



Citizen Waste 2.0

**Amélioration de la gestion des encombrants
en habitats verticaux en Région de Bruxelles-Capitale.**

Rapport final

Juillet 2025

Remerciements

Auteurs

Ce rapport intermédiaire a été rédigé par Simon d'Andrimont, Consultant, Comase — s.dandrimont@comase.com, Bernard Lambrecht, Administrateur — b.lambrecht@comase.com, Comase et Mira Toumi, Scientifique Comportementale, Behaven — mira@behaven.com

Relecteurs

Il a été relu par Ariane Godeau, Département Ressources - Déchets, Bruxelles Environnement — agodeau@environnement.brussels, et Julia Terlet, consultante en sciences comportementales, Behaven — Julia@behaven.com.

Contributeurs

Nous remercions tous les membres du COMAC du projet et tous les acteurs qui ont été sollicités pour leurs avis techniques et expertises :

Carl Dufour — Bruxelles-Propreté

Ariane Godeau — Bruxelles Environnement

Céline Schaar — Bruxelles Environnement

Francis Radermaker — Bruxelles Propreté

Pauline Deboot — Bruxelles Environnement

Milan Joustén — Cabinet du Ministre Alain Maron

Stéphanie Uny — Cabinet du Ministre Alain Maron

Astrid Meeus — Bruxelles Propreté

Kenny Mathieu — Bruxelles Propreté

Fabrice Boucherie — Ressources

Mathias Berlemont — Comase

Nous remercions également tous les acteurs ayant participé aux ateliers de co-crédation.

Acteurs du projet

Les différents acteurs impliqués dans ce projet jouent un rôle clé dans sa mise en œuvre et sa réussite. Voici une présentation des parties prenantes et de leurs responsabilités respectives :

Bruxelles Environnement

Administration régionale chargée de la politique environnementale en Région de Bruxelles-Capitale. Bruxelles Environnement joue un rôle de pilotage et de coordination dans le projet, en soutenant les initiatives de réduction des déchets et d'amélioration de la gestion des encombrants.

Bruxelles-Propreté

Institution régionale responsable de la gestion des déchets et de la propreté dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Comase

Comase est une société belge de conseil et d'études qui accompagne les clients publics et privés dans la conception, la formalisation et la réalisation de projets liés à la gestion de l'environnement, au développement économique et touristique, ainsi qu'à l'insertion sociale et professionnelle.

Behaven

Experts en sciences comportementales, l'équipe Behaven analyse les freins et motivations des citoyens pour concevoir des solutions adaptées. Behaven est chargé du développement et de l'évaluation d'impact des actions comportementales.

Sommaire

Remerciements	2
Acteurs du projet	3
Abstract	11
Le projet Citizen Waste 2.0	12
1. Origine du projet - Citizen Waste 1.0	12
2. Objectifs du projet Citizen Waste 2.0	13
Phase I : Contextualisation	15
1. Méthodologie : définition du cadre de la recherche	15
2. Résultats de la phase de contextualisation	16
2.1. Les fractions d'encombrants analysées dans l'étude	16
2.2. Les publics cibles	16
2.3. La répartition des acteurs de la gestion des encombrants dans le contexte bruxellois	17
2.4. Les comportements cibles	24
Phase II : Recherche de terrain et analyse de la littérature	27
1. Méthodologie	27
1.1. Revue de la littérature	27
1.2. Recherche de terrain	28
1.2.1. Méthodes de recherche	28
A. Méthodes qualitatives : explorer les perceptions et expériences des acteurs	28
B. Méthodes quantitatives : valider et renforcer les observations	28
1.2.2. Les profils inclus dans cette recherche de terrain	29
A. Les résidents des habitats verticaux	29
B. Les gestionnaires de sites et leurs organismes de gestion (syndics, SISP, AIS)	34
C. Les fédérations (FEDAIS, FEDERIA, Social Housing)	36
D. Les institutions régionales (SLRB, Bruxelles Environnement et Bruxelles Propreté) et communales.	36
2. Résultats des enquêtes en ligne auprès des résidents des HV et gestionnaires de sites	39
2.1. Connaissances sur la thématique des encombrants	39
2.1.1. Un encombrant avant tout défini par sa taille, mais avec des nuances	39
2.1.2. Un problème de salubrité urbaine et d'incivilités vs un problème de gestion	39
2.1.3. Un encombrant comme un déchet non recyclable	40
2.1.4. Une définition subjective pour une minorité de résidents et de gestionnaires	40
2.1.5. Une catégorie spécifique nécessitant un traitement institutionnalisé	40
2.1.6. Un encombrant, un objet difficile à transporter	40
2.2. Classification des objets encombrants	42
2.2.1. Un consensus fort sur les déchets volumineux et les électroménagers	42
2.2.2. Des écarts de perception sur certains types d'objets	43
2.2.3. Des confusions persistantes sur les objets recyclables	43
2.3. L'apprentissage des règles de tri des encombrants	45

2.3.1. Des sources d'apprentissage informelles et inégalement accessibles	45
2.3.2. Une perception globalement positive des règles, mais une recherche d'information limitée	46
2.3.3. Les difficultés rencontrées par les gestionnaires dans la transmission des consignes	50
2.4. Connaissance des solutions de gestion des encombrants	52
2.4.1. Une bonne connaissance des solutions institutionnelles, mais une terminologie parfois mal maîtrisée	52
2.4.2. Une connaissance plus développée des gestionnaires aux solutions communales	53
2.4.3. Un recours au don et au réemploi moins connu par les gestionnaires	53
2.4.4. La perception des mauvaises pratiques des résidents par les gestionnaires	53
2.4.5. Connaissance des solutions possibles	54
2.5. Pratiques des résidents dans la gestion des encombrants	54
2.6. Perception et pratiques des gestionnaires dans la gestion des encombrants	60
2.6.1. Moyens d'évacuation mobilisés par les gestionnaires et les résidents, selon les gestionnaires.	60
2.6.2. Divergence entre les connaissances et les pratiques	61
2.6.3. Provenance des encombrants	61
2.6.4. Lieux sujets aux dépôts	62
2.6.5. Pics d'apparition des dépôts	63
2.6.6. Actions mises en oeuvre	63
2.6.7. Focus sur l'interaction des gestionnaires avec les résidents	64
2.6.8. Écarts entre pratiques déclarées et observations de terrain	65
2.7. Difficultés rencontrées sur le terrain dans la gestion des encombrants	67
2.7.1. Une satisfaction globale des solutions, mais des limites opérationnelles	67
2.7.2. Les dépôts clandestins, un problème fréquent et diversifié	67
2.7.3. Les nuisances et problèmes causées par les dépôts d'encombrants	75
2.7.4. Des obstacles pratiques à l'évacuation des encombrants pour les résidents	75
2.7.5. Des défis structurels pour les gestionnaires	77
2.8. Éléments pour faciliter la gestion des encombrants	80
2.8.1. Fréquence et accessibilité des collectes, une demande partagée	80
2.8.2. Mise en place de points d'apport volontaire de proximité	80
2.8.3. Flexibilité des horaires et des modalités de collecte	81
2.8.4. Assistance au transport et au déplacement des encombrants	81
2.8.5. Sensibilisation et information, un levier sous-exploité	81
2.8.6. Sanctions et incitations, un point clé pour les gestionnaires	81
2.9. Attentes des gestionnaires envers les résidents	83
2.10. Attentes des gestionnaires envers Bruxelles Propreté	84
3. Gestion des encombrants dans les communes	86
3.1. Défis majeurs identifiés dans les communes consultées	86
3.1.1. Les dépôts clandestins, un fléau persistant	86
3.1.2. Des modalités de collectes non-harmonisées	87
3.1.3. Le manque de disponibilité des services	87
3.1.4. Les déchets les plus problématiques	87
3.1.5. Un manque de coordination régionale	87

3.2. Solutions mises en place et bonnes pratiques observées	88
3.2.1. Approches préventives et informatives	88
3.2.2. Renforcement de la répression et de la surveillance	88
3.2.3. Amélioration de la logistique de collecte	88
3.3. Attentes des communes	88
4. Retours des fédérations (FEDAIS, Social Housing, la SLRB et FEDERIA)	90
4.1. Une gestion complexe des encombrants, entre manque d'espace et incivilités	90
4.2. Un accès aux services limité et une coordination insuffisante	90
4.3. Des solutions partielles mises en place	91
5. Retours des institutions régionales : Bruxelles Environnement et Bruxelles Propreté	91
5.1. La vision de Bruxelles Environnement	91
5.2. Regards croisés : La vision de Bruxelles Propreté et les constats de terrain	92
5.2.1. Les principaux freins identifiés	92
5.2.2. Les pistes de solutions envisagées	94
5.2.3. Perspectives et stratégie	94
6. Grille des barrières comportementales à la bonne gestion des encombrants	95
Perspectives et prochaines étapes	116

Phase III : Solutions 118

1. Méthodologie : construction des solutions	118
1.1. Sélection des technique comportementales	118
1.2. Ateliers de co-construction avec les acteurs de terrain	119
1.3. Synthèse et matrice des interventions	120
Contenu de la matrice	120
Comment utiliser la matrice Excel ?	120
2. Solutions	121

Comportement cible #1 : Les résidents des habitats verticaux (HV) identifient leurs encombrants à leur domicile avant de les trier en suivant les consignes en vigueur dans la région. 124

Intervention #1.1 Faciliter la reconnaissance des déchets encombrants. 124

Intervention #1.2 Intégrer les règles relatives aux encombrants sur l'affichage dans les lieux communs. 124

Intervention #1.3 Faciliter l'identification des encombrants à domicile grâce à des repères visuels concrets. 124

Intervention #1.4 Définir une sanction suffisamment dissuasive et veiller à son application effective. 125

Intervention #1.5 Créer un slogan mnémotechnique pour aider à identifier les encombrants. 125

Intervention #1.6 Créer une interface en ligne pour identifier facilement les encombrants. 126

Intervention #1.7 Stimuler l'apprentissage des règles de tri des encombrants par le jeu. 126

Comportement cible #2 : Les citoyens identifient les acteurs ou filières à mobiliser. 127

Intervention #2.1 Informer sur les dispositifs et services disponibles à proximité. 127

Intervention #2.2 Rendre les sanctions pour mauvais dépôt plus visibles. 127

Intervention #2.3 Informer sur la suite du processus de gestion des encombrants.	128
Intervention #2.4 Informer sur les conséquences sociales locales de la mauvaise gestion des encombrants.	128
Intervention #2.5 Valoriser le rôle et les actions des résidents dans la gestion des encombrants.	128
Comportement cible #3 : Les citoyens apportent les encombrants aux points de collecte désignés (Recypark régional ou communal).	129
Intervention #3.1 Renforcer le réseau de Recypark fixes afin d'améliorer la couverture du territoire régional.	129
Intervention #3.2 Mettre à disposition un espace de stockage temporaire.	129
Intervention #3.3 Organiser des journées Recypark mobile ou conteneurs itinérants à proximité immédiate des lieux de vie des résidents.	130
Intervention #3.4 Élargir les horaires d'ouverture des Recypark, puis suggérer le bon moment pour y aller.	130
Intervention #3.5 Mettre en place un service d'aide au transport des encombrants vers les Recypark.	130
Intervention #3.6 Assouplir les conditions d'accès au sein des Recypark (fixes ou mobiles) pour les habitants de la Région qui ne disposent pas de pièce d'identité.	131
Intervention #3.7 Informer clairement sur les alternatives en cas de refus de certaines fractions en Recypark.	131
Intervention #3.8 Organiser des actions ou services de "co-dépôt" entre voisins permettant à plusieurs résidents de mutualiser le transport de leurs encombrants vers le Recypark.	132
Intervention #3.9 Checklist pour vérifier l'acceptabilité des encombrants en amont de la visite au Recypark.	132
Intervention #3.10 Informer sur la marche à suivre pour déposer un encombrant en Recypark de manière simple et claire.	132
Intervention #3.11 Renforcer la norme sociale d'aller en Recypark.	133
Intervention #3.12 Humaniser le Recypark.	133
Intervention #3.13 Remercier systématiquement les citoyens à leur arrivée en Recypark.	134
Comportement cible #4 : Les citoyens apportent (donnent) les encombrants aux points de collecte désignés (Magasin d'économie sociale, Associations ...).	135
Intervention #4.1 Mettre en place une collecte préservante dans un maximum de points de collecte existants.	135
Intervention #4.2 Récupérer une partie de ce qui est collecté à domicile par Bruxelles Propreté et les communes.	135
Intervention #4.3 Organiser des ateliers de réparation.	135
Intervention #4.4 Offrir des chèques réparation.	136
Intervention #4.5 Organiser des événements de don ou de troc pour favoriser le réemploi local.	136
Intervention #4.6 Mobiliser des relais locaux pour inciter le don dans les immeubles aux moments clés.	137
Intervention #4.7 Clarifier ce qui peut être donné grâce à une checklist visuelle et partagée.	137
Intervention #4.8 Informer sur les solutions de réemploi existantes (ressourceries, dépôts solidaires) en expliquant concrètement comment donner.	137
Intervention #4.9 Valoriser le don en illustrant l'après : seconde vie des objets et/ou bénéfices sociaux et environnementaux.	138

Intervention #4.10 Informer sur le tri et le réemploi avant les soldes ou périodes de changement.	138
Intervention #4.11 Rendre visibles les solutions de don à l'échelle locale - immeuble ou quartier.	138
Comportement cible #5 : Les citoyens utilisent les services de collecte à domicile pour les encombrants.	140
Intervention #5.1 Proposer une prise de rendez-vous en ligne.	140
Intervention #5.2 Augmenter les volumes autorisés pour la collecte à domicile.	140
Intervention #5.3 Permettre la prise de rendez-vous groupée dans les immeubles - à la demande des résidents.	140
Intervention #5.4 Envoyer un rappel automatique avant le rendez-vous de collecte à domicile.	141
Intervention #5.5 Organiser des collectes spéciales à l'échelle de certains quartiers ou immeubles - à l'initiative de l'ABP.	141
Intervention #5.6 Mettre en place un référent collecte dans les immeubles collectifs.	142
Intervention #5.7 Informer clairement sur les solutions en cas d'absence du résident le jour de la collecte.	142
Intervention #5.8 Proposer une checklist pour préparer sa collecte à domicile.	142
Intervention #5.9 Valoriser les collectes réussies de manière visible et régulière.	143
3. Synthèse et actions transversales	143
Communication : passer d'une logique d'information à une logique d'engagement	143
Services : rendre les bons gestes simples, disponibles et soutenus	144
Réglementation : restaurer la crédibilité et la justice des règles	144
Infrastructures : rapprocher, humaniser, diversifier	144
Bibliographie	146

LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 1 : Résumé du contenu du panorama des acteurs de la gestion des encombrants
Tableau 2 : Composition de ménage des répondants et situation en Région de Bruxelles-Capitale
Tableau 3 : Récapitulatif des profils interrogés dans la recherche de terrain
Tableau 4 : Grille des barrières comportementales générales
Tableau 5 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #1
Tableau 6 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #2
Tableau 7 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #3
Tableau 8 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #4
Tableau 9 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #5

LISTE DES FIGURES

- Figure 1 : Répartition des Recypark dans la Région Bruxelles Capitale
Figure 2 : Recypark fixes à Bruxelles
Figure 3 : Répartition des nouveaux habitants en RBC
Figure 4 : Répartition des ménages motorisés en RBC
Figure 5 : Densité de la population en RBC
Figure 6 : Parcours comportemental d'un résident en habitat vertical
Figure 7: Modèle 360
Figure 8: Répartition géographique des résidents répondant à l'enquête en ligne
Figure 9 : Répartition des âges des répondants à l'enquête résidents
Figure 10 : Structure des ménages du panel des résidents HV
Figure 11 : Fonctions des gestionnaires répondants à l'enquête par questionnaire
Figure 12 : Moyens par lesquels les résidents ont appris à faire le tri des déchets encombrants
Figure 13 : Fréquence à laquelle les résidents cherchent l'information en cas de doute sur la manière de trier les encombrants
Figure 14 : Canaux d'information mobilisés par les résidents qui, en cas de doute, cherchent à savoir comment tirer les encombrants
Figure 15: Solutions d'évacuation des encombrants connues par les résidents
Figure 16 : Moyens d'évacuation connus par les gestionnaires
Figure 17 : Types d'encombrants dont les résidents doivent se débarrasser le plus souvent
Figure 18: Solutions d'évacuation des encombrants déjà utilisées par les résidents
Figure 19 : Moyens d'évacuation utilisés par les gestionnaires et par les résidents, selon les gestionnaires
Figure 20 : Provenance des encombrants selon les gestionnaires
Figure 21: Lieux où se trouvent fréquemment des encombrants selon les gestionnaires
Figure 22 : Lieux où les résidents observent le plus fréquemment des dépôts d'encombrants
Figure 23 : Appréciation des solutions d'évacuation des encombrants par les résidents
Figure 24 : Problématiques causées par les dépôts d'encombrants selon les résidents
Figure 25 : Niveau de difficulté que représente les catégories de déchets encombrants pour les gestionnaires

Liste des acronymes utilisés

- **SISP (Sociétés Immobilières de Service Public).** Les Sociétés Immobilières de Service Public (SISP) sont des organismes publics responsables de la gestion, de la construction et de la rénovation des logements sociaux en Région de Bruxelles-Capitale. Elles mettent à disposition des logements à loyers modérés pour des ménages à faibles revenus, selon des critères d'attribution définis par la réglementation. Les loyers sont calculés en fonction des revenus des locataires, et les SISP agissent dans le cadre des politiques de logement social sous la coordination de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB).
- **AIS (Agences Immobilières Sociales).** Les Agences Immobilières Sociales (AIS) sont des organismes semi-publics ou associatifs qui agissent comme intermédiaires entre les propriétaires privés et les locataires. Leur mission est de mettre à disposition des logements du secteur privé à des loyers modérés pour des ménages à revenus modestes, souvent exclus du marché locatif classique. Les AIS offrent aux propriétaires une gestion sécurisée de leurs biens, des garanties sur les loyers, ainsi que des avantages fiscaux, tout en augmentant l'offre de logements accessibles pour les ménages en difficulté.
- **RBC (Région de Bruxelles-Capitale).** La Région de Bruxelles-Capitale (RBC) est l'une des trois régions de Belgique, comprenant 19 communes, dont la ville de Bruxelles. Elle exerce des compétences régionales telles que l'urbanisme, le logement, la mobilité et l'environnement, et joue un rôle central dans la coordination des politiques publiques au sein de son territoire.
- **REP (Responsabilité Élargie des Producteurs).** La REP est généralement définie comme une politique qui oblige les entreprises à assumer la responsabilité de la fin de vie des produits qu'elles fabriquent. Cela peut inclure le financement des coûts liés au recyclage ou à l'élimination de leurs produits. De plus, de nombreuses lois REP créent des incitations pour que les producteurs intègrent des considérations environnementales dans la conception de leurs produits et emballages, comme la réduction de l'utilisation des ressources naturelles ou des matériaux difficiles à recycler.
- **CPAS (Centre Public d'Action Sociale).** Les Centres publics d'action sociale sont des établissements publics ayant pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide sociale. Chaque centre public d'action sociale est administré par un conseil de l'action sociale.

Abstract

Le projet Citizen Waste 2.0 (2024 -2025) vise à améliorer la gestion des encombrants dans les habitats verticaux en Région de Bruxelles-Capitale en mobilisant les sciences comportementales. Il fait suite à une première édition centrée sur les déchets ménagers, et s'appuie sur une méthodologie en trois temps : (1) une phase de contextualisation fondée sur une revue de plus de 50 articles scientifiques et rapports opérationnels, (2) une enquête de terrain menée auprès de plus de 350 résidents (via questionnaire), 26 entretiens qualitatifs avec des gestionnaires, agents de terrain et acteurs institutionnels, et plusieurs visites d'immeubles et d'infrastructures, et (3) des ateliers de co-construction avec les parties prenantes.

L'analyse a permis d'identifier cinq comportements clés à encourager : mieux identifier et trier les encombrants à domicile, savoir à qui les confier, les déposer dans les filières adaptées (Recypark, dons, collecte à domicile), et anticiper les gestes en amont. Pour chaque comportement, les barrières rencontrées par les résidents et les gestionnaires de sites ont été analysées à la lumière des leviers de changement comportemental (simplifier, inciter, socialiser, informer, stimuler...).

À partir de ces constats, 45 interventions concrètes ont été formulées, combinant leviers de communication, de service, d'infrastructure et de réglementation. Parmi elles : la création de checklists visuelles pour faciliter la reconnaissance des objets, la réorganisation de l'accueil en Recypark, l'activation de relais dans les immeubles, l'expérimentation de collectes groupées ou encore la mise en récit de la "seconde vie" des objets. Chacune de ces interventions est détaillée dans le rapport et accompagnée d'une matrice opérationnelle pour guider les acteurs dans leur mise en œuvre.

Au-delà des solutions opérationnelles, le rapport met en lumière un constat transversal : les difficultés liées à la gestion des encombrants en milieu urbain dense ne s'expliquent pas uniquement par des comportements inciviques ou un manque de bonne volonté. Elles résultent aussi, et souvent, d'un manque d'infrastructures de proximité adaptées, qui rendent l'accès aux bonnes filières difficile ou décourageant. À cela s'ajoutent des freins invisibles, comme l'incertitude sur ce qu'est un encombrant, l'ambiguïté des consignes ou la complexité perçue des démarches ; des normes tacites, qui banalisent les dépôts dans les espaces partagés faute d'alternatives ; un manque de soutien aux moments décisifs, lorsque la décision de trier ou de jeter se présente (emménagement, désencombrement, départ) ; une invisibilité des effets positifs du bon geste, qui affaiblit la motivation à agir ; et enfin, une inefficacité des règles notamment lorsque les sanctions sont peu connues, inégalement appliquées, ou que les comportements exemplaires ne sont ni visibles ni valorisés.

Le projet Citizen Waste 2.0

1. Origine du projet - Citizen Waste 1.0

Citizen Waste 1.0 s'inscrit dans une démarche de recherche-action visant à analyser et améliorer les pratiques de tri des déchets ménagers à Bruxelles. Menée initialement par COMASE et le CEESE¹, cette étude avait pour ambition de mieux comprendre les comportements des citoyens face au tri, d'identifier les freins et leviers d'action, et de proposer des recommandations concrètes pour renforcer la collecte sélective et le recyclage.

L'un des premiers constats de cette étude a révélé un décalage important entre les attitudes déclarées et les comportements réels. Si de nombreux citoyens expriment une intention positive vis-à-vis du tri, leurs pratiques effectives restent souvent limitées par des contraintes matérielles et structurelles. Le type d'habitat s'est révélé être un facteur déterminant : les personnes vivant en appartement, notamment en logement social, font face à un manque d'espace pour stocker leurs déchets triés et à une absence d'incitation forte. De plus, l'anonymat propre aux immeubles collectifs réduit l'effet de contrôle social, freinant ainsi l'adoption de bonnes pratiques environnementales.

L'infrastructure de tri est également apparue comme un enjeu central. L'accessibilité et la visibilité des dispositifs de collecte conditionnent fortement la participation des ménages. Bien que nombreux, les services de collecte existants sont souvent perçus comme contraignants ou peu adaptés aux réalités des résidents d'immeubles, ce qui encourage les dépôts sauvages et l'abandon d'encombrants dans les espaces communs des bâtiments. Parmi les problématiques identifiées, la gestion des déchets encombrants est apparue comme un point particulièrement critique, notamment dans les habitats verticaux, où les options de stockage et d'évacuation sont souvent limitées.

Face à ces constats, l'étude a mis en avant plusieurs recommandations pour améliorer la gestion des déchets en milieu urbain. L'adaptation de l'infrastructure, avec l'installation de conteneurs enterrés, l'augmentation des points d'apport volontaires et l'amélioration de la fréquence des collectes, pourraient permettre une gestion plus efficace. La sensibilisation et l'éducation des citoyens, via des campagnes ciblées et un accompagnement adapté aux réalités des résidents d'immeubles collectifs, apparaissent également comme des leviers essentiels. Concernant les encombrants, la simplification des procédures d'enlèvement à domicile et la mise en place de solutions spécifiques pour les logements verticaux figurent parmi les actions prioritaires à explorer.

Ainsi, Citizen Waste 1.0² a posé les bases d'un diagnostic précis des défis liés au tri des déchets en habitat collectif. Fort de ces enseignements, Citizen Waste 2.0 a commencé par centrer la recherche-action en 2025-2026 sur la gestion des encombrants en habitat vertical, en testant des solutions comportementales et logistiques adaptées à ces environnements spécifiques. L'objectif est d'améliorer durablement la gestion des déchets encombrants dans les immeubles bruxellois, en intégrant les contraintes des résidents et les réalités du terrain.

¹ Voir rapport CW 2023 : Centre d'Études Économiques et Sociales de l'Environnement, un centre de recherche de l'Université Libre de Bruxelles (ULB) spécialisé dans les questions de développement durable, d'économie circulaire et de politiques environnementales.

²<https://environnement.brussels/citoyen/nos-actions/projets-et-resultats/citizen-waste-une-recherche-action-pour-mieux-comprendre-les-performances-de-tri-des-dechets-des-menages-bruxellois>

2. Objectifs du projet Citizen Waste 2.0

Après avoir mis en évidence les défis spécifiques liés aux encombrants en habitat vertical dans Citizen Waste 1.0, le projet Citizen Waste 2.0 se focalise en 2025 - 2026 plus spécifiquement sur cette fraction afin de mettre en évidence les difficultés liées au tri et à la gestion des encombrants dans les habitats verticaux de la Région de Bruxelles-Capitale.

Par **habitat vertical**, nous désignons les immeubles comprenant plusieurs logements, qu'il s'agisse de copropriétés privées ou de logements sociaux. Dans ce type d'habitat, la gestion des déchets est influencée par l'usage d'espaces partagés et par une relative anonymisation des pratiques.

La littérature met en évidence une corrélation entre la faible performance du tri des déchets ménagers et le fait de vivre en habitat vertical, ou dans des immeubles à appartements de grande hauteur (*high-rise buildings*)³. Plusieurs facteurs expliquent cette tendance, notamment :

- Le manque d'espace dans les logements (absence de balcon ou de local dédié) limitant le stockage des déchets triés.
- L'inadéquation des infrastructures et des services de collecte avec les besoins des résidents d'immeubles collectifs.⁴

Dans ce contexte, Citizen Waste 2.0 vise à comprendre les comportements liés à la création des dépôts clandestins d'encombrants et à promouvoir des pratiques plus responsables en développant des solutions comportementales et logistiques adaptées aux réalités des résidents et des acteurs de terrain. Deux axes d'intervention structurent le projet :

1. **Comprendre et activer les leviers comportementaux pour une meilleure gestion des encombrants.** L'un des enjeux majeurs est d'inciter les résidents à se débarrasser de leurs encombrants sans générer de malpropreté, tout en favorisant la réutilisation et la réparation des objets encore fonctionnels. Citizen Waste 2.0 analyse les barrières et les motivations influençant ces comportements afin d'identifier les stratégies les plus efficaces pour rendre ces solutions plus accessibles et attractives. L'enjeu est de transformer les habitudes des résidents en leur facilitant l'adoption de pratiques responsables.
2. **Renforcer le rôle des acteurs relais dans la gestion des encombrants.** Bien que les résidents soient directement concernés, la gestion des encombrants repose aussi sur des acteurs de terrain essentiels, tels que les gardiens d'immeubles, les gestionnaires de sites, les gestionnaires de copropriétés et les acteurs locaux. Chargés de sensibiliser les résidents, d'appliquer les règles et de coordonner les solutions de collecte et de recyclage, ils manquent souvent de ressources adaptées pour remplir pleinement leur rôle. Dans ce cadre, Citizen Waste 2.0 vise à identifier leurs besoins tant en termes d'outils qu'en dynamique de coordination entre les différents intervenants liés à la gestion des encombrants sur le territoire régional.

³ CBS, 2012. 'Household waste per municipality per resident 2012' and 'Key figures districts and neighbourhoods'

⁴ Ordonez I. et al., 2015. Waste sorting in apartments: integrating the perspective of the user. Journal of Cleaner Production 106 (2015) 669e679

Structure du rapport

Ce rapport intermédiaire est structuré de manière à refléter les différentes phases du projet Citizen Waste 2.0 et à guider le lecteur à travers les analyses et les résultats obtenus. Il est organisé en trois phases :

Phase I : Contextualisation

Cette première partie vise à poser le cadre du projet en définissant les fractions d'encombrants à analyser, les publics cibles, la répartition des acteurs de la gestion des encombrants en région de Bruxelles Capitale, et enfin définir les comportements cibles à étudier. Une méthodologie basée sur les priorités d'impact a été mobilisée afin de cerner les défis liés à la gestion des encombrants en habitats verticaux et d'orienter les interventions futures.

Phase II : Analyse des freins comportementaux

Cette section explore en profondeur les comportements liés à la gestion des encombrants et les freins qui entravent leur bonne prise en charge. L'analyse s'appuie sur une approche mixte combinant revue de la littérature, enquêtes de terrain (qualitatives et quantitatives) et entretiens avec les parties prenantes. Sur la base des résultats de cette phase, des grilles synthétiques des barrières comportementales identifiées sont présentées. Cette section est illustrée par des données quantitatives et qualitatives, ainsi que par des exemples concrets issus des visites de terrain.

Phase III : Synthèse et préparation des solutions

Cette dernière partie pose les bases de la réflexion sur les solutions à mettre en place. Elle présente une synthèse des résultats de l'étude, qui servira de fondement à un travail de priorisation des barrières identifiées avec les membres du COMAC. Cet exercice permettra d'orienter le choix des pistes d'action en fonction des besoins concrets du terrain et des ressources financières et matérielles disponibles pour les acteurs en charge de leur mise en œuvre.

La priorisation des barrières visera également à identifier les actions pouvant être testées sur le terrain par les acteurs opérationnels. La suite du projet Citizen Waste 2.0 consistera alors à observer la mise en œuvre de ces dispositifs, leur fonctionnement et leur impact. Le rapport final intégrera une évaluation des solutions expérimentées, afin d'en tirer des enseignements pour une gestion optimisée des encombrants en habitat vertical.

Phase I : Contextualisation

L'objectif de la phase I est de cartographier 1) les fractions d'encombrants à analyser dans l'étude, 2) les publics cibles, 3) la répartition des acteurs de la gestion des encombrants dans le contexte bruxellois, 4) définir les comportements cibles.

1. Méthodologie : définition du cadre de la recherche

La mission a débuté par une séance de travail visant à définir précisément le périmètre d'étude. La réflexion visait plus spécifiquement à cerner les contours de la fraction des encombrants. Lors de la session de travail avec Bruxelles Environnement et Bruxelles Propreté, l'idée d'inclure les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) de petite taille ainsi que certains déchets chimiques a été discutée. Bien que la gestion de ces déchets soit un enjeu important, plusieurs raisons ont conduit à concentrer l'étude sur les déchets volumineux :

- **Optimiser l'impact sur la malpropreté** : les déchets volumineux sont parmi les plus visibles et problématiques dans l'espace public, particulièrement en habitat vertical (immeubles à appartements). Contrairement aux petits déchets souvent dissimulés dans les sacs de déchets résiduels, les encombrants abandonnés à l'extérieur agissent comme des "balises de malpropreté", attirant d'autres déchets et favorisant ainsi les dépôts sauvages. À l'inverse, des espaces propres découragent l'accumulation d'autres déchets.
- **Répondre aux besoins prioritaires des acteurs de terrain** : la gestion des gros encombrants représente un défi logistique majeur pour Bruxelles Propreté et les acteurs locaux, nécessitant des ressources spécifiques (collectes adaptées, espaces de stockage, services d'enlèvement). En focalisant l'étude sur ces déchets, nous pouvons proposer des solutions directement applicables, facilitant ainsi l'amélioration des services existants et la mise en œuvre d'actions concrètes à court terme.

Des enjeux comportementaux spécifiques : les obstacles comportementaux diffèrent selon la taille du déchet. Les déchets volumineux ne pouvant pas être évacués via les filières classiques, les citoyens doivent trouver des solutions alternatives, ce qui peut générer des abandons sauvages ou des comportements inadaptés. Parmi les principales difficultés rencontrées :

- Transport compliqué vers un Recypark, notamment en l'absence de véhicule.
- Stockage temporaire difficile dans les logements, en raison du manque d'espace.
- Méconnaissance des solutions existantes ou perception d'une logistique contraignante.

Une approche évolutive et transposable : une fois des stratégies efficaces mises en place pour les gros encombrants, les enseignements tirés pourront être progressivement appliqués aux petits déchets. Ceux-ci présentent souvent moins de contraintes logistiques (ex. stockage plus facile, transportable en voiture), rendant leur gestion plus accessible après une première phase dédiée aux encombrants volumineux.

2. Résultats de la phase de contextualisation

2.1. Les fractions d'encombrants analysées dans l'étude

Dans le cadre de Citizen Waste 2.0, nous avons dès lors défini les déchets encombrants comme des *“déchets occasionnels volumineux dont on ne sait pas se débarrasser facilement car ils sont difficilement transportables jusqu'à un point de collecte.”*

Cette définition, arrêtée lors d'une discussion avec les équipes de Bruxelles Environnement et celle de l'Agence Bruxelles Propreté **englobe les déchets volumineux**, comme les meubles, les appareils électroménagers, les gravats ou encore les machines à café. Cependant, elle **exclut les petits déchets spécifiques**, tels que les ampoules, les piles, les GSM ou encore les déchets chimiques (qui relèvent d'autres filières de tri spécialisées et ne constituent pas l'objet principal de cette étude).

2.2. Les publics cibles

Les habitats verticaux : immeubles de logements dont la collecte des déchets est organisée via l'enlèvement de conteneurs par Bruxelles Propreté. Afin de cibler ces immeubles, la population de l'étude a été établie sur base de la liste des gestionnaires qui ont souscrit un contrat d'enlèvement avec Bruxelles Propreté. Il s'agit principalement d'immeubles ayant des conteneurs mais pour certains sites la collecte est dite hybride, avec des sacs mis à rue pour certaines fractions. Lors de nos entretiens avec les résidents, nous avons donc inclus les personnes qui évacuent leurs déchets avec des sacs mis à rue. Cela inclut :

- **Les logements privés** : organisés avec des syndicats.
- **Les logements sociaux (souvent publics)** : organisés via les SISF (16 SISF gèrent 40000 logements à Bruxelles), ou les AIS qui prennent en charge la gestion de logements privés qui vont devenir sociaux (fédération des AIS). D'autres logements sociaux sont gérés par des communes, CPAS ou le Fonds du logement par exemple.
- **Hors scope** : Les maisons unifamiliales.

Les habitats verticaux, principalement composés d'immeubles à appartements, représentent une part importante du paysage urbain de Bruxelles. Ces types de logements, densément peuplés, posent des défis uniques tant sur le plan matériel que social, en particulier en matière de gestion des encombrants.

- **Des défis socioculturels et démographiques⁵**. Par exemple, les familles avec de jeunes enfants auraient moins de temps disponible pour effectuer les tâches de tri et de gestion des déchets par rapport à celles avec des enfants plus âgés ou sans enfants.
- **Défis techniques⁶**. Liés à l'habitat collectif vertical, comme le manque d'espace dans les logements afin de faire le tri et le stockage des déchets tels que les locaux poubelles.
- **Défis matériels avec un accès limité aux infrastructures de gestion des déchets**. Les résidents des habitats verticaux à Bruxelles sont souvent confrontés à un manque d'infrastructures adaptées pour trier et gérer leurs déchets, y compris les encombrants. Contrairement aux habitations individuelles, où les résidents ont souvent plus d'espace pour stocker temporairement leurs objets à jeter, les appartements manquent souvent de locaux de tri dédiés ou de zones de stockage. Cela complique la séparation des déchets, notamment des objets volumineux ou encombrants, avant leur collecte ou dépôt.

⁵ Agence Nationale pour la rénovation urbaine, 2006, Gestion urbaine de proximité et projet de rénovation urbaine.

⁶ Agence Nationale pour la rénovation urbaine, 2006, Gestion urbaine de proximité et projet de rénovation urbaine.

- **Défis sociaux et communautaires dans les habitats verticaux.** Les habitats verticaux accueillent une grande diversité de résidents, tant sur le plan culturel, linguistique que socio-économique. Cette hétérogénéité, combinée à une forte rotation des résidents due aux nombreux déménagements annuels à Bruxelles⁷, une région particulièrement sujette à la mobilité en raison de son statut de capitale européenne, complique l'instauration de pratiques communes et partagées de gestion des déchets. Par ailleurs, l'absence de sentiment d'appartenance à l'immeuble ou au quartier renforce ces difficultés. Dans ces environnements où l'attachement au lieu est souvent faible, les résidents ne se sentent pas toujours responsables de l'entretien des espaces communs ou de la propreté du quartier. La stabilité et l'implication communautaire étant des facteurs clés pour promouvoir le bon tri des déchets, leur absence limite les efforts collectifs en faveur d'une gestion durable des déchets.
- **Difficultés liées à la communication des règles de tri.** En raison de la diversité linguistique et des niveaux variables d'alphabétisation, la diffusion des informations sur les règles de gestion des encombrants est complexe. Les consignes de tri ne sont pas toujours comprises ou accessibles à tous les résidents, notamment ceux qui ne parlent pas les langues officielles ou qui n'ont pas accès à Internet. Cela peut mener à des incompréhensions et à une mauvaise gestion des déchets encombrants.

2.3. La répartition des acteurs de la gestion des encombrants dans le contexte bruxellois

La gestion des encombrants à Bruxelles-Capitale repose sur une collaboration entre Bruxelles Propreté et les communes. Le traitement de ces déchets (valorisation, réemploi, recyclage, élimination, etc.) est assuré par une diversité d'acteurs, incluant des entreprises privées et des structures relevant de l'économie sociale et solidaire (ESS)⁸. Certaines communes mettent également en place des collectes spécifiques ou des Recypark mobiles (en collaboration avec Bruxelles Propreté) et prennent en charge la gestion des dépôts clandestins sur les voiries communales. Par ailleurs, certaines entreprises sociales et solidaires proposent des services de collecte via leurs centres de tri, leurs magasins, ou encore par des enlèvements à domicile sur rendez-vous. Il est important de noter que les modalités de collecte des encombrants varient d'une commune à l'autre, ce qui complexifie la compréhension des services disponibles pour le citoyen.

Dans le cadre de ce rapport, nous avons établi une cartographie des acteurs impliqués dans cette gestion. Ce panorama a été actualisé à deux reprises : une première mise à jour a été réalisée avec des membres de Bruxelles Propreté, afin de préciser les informations relatives aux Recypark fixes. Par la suite, une seconde actualisation a été effectuée sur la base d'entretiens menés avec les communes, permettant ainsi d'affiner et préciser les offres de services communales. Des exemples concrets issus de cette cartographie sont présentés ci-après.

⁷ Projet Behaven – BeWaPP, 2022

⁸ Sylvain Regou, (2018). Analyse de la gestion des déchets encombrants ménagers en Région de Bruxelles-Capitale. https://mem-envi.ulb.ac.be/Memoires_en_pdf/MFE_17_18/MFE_Regout_17_18.pdf

Tableau 1 : Résumé du contenu du panorama des acteurs de la gestion des encombrants.

La Région via Bruxelles-Propreté

La Région, via l'Agence Bruxelles-Propreté (ABP), est un acteur clé, notamment pour :

- **La collecte à domicile sur demande** : Bruxelles-Propreté propose un service permettant aux ménages de se débarrasser de leurs encombrants, comme le service d'enlèvement gratuit jusqu'à 3 m³ de déchets par passage.
- **Les Recypark fixes** : Par exemple, le Recypark de la rue du Rupel (Bruxelles 1000) accueille tous les Bruxellois et permet le dépôt d'encombrants jusqu'à 3 m³ par passage.
- **Les Recypark mobiles** (en partenariat avec certaines communes) : les "mini-Recypark" mobiles sont gérés en partenariat avec certaines communes, offrant un accès de proximité pour déposer des encombrants.

Les communes

Les 19 communes de Bruxelles jouent un rôle complémentaire en adaptant les actions régionales à leur contexte local. Elles sont impliquées dans :

- **Collecte à domicile** : Certaines communes, comme Auderghem, organisent des collectes à domicile limitées à 1 m³ par ménage, une fois par mois.
- **Points de dépôt locaux** : Anderlecht gère un mini-Recypark mobile pour répondre aux besoins spécifiques des résidents, en complément des Recypark régionaux.

Les opérateurs privés et les entreprises sociales

Certaines entreprises privées ou à finalité sociale jouent un rôle important dans la gestion des encombrants. Leurs activités incluent :

- **Ressourceries** : La Poudrière Emmaüs qui effectue l'enlèvement d'encombrants qui nécessitent un camion.
- **Magasins solidaires** : "Le 24", un magasin géré par l'Armée du Salut à Bruxelles, accepte des dons de meubles et d'appareils électroménagers, participant ainsi à l'économie circulaire.

