

Avenue Paul Pastur 361
6032 Charleroi ■ Belgique
Tél : + 32 71 299 120
Fax : + 32 71 299 112
comase@comase.com
www.comase.com



« CITIZEN WASTE » :

Etude relative à la compréhension et l'amélioration de la performance bruxelloise de tri des déchets par les ménages

Synthèse - Projets pilotes dans les habitats verticaux

Mars 2023



1	Introduction.....	3
1.1	Contextualisation	3
1.2	Logements "verticaux" – l'enjeu bruxellois.....	3
1.3	Le cœur de Citizen Waste : agir sur les comportements.....	4
1.4	Démarche de sélection des projets pilotes	4
1.5	Une approche essentiellement exploratoire et collaborative	5
1.6	Les 4 dispositifs sélectionnés.....	5
2	Mise en œuvre des projets pilotes et résultats	6
2.1	Dispositif de pré-tri.....	6
2.1.1	Description du dispositif.....	6
2.1.2	Recommandations.....	7
2.2	Diagnostics de locaux poubelles.....	8
2.2.1	Description du dispositif.....	8
2.2.2	Recommandations.....	8
2.3	Ambassadeurs de tri.....	12
2.3.1	Description du dispositif.....	12
2.3.2	Recommandations.....	13
2.4	La communication	14
2.4.1	Description du dispositif.....	14
2.4.2	Recommandations.....	15
2.4.3	La suite des travaux Citizen Waste.....	17

Table des illustrations

Illustration 1	: Dispositif de pré-tri utilisé dans le cadre des projets pilotes de Citizen Waste.....	6
Illustration 2	: Autocollants sur les consignes de tri réalisés sur base du flyer en accordéon de BP.....	6

1 INTRODUCTION

1.1 Contextualisation

La Recherche-Action Citizen Waste, mise en œuvre par une équipe-projet composée de la société COMASE et du CEESE-ULB¹, a pour objectif, en impliquant les principales parties prenantes de la politique de gestion des déchets ménagers² :

- de comprendre la performance de collecte sélective des déchets issus des ménages bruxellois ;
- d'identifier les variables de performance sur lesquelles agir ;
- d'identifier les marges d'amélioration ;
- d'émettre des recommandations d'action pour augmenter la performance ;
- d'accompagner la mise en œuvre des recommandations d'action.

Le présent document reprend les principaux résultats du programme de travail Citizen Waste réalisé en 2022 et début 2023. Ce programme de travail portait sur la mise en place de projets pilotes ayant pour but d'améliorer la performance de tri et la réduction des déchets par les ménages bruxellois au sein des logements verticaux.

Ces travaux Citizen Waste réalisés en 2022-début 2023 s'inscrivent dans la continuité des travaux et du [rapport réalisé en 2021](#). L'objectif étant, après avoir consulté un échantillon de ménages bruxellois quant aux difficultés rencontrées pour le tri et la gestion des déchets, de tester et d'analyser des solutions permettant de faciliter le tri et la gestion des déchets au sein des habitats verticaux.

1.2 Logements "verticaux" – l'enjeu bruxellois

L'habitat vertical ou collectif n'est pas clairement défini. Nous avons pris le parti, dans le projet Citizen Waste, de **considérer comme « habitat vertical / collectif » les logements qui sont situés dans des bâtiments comportant au moins deux logements**. Cette typologie d'habitat est très présente en Région de Bruxelles-Capitale puisque, d'après le Censu 2011, **près de 83% des logements bruxellois sont situés dans de tels bâtiments**³.

En outre, selon la littérature, il existe une corrélation entre les mauvaises performances de tri des déchets ménagers et le taux de grands immeubles à appartements (high-rise buildings) présents dans le secteur étudié.⁴ Parmi les causes évoquées pour expliquer cette moindre performance de tri, figurent le **manque de place** (taille réduite des logements, absence de balcon ou terrasse), la possibilité pour les ménages dont l'immeuble est équipé de **conteneurs de tri intermédiaires** de sortir rapidement les déchets du logement sans devoir s'en préoccuper plus⁵, ou enfin, l'**inadéquation des**

¹ Centre d'Etudes Economiques et Sociales de l'Environnement - ULB

² Un groupe de travail collaboratif spécifique à la Recherche-Action Citizen Waste a été mis en place et est composé des organismes suivants : Cabinet du Ministre Alain Maron, Bruxelles Environnement, Agence Bruxelles Propreté, Recupel, Fost Plus, Bebat, IBSA, BRAL, ACR+.

³ https://census2011.fgov.be/data/fresult/buildingsoneplace_fr.html

⁴ CBS, 2012. 'Household waste per municipality per resident 2012' and 'Key figures districts and neighbourhoods'

⁵ Design Innovation Group, 2015. Vuilnis in de flat. Inzichten in gedrag afvalscheiding in hoogbouw — Fase 1.

infrastructures et de la gestion des collectes par rapport aux besoins des occupants d'immeuble à appartements.⁶

1.3 Le cœur de Citizen Waste : agir sur les comportements

L'objectif primordial du projet Citizen Waste se concentre sur les changements de comportement. La littérature identifie trois composantes principales qui permettent d'influencer les pratiques de tri des ménages⁷ :

1. agir sur les **capacités** : accroître le niveau de connaissance, renforcer les aptitudes nécessaires au tri mais aussi améliorer la perception que les personnes ont de leurs connaissances et aptitudes. Ce dernier point est essentiel car un individu qui a une mauvaise perception de ses capacités et aptitudes aura tendance à ne pas adopter le comportement même si ces dernières sont correctes.
2. agir sur les **motivations personnelles** (il est essentiel que le tri des déchets soit vu comme facile, aisé, confortable, voire plaisant) **et sociales** (via notamment un retour régulier sur les performances de tri au niveau d'un immeuble, d'un quartier, ou de la région).
3. agir sur les **opportunités (contexte, infrastructures, etc.)** en tenant compte du point de vue de l'utilisateur (perception de l'opportunité par ce dernier⁸).

