	Lancement d'un marché en plusieurs lots : › 5 lots de collecte/enlèvement des encombrants (1 par site) confiés à des entreprises d'insertion (RQ) › 1 lot de valorisation des encombrants confié à R3. La collecte comporte 2 volets : › 1 ramassage des encombrants dans les locaux dont la fréquence varie selon les sites (2 à 4 fois par mois) › 1 ramassage hebdomadaire de type « maraudage » de tous les encombrants visibles sur les espaces communs (dont les locaux OM). La prestation est basée sur une obligation de résultats.
Mobilisation de l'équipe de proximité	Des manipulation fréquentes d'les encombrants pour les gardiens. Un fonctionnement dans l'urgence générateur de stress (avec des effets sur l'absentéisme).	Des gardiens qui continuent de manipuler (stockage dans les locaux) mais moins régulière Un temps dégagé réinvesti dans le nettoyage des parties communes, une veille sur la propreté et la relation de service avec les locataires.
Animation du dispositif		› Chef d'agence : élaboration du cahier des charges et gestion des prestataires. › Gestionnaires des sites : contrôle de la prestation, gestion des anomalies en lien avec les gardiens.

Evaluation du dispositif et perspectives	
Impacts	› Une charge financière qui s'est alourdie au niveau de la prestation mais des gains « masqués » non comptabilisés (baisse de l'absentéisme des gardiens, baisse des réclamations encombrants, temps libéré et réinvesti des gardiens). › Une amélioration de la qualité de service et de la propreté. › Un travail quotidien facilité pour les gardiens. › De meilleures relations avec les collectivités du fait de la baisse des réclamations encombrants. › Le passage d'une gestion des stocks à une gestion des flux.
Conditions de réussite	› Un partenariat intelligent en inter-bailleurs qui dépasse les intérêts individuels, conforté R3. › Un dispositif particulièrement adapté à l'habitat dense en QPV › Un changement de physionomie du métier de gardien.
Perspectives	› Etendre le dispositif à d'autres groupes sur Bordeaux › Poursuivre la réduction du DIB jusqu'à un enfouissement égal à 0.

La collection des Cahiers, toute l'expertise de l'Union sociale pour l'habitat

perspectives
Références
repères
signets
actes

Une déclinaison par thématique

- accession sociale
- aménagement et urbanisme
- communication
- copropriétés
- droit et fiscalité
- énergie et environnement
- études économiques
- europe
- habitants/locataires
- maîtrise d'ouvrage
- numérique et systèmes d'information
- patrimoine
- politiques sociales
- qualité de service
- ressources humaines
- ville et renouvellement urbain

DERNIÈRES PARUTIONS

COLLECTION RÉFÉRENCES

4• Enseignements du Programme d'instrumentation de l'OPE, *septembre 2016*

5• Un panorama de recherches en cours dans le domaine de l'habitat et du logement, *édition 2018*

6• Les Hlm dans l'Union européenne Un modèle français de référence *septembre 2019*

7• Un panorama de recherches en cours dans le domaine de l'habitat et du logement, *édition 2020*

COLLECTION REPÈRES

47• Gérer la demande et les attributions, Livrets 1, 2, 3 et 4, *mars 2018*

48• Relogement et renouvellement urbain, *mars 2018*

49• La communication digitale : tendances et bonnes pratiques, *mai 2018*

50• Les points clés d'une démarche « logement Hlm accompagné », *juin 2018*

51• Habitat social : des métiers porteurs de sens, *juin 2018*

52• Prévenir et lutter contre les punaises de lit, *juin 2018*

53• Les organismes Hlm, créateurs de foncier, *décembre 2018*

54• Loi ELAN du 23 novembre 2018 : analyse de la Direction juridique et fiscale. Principales dispositions intéressant les organismes Hlm, *janvier 2019*

55• Logements et bâtiments connectés : état des lieux et perspectives pour le logement social, *janvier 2019*

56• Guide d'intervention des organismes Hlm dans les copropriétés en voie de fragilisation, en difficulté ou dégradées, *février 2019*

57• Projets temporaires pour espaces en jachère : de la contrainte à la ressource, *mars 2019*

58• Architecture de la transformation : retour d'expérience des dix incubations, *mars 2019*

59• Solutions de mobilités actives pour les habitants : capitalisation, retours d'expérience et recommandations, *avril 2019*