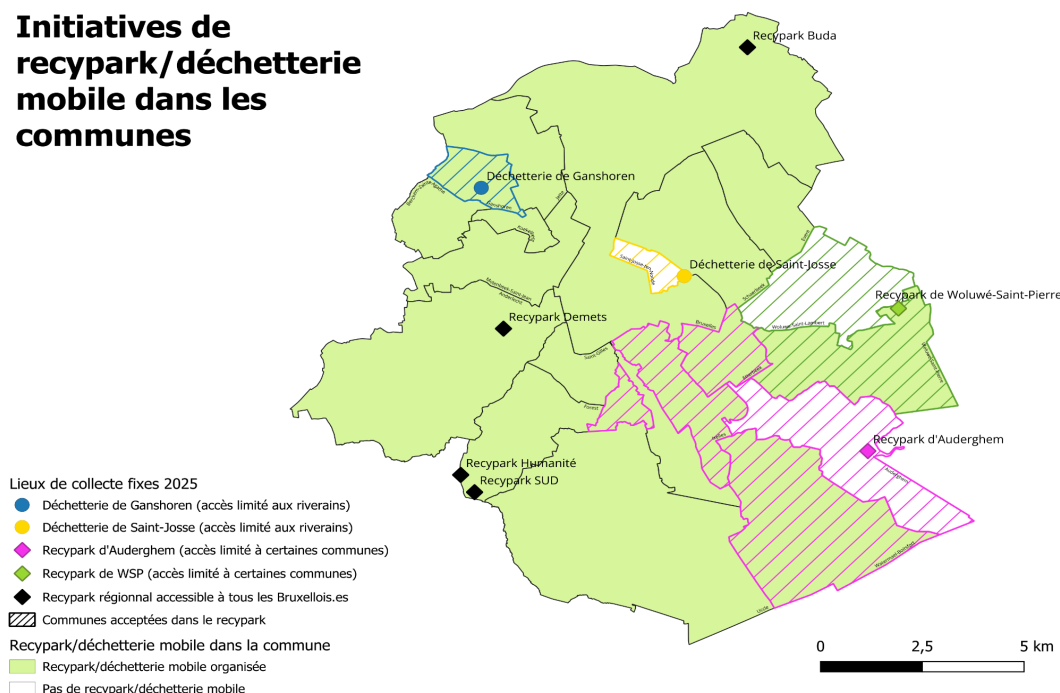
Le secteur associatif

Les associations jouent un rôle de proximité :

- **Dons et réemploi** : "CF2D/CF2M" à Anderlecht accepte du matériel informatique et des meubles pour favoriser leur revalorisation.
- **Sensibilisation communautaire** : Plusieurs associations collaborent avec les communes pour organiser des ateliers de réparation ou des brocantes solidaires.

Figure 1 : Répartition des Recypark dans la Région Bruxelles Capitale⁹

Initiatives de recypark/déchetterie mobile dans les communes



Un déploiement inégal des Recypark et des Recypark mobiles : Cette carte met en évidence une disparité géographique importante dans l'implantation des Recyparks et des initiatives de déchetteries mobiles à Bruxelles.

-> **Zones bien desservies :**

- Le sud de la Région (Anderlecht, Forest, Uccle) et certaines zones à l'est (Woluwe-Saint-Pierre) disposent de Recypark fixes relativement accessibles.
- Plusieurs communes bénéficient d'une déchetterie mobile, offrant aux résidents une alternative plus flexible pour se débarrasser de leurs encombrants sans avoir à se déplacer vers un site fixe.

-> **Zones sous-desservies :**

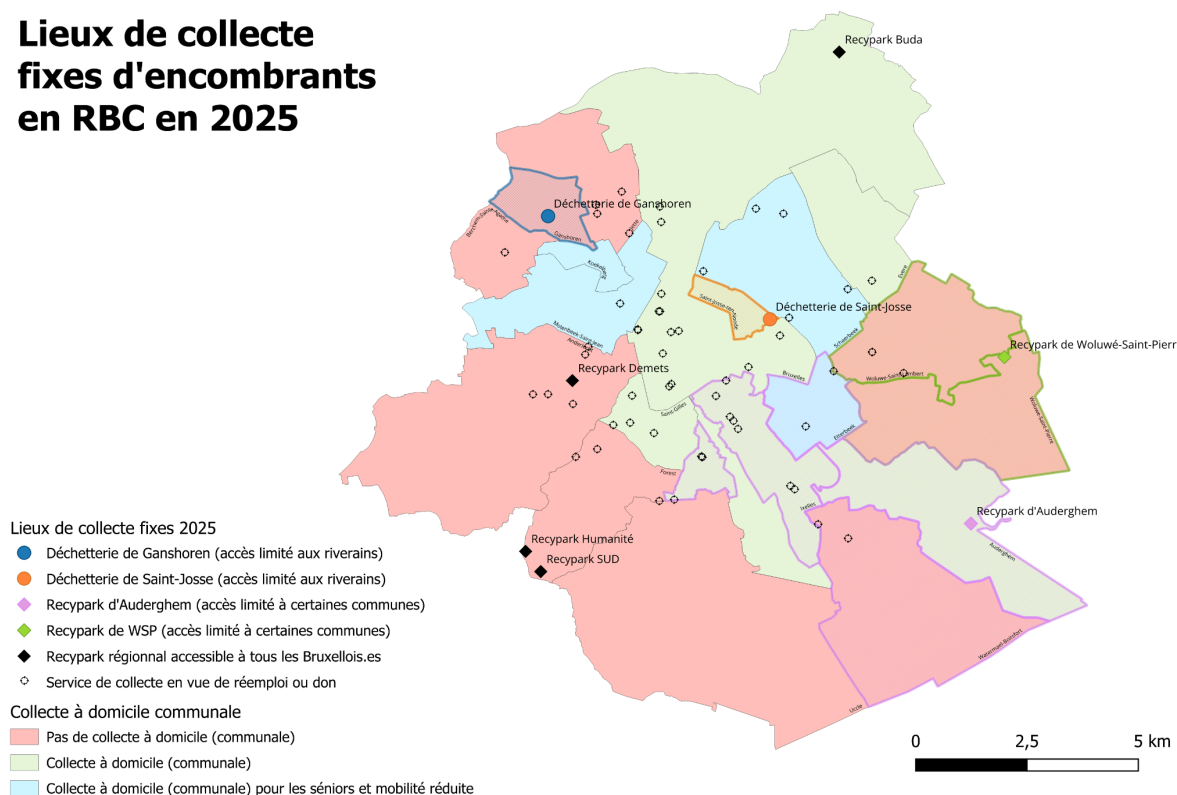
- Le nord de Bruxelles (Laeken, Jette, Schaerbeek, Evere) est particulièrement mal équipé en infrastructures de collecte.
- Saint-Josse et Ganshoren disposent de déchetteries, mais leur accès est limité aux seuls habitants de la commune, ce qui empêche les habitants des communes voisines d'en bénéficier.
- Certaines communes ne proposent aucune déchetterie mobile, privant ainsi leurs habitants d'une solution alternative.

Cependant, les services de collecte à domicile, organisés par la Région et certaines communes, offrent une alternative à ces points de collecte fixes et mobiles comme nous pouvons le voir sur la cartographie suivante. (Voir section 4 Phase II : Gestion des encombrants dans les communes)

⁹ Les données des cartes suivantes sont issues d'une compilation de données venant de Bruxelles Propreté (site internet et entretien), des communes (sites internet et entretien) et du site Res-sources.be.

Figure 2 : Recypark fixes à Bruxelles

Lieux de collecte fixes d'encombrants en RBC en 2025



10

Une offre insuffisante et cloisonnée : Cette carte met en évidence les lieux de collecte fixes d'encombrants. Ceci démontre que l'offre de collecte des encombrants à Bruxelles est fragmentée et inégalement répartie.

-> Les limites d'accès pour certains Recypark fixes :

- Les Recypark régionaux accessibles à tous les Bruxellois (Humanité, Sud, Buda) sont situés en périphérie, compliquant l'accès des habitants du centre.
- Les déchetteries communales de Saint-Josse et Ganshoren ont un accès restreint aux seuls riverains, empêchant les habitants des quartiers voisins de s'y rendre.

-> Disparités dans la collecte à domicile :

- Les communes d'Auderghem, Bruxelles-Ville, d'Evere, d'Ixelles, Saint-Josse-ten-Noode et Saint-Gilles offrent une collecte à domicile régulière, facilitant la gestion des encombrants.
- D'autres communes, comme Anderlecht, ne proposent aucune collecte à domicile, obligeant leurs habitants à se rendre dans un Recypark, ce qui pose problème pour les personnes sans véhicule ou en habitat vertical.

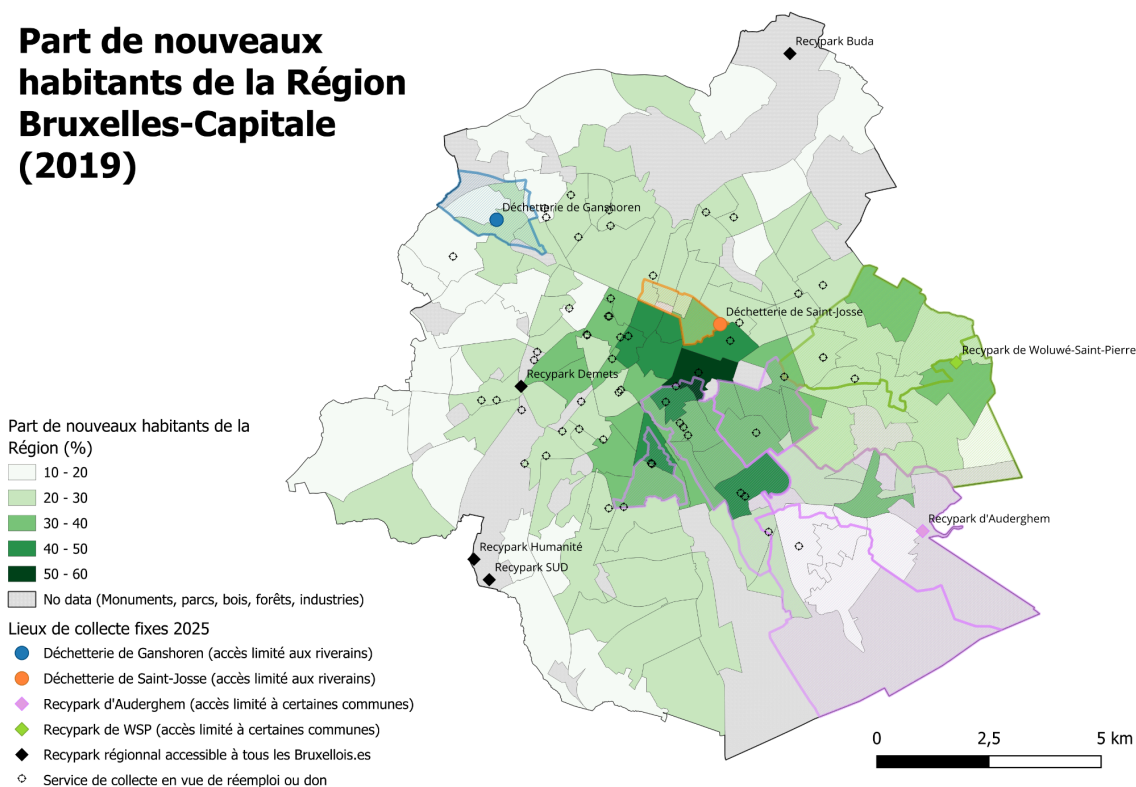
¹⁰ Les services de don et réemploi incluent notamment des entreprises d'économie sociale offrant dépôts ou collectes pour réemploi (ex. Les Petits Riens, La Poudrière Emmaüs, Armée du Salut, Oxfam), des solutions complémentaires comme Ring Twice (plateforme de dons) ou Batiterre (réemploi de matériaux de construction), ainsi que des dispositifs de proximité (boîtes à livres, donneries de quartier, dépôts ESS). Un Givekot (espace réemploi) sera par ailleurs opérationnel début 2025 sur le Recypark Demets.

- Certaines communes réservent la collecte à domicile aux personnes âgées ou à mobilité réduite, laissant une grande partie des résidents sans solution alternative. Il s'agit des communes de Koekelberg, Molenbeek-Saint-Jean et Schaerbeek.

-> L'accès aux infrastructures de collecte est fortement dépendant de la commune de résidence, ce qui crée des inégalités entre les habitants. Ceci crée également une difficulté dans l'appropriation des règles puisque celles-ci varient d'une commune à l'autre. Une meilleure couverture du territoire et l'ajout de collectes mobiles là où l'implantation d'infrastructures fixes est complexe permettraient d'harmoniser les pratiques et les règles ce qui faciliterait la lisibilité et la compréhension pour les citoyens.

Figure 3 : Répartition des nouveaux habitants en RBC

Part de nouveaux habitants de la Région Bruxelles-Capitale (2019)



La cartographie ci-dessus met en évidence la part de nouveaux habitants par quartiers et les infrastructures et points de collecte existants. Nous constatons les éléments suivants :

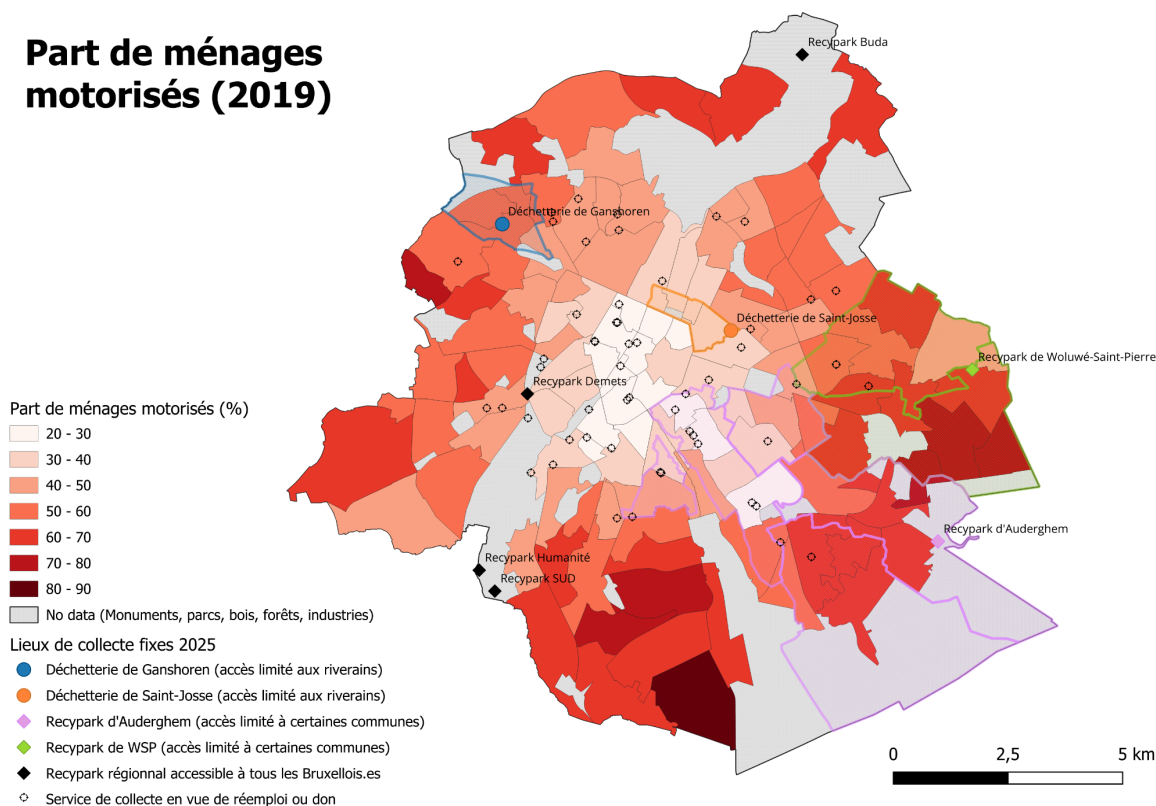
-> **Une forte rotation résidentielle dans des quartiers sous-desservis** : la part de nouveaux résidents peut atteindre jusqu'à 40% dans des quartiers comme Saint-Josse, Ixelles, Molenbeek et Bruxelles-Ville. Le faible nombre de points d'apport ainsi que la forte mobilité résidentielle dans ces quartiers peut compliquer l'adoption de bonnes pratiques en matière de tri et de gestion des déchets.

Nous notons plus spécifiquement **une inadéquation avec l'offre existante pour** :

- La déchetterie de Saint-Josse, située dans un ensemble de quartiers avec le plus de nouveaux habitants, a un accès restreint aux seuls riverains. Les communes aux alentours ne bénéficient pas de l'accès alors qu'elles ont également un taux de nouveaux habitants très important.
- Les Recypark régionaux les plus accessibles sont éloignés, nécessitant un déplacement souvent contraignant pour les ménages sans véhicule.
- Une forte rotation résidentielle signifie que beaucoup d'habitants ne connaissent pas les services existants, ce qui peut conduire à une augmentation des dépôts clandestins.

Figure 4: Répartition des ménages motorisés en RBC

Part de ménages motorisés (2019)



La carte ci-dessus met en évidence la part de ménages motorisés et les infrastructures permettant l'évacuation des encombrants. Nous en retirons les éléments suivants :

-> **Une mobilité inégalement répartie impactant l'accessibilité aux Recypark** : le taux de motorisation est nettement plus faible dans le centre de la Région (moins de 40 % des ménages), tandis qu'il dépasse 70 % en périphérie (Uccle, Auderghem, Woluwe).

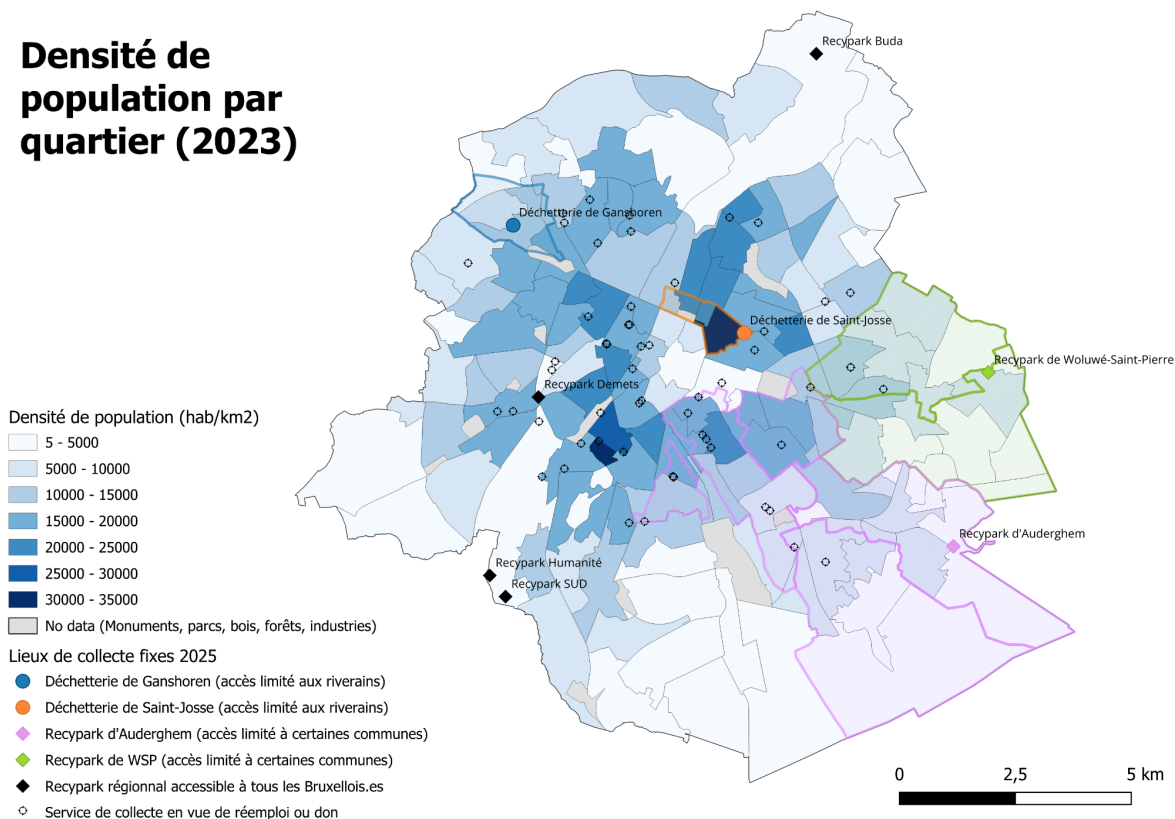
-> **Un accès aux Recypark dépendant de la possession d'un véhicule** :

- Les zones où la motorisation est faible (Saint-Josse, Molenbeek, Pentagone, Schaerbeek) sont aussi celles où les Recypark sont les plus éloignés.
- Les quartiers à forte motorisation sont mieux desservis, car les habitants peuvent plus facilement se rendre dans les Recypark régionaux en périphérie.

- La restriction d'accès aux Recypark communaux (Saint-Josse, Auderghem, Woluwe) est encore plus problématique pour les habitants du centre sans voiture.

Figure 5 : Densité de la population en RBC

Densité de population par quartier (2023)



La cartographie ci-dessus met en relation la densité de population par quartiers et la présence d'infrastructures permettant l'évacuation des encombrants. Nous constatons les éléments suivants :

-> **Un lien entre densité élevée et faible accessibilité aux infrastructures** : Les quartiers centraux comme Saint-Josse, Ixelles, Molenbeek et Schaerbeek ont une densité dépassant 25 000 habitants/km², ce qui signifie que beaucoup d'habitants vivent en habitat vertical, où la gestion des encombrants est plus difficile (faible espace de stockage, escaliers, absence d'ascenseur). Pour autant, mis à part Saint-Josse, ces communes sont dépourvues de Recypark.

-> **Une offre mal adaptée aux besoins des quartiers denses :**

- Les zones les plus denses sont souvent celles qui ont le moins d'accès aux Recypark régionaux. Ces zones denses manquent d'espace pour l'installation de nouvelles infrastructures.
- La déchetterie de Saint-Josse est inaccessible aux non-riverains, ce qui complique encore l'accès pour une large partie des habitants des quartiers voisins.
- La distance aux Recypark périphériques est une contrainte majeure, surtout pour les ménages sans voiture.

2.4. Les comportements cibles

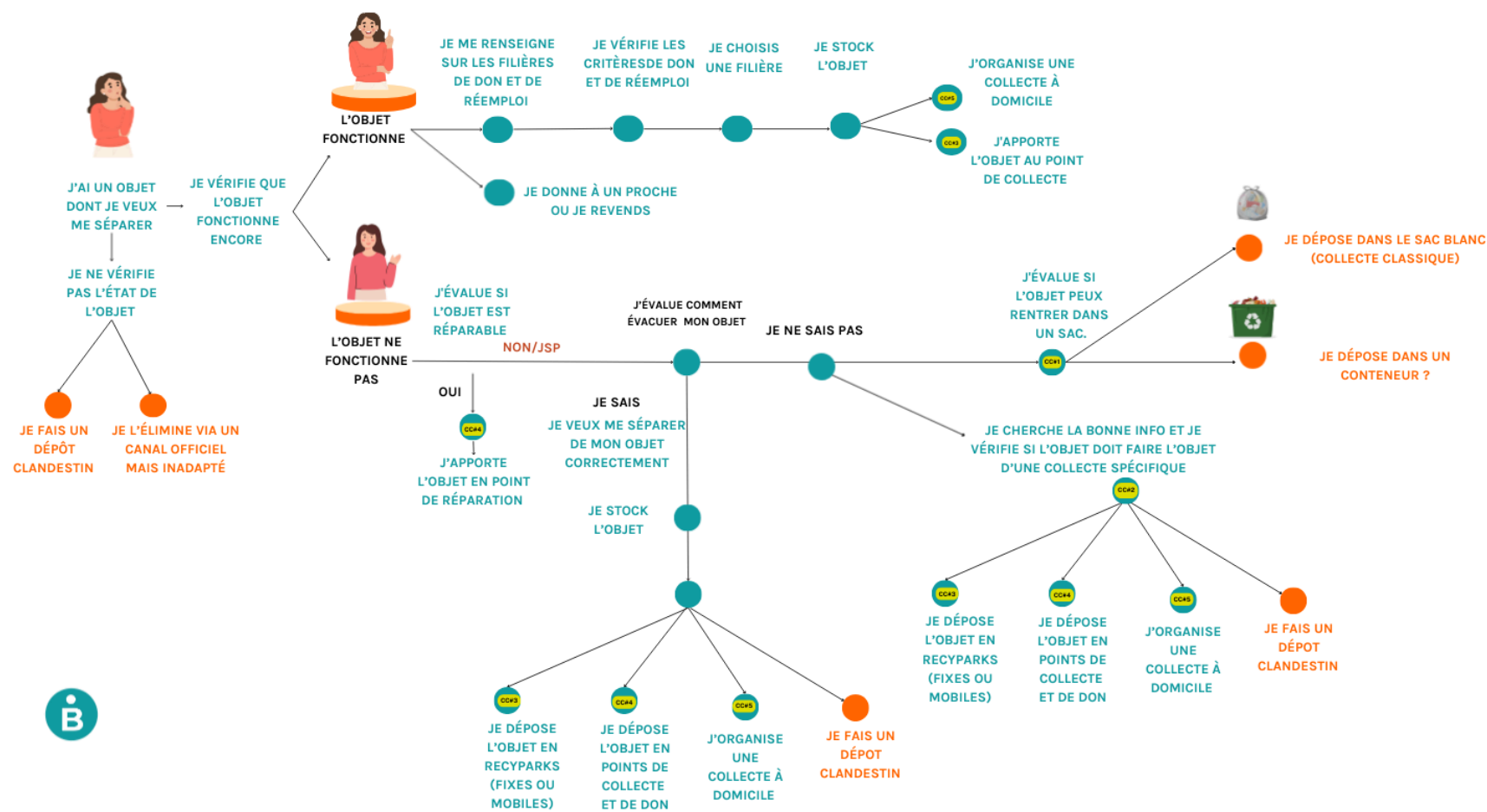
Au-delà des infrastructures et services disponibles à l'échelle régionale, l'étude s'attache à comprendre les comportements des résidents des habitats verticaux (HV) dans la gestion de leurs encombrants. Améliorer cette gestion repose sur plusieurs étapes comportementales clés.

Dans un premier temps, l'équipe de recherche a identifié et priorisé ces comportements cibles en fonction de leur impact potentiel. Ces choix ont ensuite été soumis aux membres du COMAC lors d'un workshop afin d'en valider la pertinence et de confirmer leur hiérarchisation en termes d'impact.

Le parcours comportemental présenté ci-dessous décrit les différentes étapes par lesquelles passent les résidents lorsqu'ils souhaitent se débarrasser d'un objet encombrant. Chaque étape correspond à un comportement cible identifié dans le projet, permettant d'analyser les freins rencontrés et d'identifier les leviers d'amélioration.

Cinq comportements cibles ont ainsi été définis, couvrant l'ensemble du processus, de l'identification de l'objet à sa réutilisation ou son élimination via les filières adaptées. Le schéma ci-dessous en offre une synthèse.

Figure 6 : Parcours comportemental d'un résident en habitat vertical



Le parcours commence lorsqu'un résident décide de se séparer d'un objet.

S'il manque de motivation, il peut se débarrasser de son encombrant¹¹ sans en vérifier l'état, soit en le déposant dans un espace commun ou public, contribuant ainsi aux dépôts clandestins, soit en l'éliminant via un canal officiel, même si celui-ci n'est pas adapté.

À l'inverse, s'il est motivé à s'en défaire correctement, la première étape consiste à identifier si l'objet fait partie des objets nécessitant une filière d'évacuation particulière. Il évalue ensuite son état de fonctionnement pour orienter la suite de son action. Cette identification initiale est essentielle, car elle conditionne la filière à choisir et l'ensemble des décisions qui suivent : conserver, donner, jeter ou organiser un enlèvement.

=> *Comportement Cible #1. Les résidents des HV identifient et trient leurs encombrants selon les consignes en vigueur*

Une fois les encombrants identifiés, les résidents doivent choisir la filière la plus adaptée à leur prise en charge. Selon la nature des objets et les solutions disponibles, plusieurs options s'offrent à eux : apport en Recypark, collecte communale, don à une association ou recours à un service de collecte à domicile. Cette étape est déterminante, car elle oriente la suite du processus et détermine la destination finale des objets.

=> *Comportement Cible #2. Les résidents identifient les acteurs et filières de gestion des encombrants*

Lorsqu'ils optent pour l'apport en Recypark ou en centre communal, les résidents doivent organiser le transport de leurs encombrants jusqu'au point de collecte. Cette étape repose sur une mise en action concrète : planifier le déplacement, transporter l'objet et s'assurer qu'il est déposé au bon endroit.

=> *Comportement Cible #3. Les résidents apportent les encombrants aux points de collecte désignés (Recypark, commune...).*

Plutôt que de les éliminer, les résidents peuvent choisir de réorienter leurs encombrants vers des magasins d'économie sociale ou des associations qui favorisent le réemploi. Cette étape suppose non seulement d'identifier ces structures, mais aussi de connaître les modalités de don et les critères d'acceptation des objets.

=> *Comportement Cible #4. Les résidents apportent (donnent) les encombrants aux points de collecte désignés (magasins d'économie sociale, associations ...).*

En complément des solutions nécessitant un déplacement, les résidents peuvent recourir aux services de collecte à domicile proposés par les autorités ou des associations. Cette alternative leur permet de se défaire de leurs encombrants sans transport, mais elle implique une planification préalable, avec une prise de rendez-vous et le respect des conditions de collecte.

=> *Comportement Cible #5. Les résidents utilisent les services de collecte à domicile pour les encombrants.*

Dans la section qui suit (Phase II. Analyse) nous examinerons de plus près les barrières et obstacles qui peuvent intervenir à chaque étape de ce parcours comportemental, afin d'identifier les points de friction et les opportunités d'amélioration.

¹¹ Pour rappel, la notion d'encombrants mobilisée dans l'étude n'est pas celle des filières d'évacuation. Par encombrants nous considérons tous les objets volumineux. Voir section 2.1 page 13.

Phase II : Recherche de terrain et analyse de la littérature

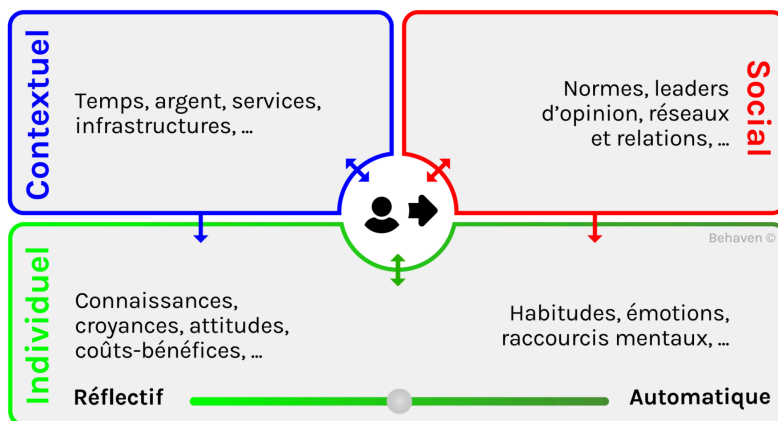
Cette phase a pour objectif d'identifier les facteurs qui influencent les comportements cibles définis précédemment et de mieux comprendre les dynamiques qui les façonnent. Il s'agit d'analyser les éléments déterminants à chaque étape du parcours des résidents, depuis l'identification des encombrants jusqu'au choix du mode d'évacuation.

1. Méthodologie

Pour structurer cette analyse, nous adoptons une approche systémique qui prend en compte les différentes dimensions impactant ces comportements. Nous nous appuyons sur le modèle LandscapeTM, qui considère que chaque comportement est influencé par un ensemble de facteurs interdépendants :

- Facteurs individuels : perceptions, connaissances, attitudes face au tri et à l'évacuation des encombrants.
- Facteurs contextuels : disponibilité des infrastructures, contraintes matérielles et accessibilité des services.
- Facteurs sociaux : influence du voisinage, des normes sociales et des interactions avec les acteurs relais.

Figure 7: Modèle 360



Cette approche permet d'examiner les leviers et freins à la mise en place des comportements souhaités, en tenant compte des réalités spécifiques aux habitats verticaux. L'analyse ainsi menée servira de base pour identifier des pistes d'intervention adaptées et efficaces.

Pour identifier ces facteurs, nous mobilisons les approches suivantes :

1.1. Revue de la littérature

Afin de constituer une base de connaissances solide sur les comportements de gestion et de tri des encombrants, nous avons réalisé une revue de la littérature scientifique. Cette analyse nous a permis de cartographier l'état des connaissances actuelles et d'identifier les principaux freins et leviers

influençant la gestion des déchets encombrants en milieu urbain, en particulier dans les habitats verticaux.

Au total, **37 articles scientifiques** et rapports ont été examinés, issus de revues spécialisées, de thèses académiques, de publications institutionnelles et d'études de cas. Ces documents couvrent plusieurs axes d'analyse :

- **Articles académiques** traitant des pratiques de gestion des déchets encombrants et des dynamiques sociales influençant les comportements de tri.
- **Études de cas internationales** explorant les pratiques de tri des différentes fractions de déchets dans divers contextes urbains.
- **Rapports institutionnels et études comparatives**, notamment ceux d'URBANREC¹² et de ReLondon, qui apportent un éclairage sur les initiatives de réemploi et de valorisation des encombrants en ville.

L'approche adoptée a été itérative : à mesure de la progression de la revue, la sélection des sources a été affinée jusqu'à atteindre un *point de saturation*, c'est-à-dire le moment où l'ajout de nouvelles références n'apportent plus d'éléments significatifs supplémentaires. Cette méthodologie a permis d'assurer une couverture complète des thématiques clés et de renforcer la pertinence des analyses qui en découlent.

1.2. Recherche de terrain

Pour compléter la revue de littérature et affiner l'analyse des comportements liés à la gestion des encombrants en habitats verticaux, nous avons mené une enquête terrain en mobilisant une approche mixte, combinant méthodes qualitatives et quantitatives. Cette démarche nous a permis de croiser les regards de plusieurs types d'acteurs et d'obtenir une vision à la fois détaillée et représentative des pratiques observées.

1.2.1. Méthodes de recherche

A. Méthodes qualitatives : explorer les perceptions et expériences des acteurs

Les entretiens semi-directifs et discussions de groupe ont été conduits auprès de résidents, de gestionnaires de sites et acteurs institutionnels/associatifs. L'objectif était d'explorer en profondeur leurs perceptions des encombrants, les défis qu'ils rencontrent et les stratégies qu'ils adoptent pour y faire face. Nous avons ainsi obtenu des insights détaillés sur les mécanismes sous-jacents aux comportements observés, souvent impossibles à capturer dans des enquêtes standardisées.

B. Méthodes quantitatives : valider et renforcer les observations

Parallèlement, nous avons administré 2 questionnaires quantitatifs. Un premier auprès des résidents des HV afin de mesurer les connaissances sur les encombrants et les moyens d'évacuation, la fréquence des pratiques, d'identifier les principaux freins et de quantifier la perception des solutions existantes. Un deuxième questionnaire spécifique a également été adressé aux gestionnaires de sites afin de documenter la typologie des encombrants

¹²Voir le projet européen URBANREC sur la gestion intégrée des encombrants, qui met en évidence les limites d'infrastructures et la nécessité d'une meilleure coordination entre acteurs ([CORDIS, 2015–2020](#)) ; et le rapport ReLondon sur l'économie circulaire, qui souligne l'importance d'adapter les infrastructures de collecte et de traitement des déchets urbains à l'échelle métropolitaine ([ReLondon, 2021](#)).

observés sur le terrain, d'évaluer les contraintes opérationnelles, d'identifier les besoins en solutions adaptées et également de mesurer leurs connaissances sur la fraction et les moyens d'évacuation.

En combinant ces différentes méthodes, nous assurons une analyse complète, alliant profondeur qualitative et robustesse statistique, pour mieux comprendre les leviers et obstacles à une gestion efficace des encombrants en habitats verticaux.

1.2.2. Les profils inclus dans cette recherche de terrain

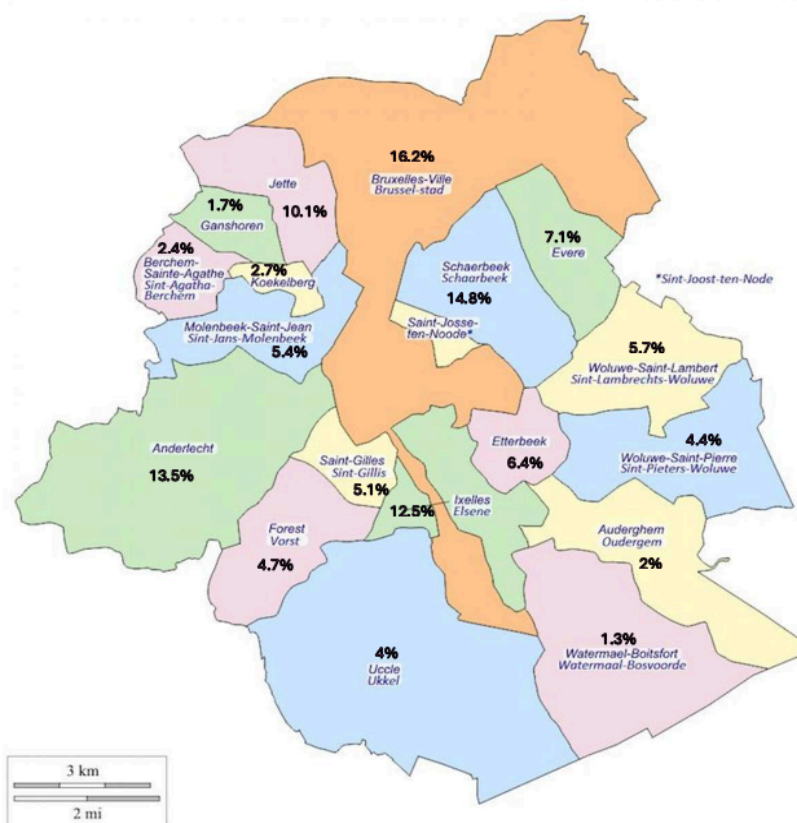
La recherche repose sur une approche multi-acteurs, intégrant une diversité de profils impliqués à différents niveaux dans la gestion des encombrants en habitats verticaux (HV). Cette diversité permet d'obtenir une vision complète des pratiques, des contraintes et des opportunités d'amélioration, en croisant les perspectives institutionnelles, opérationnelles et citoyennes.

- A. Les résidents, directement concernés par les pratiques de tri et d'évacuation des encombrants.
- B. Les gestionnaires de sites et leurs organismes de gestion (syndics, SISF, AIS)
- C. Les fédérations (FEDAIS, FEDERIA, Social Housing)
- D. Les institutions régionales (SLRB, Bruxelles Environnement et Bruxelles Propreté) et communales, qui définissent les cadres d'action et pilotent les dispositifs.

A. Les résidents des habitats verticaux

L'étude repose sur un échantillon de 420 résidents d'habitats verticaux, répartis à travers l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale. Afin de garantir la pertinence des réponses, chaque participant a été invité à confirmer son lieu de résidence ainsi que son type d'habitat. Cette vérification a permis d'exclure les personnes vivant hors de la région et de cibler exclusivement les résidents d'immeubles à logements multiples.

Figure 8 : Répartition géographique des résidents répondant à l'enquête en ligne et en rue



L'échantillon reflète la diversité du territoire bruxellois, avec une majorité des répondants issus des communes les plus densément peuplées comme Bruxelles-Ville (16,2 %), Schaerbeek (14,8 %), Anderlecht (13,5 %), Ixelles (12,5 %) et Jette (10,1 %), qui regroupent à elles seules 67,1 % des participants. Ces communes se caractérisent par une forte concentration d'habitats verticaux et une offre limitée d'espaces publics, exacerbant les défis liés à la gestion des encombrants.

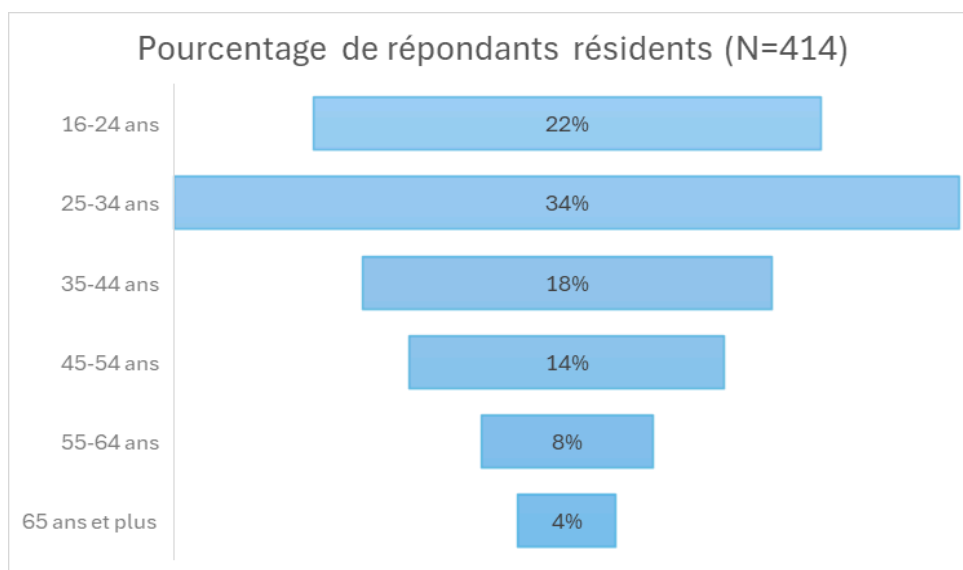
Une participation intermédiaire est observée à Evere, Etterbeek, Woluwe-Saint-Lambert, Molenbeek-Saint-Jean et Saint-Gilles, où chaque commune représente entre 5 % et 7 % des réponses.