Les enquêtes, focus groups et entretiens compréhensifs de ménages réalisés dans la première phase du projet Citizen Waste ont permis d'alimenter ces trois rubriques en tenant compte du contexte spécifique bruxellois et des segmentations en termes de quartier, type d'habitat, et type de ménage.

L'étude VANG prend comme hypothèse de travail que **le comportement des ménages (au niveau du tri des déchets) sera amélioré si chacune des trois rubriques – précurseurs du comportement de tri – comporte suffisamment d'éléments favorables**. Les faiblesses présentes dans l'une des rubriques peuvent être compensées en partie par un nombre accru de points forts dans une seule ou dans les deux rubriques restantes. Néanmoins, un "socle de base minimum" d'éléments favorables est requis simultanément dans chacune des trois rubriques pour que le comportement de tri puisse être adopté.⁹

1.4 Démarche de sélection des projets pilotes

Dans le cadre de cette seconde phase du projet Citizen Waste, il a été décidé de tester 4 dispositifs permettant d'améliorer le tri par les ménages. La sélection de ces 4 dispositifs a suivi une procédure en entonnoir de 4 étapes : 1- réalisation d'un benchmark des solutions mises en œuvre ailleurs (basée notamment du travail d'ACR+)¹⁰ et relevé des bonnes pratiques identifiées lors de la phase précédente du projet ; 2- sélection d'une série de dispositifs sur base de l'impact potentiel sur les habitudes de tri et la réduction des déchets (sur quels leviers comportementaux chaque dispositif agit) et de leur adéquation aux habitats verticaux en RBC ; 3- analyse de faisabilité pour tenir compte des contraintes

⁶ Ordonez I. et al., 2015. Waste sorting in apartments: integrating the perspective of the user. Journal of Cleaner Production 106 (2015) 669e679

⁷ Voir notamment VANG, 2020 :17-18.

⁸ Par exemple : l'infrastructure de tri peut exister mais si les personnes ignorent son existence, le résultat est identique à celui d'une absence d'infrastructure de tri.

⁹ VANG, 2020:19.

¹⁰ Associations des Cités et Régions pour le Recyclage et la gestion durable des ressources (ACR+(2020). Analyse comparative des pratiques urbaines en matière de gestion des déchets pour une application en Région bruxelloise – première partie. Bruxelles : Bruxelles Environnement / Leefmilieu Brussel.

https://document.environnement.brussels/opac_css/electfile/RAP_2020_BenchmarkACR.pdf



budgétaires et temporelles du projet ; 4- sélection de sites pilotes (diversifiés) où tester les dispositifs retenus.

1.5 Une approche essentiellement exploratoire et collaborative

La phase dédiée aux projets pilotes était de relativement courte durée (un an) et portait sur un nombre relativement limité de sites pilotes. Elle n'a donc pu prétendre à un niveau de représentativité suffisant à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC). Le choix des sites de test s'est porté sur des immeubles potentiellement "problématiques" en termes de comportement de gestion et de tri des déchets par les ménages : habitat vertical (trois tailles différentes¹¹), surface de logement réduite par rapport à la composition du ménage, quartier dense, forte proportion de ménages locataires, diversité d'origines, de parcours de vie et de langues, faible taux de possession de véhicule, peu ou pas d'espaces verts privatifs. L'ensemble de ces critères ne se vérifie pas pour chacun des sites sélectionnés mais chacun des sites s'en rapproche le plus possible.

Pour accroître la diversité des projets et bénéficier de l'expertise de certains acteurs en particulier, le projet a été pensé de manière collaborative avec plusieurs acteurs locaux en cherchant autant que faire se peut la coordination d'initiatives "isolées" pour les intégrer dans une approche globale et cohérente. Les acteurs mobilisés pour cette phase de test ont donc été variés, les uns ayant une action transversale, tandis que d'autres étaient impliqués au niveau d'un dispositif à tester en particulier :

- Bruxelles Environnement (BE) : commanditaire de l'étude Citizen Waste, mise à disposition du projet de divers outils de communication, mobilisation de l'initiative "Inspirons le quartier" (via Zero Waste Belgium) en termes de formation, et étude commandée à Behaven (bureau d'études spécialisé en analyses comportementales) pour faire une analyse des outils de communication existants ;
- Bruxelles-Propreté (BP) : fourniture de matériel de communication, fourniture de matériel de tri dans le logement, participation du département animation/formation ;
- Les Sociétés Immobilières de Service Public (SISP) et les Agences Immobilières Sociales (AIS) : recrutement d'immeubles et de ménages pour tester les dispositifs,
- Les ménages bruxellois : ménages participants aux 4 dispositifs testés.

1.6 Les 4 dispositifs sélectionnés

Nous ne reprenons pas ici les détails du processus de sélection, ceux-ci sont clairement explicités au second chapitre du rapport complet. Les quatre dispositifs retenus finalement sont les suivants :

1. le **dispositif de pré-tri compact et multi-fraction** à mettre à disposition des ménages dans leur logement – action sur les capacités, les motivations personnelles et les opportunités ;
2. les **diagnostics de locaux poubelles** pour identifier les freins potentiels au tri ou les bonnes pratiques – base pour améliorer les motivations personnelles et les opportunités ;
3. la **formation d'ambassadeurs du tri** au sein des immeubles pour faciliter la mise à disposition d'informations et connaissances essentielles liées au tri des déchets ménagers auprès des occupants – action sur les capacités et les motivations personnelles ;
4. la **communication** – action sur les capacités et les motivations personnelles.