60• Maîtriser et valoriser les données patrimoniales, *juin 2019*

61• Vente Hlm : nouveaux enjeux, nouvelles stratégies, *juin 2019*

61 bis• Vente Hlm : nouveaux outils, *juin 2019*

62• Le plan stratégique de patrimoine : un outil renouvelé au service de la stratégie de l'organisme Hlm, *juillet 2019*

63• Le développement des opérations d'accession sociale dans l'ancien, *octobre 2019*

64• Pour une participation efficace et renouvelée des locataires Hlm, *février 2020*

65• Livret 1 : la cotation de la demande et la location voulue, *février 2020*

66• Développer le logement abordable en maîtrise d'ouvrage sociale : 27 leviers à l'étude, *février 2020*

67• Digitalisation de la relation habitants : recommandations et retours d'expériences, *juin 2020*

68• Les Hlm en chiffres, édition 2020, *août 2020*

69• Projet Smart Eco Réno - Intégrer une architecture numérique dans le cadre de la rénovation thermique d'un bâtiment - Rapport d'étape, *août 2020*

70• Mobiliser le bail réel solidaire dans le cadre de la vente du patrimoine Hlm, *septembre 2020*

71• Le régime d'impôt sur les sociétés des organismes Hlm, *septembre 2020*

72• Les stratégies SI dans le cadre de la réorganisation du tissu des organismes Hlm, *septembre 2020*

73• Laïcité et vivre-ensemble : repères pour les organismes Hlm, *septembre 2020*

74• Les organismes Hlm et le logement des femmes victimes de violences conjugales : guide juridique des bonnes pratiques, *octobre 2020*

75• L'habitat inclusif pour personnes âgées ou en situation de handicap : points de repères pour une mise en œuvre, *novembre 2020*

76• Pratiques d'accompagnement des personnels de proximité en sites sensibles, *novembre 2020*

COLLECTION SIGNETS

7• La médiation des litiges de la consommation dans le secteur Hlm, *novembre 2016*

8• Favoriser les éco-comportements des habitants du logement social, *septembre 2017*

9• La gestion de logements locatifs en copropriété : un impact fort sur les cultures professionnelles et les stratégies des organismes Hlm, *juillet 2018*

10• Manager les relations fournisseurs : vers la construction progressive d'une relation partenariale de qualité, *septembre 2019*

11• Organismes Hlm : le recours au travail d'intérêt général, *février 2020*

12• La collaboration organismes Hlm et start-up : faciliter l'acculturation et les modalités de coopération, *mars 2020*

COLLECTION PERSPECTIVES

1• Construire pour gérer : une spécificité de la maîtrise d'ouvrage Hlm - Regards croisés d'acteurs, *septembre 2015*

2• RSE et DSU au service de la stratégie d'entreprise, *octobre 2016*

3• Rapport d'impact Hlm 2019 - Indicateurs sociaux et environnementaux du secteur Hlm français, *juin 2020*

COLLECTION LES ACTES

20• Logements et bâtiments connectés : quelle réalité ? Quels enjeux ? Quelles perspectives pour le logement social ? *Journée d'étude du 3 juillet 2018*

21• Communication d'influence, relations publiques : comment compter auprès de ses partenaires ? *Journée professionnelle du 13 novembre 2018*

22• Quoi de neuf chercheurs ? L'habitat social objet de recherche et terrain d'insertion des jeunes chercheurs, *Journée d'étude du 29 novembre 2018*

23• Les nouvelles tendances de la communication *Journée professionnelle du 14 mai 2019*

24• Quoi de neuf acteurs ? La journée d'actualité du Réseau des acteurs de l'habitat, *Journée d'étude du 20 mars 2019*

25• Quoi de neuf chercheurs ? La vente de logements sociaux à l'épreuve de la recherche, *Journée d'étude du 28 novembre 2019*

Pour commander des *Cahiers* : envoyer un bon de commande au service « publications » (**patricia.rouquet@union-habitat.org**)
ou acheter directement sur l'espace « BOUTIQUE » du site **www.union-habitat.org**
L'ensemble des Cahiers est disponible en PDF sur **http://ressourceshlm.union-habitat.org**, après identification de l'utilisateur.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

UNION NATIONALE DES FEDERATIONS D'ORGANISMES HLM
14 rue Lord-Byron
75384 Paris Cedex 08
www.union-habitat.org