À l'inverse, certaines communes sont moins représentées dans l'enquête, notamment Forest, Woluwe-Saint-Pierre, Uccle et Koekelberg, où la part des répondants est inférieure à 5 %.

Cette répartition montre une couverture géographique équilibrée, permettant d'identifier des tendances générales tout en tenant compte des spécificités locales en matière de gestion des encombrants.

Caractéristiques sociodémographiques : le panel résidents présente une distribution équilibrée en termes de genre, avec 54 % de femmes, 45 % d'hommes et un répondant non-binaire. Il reflète également une diversité intergénérationnelle, bien que la majorité des participants appartienne à des tranches d'âge actives et établies. Les 30-49 ans représentent 42,5 % des répondants, tandis que les 50-69 ans en constituent 38,2 %.

Figure 9 : Répartition des âges des répondants à l'enquête résidents



En ce qui concerne la répartition des revenus, l'analyse met en évidence une forte disparité économique parmi les participants. Le revenu mensuel net moyen des foyers s'élève à 4 700 €, avec une médiane comprise entre 3 000 € et 5 000 €. Les catégories de revenus les plus représentées sont celles des 3 000 - 5 000 € (32,1 %) et 5 000 - 7 000 € (18,9 %). À l'extrémité inférieure de l'échelle, 10,5 % des ménages déclarent un revenu inférieur à 2 000 €, tandis qu'à l'extrême, 6,8 % des foyers perçoivent plus de 10 000 € par mois.

Figure 10 : Structure des ménages du panel des résidents HV

Structure des ménages : nous avons interrogés des répondants sur leur composition de ménage et avons établi une comparaison de l'ensemble de l'échantillon avec la population de la Région de Bruxelles-Capitale¹³. Nous constatons une large surreprésentation du groupe "Autre" et une sous-représentation des isolés. Nous avons une légère surreprésentation des couples sans enfants et une légère sous-représentation des familles monoparentales.

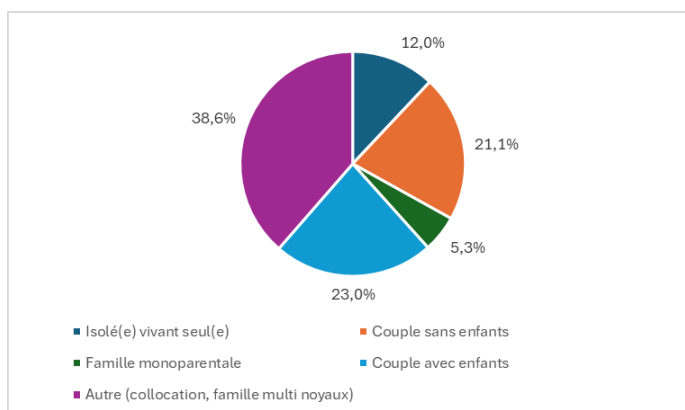


Tableau 2 : Composition de ménage des répondants et situation en Région de Bruxelles-Capitale

	Répondants	Moyenne régionale

¹³ <https://ibsa.brussels/>

Isolé(e) vivant seul(e)	12,0%	46,2%
Couple sans enfants	21,1%	14,7%
Famille monoparentale	5,3%	11,6%
Couple avec enfants	23,0%	23,7%
Autre (collocation, famille multi noyaux)	38,6%	3,7%

Le panel des résidents d'habitats verticaux interrogés est majoritairement composé de **locataires (70 %)**, une proportion légèrement supérieure à la moyenne régionale (62 %). En termes de typologie d'habitat, **56 % des répondants vivent dans un immeuble de 4 à 10 logements**, tandis que **23 % résident dans un immeuble de plus de 10 logements** et **21 % dans un immeuble de 1 à 3 logements**. Concernant la gestion des déchets, **69 % des répondants disposent d'un local poubelle avec conteneurs dans leur immeuble**. La majorité bénéficie d'une **collecte en sac (78 %)**, tandis que **53 % ont accès à une collecte en conteneurs**, indiquant que certains foyers sont soumis à un système hybride.

La question du stockage des encombrants apparaît comme un enjeu important : **52 % des résidents déclarent ne pas disposer d'espace dédié**. Parmi ceux qui en ont un (**48 %**), cet espace est majoritairement **privé (64 %)** – soit un espace dans le logement ou un garage, tandis que **33 % bénéficient d'un espace commun mis à disposition dans l'immeuble**.

Enfin, le mode de gestion des immeubles est principalement confié à un **syndic privé (55 %)**, suivi des **Agences Immobilières Sociales (AIS, 13 %)** et des **Sociétés Immobilières de Service Public (SISP, 4 %)**. À noter que **17 % des répondants ignorent le mode de gestion de leur immeuble**, tandis que **12 % déclarent une gestion indépendante**, notamment par des propriétaires bailleurs.

Marge d'erreur de l'échantillon résidents

Sur une population bruxelloise estimée à 1 250 000 habitants (mineurs et majeurs inclus), dont 850 000 adultes¹⁴, 543 questionnaires ont été consultés, 440 complétés, et 420 considérés comme exploitables. Cet échantillon permet une interprétation des résultats avec une marge d'erreur de 4,77 % et un niveau de confiance de 95 %, garantissant la robustesse des conclusions de cette enquête.

L'analyse présentée repose sur une description du panel complet des répondants. Aucune comparaison approfondie par sous-catégorie n'a été réalisée, car cela aurait nécessité un échantillonnage stratifié avec une répartition équilibrée et un nombre suffisant de participants dans chaque groupe. Les résultats doivent donc être interprétés comme une tendance générale plutôt que comme une représentation exacte de chaque sous-population.

À retenir : Caractérisation du panel des résidents

- **Un échantillon représentatif des habitats verticaux bruxellois** : l'étude repose sur 420 résidents d'habitats verticaux répartis dans toute la Région de Bruxelles-Capitale, avec une majorité issue des communes les plus denses (Bruxelles-Ville, Schaerbeek, Anderlecht,

¹⁴ https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population?utm_source=chatgpt.com

Ixelles et Jette regroupant 67,1 % des participants).

- **Un profil sociodémographique diversifié** : le panel est composé de 54 % de femmes, 45 % d'hommes et un répondant non-binaire. La majorité des résidents appartient aux tranches d'âge actives et établies (30-49 ans : 42,5 %, 50-69 ans : 38,2 %).
- **Une disparité économique marquée** : Le revenu net moyen des ménages s'élève à 4 700 €, avec une médiane entre 3 000 et 5 000 €. On observe une grande hétérogénéité : 10,5 % des foyers gagnent moins de 2 000 €, tandis que 6,8 % perçoivent plus de 10 000 € par mois.
- **Un habitat majoritairement collectif et locatif** : 70 % des répondants sont locataires, et 56 % vivent dans des immeubles de 4 à 10 logements.
- **Une gestion des immeubles variée mais souvent méconnue** : 55 % des immeubles sont gérés par un syndic privé, tandis que 13 % relèvent d'une AIS et 4 % d'une SISP. Cependant, 17 % des résidents ignorent qui gère leur immeuble.

B. Les gestionnaires de sites et leurs organismes de gestion (syndics, SISP, AIS)

Les gestionnaires de sites occupent une position stratégique dans la gestion des encombrants en habitat vertical. Ils sont à la fois relais des consignes, coordinateurs des collectes et parfois même médiateurs entre les résidents et les services de propreté. Leur implication est d'autant plus cruciale qu'ils doivent composer avec des contraintes multiples : réglementations, logistique, communication avec les résidents des HV et gestion des imprévus.

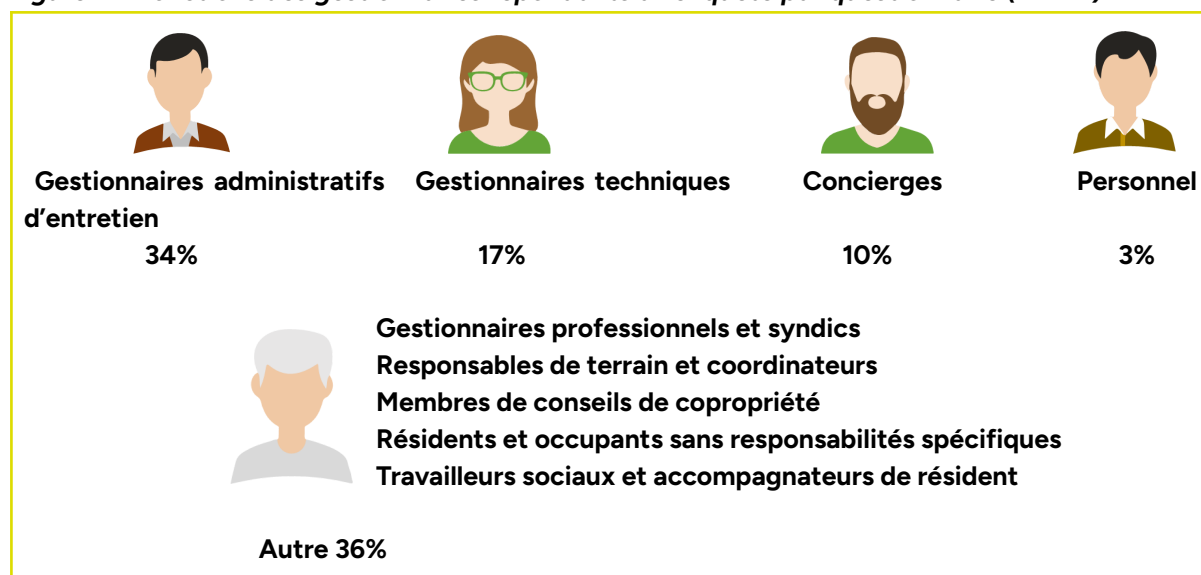
Pour mieux comprendre leur réalité, nous avons mobilisé plusieurs approches méthodologiques résumées dans le tableau ci-dessous.

Une enquête en ligne, à laquelle **121 gestionnaires et syndics** ont répondu, a permis d'identifier leurs pratiques et leurs perceptions. Pour approfondir certains aspects, **10 entretiens semi-directifs** ont été menés avec différents acteurs, dont des syndics, des régies foncières et des CPAS. Enfin, **5 visites de terrain** ont été réalisées avec des gestionnaires publics et privés afin d'observer concrètement les défis liés à la gestion des encombrants.

Le panel des gestionnaires de sites ayant participé à l'enquête en ligne reflète une diversité de profils et de responsabilités.

- Un tiers des répondants sont des gestionnaires administratifs,
- Tandis qu'un cinquième occupent un rôle technique lié à la maintenance et à l'entretien des infrastructures.
- Parmi les 36 % ayant sélectionné l'option "Autre", plusieurs catégories se distinguent : des syndics et gestionnaires professionnels, des responsables de terrain supervisant les équipes et les relations avec les locataires, des propriétaires et copropriétaires, des membres de conseils de copropriété, ainsi que des travailleurs sociaux et résidents impliqués sans statut formel.

Figure 11 : Fonctions des gestionnaires répondants à l'enquête par questionnaire (N=121)



En matière d'implication dans la gestion des encombrants, **25 % des gestionnaires exercent un rôle administratif et de supervision**, s'assurant du respect des consignes et coordonnant les services de nettoyage. **20 %** jouent un rôle de **sensibilisation et d'information des résidents**, tandis que **15 %** s'investissent dans la **gestion opérationnelle**, en organisant l'évacuation des encombrants ou en

signalant les dépôts. **10%** adoptent une **approche coercitive**, appliquant des rappels aux règles et des sanctions, et une minorité ne se considère pas impliquée dans cette gestion.

L'ancienneté des répondants dans leur fonction témoigne d'une expertise consolidée : **trois quarts occupent leur poste depuis plus de cinq ans**, leur offrant un certain recul sur la problématique.

Concernant l'étendue de leur périmètre d'action, **près de 30% des gestionnaires supervisent un seul site**, tandis que **20,6% gèrent plus de 30 sites**. Par ailleurs, **la majorité des répondants gèrent plus de 100 logements**, avec **25 % en charge de plus de 1 000 logements**. Le nombre de résidents qui habitent dans ces ensembles varie également, **37 % des répondants étant en charge de sites de moins de 50 logements**, tandis que **la majorité des gestionnaires supervisent des ensembles entre 50 et 200 logements**. Enfin, en ce qui concerne leur structure d'appartenance, **les syndic privés sont surreprésentés**, tandis que **les AIS et les SISP restent faiblement représentés** (respectivement 3 % et 11 %).

L'enquête met ainsi en évidence un panel de gestionnaires aux profils variés, dont les missions et le degré d'implication diffèrent en fonction de leur statut, de leur expérience et de la typologie des sites qu'ils supervisent. Bien que les syndic privés soient surreprésentés dans l'échantillon du questionnaire, cet aspect a été compensé par des visites et entretiens réalisés avec des gestionnaires publics, permettant ainsi de croiser les perspectives et d'obtenir une vision plus équilibrée des enjeux liés à la gestion des encombrants en HV.

Marge d'erreur de l'échantillon gestionnaires de sites

D'après les bases de données fournies par Bruxelles Propreté, nous estimons que la population cible des gestionnaires de sites en RBC comprend 1 593 sites. Un site correspond ici à une adresse de conteneur répertoriée dans la base de données de l'ABP¹⁵.

Nous avons recueilli 121 réponses au questionnaire, ce qui nous permet d'évaluer la représentativité des résultats avec une marge d'erreur de 8,5%.

Concrètement, cela signifie que si 20% des répondants ont déclaré un certain comportement ou avis dans notre enquête, nous pouvons estimer qu'en interrogeant l'ensemble des 1 593 sites, ce pourcentage se situerait entre 11,5% et 28,5% (soit $20\% \pm 8,5\%$).

À retenir – Caractérisation des répondants gestionnaires de sites

- **Profils diversifiés** : Les gestionnaires interrogés incluent des administrateurs, des techniciens, des syndic, des responsables de terrain, des copropriétaires, des travailleurs sociaux et des résidents impliqués.
- **Rôles variés dans la gestion des encombrants** : supervision administrative, coordonnent les services, sensibilisation et d'information des résidents, gestion opérationnelle des encombrants, application des sanctions.
- **Expérience significative** : 75 % des répondants exercent leur fonction depuis plus de cinq ans, leur offrant un recul important sur la gestion des encombrants.
- **Périmètre de gestion variable** : gestionnaires de site entre 50 et 200 résidents.
- **Structures de rattachement** : Les syndic privés, AIS, SISP.

¹⁵ À noter que suite à l'envoi du questionnaire, plusieurs messages d'erreur et réponses automatiques ont été reçus, indiquant des adresses inactives ou erronées. Nous avons donc mis à jour la liste des destinataires en intégrant les retours des contacts existants ainsi que de nouveaux interlocuteurs pertinents.

C. Les fédérations (FEDAIS, FEDERIA, Social Housing)

Comme indiqué précédemment, nous avons contacté les acteurs qui chapeautent les gestionnaires afin de pouvoir collecter un avis plus général à l'ensemble des gestionnaires mais aussi de pouvoir bénéficier d'éventuelles études sur le sujet ou centralisation de problématiques rencontrées par leurs affiliés. Nous avons donc pris contact avec :

- FEDAIS, la fédération des agences immobilières sociales
- Social Housing Brussels, la fédération professionnelle des SISP (Sociétés Immobilières Sociales Publiques)
- FEDERIA, la fédération des agents immobiliers francophones de Belgique

Ces prises de contacts ont débouché sur deux entretiens avec FEDAIS et Social Housing. FEDERIA a répondu à nos questions par mails. Par ailleurs, ces trois acteurs ont contribué à la diffusion des questionnaires auprès de leurs membres.

Enfin, nous avons également interrogé la SLRB (Société du Logement Régional de Bruxelles-Capitale), qui a un rôle de tutelle sur l'ensemble des SISP.

D. Les institutions régionales (SLRB, Bruxelles Environnement et Bruxelles Propreté) et communales.

Ces acteurs jouent un rôle stratégique dans la structuration des services de collecte, la réglementation et l'accompagnement des initiatives locales.

Les recherches préliminaires ont démontré un rôle important des communes dans la gestion des encombrants, que ce soit dans l'organisation de points de collecte avec des Recypark fixes et mobiles, ou dans des initiatives de collecte à domicile complémentaires à ce qui est proposé par Bruxelles Propreté mais aussi dans la gestion des encombrants qui sortent du cadre de gestion normale (les dépôts clandestins). Il nous a paru nécessaire d'aller à la rencontre d'un échantillon de communes afin de les interroger sur les solutions mises en œuvre, les difficultés perçues, les interactions avec les gestionnaires et les résidents. Nous avons réalisé des entretiens avec les communes d'Etterbeek, Schaerbeek, Bruxelles-Ville, Saint-Gilles et Ixelles.

Comme précisé ci-avant, nous avons interrogé la SLRB, structure faîtière ayant un rôle de tutelle sur les SISP.

Nous avons également réalisé un entretien avec Bruxelles Environnement pour aborder spécifiquement la stratégie et les actions mises en place concernant le don et le réemploi.

Enfin, nous avons réalisé un entretien avec Bruxelles Propreté afin de comprendre les défis opérationnels liés à la gestion des encombrants mais aussi de mettre en évidence les réflexions et stratégies mises en œuvre pour faire face aux difficultés que nous avons pu mettre en évidence lors de notre recherche.

Tableau 3 : Récapitulatif des profils interrogés dans la recherche de terrain

Public	Nombre de participants
Résidents des habitats Verticaux	420 résidents d'habitat vertical - <i>Questionnaire en ligne et en rue</i> 10 résidents d'un immeuble de 29 appartements + gestionnaire syndic durant 1 heure - <i>Focus group</i> 8 personnes - <i>Rencontres spontanées de résidents lors des visites de sites</i>
Gestionnaires de sites et syndics	N = 121 - <i>Questionnaire en ligne</i> Gestionnaires (14 personnes) - <i>Entretiens</i> • Syndic 2 personnes (gestion de 200.000 biens) • CPAS (2400 logements) • SISP (3300 logements) • SISP (2500 logements) • SISP 4 personnes (2500 logements) • Syndic (16 logements) • Syndic (74 logements) • SISP (1900 logements) • Régie foncière de commune (4000 logements) • AIS (800 logements) N = 10 Syndic privé - <i>Entretien - Questionnaire en ligne</i> . 1^{er} site à Jette (29 appartements) . 2^{ème} site à Jette (120 appartements) CPAS (Centre public d'action sociale) : un ensemble de tours et de plus petits logements (350 logements) - <i>Entretien</i> SISP - <i>Entretien - Visite de terrain</i> . 2 immeubles qui comptabilisent 275 logements . Grand ensemble d'immeubles pour un total de 146 logements . Ensemble d'immeubles 198 logements . Ensemble de tours, 288 logements . Tour de 98 logements . Ensemble de 71 logements SISP - <i>Entretien - Visite de terrain</i> . Un immeuble de 12 logements . Plusieurs immeubles avec 268 logements . Plusieurs immeubles avec 126 logements . Un immeuble de 38 logements

	. Deux immeubles avec 168 logements SISP : 1 site (320 logements) - <i>Entretien - Visite de terrain</i>
Les fédérations	FEDAIS; FEDERIA; Social Housing - <i>Entretien</i>
Les institutions régionales et communales	- <i>Entretiens</i> . Bruxelles Environnement . Agence Bruxelles Propreté . Ixelles ; Saint-Gilles; Etterbeek; Bruxelles-Ville, Anderlecht

2. Résultats des enquêtes en ligne auprès des résidents des HV et gestionnaires de sites

2.1. Connaissances sur la thématique des encombrants

Concept d'encombrants : Analyse croisée de la compréhension des résidents d'habitats verticaux et des gestionnaires de sites

La compréhension du concept d'encombrants diffère selon qu'elle soit abordée du point de vue des résidents d'habitats verticaux (HV) ou des gestionnaires de sites. L'analyse des réponses révèle des perceptions plurielles, influencées par des contraintes matérielles, des préoccupations liées à l'espace public et la gestion des déchets, ainsi que par des différences de responsabilité dans l'évacuation des objets volumineux.

2.1.1. Un encombrant avant tout défini par sa taille, mais avec des nuances

Dans les deux panels, le volume et l'incompatibilité avec les systèmes de collecte classiques constituent le critère principal d'identification des encombrants. 45 % des résidents estiment qu'un encombrant est un déchet trop volumineux pour entrer dans une poubelle classique (sac de 60L). Cette définition, axée sur une contrainte physique immédiate, traduit une approche basée sur la difficulté à se débarrasser de l'objet.

✚ Résidents HV : *"Un déchet trop grand pour rentrer dans une poubelle usuelle ou un sac de tri."; "Un objet qui ne peut pas être jeté comme les autres et qu'on ne peut pas simplement transporter."*

Les gestionnaires de sites partagent cette définition, mais leur approche se distingue par une vision plus logistique. Pour eux, un encombrant est un objet qui ne peut être collecté via les circuits classiques des déchets ménagers et qui nécessite une évacuation spécifique.

✚ Gestionnaires de sites : *"Tout déchet qui, de par sa taille ou son poids, ne peut être mis dans un conteneur classique."; "Un objet nécessitant un dispositif spécial de collecte car il ne peut pas être pris en charge par le ramassage habituel."*

2.1.2. Un problème de salubrité urbaine et d'incivilités vs un problème de gestion

Un écart notable apparaît dans la manière dont les encombrants sont perçus en lien avec l'espace public. 20 % des résidents associent les encombrants à des objets abandonnés dans la rue, témoignant d'une préoccupation pour la propreté urbaine et les incivilités. Pour eux, l'encombrant est moins une question de gestion des déchets qu'un problème de dépôt clandestin.

✚ Résidents HV : *"Tout ce qui traîne sur le trottoir et qui ne devrait pas être là."; "Un objet que des gens laissent dehors au lieu de le jeter correctement."*

Les gestionnaires, en revanche, considèrent davantage l'encombrant comme un problème de collecte et d'organisation plutôt que comme une nuisance urbaine. Si certains reconnaissent l'impact des dépôts clandestins, ils insistent surtout sur la nécessité de solutions adaptées pour éviter ces situations.

✚ Gestionnaires de sites : *"Un encombrant, c'est avant tout un objet qui nécessite une intervention spécifique pour être évacué, pas seulement un déchet abandonné."; "Laisser un matelas dans un local poubelle ou dans la rue n'en fait pas un encombrant, c'est surtout un problème de comportement."*

2.1.3. Un encombrant comme un déchet non recyclable

Pour 15 % des résidents, les encombrants ne sont pas définis par leur taille mais par leur incapacité à être recyclés. Cette confusion sur les filières de tri montre une méconnaissance des solutions existantes et peut limiter le recours aux Recypark ou aux services de réemploi.

✚ Résidents HV : *"Ce qui ne rentre dans aucune catégorie de poubelle."; "Un objet qui ne se recycle pas et qui finit en décharge."*

Les gestionnaires de sites, en revanche, ne prennent presque jamais en compte la recyclabilité dans leur définition des encombrants. Pour eux, l'encombrant est un déchet nécessitant un traitement spécifique, qu'il soit recyclable ou non.

✚ Gestionnaires de sites : *"Un objet volumineux qui doit être enlevé séparément, qu'il soit réutilisable ou pas."; "Certains encombrants peuvent être recyclés, mais ce n'est pas ce qui les définit."*

2.1.4. Une définition subjective pour une minorité de résidents et de gestionnaires

Une minorité de résidents (12 %) et de gestionnaires définissent les encombrants simplement comme tout objet dont on veut se débarrasser, sans critère de taille, de recyclabilité ou d'organisation de la collecte. Cette vision souligne une approche fonctionnelle et subjective du tri des déchets.

✚ Résidents HV : *"Tout objet que je ne veux plus garder."; "Un meuble, un électroménager, une chose dont je n'ai plus besoin."*

✚ Gestionnaires de sites : *"Un objet qui a perdu son utilité et dont il faut s'occuper."; "Tout ce qui devient un fardeau pour le résident et qui ne peut pas être jeté facilement."*

Si cette définition peut encourager le réemploi, elle peut également générer des erreurs de tri et favoriser des dépôts inadaptés dans l'espace public.

2.1.5. Une catégorie spécifique nécessitant un traitement institutionnalisé

Seuls 8 % des résidents considèrent les encombrants comme une catégorie spécifique de déchets avec une gestion particulière. Ce faible taux montre que la plupart des résidents n'ont pas une vision structurée de la gestion des encombrants et perçoivent ces déchets comme une contrainte individuelle plutôt qu'une problématique collective.

✚ Résidents HV : *"Un déchet qui doit être amené à la déchetterie."; "Un objet qui n'est pas collecté fréquemment et qu'il faut évacuer autrement."*

À l'inverse, les gestionnaires adoptent plus fréquemment cette définition, voyant les encombrants comme une catégorie nécessitant une logistique dédiée et des dispositifs spécifiques.

✚ Gestionnaires de sites : *"Un type de déchet qui demande un circuit de collecte bien défini."; "Ce sont les déchets qui ne peuvent pas être évacués avec les collectes habituelles."*

2.1.6. Un encombrant, un objet difficile à transporter

Si les résidents mentionnent rarement la question de la manipulation et du transport, plusieurs gestionnaires insistent sur la difficulté d'évacuation comme critère clé. Pour eux, un encombrant est avant tout un objet qu'un résident ne peut pas transporter seul, nécessitant soit un équipement spécifique, soit une aide extérieure.

✚ Gestionnaires de sites : *"Tout ce qu'une personne seule ne peut pas facilement porter ou transporter."; "Un déchet qui nécessite un véhicule ou une assistance pour être déplacé."*

Cette distinction révèle un clivage dans la perception des responsabilités : les résidents perçoivent les encombrants comme un problème personnel, tandis que les gestionnaires les voient comme un défi logistique collectif.

Nous pouvons supposer que cette notion de transport est peu citée en raison du fait que les résidents mettent en place d'autres stratégies pour évacuer leurs encombrants, n'impliquant pas de transport. Par exemple, en déposant les encombrants dans la rue ou dans les communs.

Observation de terrain

Lors d'un focus group et d'échanges spontanés avec des résidents, nous avons interrogé les participants sur leur perception des encombrants. Les encombrants sont définis davantage par la problématique qu'ils engendrent plutôt que par leur nature propre.

"C'est tout ce qui ne va pas dans la poubelle résiduelle."

"C'est tout objet dont on n'a plus besoin."

"C'est tout ce qui fait l'objet d'un dépôt sauvage."

"C'est ce qui bloque l'accès aux caves, aux tableaux électriques ou aux espaces communs."

"C'est ce qu'on retrouve dans le local général, ce qui n'est pas rangé à sa place."

À retenir : Perception des encombrants

- **Un critère de taille commun** : Résidents et gestionnaires s'accordent à définir un encombrant comme un objet trop volumineux pour être jeté dans une poubelle classique.
- **Un problème de propreté urbaine vs. un défi logistique** : Les résidents associent souvent les encombrants aux dépôts clandestins et à l'incivilité, tandis que les gestionnaires les perçoivent comme une question de collecte et d'organisation.
- **Confusion sur la recyclabilité** : 15 % des résidents pensent qu'un encombrant est un déchet non recyclable, alors que pour les gestionnaires, il s'agit avant tout d'un objet nécessitant un traitement spécifique.
- **Une gestion institutionnelle méconnue** : Seuls 8 % des résidents perçoivent les encombrants comme une catégorie de déchets nécessitant une filière dédiée, contre une majorité des gestionnaires.
- **Un enjeu de transport sous-estimé** : Les résidents considèrent peu la contrainte de transport, alors que les gestionnaires insistent sur la difficulté d'évacuation des encombrants sans assistance ou matériel adapté.

2.2. Classification des objets encombrants

Analyse croisée de la vision des résidents et des gestionnaires.

L'analyse des réponses des **résidents d'habitats verticaux (HV)** et des **gestionnaires d'immeubles** met en lumière des différences de compréhension des déchets encombrants et des divergences dans leur classification. Si certaines catégories de déchets font consensus, d'autres suscitent des confusions, influençant ainsi les pratiques de gestion et d'élimination.

2.2.1. Un consensus fort sur les déchets volumineux et les électroménagers

Les matelas, les gros électroménagers et les appareils multimédias sont largement reconnus comme des encombrants par les deux groupes, traduisant une compréhension partagée de ces objets comme volumineux et nécessitant une collecte spécifique.

- Matelas** : 96 % des gestionnaires et 84 % des résidents les identifient comme encombrants.
 - 📌 Résidents HV : *"Un matelas est trop grand pour la poubelle et ne peut pas être jeté comme un simple déchet."*
 - 📌 Gestionnaires : *"Les matelas sont un des encombrants les plus fréquents dans les locaux à poubelles, souvent mal éliminés."*
- Gros électroménagers** (ex. réfrigérateurs, machines à laver) : 91 % des gestionnaires et 85 % des résidents les classent comme encombrants.
 - 📌 Résidents HV : *"Un frigo ou une machine à laver, on ne peut pas le jeter normalement, il faut un service spécial."*
 - 📌 Gestionnaires : *"Ce sont les encombrants les plus problématiques à gérer, car ils nécessitent souvent une collecte spécifique."*
- Appareils multimédias** (ex. téléviseurs, ordinateurs) : 86 % des gestionnaires et 72 % des résidents les considèrent comme encombrants.
 - 📌 Résidents HV : *"Un vieux téléviseur ou un écran cassé, c'est encombrant car on ne sait pas où le jeter."*
 - 📌 Gestionnaires : *"On retrouve souvent des écrans dans les parties communes, faute de connaissance sur leur recyclage."*

Ces résultats montrent que les objets **volumineux et difficiles à éliminer via les collectes classiques** sont bien identifiés comme des encombrants par les deux groupes.



Gros Electroménagers

91 % Gestionnaires
85 % Résidents



Matelas

96% Gestionnaires
84% Résidents



Appareils multimédia

86% Gestionnaires
72% Résidents

2.2.2. Des écarts de perception sur certains types d'objets

Certains déchets sont perçus différemment par les résidents et les gestionnaires, traduisant des divergences dans la compréhension des filières de tri et des pratiques d'élimination.

- **Luminaires** : 83 % des gestionnaires les considèrent comme encombrants, contre 57 % des résidents.
 ✚ Résidents HV : *"Je ne sais pas vraiment si une lampe est un encombrant ou un objet recyclable."*
 ✚ Gestionnaires : *"Les luminaires sont souvent jetés n'importe où, alors qu'ils nécessitent un traitement spécifique."*
- **Déchets de construction** : 69 % des gestionnaires les classent comme encombrants, mais seulement 49 % des résidents.
 ✚ Résidents HV : *"Les gravats et déchets de rénovation, ce n'est pas vraiment un encombrant, mais je ne sais pas où les déposer."*
 ✚ Gestionnaires : *"Nous retrouvons souvent des gravats abandonnés dans les espaces communs, alors qu'ils doivent être éliminés différemment."*

L'écart d'interprétation est ici lié à une méconnaissance des règles de tri et des infrastructures adaptées, notamment concernant les déchets de construction qui nécessitent un traitement spécialisé en déchetterie.



Luminaires

83% Gestionnaires
57 % Résidents



Déchets de construction

69% Gestionnaires
49 % Résidents

2.2.3. Des confusions persistantes sur les objets recyclables

Les cartons et les déchets organiques suscitent des erreurs d'interprétation chez certains répondants, bien que la majorité les distingue bien des encombrants.

- **Cartons** : 12 % des gestionnaires et 14 % des résidents les considèrent à tort comme encombrants.
 ✚ Résidents HV : *"Un grand carton, c'est encombrant pour moi, donc je le classe comme tel."*
 ✚ Gestionnaires : *"Certains locataires laissent des cartons dans les parties communes en pensant qu'ils seront collectés comme des encombrants."*
- **Déchets organiques** : Seulement **5 % des gestionnaires et des résidents** les classent comme encombrants, ce qui montre une **bonne compréhension générale** de leur appartenance à une autre filière de gestion des déchets.
 ✚ Résidents HV : *"Les déchets alimentaires, ça ne peut pas être un encombrant, ça va dans la poubelle organique."*
 ✚ Gestionnaires : *"Nous n'avons pratiquement jamais d'erreurs de tri avec les déchets organiques en tant qu'encombrants."*

Ces erreurs montrent que certains résidents classent les objets selon leur taille ou leur contrainte de manipulation, plutôt que selon leur recyclabilité effective.



Cartons

12% Gestionnaires
14% Résidents



Déchets organiques

5% Gestionnaires
5% Résidents

La perception des encombrants diffère selon l'expérience quotidienne des résidents et des gestionnaires.

Pour les **résidents**, un encombrant est avant tout un objet dont ils ne savent pas comment se débarrasser, leur classification reposant souvent sur une contrainte individuelle et une difficulté d'évacuation.

À l'inverse, les **gestionnaires** abordent la question sous un angle plus collectif et logistique, considérant avant tout l'impact des encombrants sur la gestion des espaces communs. L'accumulation d'objets volumineux dans les locaux poubelles ou les parties communes constitue une problématique récurrente, souvent liée à un manque d'information des résidents.

À retenir : Classification des déchets encombrants

- **Consensus sur les déchets volumineux et électroménagers** : Les matelas (96 % gestionnaires / 84 % résidents), les gros électroménagers (91 % gestionnaires / 85 % résidents) et les appareils multimédias (86 % gestionnaires / 72 % résidents) sont largement perçus comme des encombrants par les deux groupes, traduisant une compréhension commune de ces objets comme nécessitant une collecte spécifique.
- **Écarts de perception sur certains déchets** : Des différences apparaissent pour les luminaires (83 % gestionnaires / 57 % résidents) et les déchets de construction (69 % gestionnaires / 49 % résidents), soulignant une méconnaissance des règles de tri et des infrastructures adaptées chez certains résidents.
- **Confusions persistantes sur les déchets recyclables** : Les cartons (12 % gestionnaires / 14 % résidents) et les déchets organiques (5 % gestionnaires / 5 % résidents) suscitent des erreurs d'interprétation, certains résidents les classant comme encombrants selon leur taille ou leur manipulation.
- **Une différence d'approche selon le rôle** : Pour les résidents, un encombrant est souvent perçu comme un objet dont il est difficile de se débarrasser, tandis que les gestionnaires considèrent les encombrants sous un angle collectif, en termes d'organisation et d'impact sur les espaces communs.

2.3. L'apprentissage des règles de tri des encombrants

Une compréhension inégale entre information et appropriation

L'apprentissage des règles de tri des encombrants repose sur une diversité de sources d'information et de comportements face aux consignes. **Si la majorité des résidents d'habitats verticaux déclarent comprendre ces règles, leur appropriation et leur application restent inégales**, influencées par la disponibilité des ressources d'information, la recherche proactive des résidents et les obstacles rencontrés par les gestionnaires d'immeubles dans la transmission des consignes.

2.3.1. Des sources d'apprentissage informelles et inégalement accessibles

Les résultats montrent que l'apprentissage des règles de tri repose majoritairement sur des sources informelles. La principale source d'information pour les résidents est leur entourage (famille, amis, collègues, voisins), mentionnée par 59 % des résidents. Cette reliance à des connaissances personnelles traduit une **transmission spontanée des pratiques**, mais également une possible **reproduction d'erreurs ou d'habitudes inappropriées**.

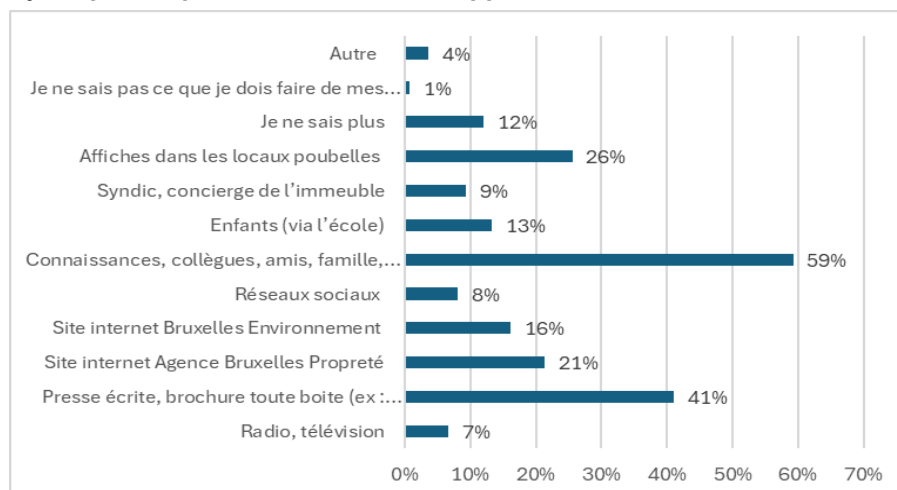
 Résidents HV :

"C'est ma famille qui m'a appris où jeter mes encombrants, je ne me suis jamais vraiment posé la question."

Les supports d'information institutionnels, tels que la **presse écrite et les brochures toutes-boîtes**, sont consultés par moins de la moitié des répondants, tandis que **les affiches dans les locaux poubelles** sont mentionnées par seulement un quart d'entre eux. Les **sites internet de Bruxelles Propreté et Bruxelles Environnement** sont encore moins sollicités (respectivement 21 % et 16 %), tandis que les **réseaux sociaux semblent inefficaces comme canal d'information sur le tri des encombrants (8 % seulement des répondants les utilisent)**.

Cela révèle un **manque d'appropriation des ressources officielles**, qui sont pourtant censées fournir des informations précises et à jour. Le recours limité aux affichages dans les immeubles et aux supports numériques suggère également une **dépendance aux canaux traditionnels** et à la transmission interpersonnelle.

Figure 12 : Moyens par lesquels les résidents ont appris à faire le tri des déchets encombrants



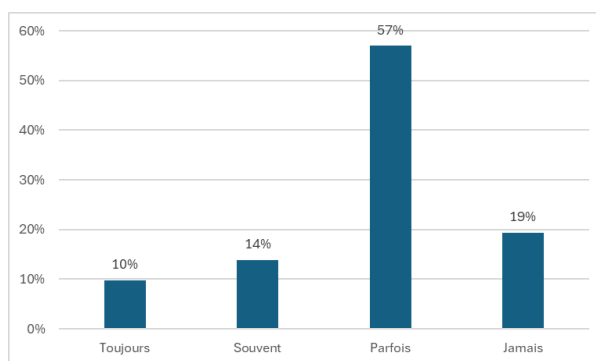
2.3.2. Une perception globalement positive des règles, mais une recherche d'information limitée

79 % des résidents estiment que les règles de tri des encombrants sont suffisamment claires. Cependant, la facilité d'accès à l'information ne garantit pas son application rigoureuse. En cas de doute, **seulement 10 % des résidents déclarent toujours chercher l'information, et 14 % souvent.** En revanche, **57 % ne la recherchent que ponctuellement, et 20 % n'effectuent jamais de vérification avant d'évacuer leurs encombrants.**

📌 Résidents HV :

"Quand j'ai un doute, je fais comme d'habitude, je ne vais pas chercher l'information."

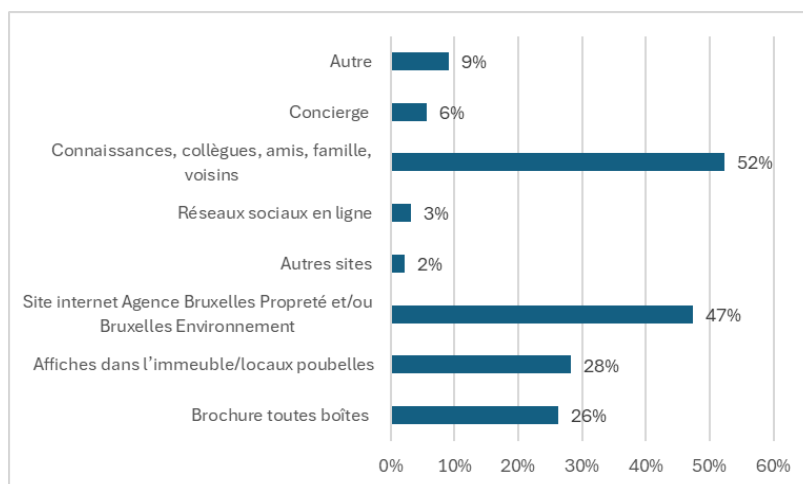
Figure 13 : Fréquence à laquelle les résidents cherchent l'information en cas de doute sur la manière de trier les encombrants



Ce constat est préoccupant car il suggère que **de nombreux résidents risquent d'évacuer leurs encombrants de manière inappropriée**, faute de réflexe de vérification. Parmi ceux qui cherchent activement l'information, la moitié se tourne vers **leur entourage ou les sites internet de Bruxelles Propreté et Bruxelles Environnement**. Les **affiches dans les immeubles et locaux poubelles** sont consultées par un tiers des répondants, tandis que les **brochures toutes-boîtes** sont utilisées par un quart des résidents.

Là encore, les réseaux sociaux sont **quasiment absents des pratiques de recherche d'information**, confirmant leur faible impact dans ce domaine.