¹¹ Petits immeubles de 2 à 3 logements, immeubles "moyens" de 10 à 30 logements et grands ensembles de plus de 50 logements.

2 MISE EN ŒUVRE DES PROJETS PILOTES ET RÉSULTATS

2.1 Dispositif de pré-tri

2.1.1 Description du dispositif

2.1.1.1 Sélection des modules de pré-tri

La trentaine de modules de pré-tri distribués aux ménages participants ont été sélectionnés et acquis par BP. Chaque module comporte trois bacs de 25 L mesurant 24 x 40 x 33,7 cm chacun.

Illustration 1 : Dispositif de pré-tri utilisé dans le cadre des projets pilotes de Citizen Waste



2.1.1.2 Utilisation des outils de communication existants

Nous avons utilisé les supports d'information existants sur le tri (provenant des communes, de Bruxelles-Propreté ou de Bruxelles Environnement) lors de la séance de remise des dispositifs aux ménages sélectionnés. En outre, une série de huit autocollants reprenant les consignes de tri pour les différentes fractions a été réalisée sur base du flyer en accordéon de BP, et distribuée aux ménages participants. Ils ont dès lors pu choisir les consignes qui correspondent le mieux à l'utilisation des trois mini-conteneurs.

Illustration 2 : Autocollants sur les consignes de tri réalisés sur base du flyer en accordéon de BP



2.1.2 Recommandations

2.1.2.1 Distribution étendue

Les premiers résultats nous indiquent que **le dispositif tel que distribué semble peu approprié pour les immeubles dont les ménages mettent directement les sacs à rue** (le volume des bacs ne permet pas d'y placer les sacs officiels de BP de 50 - 60 litres pour le P+MC ou le papier-carton). Le dispositif est plus approprié aux immeubles équipés d'un local poubelles ou de conteneurs dédiés à proximité.

Au vu des difficultés rencontrées lors de la distribution, **il ne nous semble pas judicieux d'envisager une distribution systématique** pour l'ensemble des ménages d'un immeuble. Certains ménages jugeront le dispositif trop petit, certains ont déjà mis des solutions similaires en place, et d'autres ne se présenteront pas à la distribution par manque d'intérêt. L'intervention d'un **acteur relais** (SISP, AIS ou gestionnaire de sites privés) est un atout considérable dans le processus de distribution. Leur rôle de médiation permet de faciliter la collecte d'information, d'adapter la distribution en conséquence et de structurer la distribution.

Nous recommandons d'effectuer une distribution plus large des dispositifs tels que dimensionnés dans le projet pilote sur base des critères suivants :

1. cibler les immeubles disposant d'un local poubelle ou de points d'apport volontaire proches ;
2. cibler les logements exigus dans lesquels la mise en place du tri est complexe en raison du manque de place ;
3. s'assurer que les immeubles ciblés permettent une fréquence élevée d'évacuation des déchets en dehors du logement (accessibilité aux conteneurs et volonté des ménages à s'y rendre pour vider régulièrement les bacs en raison de leur contenance relativement réduite) ;
4. sélectionner des ménages volontaristes, ayant une attitude positive par rapport à cette proposition de solution afin de garantir l'utilisation effective du dispositif ;
5. veiller à ne pas créer d'effet d'aubaine en s'assurant que les ménages ne disposent pas déjà d'une solution satisfaisante.

2.1.2.2 One size fits not all

Il faudrait prévoir une solution modulable ou, à minima, proposer au moins deux tailles de bac. Pour les ménages devant mettre les sacs de tri à la rue, il est important que les bacs de pré-tri soient adaptés aux dimensions des sacs officiels, tant en volume¹² qu'au niveau de l'ouverture¹³.

2.1.2.3 Transport facilité

Pour les ménages disposant d'un local avec conteneurs communs à l'immeuble, il serait utile d'avoir une poignée de transport pour aller directement déverser le contenu du bac dédié à la fraction P+MC ou au papier-carton dans le conteneur. Concernant les déchets alimentaires, avoir un petit bac facilement transportable se justifie pour aller jusqu'au compost de quartier mais aussi pour mettre son sac orange à rue ou au conteneur commun (le sac orange obligatoire dans ce cas ne garantit pas d'éventuelles fuites de "jus" lors du trajet).

¹² Il est impensable pour l'essentiel des ménages de ne mettre qu'un sac à moitié rempli à la rue. Or, il n'existe qu'un seul volume de sac pour les P+MC ou le papier-carton d'environ 50 ou 60 l.

¹³ Difficile de disposer le sac blanc de 30l dans le bac dont l'ouverture est trop large.

2.1.2.4 Rappel des consignes de tri

Les autocollants rappelant les consignes de tri de la fraction concernée ont été utilisés par un ménage sur deux. L'attrait et l'intérêt est surtout marqué chez les familles avec enfants qui mentionnent le côté ludique de vérifier les consignes de l'autocollant avant de jeter quelque chose dans les bacs de pré-tri.

Idéalement, les autocollants devraient être de **meilleure qualité au niveau de la résolution / qualité de certaines images** et surtout **adaptés en taille** à l'espace plat disponible sur le couvercle du bac de pré-tri (sur les faces "granuleuses", l'autocollant n'adhère pas bien).

La couleur de la partie flexible du couvercle des bacs pourrait également correspondre à celle de la fraction triée.

2.2 Diagnostique de locaux poubelles

2.2.1 Description du dispositif

Les locaux poubelles dans les immeubles à appartements sont souvent peu agréables et peu pratiques. La non-appropriation de cet espace par les occupants connote négativement la tâche de tri et amène souvent à des dépôts clandestins.

Le dispositif mis en œuvre dans ce projet pilote consiste à **réaliser des diagnostics de différents locaux poubelles pour lesquels des soucis ou dysfonctionnements ont été signalés**. La visite du local se fait avec un gestionnaire de site, membre de conseil de gérance ou un occupant.