Figure 14 : Canaux d'information mobilisés par les résidents qui, en cas de doute, cherchent à savoir comment tirer les encombrants



Observations de terrain sur la maîtrise des règles de tri des encombrants et autres déchets 🏠🚶

Les visites de terrain dans les **locaux poubelles** des habitats verticaux révèlent un **écart entre les règles de tri affichées et leur application réelle** par les résidents.

Illustration 1 : Exemple de conteneurs résiduels qui contiennent des encombrants (et autres déchets non résiduels)



-> Des erreurs de tri récurrentes dans toutes les fractions de déchets

- **Les conteneurs résiduels sont souvent mal utilisés** : ils contiennent régulièrement des déchets d'autres fractions ainsi que des petits encombrants, témoignant d'une méconnaissance ou d'un non-respect des consignes.
- **Le tri des déchets alimentaires est particulièrement problématique** : sur de nombreux sites visités, les conteneurs dédiés à cette fraction ont été retirés ou déplacés en raison des nuisances (odeurs, nuisibles). Les gestionnaires expliquent que leur mauvais usage par les

résidents et **l'intrusion de passants** (déposant plastiques et canettes) entraînent le refus des conteneurs par Bruxelles Propreté, rendant le tri inefficace.

-> **Un manque de distinction entre les encombrants et les autres déchets**

- **Plusieurs gestionnaires ne font pas clairement la différence entre les déchets encombrants et les autres fractions.** Bien qu'ils sachent que les encombrants nécessitent un traitement spécifique, ils les perçoivent comme faisant partie d'un problème plus global de gestion des déchets.
- **Certains gestionnaires de SISP et d' AIS ignorent l'existence d'un service spécialisé de Bruxelles Propreté** pour l'enlèvement des encombrants, ce qui limite leur capacité à informer efficacement les résidents.

-> **Des freins culturels et des profils de résidents aux pratiques hétérogènes**

- **Les gestionnaires de sites privés identifient des difficultés plus marquées avec les locataires expatriés**, qui ne connaissent ni les règles de tri locales ni les infrastructures disponibles. Ce problème ne relève pas nécessairement d'une barrière linguistique, mais plutôt d'une différence dans les habitudes et d'un manque de volonté à adopter les consignes locales.
- **Ils notent également une distinction entre locataires et propriétaires** : ces derniers sont plus attentifs à l'état général de leur bien et semblent davantage engagés dans le respect des consignes.
- **Les gestionnaires de SISP et d' AIS jouent un rôle d'intermédiaire plus marqué** : ils disposent souvent de personnel d'entretien et de services sociaux en lien direct avec les résidents, ce qui favorise une sensibilisation plus proactive.

Illustration 2 : Exemple de conteneur déchets alimentaires mal trié



-> Un contexte général: la propreté publique

Des gestionnaires nous interpellent sur la problématique plus large de la propreté publique et sur la gestion des graffitis. Ils indiquent que le problème des graffitis est similaire à celui des encombrants. Si les graffitis ne sont pas rapidement nettoyés, d'autres apparaissent. Ils souhaitent être mieux informés sur les solutions possibles pour faire nettoyer ces graffitis. Ils indiquent que cela participe à un climat général négatif et qu'il est nécessaire de maintenir la propreté dans son ensemble pour éviter tous débordements.

Nous constatons effectivement un problème de propreté publique sur plusieurs sites visités. Parmi les déchets que nous constatons au sol, nous observons aussi quelques petits encombrants (voire de grands encombrants).

Illustration 3 : Exemples de problèmes de propreté publique



Lors de nos visites nous constatons une présence massive de bonbonnes de protoxyde d'azote. Les gestionnaires nous indiquent que cela représente un problème majeur car ils ne savent pas de quelle manière se débarrasser de celles-ci et indiquent également qu'elles représentent un risque pour leur personnel. Plusieurs gestionnaires indiquent avoir demandé spécifiquement à leurs équipes de retirer ces bonbonnes des conteneurs afin qu'il n'y ait pas de risques pour le personnel de Bruxelles Propreté et pour ne pas causer de dégâts dans l'incinérateur. Un gestionnaire nous confie faire appel à un ferrailleur pour évacuer ces bonbonnes sans savoir si celui-ci est agréé pour collecter ces déchets.

2.3.3. Les difficultés rencontrées par les gestionnaires dans la transmission des consignes

Si les résidents jugent les règles globalement claires, les **gestionnaires de sites soulignent plusieurs freins majeurs à la transmission et à l'appropriation de l'information** par les résidents. L'analyse des verbatims recueillis identifie plusieurs obstacles :

- **Les barrières linguistiques (11 % des réponses)** constituent un problème central dans les immeubles multilingues. Certains résidents ne parlent ni français, ni néerlandais, ni anglais, ce qui rend inefficaces les affichages et courriers.
📌 Gestionnaires :
"Certains résidents ne comprennent pas les instructions car ils ne lisent pas le français ou le néerlandais."
- **L'indifférence ou le manque d'intérêt des résidents (13 %)** constitue un autre obstacle. Certains résidents ignorent volontairement les règles, ne lisent pas les affichages ou ne se sentent pas concernés par la gestion des encombrants.
📌 Gestionnaires :
"Ils ne s'intéressent pas à ces questions et ne prêtent aucune attention aux consignes."
- **Une résistance au changement (5 %)** est également observée. Certains résidents rejettent systématiquement les consignes transmises et refusent d'adapter leurs comportements, même après plusieurs rappels.
📌 Gestionnaires :
"Ils ne veulent pas comprendre, même quand on leur explique plusieurs fois."
- **Le turnover résidentiel élevé (2 %)** pose un problème spécifique dans certains immeubles, nécessitant une sensibilisation constante des nouveaux arrivants, ce qui alourdit la tâche des gestionnaires.
📌 Gestionnaires :
"Nous devons répéter les mêmes consignes à chaque nouveau locataire."
- **Des publics spécifiques, comme les étudiants ou les locataires temporaires (3 %)**, sont plus difficiles à sensibiliser, car ils se sentent moins impliqués dans la gestion collective des déchets.
📌 Gestionnaires :
"Les étudiants et locataires temporaires ne font pas d'effort pour trier correctement leurs encombrants."
- **Un problème de transmission des consignes entre propriétaires et locataires (3 %)** est également relevé. Certains propriétaires ne relayent pas l'information à leurs locataires, ce qui

crée un fossé dans la diffusion des règles.

📌 Gestionnaires :

"Les propriétaires ne transmettent pas les informations aux locataires, qui se retrouvent sans repères."

- **Problème d'application de la règle (2%).** Enfin, certains gestionnaires estiment que l'information est bien diffusée, mais que le principal problème est son application et de la faire respecter. Les résidents connaissent souvent les règles mais ne les respectent pas systématiquement.

📌 Gestionnaires :

"Pas de difficulté d'informer, mais de faire respecter."

"Fournir l'information n'est pas un problème, mais il est difficile de convaincre les résidents de respecter les règles."

À Retenir : Appropriation des règles de tri des encombrants et des déchets

- **Un écart entre connaissances déclarées et application réelle :** 79 % des résidents affirment que les règles de tri sont claires, mais de nombreuses erreurs sont constatées sur le terrain. Les conteneurs résiduels sont mal utilisés, et les encombrants y sont souvent déposés par manque de compréhension ou de solutions adaptées.
- **L'apprentissage des règles de tri des encombrants repose largement sur les interactions sociales et les supports traditionnels :** mais il souffre d'un manque d'appropriation active par les résidents. Si la majorité des résidents jugent les règles claires, ils sont encore trop nombreux à ne pas vérifier l'information en cas de doute, risquant ainsi de mal trier leurs encombrants ou d'adopter des pratiques inadéquates.
- Une confusion sur la distinction entre déchets encombrants et autres fractions : de nombreux gestionnaires et résidents considèrent les encombrants comme un problème général de déchets, plutôt que comme une catégorie spécifique nécessitant un traitement distinct.
- **Un tri des déchets alimentaires particulièrement problématique :** les conteneurs sont mal utilisés ou retirés, souvent souillés par d'autres déchets, ce qui entraîne leur refus par Bruxelles Propreté.
- **Des différences culturelles et un engagement inégal selon le profil des résidents :** les expatriés et locataires temporaires connaissent mal les consignes et infrastructures. Les propriétaires sont plus investis que les locataires dans la gestion des déchets et le respect des consignes.
- **Un rôle clé des gestionnaires dans la communication :** les gestionnaires de SISP et AIS assurent un travail de prévention plus marqué, grâce à leur contact direct avec les résidents. Toutefois, certains gestionnaires ignorent encore l'existence de services dédiés à l'enlèvement des encombrants, limitant ainsi les solutions mises en place.
- **Les gestionnaires font face à des obstacles importants dans la transmission des consignes,** qu'il s'agisse de barrières linguistiques, d'un manque d'intérêt des résidents ou de la nécessité de répéter constamment l'information dans un contexte de forte mobilité résidentielle.

2.4. Connaissance des solutions de gestion des encombrants

Analyse croisée du niveau de connaissance des résidents et gestionnaires de sites.

L'analyse des réponses des résidents d'habitats verticaux (HV) et des gestionnaires de sites met en évidence une bonne connaissance globale des solutions de gestion des encombrants. Cependant, des écarts notables apparaissent entre les deux groupes, notamment en ce qui concerne la perception des mauvaises pratiques et la connaissance des solutions alternatives, telles que le réemploi et la réparation.

Figure 15: Solutions d'évacuation des encombrants connues par les résidents

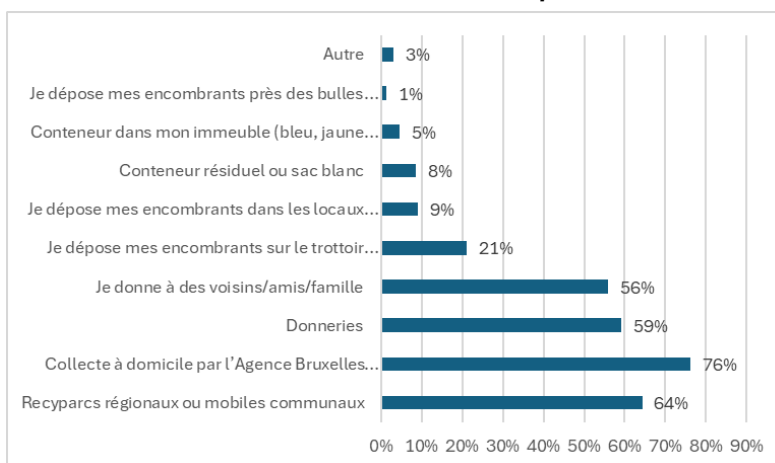
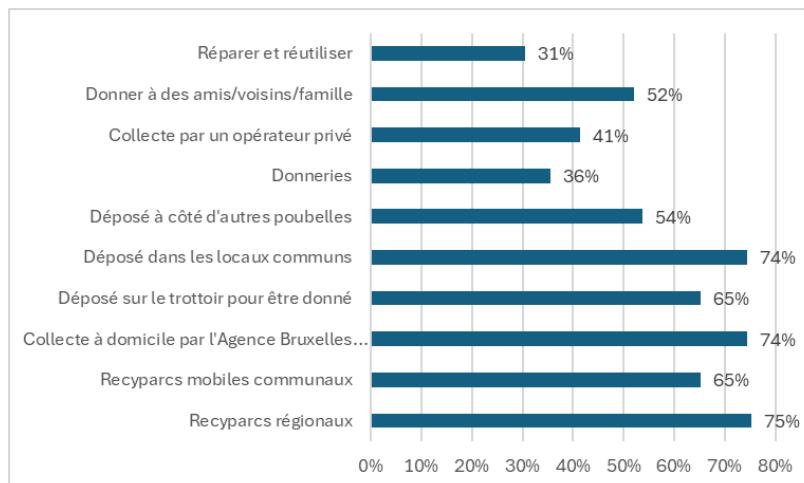


Figure 16 : Moyens d'évacuation connus par les gestionnaires



2.4.1. Une bonne connaissance des solutions institutionnelles, mais une terminologie parfois mal maîtrisée

Les solutions institutionnelles de gestion des encombrants sont bien identifiées par les deux groupes. 76 % des résidents et trois quarts des gestionnaires connaissent la collecte à domicile par Bruxelles Propreté, tandis que les Recypark sont mentionnés par 64 % des résidents et par une majorité des gestionnaires.

📌 Résidents HV :

"Je sais qu'il y a une collecte gratuite, mais je ne connais pas bien les modalités."

"Les recyparcs permettent de déposer des encombrants, mais je ne sais pas lesquels."

📌 Gestionnaires de sites :

"Nous orientons souvent les résidents vers les recyparcs et la collecte à domicile, mais tous ne les utilisent pas."

Cependant, une confusion persiste chez certains résidents concernant la terminologie : certains mentionnent "déchetterie" au lieu de "Recypark", ce qui peut indiquer un manque de clarté dans la communication des services existants.

2.4.2. Une connaissance plus développée des gestionnaires aux solutions communales

Les initiatives locales, comme les collectes ponctuelles organisées par les communes ou les conteneurs temporaires, sont mieux connues des gestionnaires (65 %) que des résidents. Ces derniers semblent moins informés des alternatives locales mises en place pour faciliter l'évacuation des encombrants.

📌 Gestionnaires de sites :

"Les communes organisent des collectes d'encombrants, mais peu de résidents savent comment en bénéficier."

Cet écart suggère que la communication des collectivités sur ces dispositifs ne touche pas efficacement les résidents, alors qu'ils pourraient constituer une solution de proximité adaptée aux habitats verticaux.

2.4.3. Un recours au don et au réemploi moins connu par les gestionnaires

Les donneries et le don à l'entourage sont bien connus des résidents (59 % et 56 % respectivement), ce qui montre une sensibilité au réemploi. En revanche, les gestionnaires sont moins nombreux à mentionner ces options (36 % pour les donneries, 50 % pour le don à l'entourage), et seulement un tiers évoquent la réparation ou la réutilisation.

📌 Résidents HV :

"Je préfère donner mes vieux meubles à mes voisins ou à des associations plutôt que de les jeter."

📌 Gestionnaires de sites :

*"Peu de résidents pensent à réparer, ils préfèrent se débarrasser directement."
Cette différence peut s'expliquer par le rôle des gestionnaires, plus axé sur l'évacuation rapide des déchets encombrants que sur la promotion du réemploi."*

2.4.4. La perception des mauvaises pratiques des résidents par les gestionnaires

L'un des constats les plus frappants de cette analyse est la perception des mauvaises pratiques.

- 20 % des résidents admettent déposer leurs encombrants sur le trottoir ou dans une rue voisine, mais cette pratique est mentionnée par 65 % des gestionnaires comme une option d'évacuation courante.
- De même, les locaux communs sont cités comme moyen d'évacuation par 74 % des gestionnaires, contre moins de 10 % des résidents.
- 54 % des gestionnaires évoquent le dépôt à côté des poubelles, une pratique illégale.

📌 Gestionnaires de sites :

"Beaucoup de résidents déposent leurs encombrants dans les locaux communs ou à côté des bacs à ordures."

Cette différence montre que les gestionnaires sont confrontés à une réalité où les encombrants sont souvent mal gérés, ce qui peut expliquer leur perception plus élevée de ces pratiques.

2.4.5. Connaissance des solutions possibles

41 % des gestionnaires mentionnent connaître le recours à des collecteurs privés comme solution possible.

📌 Gestionnaires de sites :

"Certains immeubles font appel à des collecteurs privés, mais les résidents ne savent pas toujours comment cela fonctionne."

🔍 À retenir : Connaissance des solutions de gestion des encombrants

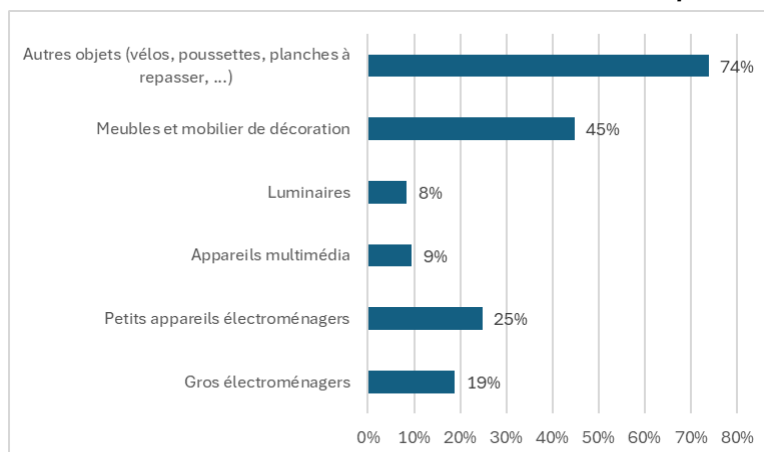
- **Une bonne connaissance des solutions institutionnelles** : La collecte à domicile par Bruxelles Propreté (76 % des résidents) et les Recypark (64 %) sont bien identifiés par les résidents et les gestionnaires.
- **Un manque d'information sur les dispositifs communaux** : 65 % des gestionnaires mentionnent les collectes ponctuelles et conteneurs temporaires, mais ces solutions sont moins connues des résidents.
- **Une bonne connaissance pour le réemploi (sans toutefois transformer cela en comportement par la suite)** : 59 % connaissent les donneries et 56 % privilégient le don à l'entourage, contre seulement 36 % et 50 % des gestionnaires.
- **Un recours aux collecteurs privés plus connu des gestionnaires** : 41 % les mentionnent, alors que les résidents les citent peu.

2.5. Pratiques des résidents dans la gestion des encombrants

Nous avons interrogé les résidents sur les déchets encombrants dont ils doivent se débarrasser le plus souvent. Parmi les différentes propositions, 45% des répondants ont sélectionné les meubles et le mobilier de décoration, un quart a sélectionné les petits DEEE et 19% les gros DEEE.

Les trois quarts des répondants ont choisi l'option autre qui comprend des petits encombrants tels que des vélos, poussettes, planches à repasser.

Figure 17 : Types d'encombrants dont les résidents doivent se débarrasser le plus souvent



La très large majorité des répondants (92%) indiquent stocker les encombrants avant leur évacuation. Nous avons demandé aux résidents de préciser où ils stockent leurs encombrants. Voici les éléments qui ressortent :

- Appartement : 26,8 % des répondants
- Balcon/Terrasse : 16,8 % des répondants
- Cave : 7,2 % des répondants
- Local commun : 7,2 % des répondants
- Garage : 6,6 % des répondants
- Autres : 21,4 % des répondants
 - o Cette dernière catégorie reprend les endroits suivants : Cuisine, couloir, salon, armoire, pièce de débarras, hall de l'immeuble, sous les escaliers, à côté des toilettes, près de la porte d'entrée, un coin aménagé

Observation de terrain

Lors de nos visites de terrain, nous avons pu observer des quantités importantes d'encombrants stockés sur les balcons et terrasses, voire parfois dans les jardins et abris de jardin.

Illustration 4 : Exemple de stockage sur terrasse





Illustration 5 : Exemple de stockage dans le jardin



Illustration 6 : Exemple de stockage dans un abris de jardin



Nous avons réalisé des observations qualitatives des types d'encombrants sur les sites visités et avons constatés la présence des éléments suivants :

- Bois, morceaux de meubles
- Meubles complets
- Fauteuils
- Chaises
- Matelas
- Sommiers
- Bureaux
- Tiroirs
- Objets et structures métalliques
- Vieux vélos
- Vieilles poussettes
- Grand tapis
- Divers DEEE (grands et petits)
- Produits chimiques (peinture, autres produits,...)
- Grands cartons
- Pneus
- Déchets dangereux (batteries)
- Déchets de chantier

Illustration 7 : Exemple d'éléments qui composent les dépôts d'encombrants



Illustration 8 : Présence d'encombrants dans et devant les locaux poubelles



Nous avons ensuite interrogé les résidents sur les solutions d'évacuation des encombrants qu'ils ont déjà utilisées. Deux tiers des répondants indiquent faire appel au service de collecte à domicile de Bruxelles Propreté.

Notons que les Recypark sont peu utilisés puisque seuls 31% des répondants indiquent y avoir eu recours. Cette solution est d'ailleurs moins mobilisée que le fait de donner à son entourage (50% des répondants) et les donneries (35% des répondants).

Notons également qu'un tiers des répondants affirment déposer leurs encombrants sur le trottoir ou dans une rue avoisinante. Nous constatons aussi que d'autres mauvaises pratiques sont mobilisées mais dans une moindre mesure : déposer dans les conteneurs résiduels ou sacs blancs (8%), dans les locaux communs (5%), dans les autres conteneurs de tri (3%).

Parmi les réponses " Autre ", nous retrouvons les éléments suivants :

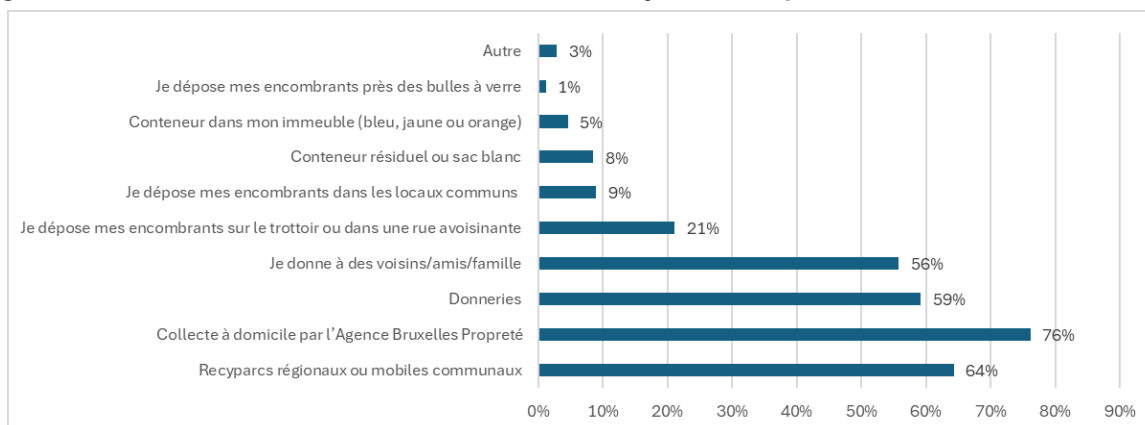
Les conteneurs déposés dans le quartier plusieurs fois par an par Bruxelles Propreté, des répondants qui n'ont pas d'encombrants ou n'en n'ont pas encore eu (nouveaux arrivants), les points d'apport Recupel. Comme nous avons pu le constater dans les connaissances, certains répondants indiquent déchetterie dans cette catégorie " Autre ". Ils n'assimilent donc pas le terme " Recypark " à " Déchetterie ".

En comparant les réponses relatives aux connaissances et celles, ci-dessus, relatives aux pratiques, nous constatons que les résidents sont 65% à indiquer connaître les Recypark alors qu'ils ne sont que 31% à les utiliser. C'est également marquant pour les donneries puisqu'ils sont 59% à indiquer connaître cette solution mais ne sont que 35% à la mobiliser.

Pour le service de collecte à domicile, la différence est moins marquée puisqu'ils sont 76% à connaître la solution et 65% à la mobiliser.

Dans les mauvaises pratiques, 21% indiquent connaître la " solution " de déposer les encombrants sur le trottoir alors qu'ils sont 30% à affirmer le faire. Pour les autres mauvaises pratiques, nous constatons peu de différences entre les connaissances et les pratiques.

Figure 18: Solutions d'évacuation des encombrants déjà utilisées par les résidents



Observation de terrain

Lors du focus group et des rencontres sur site, nous avons constaté que la gestion des dépôts d'encombrants est faite par quelques résidents qui s'impliquent pour lutter contre cette problématique. Ils organisent de temps à autre un ramassage et vont à plusieurs au Recypark pour évacuer les encombrants trouvés dans les communs. Ils communiquent entre eux afin de savoir qui fait une demande d'enlèvement à domicile et complète les 3m³ avec des encombrants qu'ils ont trouvés.

À Retenir : Gestion et pratiques des résidents

Les encombrants dont les résidents doivent se séparer le plus souvent sont

- Meubles et mobilier de décoration sont les plus fréquemment cités.
- Petits DEEE et gros DEEE concernent une part importante des résidents.
- Les petits encombrants divers (vélos, poussettes, planches à repasser, etc.)

La majorité des résidents stockent leurs encombrants avant leur évacuation dans les lieux suivants

- Appartement; Balcon/Terrasse; Cave ; Local commun; Garage
- Autres endroits parfois inadaptés (couloir, salon, hall de l'immeuble, sous les escaliers, etc.).

Moyens utilisés pour évacuer les encombrants

- La collecte à domicile (66 %) est la solution la plus utilisée.
- Donner à son entourage (50 %) et les donneries (35 %) sont plus mobilisés que les Recyparks (31 % seulement).
- 1/3 des résidents (33 %) déclarent déposer leurs encombrants sur le trottoir ou dans la rue avoisinante.

Un écart significatif entre connaissances et pratiques

- 65 % des résidents connaissent les Recypark, mais seuls 31 % les utilisent.
- 59 % connaissent les donneries, mais seulement 35 % les mobilisent.
- 76 % connaissent la collecte à domicile, et 65 % l'utilisent, un écart moins marqué.

2.6. Perception et pratiques des gestionnaires dans la gestion des encombrants

2.6.1. Moyens d'évacuation mobilisés par les gestionnaires et les résidents, selon les gestionnaires.

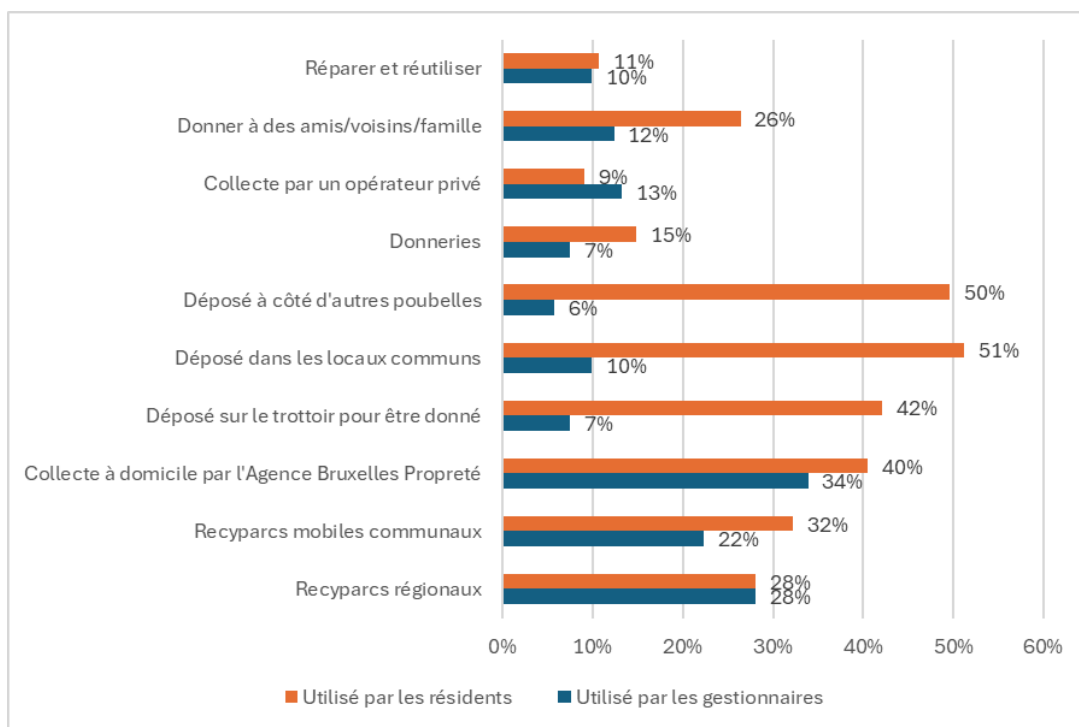
Au-delà des connaissances et de la perception des gestionnaires, nous souhaitons comprendre les pratiques des gestionnaires et des résidents en matière de tri et de gestion des encombrants.

Nous avons interrogé les gestionnaires sur les moyens qu'ils utilisent pour évacuer les encombrants dans le cadre de la gestion de leur(s) site(s) mais aussi sur les moyens qui sont utilisés par les résidents.

La figure ci-dessous met en évidence le fait que les gestionnaires ont recours, pour un peu plus d'un quart d'entre eux, aux Recypark. Ils indiquent que les résidents y recourent également dans les mêmes proportions. Les Recypark communaux semblent être davantage utilisés par les résidents (32%) que par les gestionnaires (22%). Ce qui s'explique par le fait que l'accès nécessite souvent la présentation d'une carte d'identité.

La collecte à domicile par Bruxelles Propreté est utilisée par 40% des résidents et un tiers des gestionnaires.

Figure 19 : Moyens d'évacuation utilisés par les gestionnaires et par les résidents, selon les gestionnaires



13% des gestionnaires et 9% des résidents font appel à un collecteur privé. **Les options relatives au don et à la réparation sont peu mobilisées par les résidents et les gestionnaires** sauf pour ce qui est du don à des amis/voisins ou famille qui serait une solution choisie par les résidents selon un quart des gestionnaires.

Nous constatons également qu'il existe des mauvaises pratiques pour certains gestionnaires (10% et moins) qui indiquent déposer dans les locaux communs, sur le trottoir ou à côté d'autres poubelles.

Parmi les utilisations faites par les résidents, selon les gestionnaires, nous constatons que la moitié des gestionnaires indiquent le fait de déposer dans les locaux communs et à côté d'autres poubelles. Ils sont également 42% à indiquer que les résidents déposent sur le trottoir.

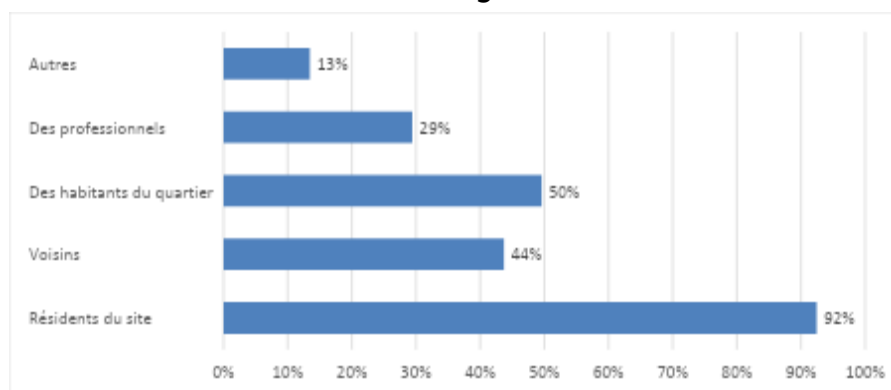
2.6.2. Divergence entre les connaissances et les pratiques

Comparativement avec la question relative aux connaissances présentées ci-avant, nous constatons que si les trois quarts des gestionnaires connaissent les Recypark régionaux et la collecte à domicile, ils ne sont qu'un tiers à mobiliser ces solutions. Notons également que les solutions de dons étaient assez bien mentionnées dans la question relative aux connaissances (réparer 31%, donner 52%, donneries 36%) alors que ces solutions semblent être peu mobilisées dans les faits (réparer 10%, donner 12%, donneries 7%).

2.6.3. Provenance des encombrants

Nous avons interrogé les gestionnaires sur la provenance des déchets encombrants qu'ils rencontrent sur leur(s) site(s). Plusieurs réponses étaient possibles. Il en ressort que les encombrants proviennent, selon les gestionnaires, en majorité des résidents du site (91%) puis des résidents du quartier (49%) et des voisins (43%).

Figure 20 : Provenance des encombrants selon les gestionnaires

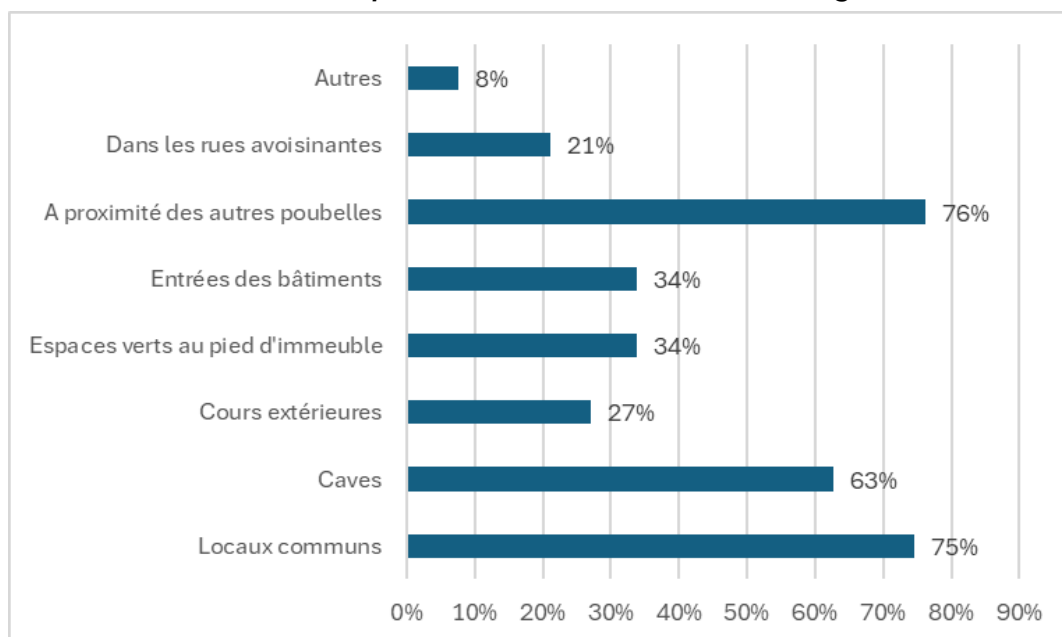


Parmi la catégorie autres, nous retrouvons les éléments suivants : des personnes extérieures aux sites (résidents non-identifiés ou venant d'autres régions), des résidents mais les répondants précisent qu'il s'agit de locataires, des commerçants (les dépôts sont issus de leur activité professionnelle).

2.6.4. Lieux sujets aux dépôts

Nous avons ensuite interrogé les gestionnaires sur les lieux dans lesquels ils constatent le plus souvent les encombrants. Les gestionnaires pouvaient choisir plusieurs réponses. Pour les trois quarts des répondants, les encombrants se trouvent le plus fréquemment à proximité des autres poubelles et dans les locaux communs. Ensuite, c'est dans les caves que les encombrants se retrouvent le plus souvent pour 61% des répondants. Les autres propositions (cours, espaces verts, entrées et rues avoisinantes) sont indiquées pour approximativement un quart des répondants. Dans la catégorie autre, nous retrouvons les bulles à verre, les parkings et dans "tous les espaces qui semblent inoccupés et vides".

Figure 21 : Lieux où se trouvent fréquemment des encombrants selon les gestionnaires



2.6.5. Pics d'apparition des dépôts

Nous avons interrogé les gestionnaires pour savoir s'ils constatent des pics de dépôts à certaines périodes. Pour trois quarts des répondants, il n'y a pas de pics de dépôts. Pour les 25% qui affirment constater des pics de dépôts, ils précisent qu'il s'agit

- Déménagements / Emménagements (43 % des répondants)
- Fêtes de fin d'année et périodes festives (33 % des répondants)
- Vacances scolaires et périodes estivales (23 % des répondants)
- Autres périodes spécifiques (rentrées, soldes, etc.) (7 % des répondants)
- Fréquence constante (tout le temps) (7 % des répondants)

Observation de terrain

Au niveau de la fréquence d'apparition de dépôts d'encombrants, certains gestionnaires indiquent que le flux est constant, d'autres indiquent qu'il y en a davantage en périodes de pic citées précédemment. Sur l'ensemble des sites, les gestionnaires indiquent que dès qu'il y a un premier dépôt, d'autres viennent s'accumuler très rapidement. Ceci nécessite de faire évacuer au plus vite les encombrants afin que la situation ne dégénère pas rapidement.

Concernant la fréquence d'évacuation des encombrants, elle varie d'un site à l'autre, en fonction des quantités collectées. La manière de réaliser l'évacuation varie également. Certains gestionnaires accumulent les encombrants et font appel à un prestataire lorsqu'ils en récoltent un certain volume.

D'autres gestionnaires réalisent un marché cadre avec un prestataire et font évacuer les dépôts constatés sur site, à la demande. Des gestionnaires de SISF font directement appel à Recupel qui vient chercher les gros blancs sur leurs sites.

2.6.6. Actions mises en oeuvre

Nous avons également interrogé les gestionnaires sur les actions mises en oeuvre sur leurs sites pour gérer les encombrants. L'analyse des réponses recueillies met en évidence plusieurs stratégies adoptées pour faire face à cette problématique.

- **Communication et sensibilisation des résidents (28.3%).** L'action la plus fréquemment mentionnée est l'information et la sensibilisation des résidents aux solutions de gestion des encombrants. Cette communication prend la forme d'affichages, de rappels réguliers par mail ou courrier, et de réunions d'information.
 " Avis aux occupants avec affichage du programme Bruxelles Propreté. "
- **Sanctions et mesures dissuasives (15.2%).** Certains gestionnaires ont mis en place des mesures dissuasives pour limiter les dépôts sauvages, notamment l'application de pénalités aux contrevenants et la refacturation des frais d'évacuation aux résidents responsables.
 " Pénalité pour non-respect du règlement intérieur, puis évacuation des encombrants par une société. "
- **Technologies de surveillance et identification des responsables (10.9%).** L'installation de caméras de surveillance est une solution adoptée par certains gestionnaires pour identifier les contrevenants et limiter les dépôts illégaux.
 " Pose de caméras lorsque possible pour identifier les responsables des dépôts, suivi d'un enlèvement par des sociétés. "

- **Efforts d'identification des contrevenants et responsabilisation (10.9%).** Certaines actions visent à identifier et responsabiliser les résidents qui abandonnent des encombrants dans les parties communes. Cela passe par des enquêtes internes, l'usage de vidéosurveillance et des rappels à l'ordre personnalisés.
📌 " Recherche de la personne qui a déposé les encombrants, enlèvement par nos équipes pour éviter une surenchère. "
- **Initiatives communautaires et collaboratives (6.5%).** Quelques initiatives locales sont mises en place pour faciliter l'évacuation des encombrants, comme des groupes d'entraide entre résidents ou la mise à disposition de conteneurs partagés à certaines périodes de l'année.
📌 " Des petits groupes s'organisent parfois pour en gérer une série. "
- **Appel à des services de collecte externes (15.2%).** De nombreux gestionnaires font appel aux services d'entreprises privées pour l'évacuation des encombrants.
📌 " Appel à une société externe pour l'enlèvement. "
- **Évacuation interne et gestion des encombrants par le personnel (13.0%).** Certaines copropriétés ou institutions disposent de leurs propres équipes pour gérer les encombrants, avec un ramassage organisé en interne et un stockage temporaire avant l'évacuation.
📌 " Une équipe de trois personnes gère quotidiennement les encombrants, les stocke dans des garages qui sont vidés une fois par mois par l'ABP. "

2.6.7. Focus sur l'interaction des gestionnaires avec les résidents

Les gestionnaires de sites mobilisent une variété de canaux pour informer les résidents sur la gestion des encombrants, combinant supports écrits, échanges directs et outils numériques.

- 68 % privilégient des affiches, flyers ou brochures, souvent conçus par leurs soins.
- 50 % utilisent les supports de Bruxelles Propreté et favorisent le contact direct.
- Un tiers organise des réunions d'information sur la gestion des encombrants.
- 16 % exploitent les réseaux sociaux ou des applications de discussion pour communiquer.
- D'autres approches incluent des interventions sur le terrain (accompagnement des nouveaux locataires, vérification des conteneurs), des communications écrites formelles (courriers, emails, rappels affichés) et des mécanismes de régulation (contrats de bail, caméras de surveillance, amendes).

La fréquence de la communications des gestionnaires envers les résidents :

- Plus d'un quart des gestionnaires déclarent informer les résidents trois fois par an ou plus, 20 % le font une fois par an et 15 % deux fois par an.
- Toutefois, 38 % des gestionnaires adoptent une approche flexible, en réagissant aux événements (dépôts sauvages, infractions, déménagements) ou en communiquant ponctuellement selon les besoins des résidents.
- Ces pratiques montrent une diversité des stratégies de sensibilisation, combinant prévention, régulation et réactivité, avec une complémentarité entre supports physiques, interactions directes et outils numériques.

2.6.8. Écarts entre pratiques déclarées et observations de terrain

Lors des visites de terrain, nous avons constaté que la communication des gestionnaires à destination des résidents repose essentiellement sur des **affichages rappelant les consignes de tri et les possibilités d'enlèvement**, en particulier la **collecte à domicile par Bruxelles Propreté**. Ces supports sont soit ceux fournis par Bruxelles Propreté, soit des affiches spécifiques réalisées par les gestionnaires eux-mêmes.

Toutefois, bien que les résultats du questionnaire indiquent que **50 % des gestionnaires utilisent les supports de Bruxelles Propreté**, les observations sur le terrain montrent que leur déploiement est **très variable selon les sites**. Certains gestionnaires les utilisent de manière proactive, tandis que d'autres préfèrent créer leurs propres affiches, jugées plus adaptées à leurs résidents.

Un point de divergence important concerne les **syndics**, qui déclarent ne pas solliciter Bruxelles Environnement pour des supports ou des précisions sur les règles de tri. Cette réticence s'explique par le fait que certains sites doivent encore se mettre en conformité avec leur permis d'environnement, et les syndics redoutent d'attirer l'attention sur ces irrégularités en contactant l'administration.

À Retenir – Gestion et pratiques de terrain des gestionnaires

Les moyens les plus utilisés pour évacuer les encombrants

- Les Recypark sont sous-utilisés : bien que 75 % des gestionnaires en connaissent l'existence, seuls un tiers les utilisent réellement.
- La collecte à domicile par Bruxelles-Propreté est utilisée par 40 % des résidents et 33 % des gestionnaires.
- Les solutions de dons et de réparation sont peu exploitées, malgré leur bonne connaissance.
- Les mauvaises pratiques sont fréquentes : 50 % des gestionnaires déclarent que les résidents abandonnent des encombrants dans les locaux communs, et 42 % sur le trottoir.

D'où proviennent les encombrants ?

- 91 % des gestionnaires attribuent les dépôts aux résidents de leur site.
- 49 % pointent des résidents du quartier et 43 % les voisins.
- Certains encombrants proviennent également de résidents extérieurs, de commerçants et d'autres régions.

Où les encombrants sont-ils le plus souvent déposés ?

- À proximité des autres poubelles et dans les locaux communs (75 % des gestionnaires).
- Dans les caves (61 %), mais aussi dans les espaces verts, cours et entrées d'immeubles.

Quels sont les moments où les dépôts sont les plus nombreux ?

- Trois quarts des gestionnaires ne constatent pas de variations saisonnières.
- Parmi ceux qui observent des pics (25 %), les périodes concernées sont :
 - Déménagements et emménagements (43 %)
 - Fêtes de fin d'année et périodes festives (33 %)
 - Vacances scolaires et été (23 %)

Les gestionnaires d'immeubles adoptent une diversité de stratégies :

- Communication et sensibilisation (28,3 %) : affichages, rappels par courrier ou email, réunions d'information pour inciter les résidents à respecter les consignes.
- Sanctions et mesures dissuasives (15,2 %) : pénalités financières et refacturation des frais d'évacuation aux contrevenants.
- Technologies de surveillance (10,9 %) : installation de caméras pour identifier les responsables des dépôts sauvages.
- Responsabilisation des résidents (10,9 %) : identification et suivi des contrevenants via

enquêtes internes et rappels à l'ordre.

- Initiatives communautaires (6,5 %) : organisation collective entre résidents pour gérer l'évacuation des encombrants.
- Appel à des services de collecte externes (15,2 %) : recours à Bruxelles Propreté ou à des entreprises privées pour l'enlèvement.
- Évacuation interne (13 %) : gestion des encombrants en interne via une équipe dédiée et des espaces de stockage temporaires.

Une diversité de moyens pour interagir avec les résidents, les gestionnaires combinent :

- Affichages (68 %).
- Supports de Bruxelles Propreté (50 %)
- Réunions d'information (33 %)
- Outils numériques (16 %) pour sensibiliser.

2.7. Difficultés rencontrées sur le terrain dans la gestion des encombrants

Analyse croisée des perceptions des résidents et des gestionnaires.

L'analyse des réponses des résidents d'habitats verticaux et des gestionnaires de sites met en évidence plusieurs défis liés à la gestion des encombrants. Si les résidents soulignent des obstacles pratiques et logistiques qui compliquent l'évacuation des déchets volumineux, les gestionnaires font face à des difficultés d'encadrement et de sensibilisation des résidents.

2.7.1. Une satisfaction globale des solutions, mais des limites opérationnelles

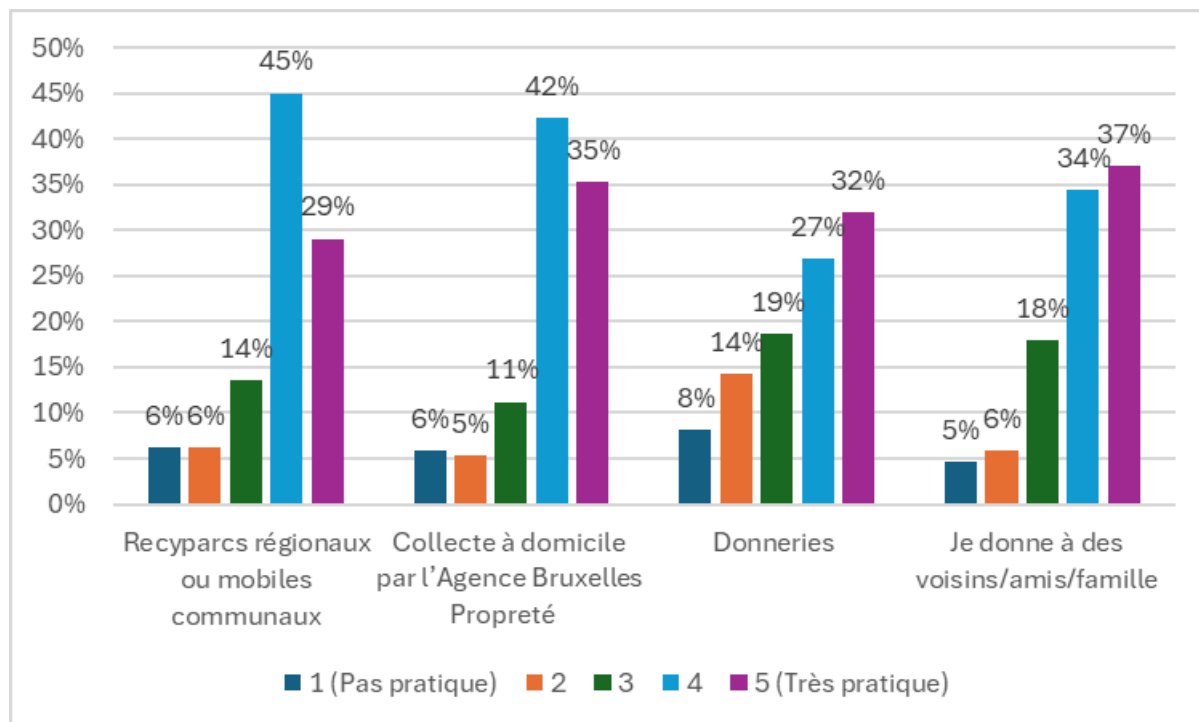
Nous avons interrogé les résidents sur leur appréciation des solutions mises à disposition pour évacuer les encombrants. Les répondants devaient donner une note d'appréciation de la solution sur une échelle allant de 1 à 5. 1 étant "pas pratique" et 5 étant "très pratique". Les résidents jugent globalement pratiques les solutions d'évacuation mises à disposition, notamment la collecte à domicile et les Recyparc, qui obtiennent des évaluations positives (notes de 4 et 5 sur 5). Toutefois, les donneries sont légèrement moins bien perçues, ce qui peut refléter une difficulté d'accès ou un manque d'information sur leur fonctionnement.

📌 Résidents HV :

"La collecte à domicile est bien pensée, mais il faut être disponible à la maison, ce qui n'est pas toujours possible."

"Les donneries, c'est une bonne idée, mais ce n'est pas clair où et comment les utiliser."

Figure 22 : Appréciation des solutions d'évacuation des encombrants par les résidents (1=pas pratique; 5= très pratique).



2.7.2. Les dépôts clandestins, un problème fréquent et diversifié

Nous avons voulu savoir où les résidents observent le plus fréquemment des dépôts d'encombrants aux alentours de leur lieu de vie. Nous constatons que les dépôts d'encombrants sont le plus fréquemment constatés à proximité des autres poubelles (55% des répondants) et des entrées des

bâtiments. Ils sont également 27% à constater les dépôts dans les rues avoisinantes. Pour les autres propositions (espaces verts, cours, caves et locaux communs), cela tourne autour des 20% de répondants, ce qui signifie que tous ces lieux sont fréquemment la cible de dépôts d'encombrants. Parmi les réponses " Autre(s), nous constatons : les garages, les trottoirs, les abris de bus, devant la porte du logement.

📌 Résidents HV :

"Il y a souvent des meubles ou des électroménagers abandonnés près des poubelles."

"Devant les immeubles, c'est un vrai problème, surtout après des déménagements."

De leur côté, les gestionnaires confirment cette réalité, précisant que les encombrants sont fréquemment laissés dans les locaux communs (74 %), sur les trottoirs (65 %) ou à côté des poubelles (54 %). Ils dénoncent un manque de responsabilité des résidents, qui considèrent ces espaces comme des zones de stockage temporaire.

📌 Gestionnaires de sites :

"Certains résidents pensent qu'en laissant un meuble près des poubelles, quelqu'un viendra le récupérer."

"Les locaux communs deviennent des dépotoirs car il n'y a pas de sanction réelle pour ces comportements."

Observation de terrain 🏠

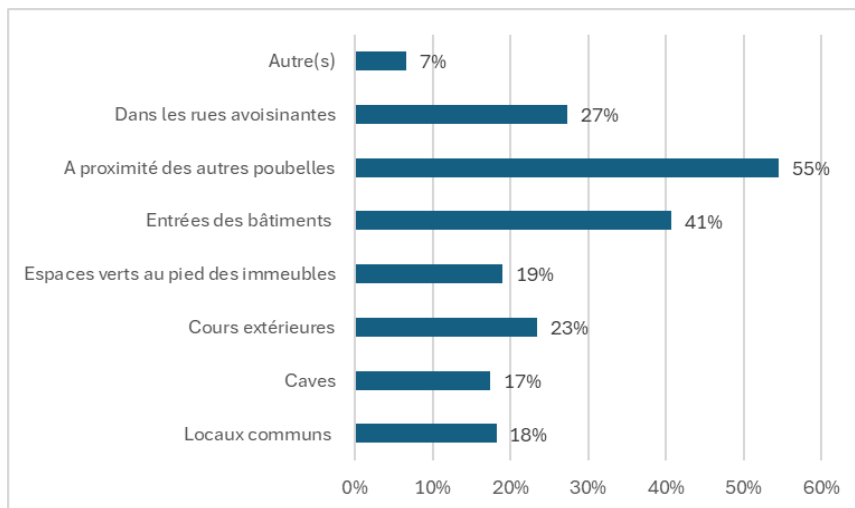
Selon les gestionnaires, si la limitation de l'accès aux locaux poubelles permet d'empêcher les apports d'encombrants externes au bâtiment, cela a parfois pour conséquence que les dépôts se retrouvent devant les l'entrée de locaux poubelles ou devant les poubelles enterrées.

Illustration 9 : Exemple de dépôts d'encombrants devant les locaux poubelles et poubelles enterrées



Sur les sites qui sont gérés par des concierges et du personnel de nettoyage, nous avons constaté que ceux-ci s'entraident pour déplacer et stocker les encombrants (Exemple d'une SISF qui gère plusieurs bâtiments dans un quartier). Ils ont attiré notre attention sur le poids des objets et sur les difficultés à les manipuler. Par exemple, les matelas ou les grands meubles.

Figure 23 : Lieux où les résidents observent le plus fréquemment des dépôts d'encombrants



Observation de terrain

Sur l'ensemble des sites visités, le dépôt d'encombrants dans les locaux communs et aux alentours des sites est problématique. L'intensité de cette problématique, le nombre de dépôts et leur importance varie d'un site à l'autre mais l'ensemble des gestionnaires indiquent la présence d'encombrants sur la totalité des sites.

Sur certains sites que nous visitons, les ramassages des poubelles a été effectué le matin même. Les gestionnaires nous indiquent que toute une série de petits objets encombrants qui se trouvaient la veille dans le local ont été évacués. Il semblerait que ceux-ci aient été mis dans les conteneurs résiduels par le personnel présent sur site (concierge, société de nettoyage en charge de la sortie des poubelles, personnel d'entretien,...).

Nous avons pu constater la présence d'encombrants dans les lieux suivants : les locaux poubelles, les parkings, les caves, locaux techniques (conteneurs/armoires gaz et électricité), couloirs, sous les escaliers, ascenseurs, locaux vélos/poussettes ...

Les gestionnaires nous indiquent qu'il y a moins de problèmes liés aux encombrants sur les sites qui ne disposent pas ou peu d'espaces communs, caves, parking ou autres lieux "cachés".

Les gestionnaires contactés par téléphone indiquent que les responsables des dépôts d'encombrants dans les bâtiments sont presque toujours des résidents et sont très rarement des personnes externes. Nous avons d'ailleurs constaté des dépôts dans des locaux communs uniquement accessibles par les résidents (accès via une clef ou un badge magnétique). Par ailleurs, la situation varie pour les locaux poubelles extérieurs et les alentours des sites pour lesquels les gestionnaires et certains résidents rencontrés lors des visites indiquent que des dépôts d'encombrants sont régulièrement faits par des entreprises de construction ou des personnes externes au bâtiment.

Illustration 10 : Présence d'encombrants dans les couloirs des caves



Illustration 11 : Présence d'encombrants dans le locaux techniques (compteurs gaz/électricité)



Illustration 12 : Présence d'encombrants dans les parkings/garages



Illustration 13 : Présence d'encombrants dans/sous les cages d'escaliers



Illustration 14 : Présence d'encombrants dans les locaux vélos/poussettes



Illustration 15 : Présence d'encombrants à l'entrée des locaux poubelles



Illustration 16 : Présence d'encombrants aux abords des bâtiments

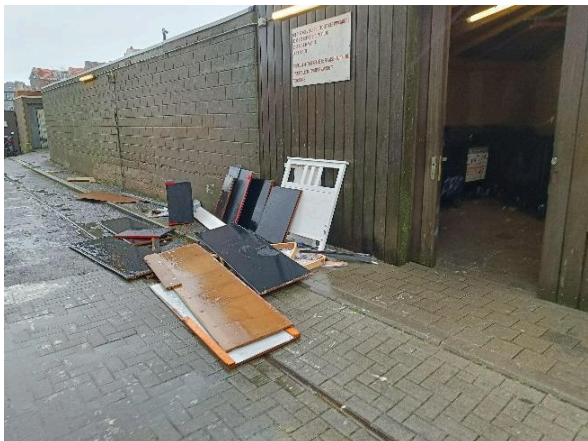


Illustration 17 : Présence d'encombrants en voirie, en face des sites visités



Observation de terrain 🏠

Lorsque des encombrants sont présents dans les communs et sur le site, soit ce sont les habitants qui préviennent les gestionnaires, soit les gestionnaires ont des relais sur place qui leur remontent l'information (concierge, personnel de nettoyage, service sociaux, responsable de syndic).

Dans certains cas, les encombrants sont directement évacués par les gestionnaires ou des résidents qui ne veulent pas laisser la situation se dégrader et donc prennent l'initiative d'évacuer les encombrants d'autres résidents.

Certains gestionnaires stockent les encombrants récoltés sur leurs sites et aux abords de ceux-ci en vue d'une évacuation ultérieure. Ce stockage permet d'organiser l'enlèvement en faisant appel à un prestataire privé ou en organisant des trajets vers les Recypark.

Si, dans certains cas, nous avons pu constater un tri partiel des éléments collectés, nous constatons que dans la plupart des cas, l'ensemble des éléments collectés sont évacués en une seule fois via un conteneur tout venant. Les gestionnaires justifient cela par le manque de ressources en temps et en personnel pour effectuer le tri, le manque d'espace pour séparer et conserver les différentes fractions et le fait que des prestataires privés peuvent évacuer tout en une seule fois.

Même si nous n'avons pas analysé spécifiquement les conditions de stockage des encombrants, il apparaît que certaines situations posent question en termes de sécurité. En effet, nous avons pu constater la présence de produits chimiques ou déchets dangereux à proximité de mobiliers en bois et de matelas.

Illustration 18 : Exemple de lieux de stockage temporaire en vue d'une évacuation ultérieure (mélange de différentes fractions)



2.7.3. Les nuisances et problèmes causées par les dépôts d'encombrants

Nous avons ensuite demandé aux répondants quels types de problèmes posent ces dépôts d'encombrants. Les **résidents** indiquent principalement que les dépôts d'encombrants sont un problème d'un point de vue pollution visuelle (75% des réponses) et de la malpropreté du site (53%). Ils engendrent également des difficultés de déplacement pour un peu moins d'un tiers des répondants et un sentiment d'insécurité pour un peu moins de 20% d'entre eux.

Parmi les réponses "Autre", nous identifions les éléments suivants : encombrement des espaces communs, risque de sécurité car limite l'accès pour les pompiers et risques d'incendie, entache la cohésion sociale entre voisins, crée de l'animosité entre les personnes, salit les trottoirs.

Résidents HV :

"Ça rend le quartier sale et désordonné."

"Certains objets gênent l'accès aux trottoirs et aux entrées d'immeubles."

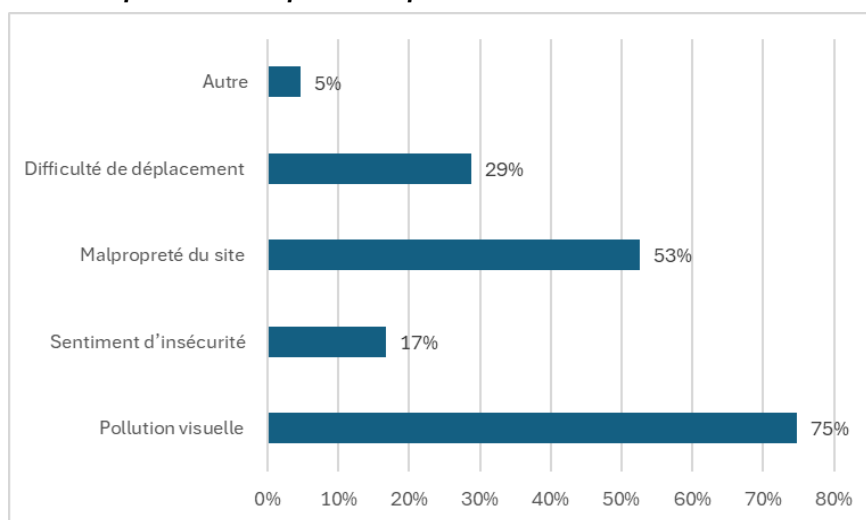
Les gestionnaires confirment ces impacts négatifs, mais insistent davantage sur la difficulté de gestion et d'enlèvement. La responsabilité des dépôts est souvent floue, et l'organisation des enlèvements devient un fardeau administratif et financier.

Gestionnaires de sites :

"On passe notre temps à identifier qui a laissé quoi, mais sans preuve, il est impossible d'agir."

"Les dépôts créent des tensions entre voisins et entre locataires et gestionnaires."

Figure 24 : Problématiques causées par les dépôts d'encombrants selon les résidents



2.7.4. Des obstacles pratiques à l'évacuation des encombrants pour les résidents

L'analyse des verbatims recueillis met en évidence plusieurs problématiques majeures auxquelles les résidents sont confrontés lorsqu'ils tentent d'évacuer leurs encombrants. Ces difficultés, souvent cumulatives, peuvent expliquer en partie les dépôts sauvages et la réticence de certains résidents à utiliser les services officiels de collecte.

- **Transport et manutention (31 % des répondants) :**

Le principal obstacle mentionné concerne le transport des déchets volumineux. Un tiers des répondants soulignent qu'ils ne disposent pas de véhicule adapté pour transporter leurs encombrants vers une déchetterie ou un point de collecte. L'absence d'espace de stockage temporaire et la nécessité de manipuler des objets lourds compliquent également l'évacuation.

 *"Je n'ai pas de voiture avec un coffre assez grand pour transporter les encombrants."*

 *"Les objets lourds et encombrants sont difficiles à sortir de chez moi."*

 *"Transporter une cuisinière ou un frigo jusqu'à la déchetterie, ce n'est pas possible sans aide."*

- **Contraintes horaires et disponibilité des services (22 %) :**

Les horaires restreints des Recypark et des services de collecte sont une contrainte importante pour plus d'un cinquième des répondants. La nécessité de prendre rendez-vous, l'incompatibilité des horaires avec les horaires de travail et l'attente parfois longue sont autant de freins à l'évacuation des encombrants.

 *"Il faut être présent le jour de la collecte, ce qui n'est pas toujours possible."*

 *"Les horaires du recypark ne sont pas compatibles avec mon emploi du temps."*

 *"Les délais pour obtenir un rendez-vous sont trop longs."*

- **Manque d'information (16 %) :**

Un répondant sur six exprime des difficultés à comprendre les règles de tri et les procédures d'évacuation des encombrants. L'absence d'informations claires sur ce qui est accepté dans les collectes, les lieux où déposer certains objets spécifiques ou encore les limitations de volume autorisées engendre de la confusion et peut conduire à des dépôts inappropriés.

 *"Je ne sais pas où déposer certains objets comme les meubles en bois ou les appareils électroniques."*

 *"On ne sait pas toujours quels objets seront acceptés ou refusés lors de la collecte."*

 *"Je ne sais pas toujours quels objets seront acceptés ou refusés."*

- **Accessibilité des Recypark et restrictions administratives (14 %) :**

La localisation des points de collecte est un problème pour 14% des répondants. Certains évoquent la distance trop importante jusqu'aux Recypark, tandis que d'autres mentionnent des restrictions administratives (par exemple, certains Recypark n'étant accessibles qu'aux résidents de la commune).

 *"Le recypark le plus proche n'est pas accessible aux habitants de ma commune."*

 *"Le seul recypark accessible est trop loin pour y aller à pied ou en transport en commun."*

- **Fréquence insuffisante des collectes (10 %) :**

Un résident sur dix indique que la fréquence de passage des collectes est insuffisante ou que les délais d'enlèvement sont trop longs. Certains soulignent que ces délais entraînent une accumulation d'encombrants dans leur domicile, en attente d'un ramassage ou d'un créneau pour se rendre à la déchetterie.

 *"La collecte dans mon quartier a lieu trop rarement."*

 *"On doit stocker les encombrants trop longtemps avant qu'ils soient enlevés."*

 *"Les délais pour obtenir un rendez-vous pour un ramassage sont beaucoup trop longs."*

- **Coût et restrictions de volume (5 %) :**

Certains résidents dénoncent des restrictions en matière de volume d'encombrants autorisé par an et les coûts supplémentaires parfois exigés. Cette contrainte est particulièrement problématique pour les personnes en situation de déménagement ou de rénovation, qui génèrent un volume important de déchets en une seule fois.

📌 "3m³ par an, c'est bien trop peu quand on fait un grand tri ou qu'on déménage."

📌 "J'ai dû payer un supplément pour certains objets alors que je pensais que tout était pris en charge."

📌 "Les encombrants qui dépassent la limite sont laissés sur le trottoir."

2.7.5. Des défis structurels pour les gestionnaires

Nous avons également interrogé les gestionnaires de sites à ce sujet et près de 80 % d'entre eux indiquent rencontrer des difficultés avec les résidents concernant la gestion des encombrants. Les principaux problèmes recensés sont :

- **Manque d'information ou de compréhension** (30% des réponses) : méconnaissance des procédures de gestion des encombrants ou ignorance des services disponibles tels que ceux de Bruxelles Propreté.

📌 "Certains locataires ne savent pas que la collecte gratuite existe."

- **Facilité et incivisme** (25% des réponses) : Les répondants pointent des comportements négligents avec les encombrants qui sont déposés par des résidents qui ne se soucient pas des conséquences.

📌 "Ils déposent leurs encombrants dans les communs parce que c'est plus rapide."

- **Difficultés de communication** (15% des réponses) : Les gestionnaires éprouvent des difficultés de communication, principalement avec les résidents étrangers, en raison des barrières linguistiques et/ou culturelles.

📌 "Certains résidents ne parlent pas français, ce qui complique l'information."

- **Responsabilité floue et gestion** (10% des réponses) : Les gestionnaires mettent en évidence les difficultés pour identifier les responsables de dépôts d'encombrants, ce qui complexifie la gestion de ces encombrants, les coûts et l'organisation des enlèvements.

📌 "On ne sait jamais qui a laissé quoi, donc c'est impossible d'agir."

Nous avons également interrogé les gestionnaires sur les raisons qui empêchent les résidents de mieux gérer leurs encombrants. L'analyse des **49 verbatims** recueillis révèle une multitude de freins, mêlant contraintes logistiques, défaillances organisationnelles et attitudes individuelles.

- L'un des premiers obstacles identifiés concerne **l'accès limité aux infrastructures de collecte** (20 %). De nombreux résidents ne possèdent pas de véhicule pour transporter leurs encombrants vers les Recypark, et les contraintes horaires ou la distance des centres de recyclage compliquent encore davantage leur accès. Comme l'explique un gestionnaire :

📌 "L'éloignement des déchetteries, tout le monde n'a pas une voiture pour y aller. "

- En parallèle, certains dénoncent **les failles structurelles et organisationnelles du système de collecte** (6 %). La complexité des démarches administratives, les délais d'attente pour un rendez-vous avec les services de collecte et les restrictions imposées sur le volume

d'enlèvement sont perçus comme autant de freins décourageant les bonnes pratiques.

 " *Lourdeur de procédure des 3 m³ gratuits de Bxl-Propreté et devoir donner sa carte d'identité. "*

- Un autre enjeu concerne **le manque d'espace dans les logements** (6 %), notamment en milieu urbain. L'impossibilité de stocker temporairement les encombrants dans de petits appartements ou dans des espaces communs partagés pousse certains résidents à s'en débarrasser rapidement, sans attendre une collecte officielle.

 " *La place limitée dans les appartements. "*

- Toutefois, au-delà des contraintes matérielles, c'est souvent **la fainéantise et la paresse** (24 %) qui sont pointées du doigt par les gestionnaires. Certains résidents privilégient la facilité et comptent sur les autres pour gérer leurs déchets. Cette attitude de désengagement se retrouve dans de nombreux témoignages, comme celui-ci :

 " *Facilité, paresse, argent (trop cher), 'quelqu'un d'autre s'en occupera'. "*

- À cela s'ajoute **un manque d'intérêt général pour la question des encombrants** (10 %). Beaucoup de résidents ne perçoivent pas la gestion des déchets comme une priorité et n'accordent aucune attention aux règles en place.

 " *Dans la majorité des cas, un désintérêt profond pour la question du tri des déchets. "*

- Certains vont même plus loin en considérant que **ce n'est pas leur rôle de s'occuper de leurs encombrants** (6 %). Ils estiment que la gestion des déchets revient aux concierges, aux services de nettoyage ou à la collectivité.

 " *Ils estiment que les concierges sont là pour ça. "*

- D'autres freins sont plus ancrés dans des **facteurs culturels et éducatifs** (12 %). Un manque de civisme, une éducation insuffisante aux bonnes pratiques environnementales et un faible respect des espaces communs sont régulièrement cités.

 " *Le manque de respect et de savoir-vivre. "*

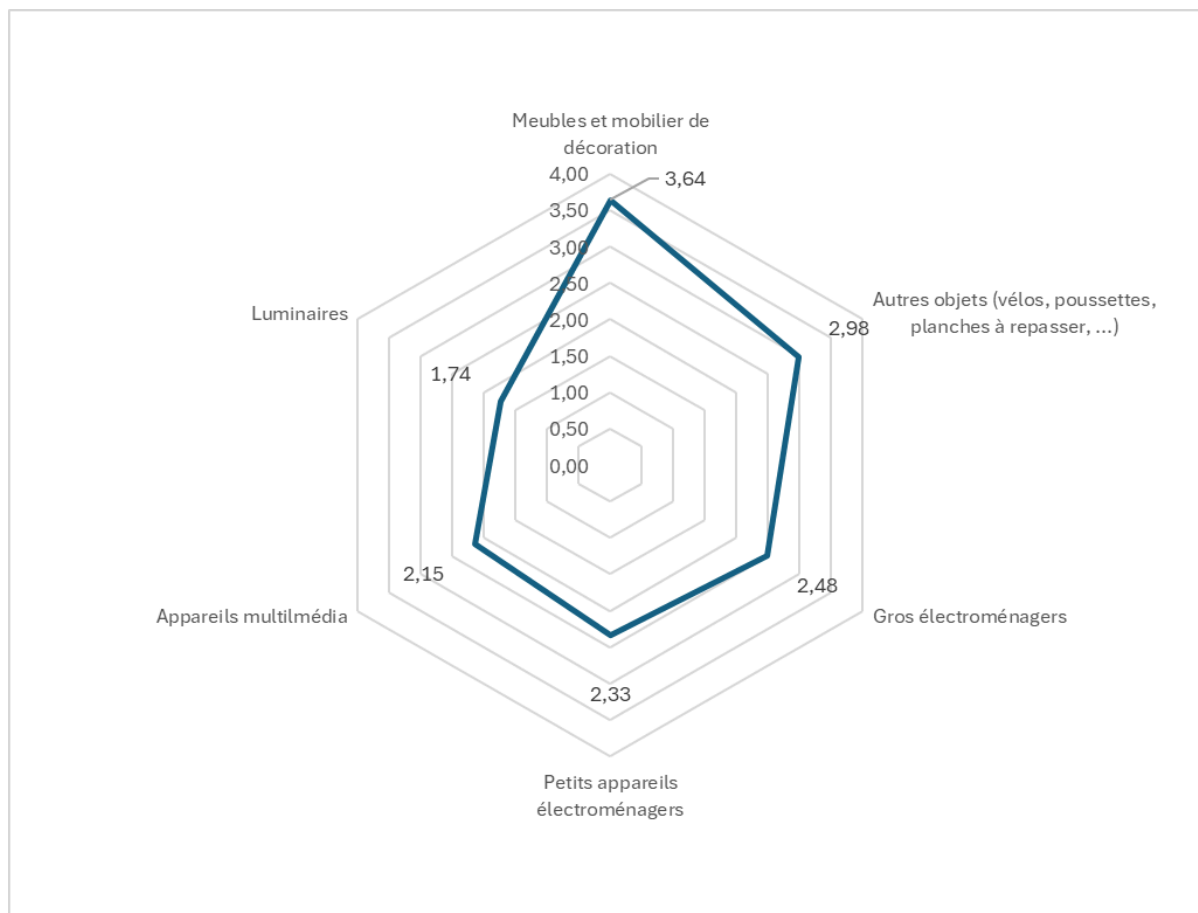
- Par ailleurs, **les différences culturelles et les pratiques de gestion des déchets importées d'autres pays** (6 %) jouent aussi un rôle. Certains résidents sont peu familiarisés avec les systèmes locaux et trouvent les règles trop contraignantes par rapport à ce qu'ils connaissent.

 " *Un tas de nationalités différentes, de cultures différentes... "*

Enfin, l'**absence de sanctions et le sentiment d'impunité** (8%) encouragent certains résidents à ne pas se conformer aux règles. Tant qu'aucune conséquence réelle n'est appliquée, ils n'éprouvent aucun besoin de changer leurs habitudes.  " *Il n'y a pas de sanction. "*

Nous avons ensuite demandé aux gestionnaires d'indiquer le niveau de difficulté que représente chacun de ces types de déchets sur une échelle de 1 à 6, 6 étant le plus problématique et 1 étant le moins problématique. Nous constatons donc sur la figure ci-dessous que les meubles et mobiliers de décoration sur les déchets sont les plus problématiques. Viennent ensuite les autres objets tels que les vélos, poussettes, planches à repasser, ... Les luminaires sont les encombrants considérés comme les moins problématiques.

Figure 25 : Niveau de difficulté que représente les catégories de déchets encombrants pour les gestionnaires



À Retenir – Difficultés dans la gestion des encombrants

Des obstacles multiples pour les résidents :

- Problèmes de transport et manutention : absence de véhicule et difficulté à manipuler des objets volumineux.
- Contraintes horaires et disponibilité des services: incompatibilité des horaires avec le travail et délais de prise de rendez-vous trop longs.
- Manque d'information : confusion sur les règles de tri et d'évacuation.
- Fréquence insuffisante des collectes : délais d'enlèvement trop longs, nécessitant un stockage prolongé des encombrants.
- Coût et restrictions de volume : limitation annuelle du volume d'encombrants collecté gratuitement, générant des frais supplémentaires pour certains objets.

Des dépôts sauvages d'encombrants fréquents et diversifiés

- Les encombrants sont souvent abandonnés près des poubelles, aux entrées des immeubles, et dans les rues avoisinantes.

- Les résidents signalent également des dépôts dans les espaces verts, cours, caves et locaux communs.
- Ces pratiques entraînent des nuisances importantes : pollution visuelle, malpropreté, gêne à la circulation, et sentiment d'insécurité.

Principaux problèmes rencontrés par les gestionnaires d'immeubles :

- Manque d'information des résidents: méconnaissance des services de collecte existants.
- Facilité et incivisme : abandon des encombrants dans les parties communes.
- Difficultés de communication : barrières linguistiques et culturelles.
- Responsabilité floue : impossible d'identifier les auteurs des dépôts, compliquant la gestion et les sanctions.

Quels encombrants sont les plus problématiques ?

- Les meubles et mobiliers de décoration sont les déchets les plus difficiles à gérer.
- Les vélos, poussettes et autres objets volumineux posent également problème.
- À l'inverse, les luminaires sont considérés comme les moins problématiques.

2.8. Éléments pour faciliter la gestion des encombrants

Analyse croisée des perceptions des résidents et des gestionnaires

L'analyse des réponses des résidents et des gestionnaires révèle une convergence sur plusieurs points clés pouvant améliorer la gestion des encombrants. Si les résidents expriment avant tout des besoins logistiques et d'accessibilité, les gestionnaires insistent également sur la responsabilisation des résidents et la simplification des procédures.

2.8.1. Fréquence et accessibilité des collectes, une demande partagée

42 % des résidents estiment que l'augmentation de la fréquence des collectes (opération de collecte organisées par Bruxelles Propreté et/ou les communes) faciliterait l'évacuation des encombrants. Ils demandent un passage plus régulier des services de Bruxelles-Propreté, notamment via des collectes à domicile ou l'installation de conteneurs mobiles dans les quartiers.

 *"Un passage plus régulier de Bruxelles-Propreté permettrait aussi aux voisins ou d'autres personnes de récupérer certains objets encore utilisables."*

19,5 % des gestionnaires soulignent également la nécessité d'accroître la fréquence des collectes et de faciliter leur accès en supprimant l'obligation de rendez-vous et en proposant des collectes régulières directement devant les immeubles.

 *"Organisation à période régulière (min. 2 fois par an par ex.) d'un ramassage devant les immeubles sans rendez-vous."*

2.8.2. Mise en place de points d'apport volontaire de proximité

28 % des résidents souhaitent des points de dépôt accessibles dans leur quartier, comme des Recyparc de proximité ou des containers spécifiques aux encombrants installés régulièrement dans les copropriétés.

 *"Un recyparc par quartier qui intégrerait aussi un repair café et une donnerie."*

17,1 % des gestionnaires partagent ce constat et encouragent une meilleure coordination avec les autorités locales pour organiser des collectes groupées dans les copropriétés et optimiser les solutions de dépôt.

 *"Une information régulière du syndic sur les lieux de dépôt et les dates de collecte."*

2.8.3. Flexibilité des horaires et des modalités de collecte

15 % des résidents trouvent les modalités de collecte trop rigides et souhaitent des **horaires plus souples**, une meilleure communication sur les dates de passage et une **simplification des démarches** pour prendre rendez-vous.

 *"Faciliter la prise de rendez-vous pour la collecte des encombrants."*

17,1 % des gestionnaires dénoncent également la **complexité administrative** du processus d'enlèvement et suggèrent une **numérisation des démarches**, avec un système de rendez-vous simplifié en ligne.

 *"Possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour un enlèvement par Bruxelles-Propreté."*

2.8.4. Assistance au transport et au déplacement des encombrants

Les résidents rencontrent des difficultés physiques pour transporter leurs encombrants et souhaitent une aide logistique, notamment pour les personnes âgées ou sans véhicule.

 *"On imagine mal une personne âgée déplacer seule son frigo des années 70."*

2.8.5. Sensibilisation et information, un levier sous-exploité

5 % des résidents soulignent un manque d'informations claires sur les solutions d'évacuation des encombrants et demandent des campagnes de sensibilisation et des supports pédagogiques.

 *"Plus de brochures expliquant le tri des encombrants, comme pour les poubelles classiques."*

19,5 % des gestionnaires insistent également sur la nécessité d'améliorer la communication et de former les nouveaux résidents aux règles en vigueur, par exemple lors de leur inscription à la commune.

 *"Une formation par les autorités compétentes au moment où les résidents s'inscrivent à la commune."*

2.8.6. Sanctions et incitations, un point clé pour les gestionnaires

Alors que seuls 2 % des résidents mentionnent le coût des collectes comme un frein, 19,5 % des gestionnaires estiment qu'un durcissement des sanctions permettrait de responsabiliser les résidents et de dissuader les comportements inciviques. Ils recommandent notamment l'augmentation des amendes, la mise en place de caméras de surveillance et des mesures plus strictes pour lutter contre les dépôts sauvages..

 *"Il faut plus sévir et mettre plus d'amendes."*

Observation de terrain

Les observations de terrain confirment plusieurs points soulevés par les gestionnaires et résidents, notamment la nécessité d'augmenter la fréquence des collectes, des procédures d'enlèvement plus souples pour les gestionnaires et le besoin de sanctions réellement dissuasives.

En revanche, les observations de terrain font émerger de nouveaux besoins non mentionnés par les répondants aux questionnaires :

- Créer du lien entre résidents et professionnels de la propreté : certains gestionnaires proposent d'organiser des rencontres entre les résidents et les équipes en charge de la collecte et du nettoyage (concierges, services de propreté publique, agents de

Bruxelles-Propreté). L'objectif serait de visibiliser ce travail et de sensibiliser les habitants aux impacts de leurs gestes, afin de renforcer le civisme et le respect des règles.

- Mieux encadrer la gestion des déchets de construction : plusieurs résidents soulignent l'interdiction de déposer ces déchets dans les Recypark, ce qui expliquerait les nombreux dépôts de gravats et matériaux dans les locaux communs.
- Renforcer la communication officielle sur les sanctions : les résidents expriment le besoin de disposer d'affiches officielles mentionnant les sanctions pour lutter contre les comportements inciviques. Ils insistent sur l'importance que ces affichages portent l'empreinte d'une autorité publique, afin d'être réellement pris au sérieux.

Enfin, lorsqu'on évoque le coût des nouvelles mesures (augmentation des collectes, nouvelles solutions de ramassage, etc.), la majorité des gestionnaires et résidents déclarent privilégier la propreté à une économie financière :

 *"Je préfère payer plus mais que mon quartier soit propre."*

De manière générale, les gestionnaires soulignent la difficulté de leur mission et le manque de reconnaissance de leur rôle :

 *"Vous savez, Monsieur Encombrants, c'est moi. C'est un job que plus personne ne peut faire, car c'est atroce."*

À Retenir – Éléments qui facilitent la gestion des encombrants

Une meilleure accessibilité aux collectes :

- Augmenter la fréquence des collectes et organiser des ramassages réguliers sans rendez-vous.
- Installer des conteneurs mobiles ou des points de dépôt de proximité dans les quartiers.
- Simplifier les démarches pour l'enlèvement des encombrants, notamment via une prise de rendez-vous en ligne.
- Proposer une aide logistique au transport des encombrants pour les personnes âgées ou sans véhicule.

Une sensibilisation renforcée :

- Mieux informer les résidents sur les solutions existantes via des campagnes ciblées et des supports pédagogiques.
- Renforcer la présence d'affichages officiels indiquant les consignes et les sanctions applicables, pour renforcer leur légitimité et leur impact.
- Permettre des rencontres entre les résidents et les professionnels de la propreté (concierges, agents de Bruxelles-Propreté) afin de sensibiliser aux impacts des mauvais gestes et renforcer le civisme.

Responsabilisation et incitations :

- Renforcer les sanctions contre les dépôts clandestins et encourager les bonnes pratiques avec des incitations positives (p.ex. réductions offertes dans des magasins, ou remerciements pour le bon comportement).
- Encourager les bonnes pratiques en valorisant les comportements responsables à travers des incitations positives.

2.9. Attentes des gestionnaires envers les résidents

Nous avons interrogé les gestionnaires sur **leurs attentes envers les résidents** en matière de gestion des encombrants. L'analyse des réponses recueillies met en évidence plusieurs attentes récurrentes.

- **Responsabilité individuelle (22%).** L'une des attentes les plus fréquemment exprimées est que les résidents prennent en charge eux-mêmes la gestion de leurs encombrants, sans se reposer sur les autres ou sur la collectivité. Les gestionnaires insistent sur l'importance de l'autonomie et de la responsabilité personnelle dans l'élimination des déchets volumineux.

 " Qu'ils se prennent en main et assument leur responsabilité. "

Respect des règles et de la loi (21%). De nombreux gestionnaires attendent des résidents qu'ils respectent scrupuleusement les consignes de tri et les règles d'évacuation des encombrants. Le respect des règlements en vigueur est perçu comme un levier essentiel pour éviter les dépôts clandestins dans les espaces communs.

 " Qu'ils respectent les lois d'obligation de tri et les règles d'évacuation des encombrants. "

- **Respect et civilité (21.7%).** L'attitude des résidents envers leur environnement et les autres occupants est un enjeu majeur. Les gestionnaires souhaitent davantage de civisme et de respect, que ce soit envers les espaces partagés, les voisins ou le personnel en charge de l'entretien.

 " Plus de respect des communs et surtout beaucoup plus de respect pour le travail du personnel d'entretien. "

Conscientisation et prise de conscience (21.7%). Les répondants appellent les résidents à une meilleure prise de conscience de leur impact sur la communauté et l'environnement. Ils insistent sur l'importance d'un comportement responsable et d'un engagement collectif en faveur d'une gestion efficace des encombrants.