Les constats relevés ont été étudiés pour en dégager de grands thèmes récurrents et des solutions potentielles ont été tirées ensuite, notamment à partir de la littérature. Finalement, nous avons esquissé des recommandations à destination des gestionnaires ou propriétaires d'une part, mais aussi à destination des autres acteurs concernés (notamment les administrations).

L'objectif du dispositif est d'**impacter les comportements de gestion et de tri des déchets par les ménages bruxellois en améliorant autant que faire se peut l'infrastructure de stockage temporaire dont ils disposent au niveau de leur immeuble, et son fonctionnement**.

2.2.1.1 Grille d'analyse – de diagnostic

Une grille de diagnostic a été élaborée en amont des visites afin d'assurer une certaine cohérence et complétude des constats posés. Elle figure dans les annexes du rapport complet.

Elle comporte plusieurs niveaux d'analyse partant des conteneurs présents jusqu'à envisager la gestion du local et les interactions entre les différents intervenants (occupants, équipe de nettoyage, concierge éventuel, le service de l'ABP, etc.).

2.2.2 Recommandations

2.2.2.1 Agir sur les comportements de tri au niveau du local

2.2.2.1.1 Sensibiliser et informer

Les consignes de tri restent encore mal intégrées par une partie des ménages, surtout dans les immeubles à appartements où les changements d'occupants sont fréquents, avec parfois de nouveaux arrivants en Région de Bruxelles-Capitale. La répétition des messages est donc essentielle et le local poubelles est l'un des lieux de rappel à mobiliser notamment via :



- un suivi et une meilleure communication entre les occupants, les services de nettoyage, le gestionnaire de l'immeuble / l'ambassadeur de tri et BP sont à encourager pour s'assurer que les consignes générales mentionnées sur les conteneurs soient bien à jour et lisibles ;
- des affiches reprenant des messages-clés de prévention ou pour lutter contre les erreurs courantes de mauvais tri constatées par l'équipe de nettoyage, l'ambassadeur ou des occupants pourraient être placardées dans le local
- la communication rapide via affichage, WhatsApp ou Facebook de l'immeuble du coût engendré par le mauvais tri et la non-collecte des conteneurs par BP ou de l'évacuation de dépôts clandestins ;
- le renforcement de la communication sur l'enlèvement d'encombrants principalement pendant les périodes de soldes, ou l'encouragement des occupants à se grouper pour une demande d'enlèvement de volumes plus importants.

Enfin, la sensibilisation dans les immeubles avec mixité de fonction (logements et commerces par exemple) est importante à la fois pour les occupants résidentiels et pour les professionnels présents dans l'immeuble pour que chacun comprenne bien à quel régime il est soumis et quels sont les obligations respectives de chacun en matière de tri des déchets. Le Règlement d'Ordre Intérieur du bâtiment, transmis à tout nouvel occupant, est un moyen de diffuser cette information, mais doit être mis à jour le cas échéant.

2.2.2.1.2 Renforcer le contrôle social dans les locaux poubelles

Le mauvais tri et les dépôts clandestins sont plus sensiblement présents dans les espaces hors contrôle social comme le sont souvent les locaux poubelles.

- une première mesure à envisager concerne la restriction de l'accès des locaux poubelles aux seuls résidents de l'immeuble par un dispositif simple (ex : la clé ou le badge d'accès à l'immeuble sert également à ouvrir le local poubelles) ;
- concernant les sites extérieurs, un réaménagement des espaces peut compliquer les dépôts clandestins sans être vu (les lieux critiques ne doivent pas être éloignés des regards et donc du contrôle social ; éviter les zones fantômes ; éviter d'entourer les points d'apports volontaires de haies, brise-vues ou murets trop hauts qui empêchent le contrôle social ; prévoir une grille ou porte fermée à clé ; etc.) ;

Remarque : les occupants ont tendance à vouloir cacher les espaces de stockage de déchets, alors que le contrôle social semble être un élément important pour éviter les dépôts clandestins. L'idée serait de ne plus cacher ces espaces mais bien de les rendre acceptables et si possible agréables à la vue et à l'odorat (ex : buissons bas avec fonction d'embellissement du site ; propreté des lieux), etc.

- par contre, le placement de caméras semble avoir un impact limité, surtout sur le long terme, en matière de contrôle social.

2.2.2.1.3 Lutter contre le sentiment d'impunité

Pour lutter contre le sentiment d'impunité qui décourage les trieurs, il est important de montrer que le gestionnaire a prévu une procédure pour retrouver le/la contrevenant.e et lui imputer les surcoûts liés au mauvais tri ou au dépôt d'encombrants. Cela passe notamment par une meilleure communication avec le service de nettoyage, l'ambassadeur ou les occupants pour mettre rapidement en place une réaction (ex : message affiché ou envoyé sur les e-mails / réseaux sociaux de l'immeuble), visibiliser le dépôt clandestin (ex : déplacé dans l'entrée aux yeux de tous), etc.

Le contrôle d'accès est essentiel ici également pour éviter la désresponsabilisation des occupants de l'immeuble par rapport aux externes qui viendraient déposer leurs déchets dans l'immeuble.



2.2.2.1.4 Accessibilité des conteneurs

Les locaux poubelles sont souvent exigus et comportent un maximum de conteneurs pour éviter les dépôts au sol quand les conteneurs sont pleins. Néanmoins, l'accessibilité des conteneurs et de leurs ouvertures doit être aisée pour tous les occupants (y compris enfants, PMR, personnes âgées, etc.).