 " Qu'ils se sentent concernés et aient un peu de civisme et d'éducation. "

- **Recours aux services de collecte officiels (13.0%).** Enfin, certains gestionnaires attendent que les résidents utilisent davantage les services de collecte existants, comme ceux proposés par Bruxelles-Propreté, plutôt que d'abandonner leurs encombrants dans les communs ou sur la voie publique.

 " Qu'ils prennent contact avec vos services et qu'ils mettent les encombrants à la rue le jour de leur rendez-vous. "

2.10. Attentes des gestionnaires envers Bruxelles Propreté

Nous avons ensuite interrogé les gestionnaires sur **leurs attentes envers Bruxelles Propreté** en matière de gestion des encombrants. Les gestionnaires ont mis en évidence plusieurs axes d'amélioration.

- **Amélioration de l'organisation et des services (21%).** Une meilleure organisation interne est demandée, notamment pour réduire la dépendance aux sous-traitants permettant de faire enlever les dépôts d'encombrants et améliorer la réactivité des équipes. Les gestionnaires souhaitent une communication plus fluide avec Bruxelles Propreté et une simplification des procédures pour signaler les encombrants.
 - 📌 " Une réactivité lorsqu'on les contacte, car les échanges sont pénibles. Avoir une personne de contact pour agir rapidement. "
 - 📌 " Une meilleure organisation interne et une meilleure répartition des équipes sur le terrain. "
 - 📌 " Arrêter de sous-traiter la collecte et renforcer les effectifs internes. "
 - 📌 " Faciliter le contact téléphonique avec des interlocuteurs dédiés pour gérer les demandes d'enlèvement. "
 - 📌 " Mettre en place un suivi numérique des demandes pour une transparence accrue. "
 - 📌 " Revoir la planification des collectes afin d'éviter que certains quartiers soient laissés sans solution pendant trop longtemps. "
 - 📌 " Éviter les erreurs fréquentes lors des enlèvements : parfois, des objets sont laissés derrière sans explication. "
- **Fréquence et accessibilité des collectes (22%).** L'une des attentes majeures concerne l'augmentation de la fréquence des collectes et une meilleure accessibilité aux services d'enlèvement des encombrants. De nombreux gestionnaires plaident pour des collectes plus régulières, des points de dépôt plus nombreux et une réduction des délais d'attente.
 - 📌 "Un enlèvement régulier des encombrants, par exemple, organiser une fois par mois un enlèvement afin que les occupants des immeubles puissent déposer sur le trottoir."
 - 📌 " Plus de flexibilité pour les rendez-vous et surtout ne pas attendre 4 heures sur place. "
 - 📌 " Réduction des délais de collecte : Actuellement, les délais d'attente pour la collecte des encombrants peuvent être longs, ce qui pousse certains à opter pour des dépôts clandestins. "
 - 📌 " Augmentation du volume gratuit : Chaque ménage a droit à un enlèvement gratuit de 3 m³ d'encombrants une fois par an. Pour les foyers ayant des besoins plus importants, une révision de cette limite pourrait être bénéfique. "
- **Amélioration de la communication et de l'information (21%).** Les gestionnaires expriment le besoin d'une communication plus claire et plus inclusive sur les solutions existantes. Ils suggèrent des campagnes multicanaux, des supports multilingues et des documents explicatifs accessibles à tous les résidents, y compris ceux qui ne maîtrisent pas bien le français ou le néerlandais.
 - 📌 "Soutien pour des documents en plusieurs langues - organisation de séances de sensibilisation au tri des déchets et des encombrants."
 - 📌 " Les grands posters de tri n'existent plus, c'était un bon moyen d'affichage dans les locaux poubelle. "
- **Renforcement des contrôles et des sanctions (18%).** Certains gestionnaires attendent un renforcement des contrôles et des sanctions pour dissuader les dépôts sauvages. Ils

suggèrent l'installation de caméras dans les zones sensibles, l'application de sanctions plus strictes et une surveillance accrue.

📌 " Installations de caméras dans les lieux où des encombrants sont fréquemment retrouvés. "

📌 " Des amendes sévères et des menaces d'expulsion pour incivisme. "

📌 " Distribuer un maximum d'amendes (minimum 200 €, payables immédiatement sinon on retire la carte d'identité). "

📌 " Augmenter le montant des sanctions pour qu'elles aient un effet dissuasif. "

📌 " Installer plus de caméras dans des espaces où l'abandon d'encombrants est fréquent. "

📌 " Que les sanctions soient réellement appliquées, pas juste annoncées. "

📌 " Impliquer les forces de l'ordre pour surveiller les zones les plus touchées par les dépôts sauvages. "

- **Ressources et soutien pour la gestion collective des encombrants (17%).** Les copropriétés et immeubles collectifs réclament des ressources spécifiques, comme des quotas d'enlèvement par immeuble et la possibilité d'organiser des collectes groupées. Certains gestionnaires demandent aussi des dispositifs plus adaptés aux immeubles résidentiels.

📌 " Nous aimerions que les copropriétés aient également un quota d'enlèvement d'encombrants gratuit (par appartement). "

À Retenir : Attentes des gestionnaires en matière de gestion des encombrants

Ce qu'ils attendent des résidents

- Responsabilisation : les résidents doivent gérer leurs encombrants sans se reposer sur la collectivité.
- Respect des règles : appliquer strictement les consignes de tri et d'évacuation.
- Civisme et respect des espaces communs : éviter les dépôts clandestins et respecter le travail des agents d'entretien.
- Prise de conscience : comprendre l'impact de leurs actions sur l'environnement et le voisinage.
- Utilisation des services officiels : privilégier les collectes organisées par Bruxelles-Propreté plutôt que l'abandon d'encombrants sur la voie publique.

Ce qu'ils attendent de Bruxelles-Propreté

- Amélioration des services : plus de réactivité, une meilleure organisation interne et un suivi numérique des demandes.
- Collectes et accessibilité accrues : mise en place de collectes régulières, points de dépôt plus nombreux et réduction des délais d'attente.
- Communication et sensibilisation : supports multilingues, affichage renforcé et séances d'information pour les résidents.
- Sanctions dissuasives : augmentation des amendes, surveillance renforcée et application stricte des sanctions.
- Soutien aux copropriétés : mise en place de quotas d'enlèvement gratuits pour les immeubles collectifs et collectes groupées.

3. Gestion des encombrants dans les communes

Dans le cadre du projet Citizen Waste, cinq communes bruxelloises – Saint-Gilles, Ixelles, Etterbeek, Schaerbeek et Bruxelles-Ville – ont été interrogées afin d'identifier les défis et solutions liés à la gestion des encombrants en habitat vertical. L'objectif est de mieux comprendre les stratégies mises en place, les principales difficultés rencontrées et les améliorations souhaitées. Cette analyse comparative met en lumière les pratiques actuelles, les points communs et les divergences entre ces communes, tout en proposant des pistes d'amélioration pour une gestion plus efficace et durable des encombrants.

3.1. Défis majeurs identifiés dans les communes consultées

Toutes les communes interrogées font face à des problématiques récurrentes, bien que leurs manifestations varient selon les contextes locaux.

3.1.1. Les dépôts clandestins, un fléau persistant

Les dépôts clandestins d'encombrants constituent l'enjeu principal pour l'ensemble des communes.

- Schaerbeek évacue chaque jour un conteneur de 30 m³ d'encombrants issus des dépôts clandestins.
- Ixelles et Etterbeek constatent un effet d'accumulation, des dépôts non enlevés rapidement attirent d'autres déchets.
- Bruxelles-Ville voit une prolifération des sacs poubelles (non conformes ou sortis le mauvais jour) comme dépôts illégaux, en plus des encombrants classiques.

Plusieurs causes sont évoquées :

- Le manque de solutions immédiates pour les résidents (délais d'attente pour les collectes à domicile, difficultés d'accès aux Recypark).
- Une méconnaissance des services disponibles, notamment chez les nouveaux arrivants dans les communes où le turnover est élevé.
- Une absence de responsabilité individuelle, certains citoyens déposant leurs encombrants en rue en espérant qu'ils seront ramassés spontanément.

Ces observations sont confirmées lors de nos visites de terrain avec les gestionnaires d'immeubles, qui expliquent que l'attente d'une collecte encourage le stockage d'encombrants dans les balcons, terrasses et espaces communs. Lorsqu'une opportunité d'évacuation collective est mise en place, les volumes déposés explosent, montrant que les résidents conservent ces objets en attendant une solution pratique.

3.1.2. Des modalités de collectes non-harmonisées

Les systèmes de collecte varient considérablement selon les communes :

- Saint-Gilles et Ixelles proposent une collecte à domicile sur rendez-vous, offrant aux citoyens plusieurs opportunités par an (jusqu'à 20 m³ annuels pour Saint-Gilles, contre 9 m³ pour Ixelles).
- Bruxelles-Ville limite cette collecte à 2 m³ par an, complétée par deux campagnes massives de ramassage dans les quartiers.
- Etterbeek et Schaerbeek misent davantage sur les Recypark et les collectes mobiles, mais ces dernières restent peu accessibles à certains publics (p.ex. habitants des communes alentours).

Nos observations de terrain ont également révélé que les résidents ne se déplacent pas toujours vers les points de collecte temporaire mis en place par les communes. Ce constat varie selon la proximité du point de collecte et la facilité d'accès : lorsque le point est situé à proximité immédiate des immeubles, l'adhésion est plus forte. Les petits objets sont plus facilement déposés, alors que les gros encombrants sont conservés jusqu'à une opportunité plus pratique d'évacuation.

3.1.3. Le manque de disponibilité des services

- À Saint-Gilles et Ixelles, les délais d'attente pour une collecte à domicile peuvent atteindre un mois, ce qui pousse certains résidents à se débarrasser de leurs encombrants illégalement.
- Les Recypark sont trop peu nombreux et mal répartis, ce qui pénalise les citoyens sans moyen de transport.

Lors de nos visites de terrain, certains gestionnaires d'immeubles rapportent que les communes offrent parfois une aide informelle, en retirant ponctuellement des dépôts proches de leurs sites ou en leur permettant d'apporter des encombrants lors de campagnes de collecte, mais ces pratiques ne sont pas systématiques.

3.1.4. Les déchets les plus problématiques

Certains types de déchets posent des difficultés particulières aux services communaux :

- Les déchets de chantier et de rénovation sont les plus difficiles à gérer (identifiés par Bruxelles-Ville, Schaerbeek et Etterbeek), car ils nécessitent un ramassage spécifique avec des équipements adaptés (grappins, camions renforcés).
- Les frigos et gros électroménagers (DEEE) sont lourds, encombrants et parfois souillés, ce qui complique leur manipulation et leur transport (mentionnés par Schaerbeek et Bruxelles-Ville).
- Les matelas, lorsqu'ils sont laissés en rue, deviennent inutilisables à cause des intempéries, rendant leur réutilisation quasi impossible.

3.1.5. Un manque de coordination régionale

Un autre point commun soulevé par plusieurs communes est la nécessité d'une meilleure coordination avec Bruxelles-Propreté.

De manière générale, les communes consultées déplorent le temps de réaction de Bruxelles Propreté sur certaines collectes et ramassages, ce qui leur impose d'intervenir en urgence avec leurs propres moyens.

Les communes font également part du manque de centralisation de l'information et de la communication, chaque commune gérant ses services de manière isolée.

Parmi les communes qui plaident pour une meilleure harmonisation des pratiques, certaines utilisent FixMyStreet. Si l'outil s'avère utile pour signaler les dépôts, l'harmonisation des signalements et la caractérisation des dépôts dans l'application devraient être améliorés.

3.2. Solutions mises en place et bonnes pratiques observées

Malgré ces défis, chaque commune a développé des stratégies innovantes pour mieux gérer les encombrants et limiter les nuisances.

3.2.1. Approches préventives et informatives

Ixelles et Etterbeek diffusent régulièrement des informations via les concierges et syndics pour mieux informer les résidents sur les services existants.

Ixelles expérimente l'apposition d'un visuel spécifique sur les encombrants en attente de collecte pour éviter qu'ils ne soient perçus comme des dépôts clandestins non pris en considération par la commune.

Bruxelles-Ville mise sur des campagnes de sensibilisation et des médiateurs propreté, qui expliquent aux citoyens les règles et les solutions disponibles.

Cependant, les retours de terrain montrent que ces campagnes sont encore insuffisamment visibles et que certains résidents ignorent volontairement les consignes par manque d'intérêt ou de motivation.

3.2.2. Renforcement de la répression et de la surveillance

Bruxelles-Ville applique une politique de verbalisation renforcée, avec des amendes allant jusqu'à 500€/m³ pour les dépôts clandestins, et 1000€/m³ pour les déchets dangereux.

Schaerbeek et Etterbeek développent des systèmes de surveillance, notamment avec des caméras et des agents en charge des constats.

Saint-Gilles et Ixelles préfèrent une approche plus pédagogique, en mettant l'accent sur la prévention plutôt que sur la répression.

3.2.3. Amélioration de la logistique de collecte

Certaines communes (Etterbeek, Schaerbeek) optimisent le traitement des signalements avec des outils numériques (QGIS, FixMyStreet) pour cartographier les zones les plus touchées.

Bruxelles-Ville et Schaerbeek diversifient leurs points de collecte, en mettant en place des campagnes temporaires ou en améliorant l'accessibilité des Recypark.

3.3. Attentes des communes

Sur la base des enseignements de ces entretiens, plusieurs axes d'amélioration sont attendus du côté des communes :

- **Faciliter l'accès aux Recypark et augmenter leur nombre.** La création de nouvelles infrastructures de tri et de réemploi (demandée par Bruxelles-Ville et Schaerbeek) permettrait d'absorber une partie des encombrants aujourd'hui abandonnés en rue.
- **Améliorer la communication et la sensibilisation.** Un système d'information centralisé au niveau régional pourrait être mis en place, comme proposé par Bruxelles-Ville, afin de guider les citoyens vers la bonne solution en fonction de leur type de déchet.
- **Renforcer la coopération avec les acteurs locaux.** Les syndics et gestionnaires d'immeubles jouent un rôle clé dans la gestion des déchets en habitat vertical. La mise en place d'une

collaboration structurelle avec ces acteurs relais permettrait de renforcer la sensibilisation mais aussi d'organiser la remontée d'information vers les opérateurs de collecte des dépôts d'encombrants.

- **Développer des solutions adaptées aux déchets spécifiques.** Un service dédié aux déchets de chantier et aux gros électroménagers pourrait être mis en place pour éviter que ces déchets ne se retrouvent sur la voie publique.
- **Trouver un équilibre entre prévention et répression.** Si certaines communes misent sur la verbalisation, d'autres privilégient des solutions incitatives (aides au réemploi, solutions locales de dépôt). Une approche combinée pourrait être plus efficace^{16 17}.

Cette analyse montre que chaque commune a développé ses propres réponses aux défis des encombrants, en fonction de ses contraintes et priorités locales. Si certaines solutions ont fait leurs preuves (collectes à domicile, campagnes de sensibilisation, surveillance accrue), des améliorations sont encore nécessaires pour harmoniser et optimiser la gestion des encombrants dans la Région de Bruxelles-Capitale.

L'avenir réside dans une approche plus intégrée, combinant services améliorés, meilleure sensibilisation et coordination renforcée entre les différents acteurs pour garantir une gestion plus efficace et durable des encombrants en milieu urbain dense.

¹⁶ Festré, A., Garrouste, P., Kirakozian, A., & Toumi, M. (2017). The pen is mightier than the sword: How thirdparty advice or sanction impacts on pro-environmental behavior. Groupe de REcherche en Droit, Economie, Gestion (GREDEG CNRS), University of Nice Sophia Antipolis.

¹⁷ Kirakozian, A. (2017). One without the other? Behavioural and incentive policies for household waste management. Environmental economics and sustainability, 143-171.

4. Retours des fédérations (FEDAIS, Social Housing, la SLRB et FEDERIA)

Une vision croisée des défis et solutions liés aux encombrants en habitat vertical.

Les échanges avec les représentants de FEDAIS, des SISF et de la SLRB ont permis de mettre en évidence une gestion des encombrants en habitat vertical marquée par des contraintes structurelles, des freins comportementaux et un manque de coordination entre acteurs. Si chaque structure rencontre des défis spécifiques, un certain nombre de problématiques communes émergent, révélant des dysfonctionnements systémiques dans la prise en charge de ces déchets volumineux. Nous avons également eu un entretien téléphonique avec FEDERIA qui nous a indiqué que les encombrants représentent aussi une difficulté pour leurs membres mais ne pas avoir de documents ou d'études qui regroupent spécifiquement ces problématiques.

4.1. Une gestion complexe des encombrants, entre manque d'espace et incivilités

Un des premiers constats soulevés concerne la diversité des profils de résidents et son impact direct sur la production et l'abandon d'encombrants. Dans les Agences Immobilières Sociales (AIS), les étudiants laissent souvent leurs objets derrière eux lors de leur départ, tandis que les familles, souvent confrontées à un manque chronique d'espace, stockent leurs encombrants dans les parties communes, générant des tensions entre résidents et des risques sanitaires et sécuritaires. Ce constat est partagé par les SISF, qui observent une accumulation d'encombrants dans les caves et les couloirs, favorisant les nuisibles et augmentant les risques d'incendie.

La question de l'incivilité a été largement discutée. De nombreux résidents comptent sur les services de nettoyage pour prendre en charge leurs déchets, créant une dynamique d'abandon systématique : plus les encombrants sont retirés rapidement, plus les dépôts clandestins se multiplient. Dans certains quartiers, des passants extérieurs profitent également des zones discrètes pour se débarrasser de leurs encombrants, aggravant encore la situation. Les SISF et les AIS soulignent que cette problématique crée un sentiment d'injustice parmi les résidents respectueux des règles, car les coûts d'enlèvement sont répartis collectivement en l'absence d'identification des responsables.

4.2. Un accès aux services limité et une coordination insuffisante

Si l'abandon d'encombrants est souvent facilité par le manque d'implication de certains résidents, il résulte aussi d'un accès contraint aux solutions officielles. Les résidents non motorisés éprouvent des difficultés à transporter leurs objets volumineux vers les Recypark, d'autant plus que ces infrastructures restent éloignées des zones d'habitat vertical. Du côté des SISF et AIS, le manque de collectes adaptées rend la gestion des encombrants chaotique et coûteuse, les obligeant parfois à faire appel à des collecteurs privés, dont les frais sont ensuite répercutés sur les locataires.

Le manque de coordination entre Bruxelles-Propreté et les gestionnaires immobiliers est également pointé du doigt. Bien qu'une convention ait été signée entre Bruxelles Propreté et les AIS, ses engagements ne sont pas systématiquement respectés : rendez-vous annulés, demandes ignorées, collectes non réalisées dans les délais. Cette situation fragilise le rôle de relais des gestionnaires, qui peinent à convaincre les résidents d'utiliser les filières officielles. Les SISF dénoncent également un manque de réactivité des autorités locales face aux dépôts clandestins, rendant difficile toute action préventive mais aussi l'absence de statut particulier pour les SISF.

En parallèle, l'absence de centralisation des données sur les encombrants complique la compréhension du phénomène et limite la mise en place de solutions adaptées. La SLRB, qui supervise l'ensemble des logements sociaux bruxellois, souligne que le volume exact des encombrants et leur origine restent mal documentés, empêchant toute stratégie globale et cohérente. Une enquête auprès des SISF concernant les quantités d'encombrants évacuées par des prestataires privés afin de mesurer l'ampleur du phénomène sera menée au cours de l'année 2025.

Dès lors, ces résultats ne sont pas intégrés au présent rapport car pas disponibles au moment de la publication.

4.3. Des solutions partielles mises en place

Pour tenter d'endiguer les dépôts sauvages, certaines AIS et SISP ont mis en place des dispositifs de surveillance et de sanction, comme l'installation de caméras de sécurité et la mise en place d'un système d'étiquetage des encombrants avec un avertissement de facturation collective après 48h. Cependant, ces mesures restent limitées et peu efficaces, car les contrevenants exploitent souvent les angles morts des caméras et l'identification des responsables reste complexe, comme nous l'avons déjà mentionné précédemment.

Certaines communes organisent des collectes ponctuelles, mais leur efficacité dépend fortement de leur accessibilité et de la communication autour du service. Il a été constaté que les résidents sont plus enclins à utiliser ces dispositifs lorsque les points de collecte sont proches des immeubles. De même, les initiatives locales de sensibilisation (affichages, réunions d'information) ont montré leurs limites, car les résidents les plus problématiques ne participent généralement pas à ces rencontres.

Du côté de la SLRB, plusieurs pistes d'amélioration ont été discutées, notamment la création de locaux de pré-ti, permettant aux résidents de disposer d'un point de dépôt intermédiaire avant l'enlèvement officiel. L'idée d'une collecte régulière et systématique (d'une à deux fois par mois) a également été évoquée comme un levier clé pour réduire les dépôts sauvages.

5. Retours des institutions régionales : Bruxelles Environnement et Bruxelles Propreté

La vision et la stratégie de Bruxelles Environnement concernant le don et le réemploi des encombrants

5.1. La vision de Bruxelles Environnement

L'objectif de la rencontre avec Bruxelles Environnement était de comprendre les stratégies et actions mises en place pour favoriser le développement du recours aux solutions de don et de réemploi. En effet, nos échanges avec les résidents et gestionnaires ont révélé que, bien que ces solutions soient connues, elles restent peu utilisées.

Les discussions ont mis en évidence que la structuration des initiatives en faveur du réemploi est relativement récente. Cette thématique a été intégrée dans la feuille de route réemploi datant de 2022, dont l'objectif principal est de renforcer l'offre de services en soutenant financièrement les structures existantes, qui rencontrent encore des difficultés à se développer. La feuille de route prévoit également des actions de communication destinées aux résidents, visant à mieux faire connaître ces alternatives. Cependant, ces actions n'ont pas encore été mises en œuvre.

Il semble que les acteurs du réemploi aient, à ce stade, des difficultés à développer un business modèle viable. Ceci s'explique par différents facteurs :

- La préférence de la " fast furniture " par les consommateurs qui préfèrent acheter rapidement des objets moins chers mais de mauvaise qualité, qui ont une durée de vie réduite et ne peuvent pas souvent faire l'objet d'un réemploi.
- Le coût du mètre carré est très élevé en Région de Bruxelles-Capitale et il est nécessaire d'avoir beaucoup de mètres carrés pour un magasin de mobilier (exposition des articles, stockage).
- Le coût des meubles de seconde main est élevé par rapport à l'achat de mobilier neuf (répercussion des coûts de remise en état et de l'espace occupé).

- La collecte à domicile est complexe en raison des difficultés de circulation sur le territoire régional (embouteillages).

Selon Bruxelles Environnement, les freins pour les résidents sont le manque de connaissance des acteurs présents sur le territoire qui offrent des solutions de réemploi. La diversité d'acteurs nécessite d'effectuer un travail de recherche pour trouver la solution de proximité. Certaines zones de la Région ne sont pas ou peu couvertes par les acteurs du réemploi (par exemple dans le nord de la Région). L'offre de service pourrait prochainement se renforcer avec l'arrivée de nouveaux acteurs mais à ce stade, il y a eu une diminution de l'offre. Notamment avec les Petits Riens, acteurs importants dans le secteur, qui diminuent la superficie de leur point de vente et arrêtent leur service de collecte à domicile.

L'action de Bruxelles Environnement est limitée puisqu'il s'agit d'une compétence partagée avec Bruxelles Propreté qui est également limité dans ses capacités et moyens opérationnels pour se saisir de cette thématique du réemploi.

Néanmoins, Bruxelles Environnement réalise de la communication pour renforcer les recycleries et le site Res-source. La feuille de route réemploi étant récente, les activités liées à cette thématique devraient se développer par la suite avec une appropriation de la matière et une montée en expertise au sein de Bruxelles Environnement.¹⁸

5.2. Regards croisés : La vision de Bruxelles Propreté et les constats de terrain

Malgré la diversité des solutions mises en place par Bruxelles-Propreté, les communes et certains acteurs immobiliers (SISP, AIS, OIP...), telles que les Recypark fixes et mobiles ou les services d'enlèvement à domicile, plus de 4 500 tonnes de dépôts clandestins continuent d'être collectées chaque année par les services de Bruxelles-Propreté¹⁹. À cela s'ajoutent les volumes importants pris en charge directement par les communes. Consciente des défis liés à cette problématique, notamment dans les habitats verticaux, Bruxelles Propreté souhaite repenser son approche, en intégrant davantage les acteurs locaux et en renforçant la proximité des infrastructures.

Pour ce faire, Bruxelles Propreté a structuré sa vision dans une fiche thématique relative au maillage de quartier. L'agence mise sur une approche territorialisée, cherchant à adapter ses services aux réalités spécifiques des quartiers. L'objectif est de réduire les dépôts clandestins tout en favorisant une meilleure utilisation des solutions de collecte et de réemploi.

5.2.1. Les principaux freins identifiés

L'un des obstacles majeurs à une gestion efficace des encombrants réside dans l'accès limité aux infrastructures de collecte. La non application des conventions passées avec les SISP et AIS restreint leur accès aux Recypark, les obligeant à avoir recours à des prestataires privés plus coûteux. Cette situation peut créer des disparités d'accès aux solutions de tri et de réemploi, rendant la gestion des encombrants plus complexe dans certains logements collectifs.

Le service de call center, en charge de la planification des enlèvements, illustre certaines limites du dispositif : 70 à 80 % des appelants rencontrent des difficultés de compréhension, ne parlent pas bien le français et le néerlandais, et ont des difficultés à réaliser ce que représente un mètre cube.

¹⁸ Nous n'avons pas estimé les budgets, mais il est avéré que les moyens dédiés à la communication BE sur ce volet ont été très faibles voire inexistants ces dernières années. Augmenter ces ressources serait pertinent.

¹⁹ Estimation Bruxelles Propreté.

Cela oblige les opérateurs à fournir des explications détaillées à chaque appel, augmentant la charge de travail. L'Agence constate en outre divers abus tels que l'utilisation de différentes identités pour multiplier les enlèvements gratuits.

Au-delà de ces restrictions d'accès, la gouvernance du système souffre d'une forte fragmentation des responsabilités entre de multiples acteurs – communes, Bruxelles Environnement, zones de police, gestionnaires d'immeubles – ce qui entrave la mise en place de stratégies cohérentes. En outre, comme le constate l'IBSA dans son rapport d'évaluation n°4 de décembre 2023 sur l'évaluation de l'impact de la sensibilisation et des sanctions en matière de propreté (corbeilles, dépôts clandestins, cendriers) dans l'espace public, *« les données transmises par Bruxelles-Propreté et les communes sont peu voire non harmonisées et sont de qualité variable. Cela implique qu'il est très difficile aujourd'hui de croiser les informations pour disposer d'une vue complète et globale sur le territoire régional, que ce soit à l'échelle des quartiers ou des communes, de la stratégie de propreté publique et d'en mesurer ses effets. Cette diversité des méthodes de gestion et de collecte des données rend leur exploitation particulièrement chronophage et peu efficiente dans l'optique d'une analyse descriptive des activités de nettoyage. »*

Outre l'absence de données exploitables, le manque de coordination ralentit l'exécution des actions et nuit à leur efficacité. Un déficit de coordination est également constaté au sein de l'Agence, entre les différents services impliqués dans la gestion des déchets encombrants et des dépôts clandestins, notamment : le service de collecte spéciale chargé de la gestion des Recypark, l'enlèvement des encombrants à domicile ainsi que l'enlèvement des dépôts clandestins de plus d'1 m3, les services de nettoyage (qui enlèvent les dépôts clandestins de moins d'1 m3), le service communication (en charge de la sensibilisation à l'habitat vertical), le service commercial (qui gère les contrats et la facturation pour les enlèvements d'encombrants), et une zone grise entourant la gestion des conventions avec les SISF et les AIS – où il semble manquer un acteur clairement identifié²⁰.

Par ailleurs, les services de l'Agence n'ont pas une vision claire de l'usage réel des dispositifs mis en place dans le cadre des conventions avec les AIS et SISF, notamment en ce qui concerne les collectes systématiques ou l'accès aux Recypark. Certaines conventions ne sont pas respectées, et aucun mécanisme de contrôle n'est réellement en place pour vérifier les volumes collectés ou les types de déchets déposés. Cette absence de pilotage opérationnel et de monitoring des données fragilise la capacité de l'Agence à répondre efficacement aux besoins spécifiques des logements sociaux.

Concernant le service d'enlèvement à domicile, la digitalisation des demandes est prévue mais elle n'interviendra qu'une fois que la digitalisation des Recypark aura été finalisée. Selon Bruxelles Propreté, cette modernisation ne peut se faire à courte échéance en raison de contraintes budgétaires et de ressources humaines limitées.

Un autre défi majeur concerne la présence persistante d'encombrants dans les déchets résiduels, notamment dans les conteneurs des immeubles collectifs. Ce constat, bien que non quantifié, met probablement en lumière un déficit de sensibilisation et un manque de solutions pratiques pour inciter les citoyens à utiliser les filières adaptées.

Enfin, les coûts et la logistique liés aux infrastructures existantes posent problème. Bruxelles Propreté est conscient que les Recypark actuels sont trop peu nombreux et peu accessibles pour les ménages sans voiture. Malgré les solutions alternatives mises en place par l'Agence et les communes (Recypark mobiles et enlèvements à la demande) l'offre de services paraît insuffisante pour lutter contre le fléau des dépôts clandestins.

²⁰ Constat service commercial de Bruxelles Propreté

5.2.2. Les pistes de solutions envisagées

Face à ces défis, Bruxelles Propreté envisage plusieurs solutions pour améliorer la gestion des encombrants et renforcer leur réemploi. L'une des priorités est d'adapter l'offre de collecte aux besoins des habitants, en développant un maillage plus dense et accessible. L'agence prévoit ainsi :

- L'extension du réseau des Recypark fixes avec l'ouverture de nouvelles infrastructures.
- L'amélioration du déploiement des Recypark mobiles en collaboration avec les communes, en optimisant leurs emplacements et leur fréquence.
- La mise en place de points d'apport volontaires de proximité, pour faciliter le dépôt des encombrants et éviter leur abandon sur la voie publique.
- L'Agence prévoit également la digitalisation des services liés à la prise de rendez-vous et à l'accès aux Recypark. Ce chantier, dont l'aboutissement est espéré pour 2026, vise à améliorer la transmission d'information entre services internes et à offrir aux partenaires (AIS, SISP, gestionnaires) des outils de planification plus simples et transparents. Une seconde phase de digitalisation concernera les enlèvements à domicile afin de faciliter leur suivi et de mieux maîtriser les volumes collectés.

Par ailleurs, Bruxelles Propreté souhaite s'investir davantage **sur le réemploi et l'économie circulaire**. Cela se traduit par :

- L'intégration de zones de réemploi dans les Recypark pour permettre la récupération et la valorisation des objets encore utilisables.
- Le développement de partenariats avec l'économie sociale afin de mieux structurer le réseau de réemploi et de favoriser le don des encombrants encore en bon état.
- Des campagnes de sensibilisation destinées à encourager les citoyens à privilégier la réutilisation plutôt que l'élimination.

Dans le même temps, Bruxelles Propreté cherche à renforcer la coopération avec les communes et les gestionnaires d'immeubles (AIS, SISP, syndicats), notamment en structurant des conventions adaptées aux habitats verticaux. L'idée est d'offrir des solutions simplifiées pour l'évacuation des encombrants dans les immeubles collectifs.

5.2.3. Perspectives et stratégie

Si l'agence affiche une ambition claire de moderniser et d'adapter ses services, elle se heurte à plusieurs obstacles structurels. Le manque de coordination entre les acteurs publics ralentit la mise en place de solutions efficaces, tandis que les **contraintes budgétaires et RH** empêchent l'expansion des infrastructures et l'optimisation des services existants.

Un autre défi majeur concerne **la sensibilisation et l'adhésion des citoyens**. L'efficacité des dispositifs repose sur leur bon usage par les habitants, or les comportements actuels, marqués par un **recours fréquent à des pratiques inadaptées** (ex. dépôts clandestins, encombrants dans les déchets résiduels) semblent indiquer un manque d'information par des canaux adaptés. Pour répondre à cela, **l'agence souhaite notamment faire évoluer les Recypark en véritables espaces de sensibilisation et**

d'accompagnement, intégrant des événements comme des repair cafés ou des ateliers autour du recyclage et du réemploi.

L'ABP identifie aussi l'intérêt d'uniformiser les conventions conclues avec les différents acteurs du logement social, afin de garantir l'équité des services et une plus grande clarté contractuelle. Elle souhaite par ailleurs que les gestionnaires précisent en amont leurs besoins en matière de collecte, pour permettre à l'Agence d'ajuster son offre et ses ressources. Il est également envisagé d'associer les équipes opérationnelles et commerciales dans la définition et le suivi des conventions, afin d'éviter que des contraintes logistiques ne rendent certaines dispositions inapplicables.

Enfin, l'agence envisage de renforcer la **mutualisation des moyens avec les communes**, afin de rationaliser les services et éviter la duplication des dispositifs de collecte. Cette approche vise à réduire les coûts liés à la collecte des déchets encombrants et à l'enlèvement des dépôts clandestins.

6. Grille des barrières comportementales à la bonne gestion des encombrants

Les tableaux suivants synthétisent les barrières comportementales identifiées à partir de plusieurs sources d'analyse : la revue documentaire (littérature scientifique et rapports d'activité), ainsi que les enquêtes qualitatives et quantitatives menées sur le terrain.

Notre approche repose sur une analyse du parcours comportemental des résidents, en identifiant les obstacles rencontrés à chaque étape clé. Ces barrières, qu'elles soient contextuelles, sociales ou individuelles, sont issues des différentes méthodes d'enquête présentées dans l'étude ci-avant et permettent de mieux comprendre les facteurs limitant l'adoption des comportements attendus en matière de gestion des encombrants.

En croisant les résultats de l'analyse documentaire et des données de terrain, nous avons pu positionner chaque barrière comportementale dans un moment précis du parcours des résidents. Pour assurer la traçabilité des données, chaque barrière identifiée est accompagnée d'un code source indiquant son origine :

 **(L)** : Issues de la littérature scientifique ou grise²¹

 **(E)** : Relevées lors d'entretiens ou de groupes de discussion

 **(Q)** : Issues des résultats des questionnaires en ligne

Avant d'examiner en détail les barrières spécifiques à chaque comportement cible, nous introduisons une grille générale des barrières comportementales liées à la gestion des encombrants. Cette grille regroupe des freins transversaux qui influencent l'ensemble du processus, indépendamment des étapes spécifiques du parcours comportemental. Elle met en lumière des difficultés structurelles ou sociales et des caractéristiques individuelles qui sous-tendent tous les comportements étudiés, offrant ainsi un cadre d'analyse global avant d'aborder les obstacles propres à chaque étape.

²¹ La littérature grise désigne les documents produits en dehors des circuits de publication académique traditionnels. Elle inclut, par exemple, des rapports institutionnels, des études d'agences publiques, des mémoires, des documents de travail ou encore des évaluations de terrain. Bien qu'elle ne soit pas toujours publiée dans des revues scientifiques, elle constitue une source précieuse d'informations pratiques et contextuelles.

Tableau 4 : Grille des barrières comportementales générales

Barrières contextuelles générales	
Manque d'infrastructures 📖. Le réseau de collecte des encombrants à Bruxelles est insuffisant pour répondre efficacement à la demande croissante des résidents. Le nombre limité de points de dépôt, les créneaux de collecte restreints et les délais parfois longs pour obtenir un enlèvement contribuent à une saturation du service. Multiplicité des acteurs 📖. La gestion des encombrants implique de nombreux acteurs, chacun ayant ses propres règles et modalités d'intervention. Cette fragmentation du paysage institutionnel engendre une confusion parmi les résidents, qui ne savent pas toujours vers qui se tourner ou quelles démarches entreprendre pour se débarrasser correctement de leurs encombrants. Manque de visibilité partagée sur les actions internes à Bruxelles Propreté 🗨️. La gestion des encombrants implique plusieurs services de Bruxelles Propreté. En l'absence d'un outil de suivi intégré, la coordination entre ces services reste complexe. Cela limite la circulation d'informations, le suivi des conventions avec les partenaires et l'ajustement réactif des dispositifs sur le terrain. Région multilingue 📖🗨️📊. A Bruxelles, où de nombreux citoyens ne parlent ni le français ni le néerlandais, les informations concernant les filières de gestion des déchets peuvent ne pas être disponibles dans une langue compréhensible pour eux. Cela crée un fossé d'information et peut rendre difficile l'identification des acteurs concernés. (Echange avec SISP) <i>"La langue ! Certains résidents ne parlent ni français, ni néerlandais, ni anglais. L'absence d'un moyen de communication commun (utilisé par tous les résidents), en notant que les courriers ne sont pas lus. Certains propriétaires qui ne font jamais le relais et ne se préoccupent pas du tout de leur bien et de la copropriété.", "Beaucoup ne parlent pas français, et ce serait bien d'avoir des fascicules avec des images."; "La plupart des habitants n'écoute pas ou ne lisent pas les documents affichés." (Gestionnaire de site)</i> Difficultés à identifier les responsables de dépôts clandestins 🗨️. Le recours aux vidéos de surveillance par les gestionnaires pour identifier les responsables est chronophage et ne garantit pas toujours des résultats. (Syndic) (CPAS) Communication ralentie 🗨️. La nécessité de communiquer par le biais de la copropriété pour transmettre des décisions ou des informations peut ralentir les actions. (Syndic) Manque de temps et de ressources humaines 📖🗨️📊. La gestion des encombrants est chronophage (analyse des vidéos, visites sur site, gestion administrative) et les gestionnaires n'ont pas de personnel dédié sur place. Manque de moyens 📖🗨️📊. Le manque de moyens des gestionnaires de logements sociaux pour soutenir les résidents les pousse à gérer la propreté au jour le jour, sans	

stratégie à long terme, et en prenant parfois en charge des tâches supplémentaires de gestion des encombrants pour des raisons de sécurité, ou de défaillance des services publics. (Syndic)

- **Manque de moyens de contrôle et de dissuasion** . L'absence de contrôle et de sanctions dissuasives limite la capacité des gestionnaires à réduire les comportements inadéquats (ex. : dépôts dans les caves ou les communs). (Syndic)
- **Absence de solutions de collecte collective adaptées** . Le manque de services spécifiques pour la collecte collective dans les immeubles et habitats verticaux.
- **Manque de temps pour obtenir du matériel officiel** . Les gestionnaires créent eux-mêmes des affiches car ils estiment ne pas avoir le temps de demander ou d'obtenir celles de Bruxelles Environnement ou Bruxelles Propreté. (Syndic)
- **Charge administrative et opérationnelle supplémentaires** . Le transfert des encombrants au Recypark et leur refacturation aux locataires représentent un fardeau supplémentaire. (Syndic). Dans la pratique, cette tâche incombe souvent aux équipes internes (concierges, régie), ce qui engendre une charge importante, notamment avec des évacuations fréquentes (ex. : conteneurs, camionnettes, stockage temporaire). (SISP)
- **Manque de clarté dans les responsabilités entre les acteurs** . Les gestionnaires hésitent à solliciter l'agence Bruxelles-Propreté pour le ramassage d'encombrants près des bulles à verre par crainte qu'il soit considéré comme leur responsabilité (terrain privé). (SISP)
- **Dépendance à des solutions ponctuelles et non systématiques** . Les actions spécifiques comme les campagnes de conteneurs (Recypark mobiles et autres actions organisées par les gestionnaires) sont perçues comme efficaces, mais leur organisation est lourde, et les partenaires (comme Bruxelles-Propreté) sont réticents à renouveler ces initiatives. (SISP)
- **Dépendance aux prestataires externes** . Le gestionnaire dépend des entreprises de nettoyage pour évacuer les encombrants, ce qui peut entraîner des délais ou des coûts supplémentaires. (Syndic)
- **Absence de stratégie de sensibilisation centralisée** . Les agents de propreté jouent un rôle de relais en informant les locataires, mais cette sensibilisation reste opportuniste et non structurée, soulignant le besoin de mettre en place une stratégie plus centralisée. (SISP)
- **Manque de pouvoir d'action** . Les gestionnaires se sentent démunis face aux comportements non conformes des locataires, en raison de pressions sociales, politiques et médiatiques. (CPAS)
- **Charge financière non répercutée** . L'impossibilité de faire payer les frais d'enlèvement des encombrants aux locataires entraîne des pertes financières importantes pour certains gestionnaires. (SISP)

- **Pic saisonnier**   : les mois suivants sont les plus fréquemment mentionnés comme étant associés aux pics de dépôts d'encombrants : Août et septembre : Ces mois sont souvent signalés, probablement en raison de la fin des vacances d'été et de nombreux déménagements à cette période. Juin et juillet : Avec les vacances d'été, ces mois enregistrent également des dépôts élevés, souvent associés à des déménagements, notamment pour les étudiants.

Décembre et janvier : La période des fêtes de fin d'année est un moment notable pour les dépôts d'encombrants, souvent liés au renouvellement des biens et à l'élimination des anciens objets.

- **Complexité du contexte**  . Le va-et-vient fréquent dans les immeubles, notamment dans des quartiers à forte rotation de locataires, rend la sensibilisation continue difficile.

"Il y a beaucoup de va-et-vient dans les immeubles à appartements, donc il faut sans cesse répéter les mêmes choses" (Gestionnaire de site)

- **Dépôts de personnes extérieures**  . Certains pollueurs extérieurs viennent déposer leurs dépôts clandestins aux abords des logements sociaux.