2.2.2.1.5 Un service de facilitation à destination des gestionnaires d'immeuble et ambassadeurs de tri

Les gestionnaires d'immeuble sont submergés et relativement peu compétents en matière de gestion du local poubelles et des conteneurs de tri. Un service dédié (au sein de BP par exemple) pourrait clairement les informer, les accompagner ou faciliter leurs prises de décision. Ce facilitateur pourrait notamment fournir les services suivants :

- nombre de conteneurs par fraction et volume selon la taille du local poubelles et le nombre de personnes sur le site ;
- conseils sur l'aménagement du local poubelles (normes incendie, accessibilité du local, accessibilité des conteneurs, etc.) ;
- mise à disposition d'affiches multilingues de messages-clés sur le tri, sur les erreurs de tri à éviter, ou en cas de mauvais tri ou de dépôt d'encombrants ;
- point de contact unique qui pourra rediriger la demande vers le service compétent (ex : en cas de conteneur abîmé, d'affichage des consignes illisible, de changement du nombre ou du volume de certains conteneurs, de demande de "repassé" si un conteneur mal trié a été refusé lors de la collecte, etc.).

2.2.2.2 Faciliter le tri et la gestion au niveau du site

2.2.2.2.1 Améliorer la communication entre les acteurs

Susciter une meilleure communication entre le service de nettoyage (ex : clause spécifique à intégrer dans le contrat) ou certains occupants d'une part, et le gestionnaire d'immeuble ou l'ambassadeur de tri d'autre part devrait permettre des réactions plus rapides en cas de mauvais tri ou de dépôts clandestins (ex : affichages ad hoc dans le local, message auprès des occupants via les e-mails ou réseaux sociaux de l'immeuble).

2.2.2.2.2 Définir clairement les rôles et responsabilités de chacun

Outre la communication entre les acteurs, un élément essentiel consiste à bien définir et clarifier le rôle et les responsabilités de chacun afin que les décisions ou prises de contact soient les plus réactives possibles face à une situation particulière (dégât au conteneur, affichage illisible, dépôt d'encombrant, mauvais tri, etc.). Une délégation de compétence du gestionnaire de l'immeuble (ex : contact avec BP) pourrait s'envisager pour que ce soit l'acteur au plus près de la situation qui puisse gérer le problème directement.

Le Règlement d'Ordre Intérieur pourrait reprendre certains éléments (ex : explication des régimes de tri des déchets différenciés entre résidents et professionnels dans un même immeuble), ainsi que le contrat liant le service ou la personne en charge du nettoyage et de la sortie/rentrée des conteneurs.

2.2.2.2.3 Solutions alternatives pour les encombrants

Outre l'amélioration de l'information sur les canaux "classiques" (BP, communes) pour se débarrasser d'encombrants, les points suivants sont à envisager :

- informer les occupants de l'existence d'acteurs de type "entreprises sociales" (ex : les Petits Riens) et de leurs conditions ;



- dédier un espace libre de l'immeuble au stockage temporaire d'encombrants (qui est vidé régulièrement soit par une demande groupée d'occupants, soit par l'intervention d'une entreprise éventuellement sociale) ;
- organiser une brocante/troc entre les occupants de l'immeuble / du site, en prévoyant éventuellement l'évacuation des encombrants en fin de journée.

De manière générale, il convient de s'interroger sur les nouveaux Recypark et leurs futures localisations en lien avec le travail cartographique établi par l'étude Citizen Waste et les difficultés perçues sur le terrain.

2.2.2.2.4 Solution alternative pour la frigolite

Etant donné le fait que la frigolite se retrouve régulièrement dans les papiers-cartons, en quantité importante, il pourrait être envisagé de permettre la collecte de la frigolite dans des sacs séparés, rassemblés dans les conteneurs jaunes comme cela se fait pour les déchets professionnels. Cela permettrait, par un mécanisme de collecte décentralisée, de réduire les quantités non triées dans les papiers-cartons et d'éviter le problème d'accessibilité aux Recypark en permettant aux ménages de trier la frigolite directement dans les locaux poubelles.

2.2.2.2.5 Mobiliser les sites avec un espace extérieur à l'installation d'un compost

Certains sites se prêtent particulièrement bien à l'installation d'un compost, notamment s'il existe des espaces verts autour qui peuvent fournir du broyat en complément aux déchets alimentaires des ménages. Un accompagnement au démarrage est nécessaire et peut s'envisager par les canaux existants (ex : contrat de quartier, appel à projets "Inspirons le quartier", etc.). Toutefois, un suivi est nécessaire également (via un facilitateur, une association telle que WORMS, ou autre ?) pour assurer la pérennisation de la démarche, la qualité du compost et la valorisation du compost mûr sur le site-même ou ailleurs.

2.2.2.3 Faciliter le tri et l'organisation au niveau de la collecte

2.2.2.3.1 Améliorer la communication entre les gestionnaires et les différents services de BP

Les gestionnaires d'immeubles doivent contacter des services différents de BP selon les circonstances. Idéalement un point de contact unique facilement joignable par téléphone devrait être dédié aux immeubles avec conteneurs de tri et permettre de relayer les demandes spécifiques au service adéquat :

- demande de modification du lieu ou du jour de collecte ;
- demande d'une "repass" de collecte de conteneur mal trié ;
- signalement d'un conteneur endommagé ;
- officialisation des modes de collectes hybrides (une partie des fractions est collectée par sacs à rue et l'autre par conteneurs collectifs de tri) avec encodage des adresses et des fractions concernées soit par la collecte de conteneurs et soit par celle de sacs à rue ;
- Remarque: dans le cas de collecte hybride conteneur/sac, une priorisation des conteneurs pour le tri pourrait être envisagée afin de reporter les déchets résiduels dans des sacs à rue, plus visibles, plus contraignants et éventuellement plus propices à la mise en place d'une incitation financière au tri (ex: accroissement du prix des sacs pour déchets résiduels). Par ailleurs, ceci permet au citoyen de se défaire des fractions triées et de devoir assumer son volume de déchets résiduels ;
- etc.

2.2.2.3.2 Améliorer les retours d'information sur le terrain et la proactivité

Les services de collecte pourraient signaler rapidement en interne le fait qu'un conteneur est endommagé, mal trié, ou que l'affichage des consignes de tri devient illisible ou n'est plus d'actualité. Cette remontée d'information du terrain pourrait permettre une gestion plus pro-active de la situation et permettre une gestion plus rapide des problèmes constatés.

2.3 Ambassadeurs de tri

2.3.1 Description du dispositif

Pour rappel, l'objectif de ce dispositif vise à mettre en place des ambassadeurs du tri au sein d'habitats verticaux afin d'impacter positivement les comportements de gestion et de tri des déchets des ménages qui y vivent. Les ambassadeurs de tri sont des personnes qui assurent une communication directe, c'est-à-dire en contact avec les habitants et permettant les interactions. Des formations et des supports de communication ont permis d'outiller les ambassadeurs. Un suivi a été fait tout au long des formations et après celles-ci pour percevoir la prise en charge ou non de ce rôle d'ambassadeur. L'objectif final étant de mettre en évidence des bonnes pratiques de mises en œuvre du dispositif, les difficultés rencontrées et l'impact de ces acteurs sur les ménages.

2.3.1.1 Public visé

Ce dispositif vise les immeubles comportant plusieurs logements et s'appuie sur les occupants motivés à faire bouger les choses au sein de leur immeuble, sur les dispositifs existants d'ambassadeurs notamment au niveau des immeubles gérés par des SISP ou AIS, ou sur la présence d'un.e concierge d'immeuble.

2.3.1.2 Rôle de l'ambassadeur

L'ambassadeur de tri agit comme une courroie de transmission entre les gestionnaires (ici, les SISP et AIS), les administrations (BP et BE), et les locataires sociaux. L'ambassadeur peut répondre aux questions sur le tri et le devenir des fractions triées, expliquer la raison de l'existence de telle ou telle consigne de tri, informer sur les services et infrastructures existants mis à disposition des ménages, etc.

En aucun cas l'ambassadeur ne verbalise la personne qui trie "mal" : il/elle informe et sensibilise avant tout. En cas de souci spécifique récurrent, il/elle peut informer un service de BP habilité à verbaliser le cas échéant.

2.3.1.3 Modules de formation et formateurs

Sur base des retours de la première phase de Citizen Waste, nous avons établi un premier contenu de formations à dispenser aux ambassadeurs de tri :

1. Module sur les consignes de base du tri + séance de questions-réponses ;
2. Module sur les points d'apport volontaire + séance de questions-réponses ;
3. Module sur la communication et sur la manière d'intégrer les voisins dans la démarche du tri.

Nos recommandations initiales étaient que chaque module ne devrait pas durer plus d'une heure, suivi d'une séance de questions-réponses, et devrait être donné sur le site-même ou à proximité immédiate

du site concerné. Les modules devraient être légèrement étalés dans le temps pour permettre une appropriation progressive de la matière.

Avec cette description, il a été possible de conclure des partenariats d'une part avec le service Formation/animation de BP qui s'est chargé des deux premiers modules, et d'autre part avec Zero Waste Belgium pour le troisième module.

2.3.2 Recommandations

2.3.2.1 Des formations progressives et ciblées

Une chose à la fois

Il nous semble pertinent de focaliser les formations sur les deux premiers modules, relatifs aux connaissances de base concernant le tri des déchets. Le troisième module qui aborde la diminution des déchets ainsi que des suggestions pour intégrer les autres (habitants) dans la démarche devrait être donné dans un second temps, lorsque les consignes de base sont bien intégrées. Etant donné les difficultés déjà présentes, il nous semble plus pertinent de limiter la quantité d'informations donnée et insister davantage sur les consignes de base, quitte à les répéter pour assurer une bonne transmission de la connaissance. Par ailleurs, si les deux premiers modules peuvent être dispensés à tous publics, même avertis, il nous semble nécessaire de faire l'analyse du public-cible et d'adapter le contenu du troisième module.

Un message à décliner selon les besoins du public concerné

Il pourrait être intéressant de prévoir deux versions de cette formation.

Une version adaptée aux concierges, au personnel de nettoyage et aux habitants désireux d'endosser le rôle d'ambassadeur du tri. Cette version devrait être raccourcie et ne reprendre que quelques cas d'exemples. Elle devrait également proposer l'un ou l'autre projet concret qui pourrait rapidement être mis en place après la formation.

Une autre version à destination des gestionnaires de SISP et AIS. Cette version pourrait reprendre, de manière plus large, l'ensemble des moyens d'action pouvant être proposé aux gestionnaires de sites. Ceux-ci pourraient ensuite sélectionner les projets qui leur semblent les plus pertinents à mettre en œuvre dans leur contexte, dans leurs immeubles (ex : organiser une donnerie lors d'une fête des habitants en impliquant BP et BE pour la sensibilisation au tri des déchets et à la prévention d'une part, et pour l'évacuation des objets non échangés d'autre part).

2.3.2.2 Format et contenu des premières formations

2.3.2.2.1 Durée

Concernant le contenu des deux premiers modules, nous préconisons tout d'abord de réduire le format pour ne pas dépasser une heure par séance. Ceci pour éviter de perdre l'attention de l'audience mais également de ne pas la surcharger d'informations.

2.3.2.2.2 Messages-clés

Il nous semble important de conserver quelques **slogans clefs** qui ont marqué les esprits et qui sont simples à retenir. Par exemple, « *Pas de papiers gras dans le sac/bac jaune !* », « *Le verre alimentaire est trouble.* », « *Les déchets résiduels constituent des pertes de ressources car tout est brûlé.* », « *Les déchets résiduels mal triés sont polluants et coûtent cher à la collectivité pour dépolluer les fumées de l'incinérateur* », « *Les conteneurs à déchets résiduels sont payants, pas ceux pour les fractions triées.* ».