Barrières sociales générales

- **Forte densité de population en habitats verticaux, sociaux ou non**  . Les résidents évoluent dans un espace restreint avec peu de lieux de vie communs, ce qui rend difficile la création d'un lien communautaire et d'un sentiment d'attachement, et limite la volonté de maintenir le lieu propre.
- **Difficultés à engager les propriétaires**  . Les gestionnaires dépendent des propriétaires pour sensibiliser les locataires - or ceux-ci sont difficiles à engager dans le processus. (Syndic)
- **Difficultés à engager les locataires**  . Ne possédant pas leur logement, les locataires se sentent souvent moins investis dans l'entretien et la propreté des espaces communs, ce qui peut limiter leur engagement dans la gestion des encombrants. (Syndic)
- **Manque de soutien des autorités locales** . Les gestionnaires ne reçoivent pas de réponse ou de soutien efficace des équipes des services communaux, même lorsqu'ils sollicitent une collaboration. (Syndic)
- **Manque de collaboration proactive** . L'absence de coordination avec les services communaux pour des solutions partagées complique la gestion des encombrants. (Syndic)
- **Dépendance à des prestataires privés**  . Certaines tâches, comme le ramassage des déchets suintants, ne peuvent être réalisées par les équipes internes, ce qui augmente

les coûts en ayant recours à des sociétés privées. (CPAS)

- **Stigmatisation culturelle ou sociale** 🗨️📊. Les problèmes de tri et de gestion des déchets sont parfois considérés comme le résultat de différences culturelles et/ou comme un manque de respect, ce qui stigmatise certains groupes et complique la communication et les interventions. (Syndic)
- **Conflits interpersonnels avec les locataires** 🗨️📖. Les gestionnaires d'immeubles font parfois face à des conflits interpersonnels avec les locataires, notamment des tensions liées à des insultes ou à un refus de coopération. Ces situations peuvent les décourager de communiquer efficacement pour faire respecter les règles. (Syndic)
- **Absence de pression sociale en habitat vertical** 📖. Dans les immeubles collectifs, l'anonymat et le manque d'interactions entre voisins réduisent le sentiment de responsabilité individuelle. Sans regard extérieur ni régulation sociale, les résidents se sentent moins concernés par l'impact de leurs actions sur l'environnement commun. Ce contexte favorise les dépôts clandestins, perçus comme sans conséquence, et limite l'adoption de bonnes pratiques collectives en matière de gestion des encombrants.
- **Forte rotation des résidents en logements sociaux** 🗨️📖. Les séjours de courte durée dans ces lieux empêchent les résidents de s'attacher au lieu et donc de vouloir en respecter la propreté.

Barrières individuelles générales

- **Désintérêt vis à vis de la question de la propreté** 🗨️📖📊. Pour les résidents de logements sociaux, la gestion des déchets est perçue comme un problème mineur à côté d'autres challenges prioritaires (p.ex. soucis financiers). Et ceux faisant des efforts de propreté se limitent généralement à leur espace personnel.
- **Manque de civisme des résidents ou non-respect des règles** 🗨️📖📊. Certains résidents adoptent des comportements inciviques, souvent par facilité ou négligence, malgré les rappels et sensibilisations. Des actes d'incivilité répétés, un désintérêt marqué pour les règles de vie collective et un manque de considération pour le voisinage rendent difficile toute prise de conscience et changement de comportement. *"Le désintérêt de certains locataires, le manque de respect et de civisme envers le voisinage. Le 'je m'en foutisme' de certains. C'est difficile de conscientiser les personnes qui s'en fichent et de les faire changer de comportement." "Éducation - manque de civisme - manque d'arrière culturel sur l'hygiène et le vivre ensemble." (Gestionnaire de site)*
- **Habitudes liées à des événements spécifiques** 🗨️. Des périodes comme les déménagements en juillet aggravent les dépôts d'encombrants, révélant un manque d'anticipation et de sensibilisation en amont. (Syndic)
- **Initiatives autonomes coûteuses** 🗨️. En l'absence de réponse des autorités, certains gestionnaires prennent eux-mêmes des mesures, comme la suppression de poubelles publiques. Ces actions, bien que visant à pallier un problème immédiat, peuvent engendrer des coûts financiers, logistiques et en temps de gestion. De plus, elles sont

souvent temporaires ou non conformes à la réglementation, ce qui peut entraîner des ajustements supplémentaires ou encore des sanctions. (Syndic)

- Perception d'un moyen d'évacuation par défaut** 📊. Le fait que les encombrants finissent systématiquement par être ramassés, qu'ils soient déposés sur la voirie ou dans les espaces communs des immeubles, crée une perception d'un mode d'évacuation alternatif qui concurrence les filières officielles. Cette habitude ancre l'idée qu'il n'est pas nécessaire de faire l'effort d'identifier et de mobiliser les solutions appropriées (collecte à domicile, Recypark, dons), puisque l'encombrant disparaîtra tôt ou tard. Ce phénomène renforce une logique d'opportunisme et de désengagement chez certains résidents.
- Sentiment d'inefficacité de certains services (problème des collectes à domicile de Bruxelles-Propreté)** 🗨️📊. Les résidents perçoivent les services de gestion des déchets comme inefficaces, coûteux ou peu fiables, ils peuvent être découragés d'essayer de contacter les acteurs appropriés, et pensent que, même s'ils identifient les bonnes filières, cela n'aura que peu d'impact pratique. (Échange avec les citoyens)
- Absence de sentiment d'urgence** 🗨️. Les résidents ne perçoivent pas toujours l'importance ou l'urgence de gérer correctement leurs encombrants. Beaucoup pensent que la situation est déjà gérée par les services ou les gestionnaires, ce qui réduit leur implication personnelle. (Observation de terrain)
- Refus de payer pour l'évacuation des encombrants** 🗨️. Certains résidents ne souhaitent pas assumer les coûts liés à l'évacuation, ce qui peut retarder ou compliquer le processus. (Syndic)
- Sentiment d'injustice** 🗨️. Les résidents des logements sociaux se voient parfois attribuer des sanctions pour les incivilités commises (p.ex. dépôts clandestins) par d'autres résidents, ce qui les amène à se sentir punis injustement et infantilisés, et réduit parfois leur volonté de faire des efforts. (Syndic)
- Comportements stratégiques pour éviter d'être identifié(e) la responsabilité** 🗨️. Les résidents se cachent des caméras ou envoient leurs enfants pour déposer les encombrants, contournant les mesures dissuasives. (Syndic)
- Idée reçue de faire une bonne action** 🗨️📊. Les individus justifient parfois le dépôt d'encombrants dans les espaces publics en cultivant la croyance que leur dépôt fera le bonheur d'une personne dans le besoin.
- Manque d'attachement au quartier et à l'espace public** 🗨️. Manque d'attachement au lieu ou au quartier empêchant les résidents, souvent locataires, de se sentir responsable de leur entretien. Or, plus les individus s'approprient un lieu, plus ils sont motivés à le garder propre au même titre qu'un lieu de vie privée.
- Diffusion de la responsabilité** 🗨️. Certains citoyens peuvent estimer que c'est la responsabilité des services municipaux ou des gestionnaires immobiliers de gérer les encombrants, et non la leur.

Tableau 5 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #1.

Les résidents des HV identifient leurs encombrants à leur domicile avant de les trier en suivant les consignes en vigueur dans la région.

Barrières contextuelles	
• Consignes difficilement accessibles  . Les informations sur la gestion des encombrants sont souvent affichées dans des endroits isolés (SISP) (Syndic), ou uniquement disponibles en ligne, ce qui limite l'accès pour ceux qui n'ont pas Internet ou ne maîtrisent pas ces outils. • Manque de traduction des consignes de tri  . Les consignes de tri, affiches ou informations distribuées rédigées en français ou en néerlandais posent des difficultés de compréhension aux résidents ne maîtrisant pas les langues locales. Ces personnes ne savent pas où chercher des informations traduites, et ne comprennent pas les documents qui leur sont fournis lors de l'emménagement. • Manque d'informations sur la gestion spécifique des encombrants . Les informations présentées aux résidents sont souvent orientées vers les règles de tri des emballages et déchets domestiques mais n'abordent que très peu la question des encombrants.²² • Manque d'exemples communs d'encombrants . Les résidents doivent faire un effort mental en comparant leur objet à gérer avec des exemples typiques d'encombrants. Et se dire par exemple : "Oui, c'est un encombrant : Meubles, matelas, canapés, appareils électroménagers (réfrigérateur, machine à laver), équipements électroniques (téléviseurs, ordinateurs). " Non, ce n'est pas un encombrant : Vêtements, petits objets de décoration, ustensiles de cuisine, emballages en carton ou plastique, bouteilles. • Absence d'accueil et d'explication pour les nouveaux résidents  . Les nouveaux résidents reçoivent peu de visites ou d'explications sur les règles de vie collective lors de leur emménagement. Cela les oblige à découvrir par eux-mêmes les consignes de tri et la gestion des encombrants, souvent de manière improvisée. • Absence d'outils pour évaluer le poids et la taille des encombrants  . Les résidents manquent de moyens simples pour déterminer si un objet est trop volumineux ou lourd pour être considéré comme un encombrant, rendant l'identification plus difficile.	
Barrières sociales	
• Soutien communautaire insuffisant  . L'absence de programmes collectifs ou d'initiatives visant à sensibiliser et accompagner les résidents dans l'apprentissage des règles de tri des encombrants limite leur engagement. De plus, le manque de formation ou d'implication des concierges et des acteurs de proximité prive les résidents de conseils pratiques et d'une assistance nécessaire pour identifier puis gérer efficacement leurs encombrants ou clarifier leurs doutes. (Observation de terrain)	

²² Etude BeWaPP - Behaven, 2022

- **Manque d'implication des acteurs de proximité** . Le manque de formation et/ou d'implication des concierges et des acteurs de proximité pour fournir une assistance nécessaire aux résidents pour identifier puis gérer efficacement leurs encombrants ou clarifier leurs doutes.

Barrières individuelles

- **Confusion au sujet de la définition des encombrants** . Les résidents rencontrent des difficultés pour identifier ce qui constitue un "encombrant" en raison de différences entre la compréhension commune du terme et la définition officielle utilisée dans la gestion des déchets. (SISP)

Pour certains, les encombrants désignent des **déchets trop volumineux** pour être placés dans un sac poubelle ou des conteneurs classiques.

"Déchets trop volumineux pour tenir dans un sac poubelle."

"Un déchet que l'on ne peut pas mettre dans les poubelles normales."

D'autres les associent à des objets **abandonnés dans des lieux publics ou les espaces communs des immeubles** : *"Tout objet laissé à l'abandon sur un espace commun."*

"Un déchet abandonné dans les communs d'un immeuble."

"Tout déchet laissé sur la voie publique en dehors des ramassages réglementaires."

Certains estiment qu'il s'agit d'objets **en fin de vie, inutilisables ou sans valeur** : *"Objet, résidu inutilisable et impropre à toute utilisation et consommation. "; "un déchet qu'on souhaite jeter, ou qui a perdu son utilité pour moi. "; "Vieux meubles, jouets, sommiers - Objets en bois, métal ou plastique. "*

Les gestionnaires mettent en avant des encombrants **difficiles à déplacer ou nécessitant un traitement particulier** : *"Objet défectueux d'un certain format – cfr meubles, gros électroménagers, matelas – difficile d'amener soi-même au centre de tri." "Tout ce qui devrait être déposé dans un parc de recyclage et non pas dans la rue. "; "Un déchet qui, de par sa taille ou sa nature, ne peut être enlevé dans le cadre des enlèvements par conteneur ou sac poubelle."*

- **Manque de connaissances et d'astuces** . Les résidents peuvent appliquer des astuces ou des tests pour savoir si son déchet est un encombrant ou pas. P.ex. si l'objet est trop lourd ou encombrant à porter seul, il est fort probable que ce soit un encombrant, car cela signifie qu'il ne peut pas le jeter dans un bac ou un sac normal.
- **Mauvaise compréhension ou méconnaissance des règles** . Une grande partie des résidents ne maîtrise pas parfaitement les règles de base du tri des déchets, y compris des déchets encombrants. Cela est aggravé par des documents d'information complexes ou non adaptés aux différentes langues parlées dans la région. (SISP)
- **Faible perception de l'utilité du tri et manque de visibilité sur la chaîne du recyclage** . Certains résidents ne comprennent pas l'importance de trier

correctement leurs encombrants, et pensent que leurs actions individuelles n'auront pas un impact significatif sur la gestion des déchets dans l'immeuble.

- **Effort de recherche d'information limité** . La recherche d'information sur les modes de gestion des encombrants repose sur une combinaison d'efforts perçus trop importants. Bien que les consignes soient accessibles, peu d'habitants prennent le temps de les vérifier en cas de doute, se fiant plutôt à leurs habitudes. L'information, parfois perçue comme dispersée ou peu pratique à consulter, n'est recherchée que ponctuellement, ce qui entraîne des erreurs de tri et des dépôts inappropriés.
- **Confusion avec d'autres types de déchets** . Les objets de taille intermédiaire qui ne sont ni petits ni très grands (comme une chaise, un micro-ondes ou un tapis) peuvent semer la confusion quant à leur classification en tant qu'encombrants. Les objets partiellement démontables, comme un meuble en kit ou un appareil en plusieurs morceaux, posent également des doutes.

Tableau 6 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #2

Les citoyens identifient les acteurs ou filières à mobiliser.

Barrières contextuelles
● Manque d'informations claires sur les rôles et services disponibles   . Les résidents ne disposent pas toujours d'informations précises sur les rôles et responsabilités des différents acteurs impliqués dans la gestion des encombrants. L'absence de canaux de communication clairs ou de messages accessibles hors internet les empêche d'identifier les services à leur disposition (SISP) Les visuels utilisés par les gestionnaires dans les espaces communs pour informer les résidents peuvent ne pas être suffisamment attractifs ou clairs pour être efficaces. (Syndic). ● Manque d'informations sur la gestion spécifique des encombrants . Les informations présentées aux résidents sont souvent orientées vers les règles de tri des emballages et déchets domestiques mais abordent moins la question des encombrants. ● L'absence de supports traduits . Les prospectus ou outils de communication sont souvent rédigés en français ou néerlandais. Par exemple, fascicules avec des images, limite leur capacité à comprendre les règles et à les appliquer correctement. ● Manque de sensibilisation . Les résidents ne sont pas suffisamment informés sur les bonnes pratiques et les procédures pour gérer leurs encombrants. (Entretien FEDAIS) ● Manque de bénéfices à la mise en place du bon comportement   . Si les citoyens ne perçoivent pas de bénéfices directs et immédiats lorsqu'ils mobilisent les bons acteurs ou filières de gestion des déchets (comme un service de collecte rapide ou une réduction visible des dépôts clandestins), ils peuvent être découragés de continuer à utiliser ces services. ● Efficacité limitée des supports de sensibilisation  . Les affiches et les documents informatifs de Bruxelles Propreté ne suffisent pas à motiver les résidents à adopter des comportements appropriés. Selon les gestionnaires de sites, les affiches installées dans les locaux communs ne semblent pas suffisamment importantes pour motiver un changement de comportement des résidents (Syndic). Une partie des résidents, notamment ceux qui ne maîtrisent pas les langues locales ou qui sont moins engagés, ne lit pas ou ne prête pas attention aux informations diffusées, ce qui entrave leur sensibilisation. (Syndic) <i>"Les résidents sont mal informés sur les possibilités."</i> De plus, un répondant sur six de notre enquête exprime des difficultés à comprendre les règles de tri et les procédures d'évacuation des encombrants. <i>"Je ne sais pas où déposer certains objets comme les meubles en bois ou les appareils électroniques."</i>; <i>"Je ne sais pas toujours quels objets seront acceptés ou refusés."</i> (Résidents) ● Information pas assez centralisée . Si les informations sur les différentes filières (réemploi, recyclage, collecte) sont dispersées sur plusieurs plateformes ou documents, les citoyens peuvent avoir des difficultés à naviguer et à trouver des solutions adaptées. ● Multiplicité des acteurs  . La présence de nombreux acteurs (communes, régions, associations privées, etc.) aux rôles souvent mal définis peut générer de la confusion chez les citoyens. Ils ne savent pas toujours à qui s'adresser pour des questions spécifiques.

- **Manque de communication claire sur l'impact du non-respect des filières**   . Les résidents ne sont pas toujours conscients des coûts supplémentaires que le mauvais dépôt engendre pour la communauté (Comensia, répercute les coûts sur les charges des résidents), ni de leurs impacts environnementaux. (Observation de terrain)

Barrières sociales

- **Manque de réseau local**  . Certains résidents peuvent être isolés socialement ou ne pas avoir accès à des réseaux communautaires qui pourraient les guider vers les bons acteurs. Dans un habitat vertical, par exemple, l'absence de forums d'échange ou de concierges engagés peut les empêcher de connaître les filières locales.
- **Culture de l'inaction et de l'impunité**  . Avec le temps, l'absence de sanctions concrètes et la multiplication des comportements inappropriés des voisins (p.ex. dépôts sauvages, non-tri des encombrants) peuvent créer une culture d'inaction. Les résidents se disent que, puisqu'ils n'ont jamais été pénalisés, et n'ont pas vu de voisins l'être non plus, ils peuvent continuer à abandonner leurs encombrants hors des lieux de dépôt ou sans les trier correctement sans chercher à trouver la bonne information.
- **Manque d'inclusion des nouveaux résidents** . Peu de visites et d'explications des règles de vie communes au moment de l'emménagement de nouveaux résidents, laissant ces personnes apprendre sur le tas.
- **Problèmes spécifiques avec les étudiants et locataires temporaires**  . Certains publics spécifiques, comme les étudiants ou les locataires temporaires, sont cités comme particulièrement difficiles à sensibiliser. *"Aucun, je parle et leur explique, mais ce sont des étudiants, ils s'en fichent souvent." ; "Certains étrangers ne connaissant pas une langue nationale font peu d'efforts pour évacuer leurs encombrants, surtout les Japonais quand ils déménagent."* (Gestionnaire)

Barrières individuelles

- **Manque de connaissance ou de compréhension des règles**   . Certains résidents, en particulier les expatriés ou les personnes issues d'autres cultures, ne sont pas familiers avec les consignes locales de tri et de gestion des encombrants. (Syndic).
- **Méconnaissance des services disponibles et des modes de collecte**   . Les résidents ne connaissent pas les options disponibles pour donner leurs encombrants. Notamment des associations ou magasins sociaux pour le don (SISP); *"Les résidents sont mal informés sur les possibilités ; la facilité et l'incivisme poussent certains résidents à déposer leurs encombrants dans les parties communes. "*

"Beaucoup de personnes ignorent (ou ne tiennent pas compte) que lors de certains achats (électroménager, literie par ex.), le revendeur doit enlever l'appareil à remplacer." (Q)²³
- **Incapacité à lire les instructions (illettrisme)**  . Il est impossible pour certains

²³ Enquête Cltizen Waste auprès de gestionnaires de site - Janvier 2025.

résidents de lire les communications "Certains ne savent pas lire." (Gestionnaire)

- Surcharge cognitive** 📖. Évaluer si un objet est réutilisable, trouver une organisation qui l'acceptera, et entamer des démarches pour le donner ajoute des tâches supplémentaires et génère un sentiment de surcharge, surtout lorsque d'autres préoccupations personnelles sont présentes.
- Perception d'un accès complexe** 📖🗨️. Difficultés à trouver les informations nécessaires. (SISP). *"Vous avez affaire à un tas de nationalités différentes, de cultures différentes,... qui trouvent que vos systèmes de tri sont trop contraignants et tellement à l'opposé de ce qui se passe à l'étranger... Les gens préfèrent se débarrasser où ils peuvent par crainte du coût engendré par le système... Que ce soit un coût direct ou indirecte, le temps c'est de l'argent... Venir aujourd'hui aux conteneurs parcs à Bruxelles c'est l'enfer... Quand vous devez faire 45 minutes pour faire 5 km c'est à devenir fou."* (Gestionnaire)
- Attentes vis-à-vis des services publics** 📖🗨️. Les résidents peuvent estimer que leurs encombrants seront de toute façon pris en charge pas les services publics, même s'ils ne respectent pas les consignes de tri ou les lieux prévus pour les dépôts. Cette perception réduit leur motivation à suivre les règles, car ils pensent que le problème sera réglé sans leur participation active. (Observation de terrain). *"Ils ne veulent rien entendre, car ils sont tous des citoyens exemplaires, respectueux des Règlements d'Ordre Intérieur et que donc cela ne les concerne pas !" "Toutes les excuses sont bonnes : je n'ai pas de voiture, je croyais que le service de nettoyage s'en occupait, vous vérifiez ce que l'on met dans les poubelles. 'Allez vous faire foutre.'"* (Gestionnaire)

"Ils estiment que les concierges sont là pour ça. Ils trouvent trop contraignant de devoir contacter vos services, de devoir attendre le jour de passage de vos services et de devoir attendre le jour de l'enlèvement que le camion passe effectivement prendre les encombrants." (Gestionnaire)
- Manque de motivation, fainéantise** 📖🗨️. Certains résidents ne sont pas motivés à chercher et s'informer sur les modes de gestions possibles. *"Certains résidents ne font pas l'effort de téléphoner à Bruxelles-Propreté pour venir chercher les objets dont ils souhaitent se débarrasser et les déposent dans les locaux poubelles ou dans les communs des bâtiments. "; "Ils n'ont que faire des règles. ", "L'indifférence générale des résidents. "* (Gestionnaire). Les répondants utilisent des termes comme "fainéantise", "luiheid" et "Geen zin" pour exprimer le manque de motivation des résidents à gérer leurs encombrants de manière appropriée. Certains évoquent également une préférence pour "laisser quelqu'un d'autre s'en occuper". *"Dans la majorité des cas, un désintérêt profond pour la question du tri des déchets, du recyclage ou de l'image du quartier." "Permettez-moi cette expression : ils n'en ont rien à foutre. C'est considéré comme méprisable et donc les gens qui s'en occupent sont méprisables."* (Gestionnaire)
- Découragement et désintérêt collectif** 📖🗨️. Les échecs répétés des demandes d'intervention, notamment auprès de Bruxelles-Propreté, et la perception que d'autres (gestionnaires ou voisins) finiront par gérer les déchets, alimentent une démotivation collective.(Entretien FEDAIS) *"Rien, c'est du laisser-aller général", "Du je-m'en-foutisme. Ils préfèrent se débarrasser de leurs encombrants vers la communauté, pour que la*

communauté paie..." (Gestionnaire)

Tableau 7 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #3

Les citoyens apportent les encombrants aux points de collecte désignés (Recypark régional ou communal).

Barrières contextuelles
• Manque d'informations . Certains citoyens ne sont pas suffisamment informés des emplacements des Recypark, des horaires d'ouverture, ou des types d'objets acceptés. Ils peuvent ignorer que certains objets doivent être apportés dans des points de collecte spécifiques. (L)²⁴ • Difficultés d'accès aux Recypark . Certains résidents, comme les personnes seules, à mobilité réduite, âgées, ou n'ayant pas de voiture, peinent à emmener leurs déchets en Recypark. (SISP) (Entretien FEDAIS) <i>"Les parcs à conteneurs sont trop éloignés et fermés en fin de journée et le samedi après-midi, et beaucoup de gens n'ont plus de voiture pour y accéder. "</i> (Gestionnaire); <i>"Je n'ai pas de voiture avec un coffre assez grand pour transporter les encombrants.", "Transporter une cuisinière ou un frigo jusqu'à la déchetterie, ce n'est pas possible sans aide." "Les parcs à conteneurs sont trop éloignés et fermés en fin de journée et le samedi après-midi, et beaucoup de gens n'ont plus de voiture pour y accéder. "(Résidents)</i> • Incidents sur les lieux des Recypark . Certains citoyens, à cause de mauvaises expériences passées, peuvent être réticents à y retourner. Particulièrement les femmes qui ont pu expérimenter un accueil peu professionnel (p.ex. comportements désagréables voire sexistes). A l'arrivée au Recypark, en cas de non-acceptation de l'encombrant sans explication ou proposition d'alternative, le citoyen peut se sentir découragé et ne pas répéter l'expérience. • Contraintes horaires et disponibilité des services . Les horaires restreints des Recypark et des services de collecte sont des contraintes importantes pour les répondants. La nécessité de prendre rendez-vous, l'incompatibilité des horaires avec les horaires de travail et l'attente parfois longue sont autant de freins à l'évacuation des encombrants. (Résident) <i>"Les horaires du Recypark ne sont pas compatibles avec mon emploi du temps."</i> • Manque d'espace de stockage temporaire . Les espaces de stockage en habitats verticaux, comme les caves et greniers, sont souvent inexistantes, ou pleins, laissant aux résidents la charge de trouver un lieu de stockage pour leurs encombrants. , ce qui mène au dépôt dans les communs, couloirs ou cages d'escalier (Entretien FEDAIS) (SISP). L'étroitesse des logements rend difficile le stockage des encombrants jusqu'au jour d'enlèvement programmé <i>"La place limitée dans les appartements". (Gestionnaire)²⁵</i> <i>"Manque de place pour le stockage temporaire des déchets encombrants avant ramassage éventuel ; manque de connaissance et manque de volontarisme pour chercher les informations des services existants à ce sujet." (Gestionnaire)</i> • Locaux de stockage inadaptés ou insalubres . Les résidents ne souhaitent pas

²⁴ Knickmeyer, D. (2020). Social factors influencing household waste separation: A literature review on good practices to improve the recycling performance of urban areas. Journal of Cleaner Production, 245, 118605. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118605>

²⁵ Enquête Citizen Waste auprès de gestionnaires de site - Janvier 2025.

utiliser les locaux de stockage des encombrants car ils sont souvent "très compliqués" ou "insalubres".

- **Manque d'accessibilité aux actions communales** . Les campagnes organisées par certaines communes (ex. : conteneurs temporaires) ne sont pas accessibles à tous les locataires, en particulier aux ménages sans voiture ou à ceux éloignés géographiquement. (SISP)
- **Non-motorisation des locataires et absence de moyens de transport adaptés**   . Obstacle principal observé lors de l'enquête de terrain. La plupart des résidents n'ont pas de véhicule pour transporter les encombrants vers les Recypark (Entretien FEDAIS). Les personnes âgées ou les jeunes sans véhicules ne peuvent pas transporter leurs encombrants au Recypark, ce qui les conduit à les abandonner dans les communs ou les caves. (Syndic) (SISP). Beaucoup de citoyens n'ont pas de camionnette ou de véhicule assez grand pour transporter des objets encombrants comme des meubles ou des appareils électroménagers vers les points de collecte.
- **Coût du transport et des frais de déchargement**  . Le coût du transport des déchets et les frais de décharge (taxes, frais d'accès aux décharges) augmentent la probabilité de dépôts clandestins. Des études suggèrent que lorsque ces coûts augmentent, les individus recherchent des alternatives plus économiques, même si elles sont illégales, comme jeter les déchets dans des zones non autorisées. "Le prix de la déchetterie est trop élevé".(Gestionnaire); "Le prix des sites de Recypark, pas de moyen de locomotion pour déplacer des gros encombrants."

Barrières sociales

- **Faible contrôle social** . La forte rotation des résidents crée un sentiment d'anonymat. Cette absence de liens sociaux réduit la pression sociale et la surveillance informelle, ce qui diminue le sentiment de responsabilité individuelle face à la propreté des espaces communs. Ne se sentant pas observés ni redevables envers leur voisinage, les résidents sont plus enclins à abandonner leurs encombrants aux pieds des immeubles sans crainte d'être identifiés ou sanctionnés.
- **Normes sociales négatives** . Dans certains habitats verticaux, il peut exister une culture d'abandon des encombrants dans des lieux non désignés (p.ex.dans la rue ou dans les espaces communs). Les citoyens, voyant que ces déchets sont régulièrement ramassés, peuvent préférer cette option qui est plus pratique que de se rendre dans un Recypark.
- **Comportement des agents des Recypark**  . Si le personnel est mal organisé, désagréable ou n'établit pas le contact avec les citoyens, cela peut créer de la frustration lors du dépôt.
- **Manque de considération des efforts des résidents** . Sentiment de dévalorisation ou de dénégation des efforts lorsque le temps d'attente en Recypark est long et que les individus sont priés de revenir ultérieurement.

Barrières individuelles

- Perception de la complexité du processus**  . Déposer ses encombrants dans un centre de recyclage est perçu comme étant compliqué et chronophage. Cette perception décourage les résidents de s'engager dans des méthodes de gestion appropriées, car ils estiment que cela demande trop d'efforts par rapport aux options plus simples, comme l'abandon d'objets en dehors des espaces désignés. *"Lourdeur de procédure des 3 m³ gratuits de Bxl-propreté et devoir donner sa carte d'identité pour bénéficier de ce service, l'attente, l'organisation : prévoir la nature des encombrants ; si c'est un divan ou deux fauteuils... tout cela suppose de prévoir et donc de s'organiser. Je crois que c'est lourd pour certains."* (Gestionnaire)
- Recherche d'économies (de temps et d'argent)** . Pour des volumes importants, les résidents préfèrent laisser leurs encombrants dans les espaces communs plutôt que de se rendre à la déchèterie. Cela leur évite de faire plusieurs allers-retours, de consommer du carburant, et d'accéder à un service souvent payant sur place.
- Solutions locales perçues comme inaccessibles ou insuffisantes**  . Les actions ponctuelles comme les conteneurs temporaires ou le service communal de ramassage sont perçues comme peu accessibles ou insuffisantes (p.ex. : distance géographique, faible fréquence) (SISP)
- Perception des coûts (cas de Bruxelles-Propreté)**  . Les résidents perçoivent le coût de l'évacuation des encombrants comme un fardeau financier, ce qui en décourage certains d'utiliser les services disponibles. Cela crée un sentiment d'injustice, surtout chez ceux qui font l'effort de respecter les consignes et se sentent pénalisés. (SISP)

Tableau 8 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #4

Les citoyens apportent (donnent) les encombrants aux points de collecte désignés (Magasin d'économie sociale, Associations ...).

Barrières contextuelles
● Absence de structuration du réseau de don 🗨️. Le réseau de don des encombrants en Région de Bruxelles-Capitale souffre d'un manque de structuration et de visibilité, ce qui complique son utilisation par les résidents. Contrairement aux filières traditionnelles de gestion des déchets, les solutions de réemploi (magasins d'économie sociale, associations, ressourceries) sont souvent méconnues ou dispersées, avec des critères d'acceptation et des modalités de dépôt variables. ● Manque de sensibilisation et d'informations 📖🗨️. Beaucoup de citoyens ne sont pas informés des options disponibles pour la gestion des encombrants, en particulier les programmes de réutilisation. (L)²⁶. Par exemple, il peuvent être mal informés de l'existence des points de collecte ou des services de récupération des encombrants offerts par des associations locales, rendant difficile l'identification des alternatives à la décharge municipale et régionale. (SISP) (Entretien Social Housing) ● Manque de moyens de transport 📖🗨️📊. Les encombrants sont souvent volumineux et lourds (meubles, appareils électroménagers). Sans véhicule adapté, il peut être difficile de les transporter jusqu'aux points de collecte, surtout si les résidents ne possèdent pas de voiture ou si le magasin ou l'association est loin de chez eux. ● Manque de moyens financiers 📖. Les personnes moins aisées sont plus susceptibles de donner des objets usagés à des amis ou à la famille, montrant ainsi une plus grande appréciation pour la réutilisation, tandis que les personnes plus aisées peuvent sous-estimer le potentiel de réutilisation. ● Manque d'accessibilité des points de collecte 🗨️. Les points de collecte, tels que les magasins d'économie sociale, peuvent ne pas être bien desservis par les transports publics, ce qui complique l'apport d'objets volumineux ou peu pratiques à transporter. (SISP) (Entretien Social Housing) ● Horaires peu pratiques 📖🗨️📊. Les horaires d'ouverture des points de collecte peuvent être restreints ou incompatibles avec l'emploi du temps des résidents qui travaillent en semaine et ont des weekend chargés. ● Délais d'attente 📖🗨️📊. Certains magasins d'économie sociale ou associations peuvent avoir des listes d'attente pour la collecte à domicile, ce qui peut inciter les résidents à se débarrasser des encombrants par d'autres moyens.

²⁶ Alexander, C., Curran, A., Smaje, C., & Williams, I. (2009, August). Evaluation of bulky waste and reuse schemes in England. In Proceedings of the Institution of Civil Engineers-Waste and Resource Management (Vol. 162, No. 3, pp. 141-150). Thomas Telford Ltd.

Barrières sociales

- **Faibles normes sociales** 📖. Si le comportement d'apporter les encombrants aux points de collecte n'est pas observé ou encouragé dans le voisinage, les citoyens peuvent ne pas percevoir cela comme un comportement normatif ou attendu. Le manque d'exemples sociaux peut renforcer l'idée que ce comportement n'est pas nécessaire.
- **Absence de normes communautaires** 🗣️. Il n'y a pas de culture d'échange ou de réparation entre les résidents pour réutiliser ou gérer les encombrants. (Entretien FEDAIS)
- **Stigmatisation liée au don à des associations** 📖🗣️. Certains résidents perçoivent le fait de donner leurs objets ou meubles à des associations comme une démarche dévalorisante. Ce sentiment peut être lié à l'idée que seuls les plus démunis donnent ou reçoivent ces dons, ce qui peut créer un malaise et un frein à l'engagement dans cette pratique. (SISP) Le don peut être perçu comme un signe que l'on "se débarrasse" de quelque chose sans valeur, et non comme un acte généreux et réfléchi. Si les objets sont en mauvais état, le donneur peut craindre d'être mal vu, comme quelqu'un qui donne des affaires inutilisables plutôt que de faire un vrai geste solidaire. Le fait de transmettre des objets dans un cadre familial ou amical est parfois privilégié, et donner à une organisation extérieure peut être mal perçu. (SISP) (Entretien Social Housing)

Barrières individuelles

- **Incertitude sur la réutilisation** 📖. Les résidents peuvent se demander si les objets sont en assez bon état pour être acceptés par les magasins ou associations, ce qui peut les décourager de les donner, même si l'objet est encore fonctionnel.
- **Barrière linguistique** 📖🗣️. Les résidents ne parlant pas couramment le français ou le néerlandais peuvent avoir du mal à comprendre les consignes ou à communiquer avec les points de collecte. "*Barrière de la langue, certaines communications doivent être traduites.*" (Gestionnaire)
- **Procrastination** 📖. Les résidents peuvent reporter la gestion de leurs encombrants à plus tard, car cela nécessite de l'effort et une planification.
- **Manque de connaissances** 📖🗣️. Certains résidents peuvent ignorer les procédures, ne pas savoir que des points de collecte existent, ou ne pas connaître les objets considérés comme des encombrants.
- **Perception du coût-bénéfice** 📖. Les résidents évaluent que les coûts (p.ex. en temps, effort, frais) de transport des encombrants en points de collecte dépassent les bénéfices perçus, et choisissent alors de ne pas s'engager dans cette démarche.

Tableau 9 : Grille des barrières comportementales au comportement cible #5
Les citoyens utilisent les services de collecte à domicile pour les encombrants.

Barrières contextuelles	
Disponibilité limitée du service . Les horaires ou la fréquence de collecte à domicile peuvent ne pas correspondre aux besoins des résidents, rendant l'accès au service peu pratique. Si le service n'est pas disponible au moment où l'encombrant doit être éliminé, les résidents peuvent opter pour des méthodes moins correctes, comme laisser les encombrants dans des zones non autorisées. (Entretien citoyens) Les résidents peuvent trouver le temps d'attente trop long jusqu'à l'enlèvement des encombrants, alors qu'ils souhaitent s'en débarrasser urgemment. Non-respect des engagements de Bruxelles-Propreté . Les rendez-vous non honorés et le manque de réponse de Bruxelles-propreté compliquent la gestion des encombrants par les citoyens et les AIS, obligeant à recourir à des collecteurs privés, souvent coûteux. (Entretien FEDAIS) Procédure complexe . Le processus de prise de rendez-vous pour la collecte peut être perçu comme trop compliqué ou long. Dans certaines situations, des démarches administratives ou des procédures de réservation peu intuitives découragent les résidents d'utiliser ces services. Précisément, la prise de rendez-vous pour la collecte à domicile ne peut pas se faire en ligne. (SISP) (Entretien Social Housing). <i>"Difficultés pour les rendez-vous avec Bruxelles-Propreté", "Donner sa carte d'identité pour bénéficier du service gratuit de 3 m³". (Gestionnaire)</i> Manque de sensibilisation et d'informations . De nombreux résidents ne sont pas au courant de l'existence des services de collecte à domicile ou ne comprennent pas pleinement comment les utiliser. La disponibilité d'informations claires sur les services de gestion des déchets joue un rôle essentiel dans l'adoption des comportements appropriés. Des campagnes d'informations inadéquates ou mal conçues peuvent conduire à une sous-utilisation de ces services. Manque d'espace de stockage . Les résidents n'ont pas toujours de place suffisante pour stocker les encombrants avant le passage du collecteur. Manque de disponibilité de Bruxelles Propreté . La difficulté à obtenir un rendez-vous pour l'enlèvement des encombrants constitue un frein pour de nombreux résidents. Les créneaux proposés par Bruxelles Propreté sont limités et peuvent nécessiter une attente prolongée. <i>"Le manque de disponibilité de Bxl Propreté ainsi que la difficulté d'une prise de rendez-vous et les horaires d'enlèvement bloquent un matin ou un après-midi." (Gestionnaire)</i> Coût et restrictions de volume . Les résidents dénoncent les restrictions en matière de volume d'encombrants autorisés par an et les coûts supplémentaires parfois exigés. Cette contrainte est particulièrement problématique pour les personnes en situation de déménagement ou de rénovation, qui génèrent un volume important de déchets en une seule fois. <i>"3m³ par an, c'est bien trop peu quand on fait un grand tri ou qu'on déménage.", "J'ai dû payer un supplément pour certains objets"</i>	

alors que je pensais que tout était pris en charge." (Gestionnaire)

Barrières sociales

- **Découragement collectif** 🗣️📊. Les échecs répétés des démarches, notamment auprès de Bruxelles-Propreté, et la perception que d'autres (AIS ou voisins) finiront par gérer les déchets, alimentent une démotivation collective. (Entretien FEDAIS)
- **Manque de coordination ou d'initiative collective dans l'immeuble** 🗣️📊. En l'absence d'un acteur clairement identifié pour organiser ou rappeler les démarches, aucune dynamique collective ne se met en place pour initier ou relancer les demandes de collecte à domicile.
- **Difficulté à se coordonner entre voisins** 🗣️📊. Le manque de communication, de clarté sur le rôle de chacun et les contraintes de disponibilité individuelle rendent difficile toute organisation conjointe de la collecte à domicile entre résidents.
- **Non-identification des responsabilités en cas de rendez-vous raté** 🗣️📊. Lorsqu'une collecte prévue ne se réalise pas, l'absence de suivi clair ou de désignation d'un responsable (Bruxelles-Propreté, syndic, locataire) génère frustration, flou et renoncement à réessayer.

Barrières individuelles

- **Manque de connaissances des services** 📖🗣️📊. Les résidents ne connaissent pas suffisamment les modalités d'utilisation des services de collecte à domicile. Ce phénomène est souvent lié à une diffusion insuffisante des informations sur les services locaux de gestion des encombrants. Des études sur la gestion des déchets montrent que la méconnaissance des options disponibles est un obstacle majeur à l'adoption des bons comportements. Plusieurs répondants signalent un manque d'informations sur les solutions disponibles, comme l'enlèvement gratuit par Bruxelles Propreté ou les lieux de dépôt "Manque d'information de la commune", "La non-connaissance de l'enlèvement gratuit par Bruxelles Propreté". (Syndic)
- **Surcharge cognitive** 📖🗣️📊. L'utilisation des services de collecte à domicile implique plusieurs étapes (identifier l'objet, planifier la collecte, contacter le service, respecter les horaires de ramassage). La complexité de ces tâches peut créer une surcharge cognitive. Les résidents se sentent submergés et abandonnent simplement leurs efforts.
- **Manque de confiance dans les services de collecte** 🗣️📊. Certains citoyens ayant eu de mauvaises expériences de collecte d'encombrants peuvent être réticents à retenter l'expérience. Ces expériences négatives créent une perte de confiance dans les services de collecte qui empêche les habitants de se fier à ces services dans le futur.
- **Perception du coût-bénéfice** 📖🗣️. Les citoyens évaluent les coûts (p.ex. en temps, effort, frais) et les bénéfices d'organiser une collecte à domicile, et choisissent alors de ne pas s'engager dans cette démarche. (SISP) (Entretien Social Housing)

Synthèse Phase II et préparation des solutions

La gestion des encombrants en habitat vertical à Bruxelles soulève de nombreux défis, à la croisée de contraintes logistiques, d'une offre de services insuffisante et d'un engagement citoyen parfois limité. Le projet **Citizen Waste 2.0** identifie les freins au bon usage des dispositifs existants et explore des pistes de solutions adaptées aux réalités du terrain.