Il conviendrait dès lors de trouver quelques slogans pour chaque fraction et/ou chaque pièce de vie (ex : les déchets de salle-de-bain sont assez spécifiques notamment en termes de cosmétique) ou d'utilisation (ex : les produits de nettoyage). L'objectif n'étant pas d'atteindre un taux de tri à 100% mais de maximiser le taux et la qualité du tri pour les fractions les plus importantes. Certains slogans pourraient être développés sur base des observations de terrain. Nous pensons notamment à la présence régulière de frigolite dans les cartons ou la forte augmentation d'encombrants durant les périodes de soldes.

Certaines **statistiques "chocs"** qui ont fortement interpellées les participants pourraient également être conservées. Par exemple, « *une tonne de déchets incinérée par minute à Bruxelles* ».

Un focus particulier devrait être mis sur le tri et la gestion des déchets alimentaires afin d'appuyer la mise en œuvre du tri obligatoire de cette fraction.

2.3.2.2.3 Outils complémentaires

Nous proposons également d'ajouter deux éléments à la formation. Premièrement, des **capsules vidéo** qui montrent le devenir des déchets et la gestion en aval du tri (centres de tri et de valorisation).

Deuxièmement, inclure des **ateliers pratiques** durant lesquels le tri est effectué, éventuellement à l'aide des dispositifs de pré-tri développés par BP. Il s'agira d'inclure les participants afin de leur faire faire les bons gestes de tri.

En support à la formation, il nous semble nécessaire de développer **un document concis et unique qui synthétise les informations dispensées durant la formation**. Ce document pourrait renvoyer vers d'autres sources d'information qui permettent d'approfondir l'un ou l'autre sujet (le tri d'une fraction en particulier, les points d'apport volontaire de la Région, les déchets spéciaux, ...). Afin d'optimiser le contenu de ce document, nous renvoyons vers le travail d'analyse réalisé par le bureau Behaven qui se trouve en annexe du rapport complet. Il existe déjà des documents informatifs mais ceux-ci sont trop nombreux, trop précis et non harmonisés. Il nous semble préférable de ne pas distribuer ceux-ci dans un premier temps afin de ne pas noyer les participants sous une masse d'information. Par ailleurs, ces documents pourraient être mobilisés dans un second temps pour répondre à des demandes plus précises.

Il existe par ailleurs certaines **bonnes pratiques** qu'il pourrait être utile de partager entre ambassadeurs. Ce partage pourrait se faire lors de rencontres ou de formations, ou via un site qui pourrait également accueillir les autres outils mis à disposition spécifiquement des ambassadeurs (ex: affiches, vidéos, messages de sensibilisation, etc.).

Déroulé des premières formations

Enfin, il nous semble intéressant d'alterner entre présentation projetée, discussions et interactions avec le groupe et vidéos projetées tout au long de la formation afin de capter l'attention et rendre la séance la plus dynamique possible.

2.4 La communication

2.4.1 Description du dispositif

La communication a non seulement été considérée comme un élément transversal dans les trois premiers dispositifs décrits ci-avant, mais a également fait l'objet d'une étude particulière. Cette dernière s'est effectuée en collaboration avec le bureau d'études Behaven, spécialisé en sciences du comportement. Les éléments de réflexion repris dans ce point-ci du rapport sont relatifs uniquement à l'étude spécifique de la communication et des outils de communication existants des acteurs tels que

Bruxelles-Propreté, Bruxelles Environnement, etc. Nous avons effectué des observations de terrain qui nous mènent à formuler des recommandations concernant la communication. Ces recommandations se recoupent, pour partie, avec les recommandations formulées par le bureau Behaven qui se trouvent en annexe du présent document.

Les documents que nous avons pu collecter et qui ont été analysés par Behaven sont les suivants :

- Bruxelles Environnement, Zéro Déchets : Mode d'emploi. Dossier pédagogique niveaux fondamental et secondaire
- Bruxelles Environnement, Guide Pratique : Composter pour réduire ses déchets
- Bruxelles Environnement, Les aliments pas dans le sac blanc. 10 conseils pour ne plus gaspiller et pour composter en ville et le flyer '10 conseils zéro déchet'
- Bruxelles Environnement, Panneaux sur le Zéro Déchet
- Bruxelles Environnement, Analyse comparative des pratiques urbaines en matière de gestion des déchets pour une application en région bruxelloise
- Bruxelles-Propreté, Fost Plus ; Mémo-tri multi-flux, flyers ronds, flyer 'tri des déchets alimentaires' et 'tri P+MC', informations sur les bulles à verre, proxys chimiques, et parcs à conteneurs régionaux, Recypark et calendrier des collectes
- Bruxelles-Propreté, Fost Plus, Le kit du parfait trieur. Guide pratique pour un immeuble propre et responsable
- Bruxelles-Propreté, Net Brussels, Mode d'emploi des sacs de tri

2.4.2 Recommandations

Sur base des constats de terrains que nous avons exposés dans la section précédente et en lien avec les recommandations de l'étude du bureau Behaven, nous formulons les recommandations suivantes :

2.4.2.1 *Retravailler les supports de communication existants pour les rendre plus simples, plus lisibles et plus attrayants*

2.4.2.1.1 Simplifier au maximum les messages.

Notre point de vue est qu'il est préférable de ne viser qu'une partie du tri mais de maximiser la compréhension qui en est faite. Les personnes qui veulent aller plus loin trouveront tous les outils nécessaires pour approfondir leurs connaissances et améliorer leur performance de tri, par exemple via le site de Bruxelles Propreté ou de Bruxelles Environnement.

- Utiliser des pictogrammes clairs et facilement identifiables afin qu'ils puissent être compris par tous les publics.
- Utiliser des slogans pour marquer les esprits lors des formations et sur les supports de communication. Il s'agit de phrases courtes, que l'on garde facilement à l'esprit et qui permettent de retenir les consignes de tri. Exemple : « pas de papiers mouillés » ou « tous les emballages métalliques et en plastique dans le sac bleu », ...
- Clarifier les consignes pour chacune des fractions pour éviter toutes confusions : ce qui peut ou ne peut pas aller dans les fractions, la manière d'évacuer (faut-il un sac officiel dans le conteneur ?)
- Informer sur le devenir des déchets et la valorisation des fractions triées afin de lutter contre les idées reçues. Eventuellement via des capsules vidéo qui permettent de visualiser le traitement.



2.4.2.1.2 Mettre à jour les supports de communication et renouveler les supports dans les lieux d'affichage

Renouveler systématiquement les consignes de tri présentes sur les conteneurs et dans les locaux poubelles pour qu'elles correspondent aux règles en vigueur et soient lisibles (si vétustes ou dégradées).

2.4.2.1.3 Apporter l'information à la source du tri

Le tri se faisant à la source, directement dans l'habitation, il convient de mettre à disposition de bons supports facilitant le tri de chacune des fractions. Le mémo-tri nous semble donc être un outil pertinent et indispensable, à distribuer largement.

2.4.2.1.4 Uniformiser la communication

- Uniformiser la communication entre les différents acteurs en charge de la communication sur le tri et la gestion des déchets. Notamment Bruxelles Environnement et Bruxelles-Propreté mais également en collaboration avec les autres acteurs (communes, asbl, ...)
- Développer une communication commune et uniforme entre la Région et les communes pour faire de la prévention et lutter contre les dépôts clandestins et la malpropreté.
- Collaborer avec les autres régions pour uniformiser les messages sur l'ensemble du territoire national. Par exemple, en ce qui concerne les consignes relatives aux déchets alimentaires.

2.4.2.1.5 Viser les lieux qui rencontrent le plus de difficultés et adapter la stratégie de communication

Comme indiqué, sur bon nombre de sites visités, le tri est peu fait, voire n'est pas fait du tout. Sur base de ce constat, il nous apparaît nécessaire de travailler graduellement en communiquant tout d'abord les bases du tri. Il paraît illusoire de vouloir atteindre directement la performance de tri souhaitée en inondant d'informations les habitants et les gestionnaires de sites. Nous préconisons donc de viser, dans un premier temps, un tri minimum mais un tri de qualité, en évitant de souiller les fractions triées. Dans un second temps, après appropriation des consignes de base, il conviendra de venir renforcer la démarche et d'augmenter la performance de tri.

2.4.2.1.6 Mobiliser les acteurs relais (SISP, AIS, associations, communes et CPAS, syndicats...)

- pour réussir, par le biais des acteurs relais, à toucher les publics éloignés de l'information, éventuellement avec distribution de *welcome pack* pour les nouveaux arrivants mais aussi
- pour **faire passer les messages importants tels que les changements de consignes** (P+MC ou le tri des déchets alimentaires). Ceci permet d'établir une relation et d'obtenir l'adhésion de ces acteurs et de bénéficier de leur organisation pour toucher un maximum d'habitants. Par exemple, via les assistants sociaux pour les SISP ou via les syndicats pour les copropriétés.

2.4.2.1.7 Mettre en place un facilitateur habitat vertical, point de contact unique pour les gestionnaires de sites

Ce facilitateur doit pouvoir répondre aux questions sur le tri et la gestion des déchets, faire le lien avec le service opérationnel de BP afin de pouvoir commander de nouveaux conteneurs ou remplacer des conteneurs mais aussi apporter un conseil quant à la quantité de conteneurs par fraction à mettre en place en fonction du nombre d'habitants et de la disposition des lieux. Le facilitateur doit être flexible, joignable par téléphone. Ceci dans le but de ne pas ajouter une charge administrative trop conséquente aux gestionnaires de sites.

2.4.2.1.8 Profiter de l'organisation d'évènements pour dispenser les consignes de tri.

Une formation spécifique à la gestion des déchets est peu attrayante. Dans un objectif d'élargissement de la formation aux ménages, il convient donc de profiter d'autres opportunités de rassemblement pour dispenser les consignes relatives au tri des différentes fractions (fêtes de quartier, fêtes des voisins, rassemblements organisés par les gestionnaires de site pour communiquer sur d'autres sujets, des évènements tels que les fêtes religieuses, etc.). Les acteurs de la cohésion sociale peuvent faciliter l'insertion des sensibilisations et formations dans les évènements festifs.

2.4.3 La suite des travaux Citizen Waste

Dans la continuité des réalisations de l'année 2022, la recherche-action Citizen Waste poursuivra ses travaux relatifs au tri et à la gestion des déchets par les ménages bruxellois.

L'année 2023 débutera par une diffusion des résultats précédents et un accompagnement pour le recrutement des SISP et AIS à participer aux nouveaux modules de formation mis en place par Bruxelles Environnement.

Etant donné l'entrée en vigueur de l'obligation du tri des déchets alimentaires en mai 2023, un focus particulier sera mis sur cette fraction. Notamment, via l'analyse de la mise en œuvre du tri des déchets alimentaires dans les habitats verticaux. Des visites de terrain seront organisées dans différents locaux poubelles de SISP, d'AIS et de copropriétés. Nous mènerons également une enquête auprès des bruxellois afin de cerner leurs connaissances et leurs habitudes de tri et de gestion des déchets alimentaires qu'ils produisent.