Les constats dressés au fil de cette étude révèlent une **offre de service encore insuffisante** pour absorber la demande des habitants. Le nombre de Recypark est limité, leur répartition inégale, et leur accès parfois contraignant, en particulier pour ceux qui ne disposent pas de véhicule. Bien que certaines communes viennent compléter l'offre de service en proposant des collectes à domicile complémentaires, de nombreuses communes ne proposent pas ce service, ou alors dans des conditions qui ne répondent pas aux besoins des résidents. L'enlèvement des encombrants repose donc souvent sur des initiatives individuelles, qui s'avèrent fastidieuses et coûteuses, ou sur des pratiques inadaptées, comme les dépôts clandestins dans l'espace public ou les parties communes des immeubles.

Au-delà de l'offre de services, la **multiplicité des acteurs en charge de la gestion des encombrants** ajoute une couche de complexité qui peut désorienter les résidents. Entre Bruxelles-Propreté, les communes, les syndics, les gestionnaires de logements sociaux et les collecteurs privés, les responsabilités sont fragmentées et manquent de coordination. Pour un citoyen lambda, il n'est pas toujours évident de savoir à qui s'adresser ni quelles démarches entreprendre pour se débarrasser de ses objets encombrants de manière appropriée ²⁷.

Un autre point de divergence concerne la **perception même des encombrants**. Si résidents et gestionnaires s'accordent globalement sur la définition de ce qu'est un encombrant, leurs visions diffèrent lorsqu'il s'agit de sa gestion. Les résidents voient avant tout un objet dont ils souhaitent se débarrasser, qu'il soit réutilisable ou non. De leur côté, les gestionnaires perçoivent ces objets comme une **nuisance impactant les espaces communs**, compliquant l'entretien et la propreté des immeubles. Cette divergence se traduit dans les pratiques : **un tiers des résidents se débarrassent de leurs encombrants de manière inappropriée**, que ce soit en les abandonnant dans les communs, en les plaçant dans les conteneurs résiduels ou en les déposant sur le trottoir.

Les données recueillies mettent également en lumière un **décalage entre les connaissances des résidents et leurs comportements effectifs**. Une majorité des habitants interrogés connaissent les Recypark, mais seule une minorité les utilise réellement. Les solutions de don et de réemploi sont connues par près de six résidents sur dix, mais ne sont mobilisées que par un tiers d'entre eux. Le manque d'information sur les modalités de ces services, combiné à un **accès parfois contraignant et à une perception d'effort trop important**, freine leur adoption.

²⁷ À noter que la multiplicité des acteurs en charge des encombrants complique également la vision d'ensemble : si l'Agence Bruxelles-Propreté dispose d'une estimation consolidée de ses propres collectes (≈ 4.500 tonnes de dépôts clandestins/an), elle ne dispose pas des données détaillées des communes, qui représentent pourtant un volume bien supérieur (≈ 14.000 tonnes). L'absence de compilation centralisée rend difficile l'évaluation précise de l'ampleur du problème et des solutions déjà mises en œuvre. Ce chantier de consolidation est en cours au sein de l'ABP avec ses partenaires, mais une analyse quantitative complète reste à construire dans un projet complémentaire.

Derrière ces difficultés pratiques et logistiques, des **freins comportementaux** viennent accentuer le problème. En habitat vertical, le **manque d'espace de stockage** rend difficile la gestion des encombrants en attendant leur enlèvement. Certains résidents expriment une forme de **désengagement**, considérant que ce n'est pas à eux, mais aux gestionnaires ou aux services publics de prendre en charge ces déchets. D'autres développent des stratégies opportunistes, sachant que les encombrants finiront toujours par être ramassés, qu'ils soient laissés dans un local commun ou abandonnés sur la voirie.

Face à ces constats, les attentes exprimées par les différents acteurs convergent vers la nécessité d'une **simplification des démarches et d'un renforcement des solutions existantes**. Les résidents souhaitent un **accès facilité aux services de collecte**, des **horaires plus souples**, et la possibilité d'organiser des **collectes collectives** au niveau des immeubles. Ils aimeraient également voir se développer **des solutions de proximité** pour le don et le réemploi, qui restent aujourd'hui encore trop peu visibles et peu accessibles.

Les gestionnaires d'immeubles, quant à eux, font face à une charge administrative et opérationnelle croissante dans la gestion des encombrants. Beaucoup réclament une meilleure coordination avec les services communaux et de Bruxelles-Propreté, une simplification des procédures, ainsi que des **sanctions plus strictes** à l'encontre des dépôts clandestins, qui restent aujourd'hui largement impunis.

Du côté des communes, l'enjeu est d'harmoniser les pratiques, en offrant un accès plus simple aux services et en développant des outils de sensibilisation plus efficaces. Certaines municipalités ont mis en place des initiatives prometteuses, comme des campagnes de sensibilisation, des collectes ponctuelles ou des outils numériques pour signaler les dépôts clandestins, mais ces actions restent disjointes et gagneraient à être généralisées et harmonisées.

Enfin, Bruxelles-Propreté et Bruxelles Environnement prennent conscience des limites actuelles du système. Bien qu'ils affichent une volonté d'améliorer l'accès aux services, **les contraintes budgétaires et logistiques freinent l'extension des infrastructures**. Le développement du réseau de réemploi est une priorité identifiée, mais il se heurte à plusieurs obstacles : la faible viabilité économique des structures existantes, la difficulté de collecte des encombrants réutilisables et le manque de lieux de stockage adaptés en région bruxelloise.

Perspectives et prochaines étapes

En définitive, cette étude met en lumière une **gestion fragmentée des encombrants**, marquée par un **manque d'accessibilité des services, des freins comportementaux persistants et une coordination insuffisante entre les acteurs impliqués**. Les solutions qui nous semblent émerger sont : une meilleure structuration des dispositifs, un accès facilité aux services et une communication plus claire pourraient permettre de réduire significativement le problème des dépôts clandestins et d'encourager des pratiques plus responsables. Le défi réside désormais dans la mise en œuvre concrète de ces améliorations, en s'appuyant sur les enseignements tirés de cette étude pour construire une approche plus efficace et plus cohérente.

À partir de ces constats, la suite du projet Citizen Waste 2.0 consistera à **prioriser les barrières identifiées** avec les membres du COMAC, en prenant en compte les besoins concrets du terrain et

les ressources disponibles et la faisabilité de mise en œuvre. Des actions pilotes seront mises en place pour tester des solutions innovantes, qu'il s'agisse de nouvelles modalités de collecte, d'outils de communication améliorés ou de partenariats renforcés avec les acteurs du réemploi. L'enjeu sera non seulement d'expérimenter ces dispositifs, mais aussi d'évaluer leur efficacité et leur impact afin de proposer des recommandations adaptées à la gestion des encombrants en habitat vertical à Bruxelles.

Phase III : Solutions

L'objectif de cette phase est de proposer des interventions concrètes pour lever les freins comportementaux identifiés lors de la phase d'analyse. Chaque intervention s'appuie sur des leviers issus des sciences comportementales et vise à faciliter l'adoption des comportements cibles. Pour chaque intervention, des actions opérationnelles ont été définies, accompagnées de suggestions d'acteurs responsables et partenaires, afin d'en faciliter la mise en œuvre sur le terrain.

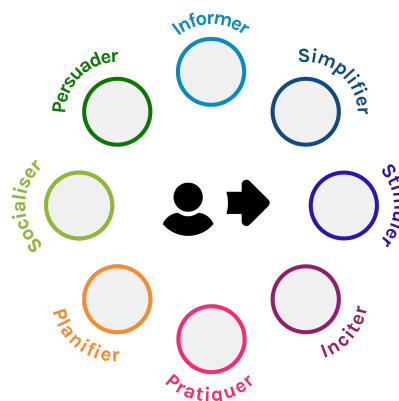
1. Méthodologie : construction des solutions

L'élaboration des solutions s'est déroulée en trois étapes, articulant expertise comportementale, concertation avec les parties prenantes, et analyse du contexte local.

1.1. Sélection des technique comportementales

Nous avons d'abord procédé à une présélection des techniques comportementales les plus pertinentes pour chaque type de barrière. Cette sélection repose sur une démarche en trois temps :

- Analyse de la Rainbow Wheel, notre base de données de plus de 70 techniques comportementales, permettant d'identifier les leviers d'action pertinents selon le type de barrière rencontrée ;



Simplifier	Simplifier le comportement pour qu'il soit aussi facile à exécuter que possible
Informer	Améliorer la connaissance du comportement et de ses conséquences
Stimuler	Utiliser des outils physiques (matériel) ou psychologiques pour inciter à la mise en place du comportement
Inciter	Utiliser des incitations ou récompenses pour rendre la performance du comportement plus attrayante
Pratiquer	Aider les gens à pratiquer le comportement, à créer une habitude ou à changer une habitude existante
Planifier	Fixer des objectifs spécifiques et aider les gens à les atteindre
Socialiser	Avoir recours aux normes sociales et à d'autres personnes pour influencer le comportement
Persuader	Faire appel aux émotions afin d'encourager la mise en place du comportement

- Croisement avec les dynamiques locales positives observées lors de la phase II du projet, afin de s'appuyer sur les comportements déjà existants ou émergents;
- Revue ciblée des bonnes pratiques issues de la littérature scientifique, de rapports européens ou d'expériences innovantes menées dans d'autres contextes urbains.

Ce travail a permis de construire une première version des interventions, à soumettre ensuite en atelier de co-création.

1.2. Ateliers de co-construction avec les acteurs de terrain

Quatre ateliers de co-création ont ensuite été organisés en mai et juin 2025, réunissant les principaux acteurs impliqués dans la gestion des encombrants en Région de Bruxelles-Capitale. L'objectif de ces ateliers était de :

- discuter la faisabilité des interventions proposées
- identifier les contraintes opérationnelles (ressources humaines, logistiques, financières, etc.)
- enrichir les propositions à partir des retours d'expérience des professionnels de terrain

Un travail de priorisation avait été mené en amont afin de sélectionner les comportements et interventions à discuter en ateliers. En effet, toutes les pistes identifiées n'ont pu être abordées, pour des raisons de temps ou parce qu'elles faisaient déjà l'objet d'actions existantes.

Par ailleurs, certaines interventions n'ont pas pu être discutées directement avec les acteurs clés concernés en ateliers de co-création, en raison de contraintes d'agenda ou d'indisponibilités ponctuelles. Dans ces cas, les interventions ont été développées par l'équipe du projet Citizen Waste, sur la base des connaissances accumulées durant les phases précédentes. Elles sont à considérer comme des propositions structurantes, susceptibles d'être ajustées ou enrichies lors de futures étapes de concertation.

Le panel mobilisé reflétait une diversité d'expertises et de réalités locales, avec la participation de représentants de Bruxelles-Propreté, Bruxelles-Environnement, de plusieurs communes, de sociétés immobilières sociales publiques (SISP), ainsi que d'une association spécialisée dans la gestion des déchets.

Tableau 10 : Dates de réalisation des ateliers.

Atelier	Date de réalisation	Nombre de participants
Collecte en Recypark	20-05-2025	12
Don et réemploi	21-05-2025	10
Collecte à domicile	27-05-2025	8
Communication	03-06-2025	10

1.3. Synthèse et matrice des interventions

L'ensemble des résultats issus des ateliers de co-construction et des travaux de l'équipe projet a été synthétisé dans ce rapport sous deux formats complémentaires :

- des **fiches-interventions détaillées**, classées par comportement cible ;
- une **matrice opérationnelle** (jointe au rapport sous format Excel), conçue pour guider la mise en œuvre concrète des interventions sur le terrain.

Cette matrice constitue un outil d'aide à la décision à destination des acteurs publics, associatifs et professionnels de terrain (gestionnaires, responsables communaux, agents de Bruxelles-Propreté, etc.). Elle permet d'identifier rapidement les leviers d'action pertinents, de planifier les étapes de mise en œuvre, et de mobiliser les bons partenaires selon le contexte local.

Contenu de la matrice

Chaque ligne de la matrice correspond à une intervention comportementale. Pour chacune, sont précisés :

- le **comportement cible** visé ;
- la **catégorie d'intervention** (communication, provision de service, infrastructure ou réglementation) ;
- les **actions concrètes à engager** sur le terrain ;
- les **acteurs responsables pressentis** pour porter l'action ;
- les **partenaires-clés à impliquer** ;
- un **score d'impact comportemental** : chaque intervention est notée sur une échelle de 0 à 10, afin d'estimer son potentiel d'efficacité selon la littérature en sciences comportementales et les analyses du projet.
 - 0 signifie que l'intervention est jugée sans effet comportemental mesurable, par exemple si elle ne répond pas aux barrières identifiées ou si elle est trop éloignée des leviers d'action réels des résidents.
 - 10 représente une intervention au fort potentiel de changement, c'est-à-dire une action simple, directement liée aux barrières majeures, fondée sur des preuves solides et dont les effets ont été démontrés dans des contextes similaires.
 - Cette notation ne prétend pas être absolue mais offre un repère pour prioriser les actions : plus le score est élevé, plus l'intervention est susceptible de générer un changement de comportement significatif à court ou moyen terme.

Comment utiliser la matrice Excel ?

Le fichier est interactif et conçu pour un usage simple et efficace grâce aux filtres intégrés. Il peut être utilisé pour :

- a. Filtrer les interventions selon vos besoins :
 - par comportement cible (ex. : "Apporter les encombrants au Recypark") ;
 - par levier comportemental (ex. : "Simplifier", "Inciter") ;
 - par catégorie d'intervention (ex. : "Communication", "Infrastructure").
- b. Trier les interventions par score d'impact comportemental, afin de repérer celles qui ont le plus fort potentiel de changement.
- c. Identifier les actions prioritaires et les acteurs clés à mobiliser, en fonction de votre périmètre de responsabilité (commune, quartier, immeuble, service...).

2. Solutions

La section suivante présente les différentes interventions, réparties selon les cinq comportements cibles décrits précédemment dans l'étude. Elles incluent à la fois celles issues des ateliers de co-création et celles proposées par l'équipe de recherche.

Les interventions sont regroupées en quatre thématiques : **infrastructure, services, réglementation et communication**. Elles apparaissent par ordre décroissant d'impact potentiel sur les comportements cibles. Cet ordre ne constitue pas un plan de déploiement : il traduit une estimation relative de leur importance, et non une séquence à appliquer telle quelle.

La grille doit être utilisée comme un **guide de sélection**. Elle invite d'abord à identifier les barrières principales propres à un contexte, puis à choisir les interventions correspondantes. Les scores reflètent l'importance observée sur le terrain, sans hiérarchie absolue. Les interventions structurelles (infrastructures, services) posent le socle de faisabilité ; celles de communication et de motivation viennent ensuite renforcer l'adhésion et l'usage.

Les actions nécessaires à la mise en œuvre sont évoquées de manière succincte. Pour un niveau de détail plus opérationnel ; description des actions, acteurs responsables et partenaires. Nous renvoyons le lecteur à la matrice jointe au présent rapport.

La liste complète des interventions figure dans les pages suivantes.

Tableau 11 : Interventions comportementales par comportement cible

Comportement cible #1 : Les résidents des HV identifient et trient leurs encombrants selon les consignes en vigueur • Intervention #1.1 Faciliter la reconnaissance des déchets encombrants. (Simplifier) • Intervention #1.2 Intégrer les règles relatives aux encombrants sur l'affichage dans les lieux communs. (Simplifier) • Intervention #1.3 Faciliter l'identification des encombrants à domicile grâce à des repères visuels concrets. (Stimuler) • Intervention #1.4 Définir une sanction suffisamment dissuasive et veiller à son application effective. (Inciter) • Intervention #1.5 Créer un slogan mnémotechnique pour aider à identifier les encombrants. (Stimuler) • Intervention #1.6 Créer une interface en ligne pour identifier facilement les encombrants. (Simplifier) • Intervention #1.7 Stimuler l'apprentissage des règles de tri des encombrants par le jeu. (Inciter)
Comportement cible #2 : Les résidents identifient les acteurs et filières de gestion des encombrants • Intervention #2.1 Informer sur les dispositifs et services disponibles à proximité. (Simplifier) • Intervention #2.2 Rendre les sanctions pour mauvais dépôt plus visibles. (Informer) • Intervention #2.3 Informer sur la suite du processus de gestion des encombrants. (Informer) • Intervention #2.4 Informer sur les conséquences sociales locales de la mauvaise gestion des encombrants. (Informer)

- Intervention #2.5 Valoriser le rôle et les actions des résidents dans la gestion des encombrants. (Stimuler)

Comportement cible #3 : Les résidents apportent les encombrants aux points de collecte désignés (Recypark, commune...).

- Intervention #3.1 Renforcer le réseau de Recypark fixes afin d'améliorer la couverture du territoire régional. (Stimuler)
- Intervention #3.2 Mettre à disposition un espace de stockage temporaire. (Stimuler)
- Intervention #3.3 Organiser des journées Recypark mobile ou conteneurs itinérants à proximité immédiate des lieux de vie des résidents. (Stimuler)
- Intervention #3.4 Élargir les horaires d'ouverture des Recypark, puis suggérer le bon moment pour y aller. (Stimuler)
- Intervention #3.5 Mettre en place un service d'aide au transport des encombrants vers les Recypark. (Stimuler)
- Intervention #3.6 Assouplir les conditions d'accès au sein des Recypark (fixes ou mobiles) pour les habitants de la Région qui ne disposent pas de pièce d'identité. (Stimuler)
- Intervention #3.7 Informer clairement sur les alternatives en cas de refus de certaines fractions en Recypark. (Informer)
- Intervention #3.8 Organiser des actions ou services de "co-dépôt" entre voisins permettant à plusieurs résidents de mutualiser le transport de leurs encombrants vers le Recypark. (Socialiser)
- Intervention #3.9 Checklist pour vérifier l'acceptabilité des encombrants en amont de la visite au Recypark. (Planifier)
- Intervention #3.10 Informer sur la marche à suivre pour déposer un encombrant en Recypark de manière simple et claire. (Simplifier)
- Intervention #3.11 Renforcer la norme sociale d'aller en Recypark. (Socialiser)
- Intervention #3.12 Humaniser le Recypark. (Socialiser)
- Intervention #3.13 Remercier systématiquement les citoyens à leur arrivée en Recypark. (Inciter)

Comportement cible #4 : Les résidents apportent (donnent) les encombrants aux points de collecte désignés (magasins d'économie sociale, associations ...).

- Intervention #4.1 Mettre en place une collecte préservante dans un maximum de points de collecte existants. (Stimuler)
- Intervention #4.2 Récupérer une partie de ce qui est collecté à domicile par Bruxelles Propreté et les communes. (Stimuler)
- Intervention #4.3 Organiser des ateliers de réparation. (Pratiquer)
- Intervention #4.4 Offrir des chèques réparation. (Inciter)
- Intervention #4.5 Organiser des événements de don ou de troc pour favoriser le réemploi local. (Stimuler)
- Intervention #4.6 Mobiliser des relais locaux pour inciter le don dans les immeubles aux moments clés. (Stimuler)
- Intervention #4.7 Clarifier ce qui peut être donné grâce à une checklist visuelle et partagée. (Planifier)
- Intervention #4.8 Informer sur les solutions de réemploi existantes (ressourceries, dépôts solidaires) en expliquant concrètement comment donner. (Pratiquer)

- Intervention #4.9 Valoriser le don en illustrant l'après : seconde vie des objets et/ou bénéfices sociaux et environnementaux. (Persuader)
- Intervention #4.10 Informer sur le tri et le réemploi avant les soldes ou périodes de changement. (Stimuler)
- Intervention #4.11 Rendre visibles les solutions de don à l'échelle locale - immeuble ou quartier. (Informer)

Comportement cible #5 : Les résidents utilisent les services de collecte à domicile pour les encombrants.

- Intervention #5.1 Proposer une prise de rendez-vous en ligne. (Simplifier)
- Intervention #5.2 Augmenter les volumes autorisés pour la collecte à domicile des encombrants. (Stimuler)
- Intervention #5.3 Permettre la prise de rendez-vous groupée dans les immeubles - à la demande des résidents. (Simplifier)
- Intervention #5.4 Envoyer un rappel automatique avant le rendez-vous de collecte à domicile. (Stimuler)
- Intervention #5.5 Organiser des collectes spéciales à l'échelle de certains quartiers ou immeubles - à l'initiative de l'ABP. (Stimuler)
- Intervention #5.6 Mettre en place un référent collecte dans les immeubles collectifs. (Socialiser)
- Intervention #5.7 Informer clairement sur les solutions en cas d'absence du résident le jour de la collecte. (Pratiquer)
- Intervention #5.8 Proposer une checklist pour préparer sa collecte à domicile. (Planifier)
- Intervention #5.9 Valoriser les collectes réussies de manière visible et régulière. (Stimuler)

Comportement cible #1 : Les résidents des habitats verticaux (HV) identifient leurs encombrants à leur domicile avant de les trier en suivant les consignes en vigueur dans la région.

Intervention #1.1 Faciliter la reconnaissance des déchets encombrants.

Technique comportementale : Simplifier

Type d'intervention : Communication

De nombreux résidents éprouvent des difficultés à identifier ce qu'est un encombrant, ce qui est accepté en collecte, ce qui relève d'une autre filière (électroménager, textile, petits déchets électroniques...), ou ce qui peut encore être réemployé. Ce flou catégoriel génère de l'hésitation, des erreurs de tri, et souvent de l'inaction. Cette intervention vise à **clarifier ces catégories à travers une charte visuelle régionale unifiée, utilisable par tous les acteurs (communes, régions, gestionnaires, ABP), dans une logique de lisibilité universelle**. L'objectif est de fournir aux habitants des repères visuels simples, immédiats et harmonisés, afin de faciliter la décision au moment où elle se pose : "Cet objet est-il un encombrant ? Puis-je le déposer ? Où ?". Renforcer la lisibilité des règles permet de réduire l'ambiguïté, d'éviter les erreurs et d'améliorer la conformité des dépôts.

L'intervention implique de co-construire la charte graphique avec tous les acteurs concernés et de créer un kit de communication "clé en main" à diffuser auprès de tous ces acteurs. Les visuels conçus lors de cet exercice devront être intégrés aux supports de communication déjà existants.

Intervention #1.2 Intégrer les règles relatives aux encombrants sur l'affichage dans les lieux communs.

Technique comportementale : Simplifier

Type d'intervention : Communication

En habitat vertical, les règles de tri sont souvent affichées dans les locaux poubelles, les halls ou les ascenseurs. Pourtant, les encombrants sont rarement traités de manière visible et claire, ce qui contribue à entretenir la confusion autour de leur gestion. Cette intervention vise à **intégrer explicitement les consignes relatives aux encombrants dans ces espaces d'affichage du quotidien, en utilisant des supports simples, multilingues et illustrés, conçus pour être compris en un coup d'œil par tous les profils de résidents**. L'objectif est d'ancrer les bons réflexes dans les lieux de décision ou de dépôt, en rendant l'information accessible à tout moment, sans effort de recherche.

La mise en œuvre de cette intervention nécessite une refonte des supports de communication déjà existants, en y intégrant de façon systématique les règles de gestion des encombrants : définition d'un encombrant, filières disponibles, erreurs fréquentes à éviter, contacts utiles. Ces supports pourront prendre la forme d'affiches plastifiées, de pictogrammes autocollants ou de QR codes renvoyant vers des contenus interactifs multilingues. Une campagne de déploiement coordonnée devra être lancée à l'échelle régionale ou communale pour assurer l'harmonisation des visuels et garantir leur large diffusion.

Intervention #1.3 Faciliter l'identification des encombrants à domicile grâce à des repères visuels concrets.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Communication

Nombreux sont les résidents qui peinent à évaluer si un objet entre dans la catégorie “encombrants” ou dépasse le volume autorisé pour la collecte. Les consignes actuelles, souvent exprimées en mètres cubes ou en poids, restent abstraites et difficiles à transposer dans le quotidien. Cette intervention vise à lever cette barrière en rendant les règles plus concrètes, visuelles et compréhensibles, grâce à des repères facilement mobilisables dans le logement.

L'intervention consiste à **concevoir un outil visuel simple, combinant illustrations, équivalences (ex. : “1m³ = 3 chaises empilées”), exemples d’objets typiques et comparateurs pratiques**. Ce support pourra se décliner sous plusieurs formats : affiche pour hall d'immeuble, flyer distribué lors de campagnes d'information, encart dans le Pocket Mémo Tri, ou encore jeu pédagogique installé dans les parties communes (“Encombrant ou pas ?”). L'objectif est de faciliter l'auto-évaluation, d'anticiper les erreurs et de rendre les règles plus accessibles, en particulier pour les publics peu familiers avec les consignes écrites ou techniques.

Sa diffusion devra être ciblée sur les lieux de vie collective (halls, ascenseurs, locaux techniques), intégrée aux outils de communication existants (sites des communes, ABP), et relayée par les acteurs de proximité (concierges, gestionnaires, PCS). Ce type de dispositif, en rendant visibles les bons gestes dès le domicile, favorise une meilleure appropriation des règles et diminue les erreurs en amont.

Intervention #1.4 Définir une sanction suffisamment dissuasive et veiller à son application effective.

Technique comportementale : **Inciter**

Type d'intervention : **Réglementation**

La dissuasion fonctionne si deux conditions sont réunies : la sanction doit être connue et crédible. Or, dans le contexte de la gestion des encombrants, beaucoup de résident-es ignorent les montants d'amende encourus ou doutent qu'ils soient réellement appliqués. Cette absence de visibilité nuit à l'efficacité de la règle et alimente un sentiment d'impunité. Cette intervention vise à **renforcer la portée dissuasive des sanctions, en clarifiant les montants, en assurant leur application systématique lorsqu'un dépôt illégal est constaté, et en les rendant visibles dans les espaces de vie collective**. Il ne s'agit pas de punir massivement, mais de créer un cadre juste, cohérent et dissuasif qui soutient la bonne gestion des encombrants.

La première étape consistera à définir les montants des sanctions applicables afin que ceux-ci soient suffisamment dissuasifs. Ensuite, une modification de la réglementation en vigueur rendra ces nouvelles sanctions effectives. Par la suite, les contrôles devront être renforcés et visibilisés. Cela permettra d'appliquer systématiquement les sanctions en cas de non-respect mais aussi d'engendrer le phénomène du bouche à oreille afin que le sentiment d'impunité se dissipe. Une communication sur ces sanctions, en mobilisant des messages de comparaison (Ex.: “Dépôt en Recypark = 0 € / Dépôt en rue = 200 €”) ou des témoignages, pourra également renforcer l'effet dissuasif. Les sanctions pourraient aussi être mentionnées dans les clauses des contrats de location ou les règlements des immeubles. La signature symbolique de ces documents permettant d'engager moralement les résidents.

Intervention #1.5 Créer un slogan mnémotechnique pour aider à identifier les encombrants.

Technique comportementale : **Stimuler**

Type d'intervention : **Communication**

Il est fréquent que les résidents ne sachent pas précisément ce qu'est un encombrant : où commence le "trop grand", quelle est la limite de taille, ou si un objet doit être jeté dans le sac, amené au Recypark, ou donné. Cette intervention vise à **faciliter la mémorisation de la règle en créant un slogan simple, sonore et facile à retenir, qui associe de façon intuitive la définition d'un encombrant à un format ou à une situation concrète**. Ce type de message est particulièrement efficace pour les publics jeunes, et peu sensibles aux consignes techniques, car il ancre l'information dans la mémoire par la rime, le rythme ou le jeu de mots.

La première étape consiste à concevoir ce slogan de manière collaborative, par le biais d'ateliers de co-création réunissant des résident·es, des professionnels de la communication et des acteurs de terrain. Ces échanges permettront de générer des propositions qui résonnent avec les réalités locales et les registres de langage des publics ciblés. Une phase de test sera ensuite organisée afin d'évaluer la clarté, la mémorisation et l'impact des différents slogans envisagés. À l'issue de ce processus, un ou plusieurs slogans seront sélectionnés pour être largement diffusés.

La diffusion s'appuiera sur des supports variés, à la fois visuels et numériques : affiches dans les halls d'immeuble, autocollants sur les boîtes aux lettres, magnets pour le frigo, ou encore vidéos courtes partagées sur les réseaux sociaux et les écrans d'affichage dans les espaces communs.

Intervention #1.6 Créer une interface en ligne pour identifier facilement les encombrants.

Technique comportementale : Simplifier

Type d'intervention : Communication

L'un des freins les plus courants à une bonne gestion des encombrants réside dans l'incertitude au moment du tri : les résidents ne savent pas toujours si un objet est considéré comme un encombrant, ni à quelle filière il correspond. Cette incertitude provoque des erreurs, des dépôts sauvages ou l'abandon pur et simple du geste. Pour lever ce doute, cette intervention propose **de créer un outil numérique simple et accessible permettant, en quelques clics, de vérifier la bonne orientation pour chaque type d'objet**. En levant la confusion à la source, on facilite l'adoption de comportements conformes et on réduit les mauvaises pratiques.

La mise en œuvre commence par la constitution d'une base de données complète recensant les objets les plus fréquemment jetés. Chaque objet sera libellé afin qu'une recherche puisse être effectuée dans l'outil et conduire aux différentes catégories d'objets et aux cas spécifiques. Enfin, il faudra populariser l'outil auprès du grand public grâce à une campagne d'information via les canaux institutionnels et les relais de terrain.

Intervention #1.7 Stimuler l'apprentissage des règles de tri des encombrants par le jeu.

Technique comportementale : Inciter

Type d'intervention : Communication

Les règles de tri des encombrants sont souvent perçues comme complexes, techniques ou peu motivantes à assimiler. Cette intervention vise à **transformer cet apprentissage en expérience ludique et engageante, grâce à un jeu en ligne ou en présentiel, dans lequel les participants doivent classer différents objets du quotidien selon leur statut : encombrant, sac blanc, don, reprise spécifique, etc.** Basé sur des situations concrètes et réalistes (ex. "Que faire d'un sèche-cheveux cassé ?"), le jeu permet de consolider les bons réflexes tout en récompensant l'effort de mémorisation. Il s'adresse particulièrement aux jeunes, aux nouveaux arrivants ou aux publics éloignés de l'information classique via affichage.

Le jeu devra être créé dans un format simple et accessible afin de garantir que le plus grand nombre de bruxellois puissent y avoir accès. Sa conception devra tenir compte des règles de tri prioritaires

sans noyer les joueurs dans les détails. Des formes de récompenses symboliques (système de points, badges, classement) pourront être prévues afin de renforcer la participation et l'engagement. Il conviendra de diffuser le jeu largement, dans des lieux et des moments propices à l'apprentissage.

Comportement cible #2 : Les citoyens identifient les acteurs ou filières à mobiliser.

Intervention #2.1 Informer sur les dispositifs et services disponibles à proximité.

Technique comportementale : Simplifier

Type d'intervention : Communication

De nombreux résidents ignorent l'existence ou le fonctionnement des services de gestion des encombrants disponibles dans leur quartier : collecte à domicile, Recypark, dons, obligations de reprise. Même les usagers motivés abandonnent souvent leurs démarches face à une information dispersée, trop technique ou mal contextualisée. Cette intervention vise à **centraliser et simplifier l'accès à l'information, tout en l'adaptant à la réalité géographique et sociale des résidents (quartier, statut, logement)**. Rendant ces services visibles dès l'arrivée dans un logement ou une commune facilite ainsi leur appropriation.

La mise en œuvre de cette intervention débute par la conception d'un socle régional commun d'information sur les encombrants qui comprend les types de services disponibles à proximité du logement, les règles en vigueur, les outils existants (visuels, pictogrammes, numéros utiles,...). Une fois la base de données élaborée, l'information pourrait être structurée dans un outil numérique et/ou dans un guide papier qui pourrait être distribué à des moments-clés (enregistrement à la commune, entrée dans le logement, ...). Cet outil devra être mis à jour de manière dynamique afin de rester toujours pertinent. L'outil sera relayé auprès du plus grand nombre de bruxellois, via les canaux de communication classiques et les relais de terrain.

Intervention #2.2 Rendre les sanctions pour mauvais dépôt plus visibles.

Technique comportementale : Informer

Type d'intervention : Communication

Lorsqu'un résident ne connaît pas clairement les filières de gestion des encombrants, il peut choisir la solution la plus facile ou la plus immédiate, comme l'abandon en rue ou dans les communs. Si ce choix n'est jamais visiblement sanctionné, il peut apparaître comme socialement toléré, voire "sans conséquence". Cette intervention vise à **renforcer la perception de la règle en rendant visibles les sanctions réellement appliquées en cas de mauvais dépôt : amendes, interventions d'urgence, nettoyage à charge des habitants, ou rappels formels**. L'objectif est de corriger la croyance selon laquelle les mauvaises pratiques "passent inaperçues" et de rétablir une norme de comportement claire, crédible et dissuasive.

Pour faire cette communication, il est nécessaire de recueillir des données locales sur les sanctions réellement appliquées puis de diffuser ces informations via des supports visuels percutants. Ceci pourra se matérialiser par la disposition d'affiches ponctuelles dans des lieux stratégiques. Ces affiches comportent les informations suivantes: cadrage comparatif ("Dépôt en Recypark = 0 € / Dépôt en rue = 200 €"), témoignages de pairs ayant été sanctionnés, dénombrement de personnes sanctionnées ou des montants cumulés,... Il sera nécessaire d'assurer un suivi régulier et d'actualiser les informations diffusées. Les relais de terrain pourront jouer un rôle clé dans la diffusion de ces informations. Par ailleurs, une conscientisation et un engagement symbolique pourront être faits

auprès des nouveaux arrivants dans les immeubles en diffusant les informations relatives aux sanctions.

Intervention #2.3 Informer sur la suite du processus de gestion des encombrants.

Technique comportementale : Informer

Type d'intervention : Communication

Une fois les encombrants déposés (ou non), les résidents n'ont généralement aucune visibilité sur ce qui se passe ensuite : tri, valorisation, réemploi, ou enfouissement; ni sur les impacts collectifs des dépôts sauvages. Cette invisibilité entretient l'idée que les gestes vertueux sont inutiles. Cette intervention vise à rendre tangible la "chaîne de vie" des encombrants, en valorisant les effets positifs du bon tri, et en donnant du sens à l'effort demandé. Cela renforce le sentiment de responsabilité individuelle et d'appartenance au collectif.

L'intervention nécessite de **concevoir des visuels clairs, percutants et localisés sur base des données locales illustrant les effets des bons comportements : volumes triés, volume d'objets réemployé**. Ces visuels, diffusés via divers canaux, seront déclinés sous plusieurs formats et mis à jour régulièrement pour correspondre à la réalité de terrain. Comme pour d'autres interventions évoquées, ces visuels pourront être mobilisés à des moments-clés (enregistrement à la commune, entrée dans le logement, ...).

Intervention #2.4 Informer sur les conséquences sociales locales de la mauvaise gestion des encombrants.

Technique comportementale : Informer

Type d'intervention : Communication

La plupart des résidents ne mesurent pas les impacts concrets de leurs actes lorsqu'ils déposent des encombrants de manière inadaptée. Or, ces comportements ont des conséquences économiques et sociales importantes : risques pour les agents de collecte, sentiment d'insécurité, dégradation de l'image du quartier ou surcoûts pour les collectivités. Cette intervention vise à **rendre ces conséquences visibles en diffusant des messages incarnés, factuels et localisés, afin d'activer des leviers d'empathie, de responsabilité collective et d'adhésion aux règles**. Reconnecter le geste individuel à ses effets sur le collectif renforce le respect des consignes et la prévention des comportements problématiques.

Il convient d'abord d'étayer les conséquences réelles des mauvais comportements en collectant des témoignages auprès d'agents de terrain et habitants, pour ensuite produire un contenu adapté et diffusable via différents canaux (outils numériques et physiques existants) et publics. Il est intéressant de mobiliser ces contenus dans les lieux de vie et dans les moments-clés.

Intervention #2.5 Valoriser le rôle et les actions des résidents dans la gestion des encombrants.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Communication

Dans les habitats verticaux, les efforts individuels ou collectifs pour bien gérer les encombrants passent souvent inaperçus. Pourtant, utiliser les bonnes filières, mobiliser les voisins, entretenir les lieux communs, ont un effet direct sur la propreté du quartier et la qualité de vie des résidents. Cette intervention vise à **donner de la visibilité à ces comportements positifs, à les inscrire dans un récit collectif valorisant, et à renforcer le sentiment de fierté, d'appartenance et de capacité d'action**.

En rendant visibles les résultats concrets d'un bon comportement (espaces propres, dépôts évités, économies locales), cela encourage leur répétition et favorise l'émergence d'une norme partagée. L'intervention nécessite de documenter les bonnes actions et pratiques pour ensuite en faire la promotion via des supports de communication. Ces supports seront placés dans les lieux de vie afin d'interpeller les autres résidents. Ils pourront également être diffusés plus largement sur divers canaux (locaux et régionaux). Les bons comportements pourront être récompensés via une valorisation symbolique (mention dans les courriers officiels, mur des remerciements,...) ou concrets via l'organisation d'événements de remerciements. Enfin, il semble utile de faire apparaître les effets concrets des efforts collectifs en mettant en évidence des indicateurs de résultats (par exemple, les économies réalisées).

Comportement cible #3 : Les citoyens apportent les encombrants aux points de collecte désignés (Recypark régional ou communal).

Intervention #3.1 Renforcer le réseau de Recypark fixes afin d'améliorer la couverture du territoire régional.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Infrastructure

Étendre et adapter le réseau des Recypark fixes permet de lever un frein structurel majeur : la difficulté d'accès à ces sites pour une partie des résidents, en particulier dans les quartiers denses et mal desservis par les transports. En **rapprochant physiquement les points de dépôt des lieux de vie**, on rend l'option Recypark plus saillante, plus simple et donc plus utilisée.

Cette intervention **s'inscrit pleinement dans les ambitions de l'ABP fixées dans la fiche thématique relative au maillage de proximité**. Sa mise en œuvre se décline en trois étapes :

Réaliser un diagnostic territorial approfondi, croisant données de densité, accessibilité et production d'encombrants pour identifier les zones prioritaires ; évaluer la faisabilité technique, urbanistique et foncière de l'implantation de nouvelles structures ou extensions dans ces zones ; développer des formats adaptés, viables à long terme, en assurant une concertation locale et en accompagnant chaque ouverture d'une communication ciblée sur les nouvelles solutions disponibles.

Intervention #3.2 Mettre à disposition un espace de stockage temporaire.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Infrastructure

Aménager un espace de stockage temporaire au sein des immeubles pour lever le frein logistique du manque de place dans les logements pour stocker les encombrants avant l'enlèvement. En collaboration avec les gestionnaires ou concierges, **identifier un lieu, même modeste (ex. : cave inoccupée, local technique désaffecté, coin d'un hall ou d'un étage), pour permettre aux résidents de déposer leurs encombrants quelques jours avant leur dépôt prévu au Recypark**. Cet espace, clairement balisé et soumis à des règles simples d'utilisation (durée maximale, signalisation de l'objet, etc.), facilement compréhensibles et affichés sur place.

Une fois rempli, cet espace de stockage peut être vidé de trois manières : soit en évacuant eux-mêmes le contenu, soit en sollicitant directement l'ABP ou un prestataire privé pour l'enlèvement collectif des encombrants, soit en organisant, au nom de la société de logement, un transfert groupé vers le Recypark si un accord est trouvé avec l'ABP pour ce type d'organisation.

La mise en œuvre implique trois étapes : repérer et aménager les espaces potentiels, informer les résidents de leur existence et de leur fonctionnement, puis assurer un suivi régulier et des ajustements si nécessaire pour garantir la durabilité du dispositif.

Intervention #3.3 Organiser des journées Recypark mobile ou conteneurs itinérants à proximité immédiate des lieux de vie des résidents.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Provision de service

Faire évoluer le dispositif de 'Recypark itinérant' très mobile vers **un service mobile stabilisé : un point de collecte temporaire mais enrichi**, avec davantage de fractions acceptées, meilleure organisation avec une planification fixe, qui devient un repère connu pour les résidents. Cette évolution vise à lever les freins d'accès aux Recypark traditionnels, notamment la distance, le manque de transport, les horaires contraignants ou encore la méconnaissance des services disponibles.

Sa mise en œuvre nécessite d'identifier les quartiers cibles et de définir un calendrier de passage pour concevoir et déployer ce nouveau dispositif de Recypark mobile. Elle suppose également de mobiliser du personnel dédié à son organisation et à son encadrement sur le terrain, ainsi que de développer et diffuser une communication forte, multicanale et localisée, afin d'en faire la promotion et de favoriser la mobilisation autour du service, notamment via les relais de quartier et les acteurs locaux.

Intervention #3.4 Élargir les horaires d'ouverture des Recypark, puis suggérer le bon moment pour y aller.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Provision de service

Proposer des **plages horaires plus larges, en soirée ou durant le week-end**, permet de lever les barrières liées à l'incompatibilité avec les emplois du temps des résidents, tout en réduisant les pics d'affluence et en renforçant la perception d'un service accessible et flexible. En combinant cette extension avec des suggestions de créneaux moins fréquentés, on facilite concrètement le passage à l'action. Cela permet également de lisser la fréquentation, réduire l'engorgement à certaines heures et renforcer la perception d'accessibilité du service.

La mise en œuvre de cette intervention nécessite un travail préalable d'analyse de la fréquentation par site de collecte. Sur cette base, des horaires élargis seront définis puis testés. Par exemple en réalisant un test pilote sur un Recypark puis en élargissant la démarche aux autres s'il s'avère pertinent. Une campagne de communication large permettra d'informer les résidents sur les nouveaux horaires. Des ajustements pourront être fait par la suite grâce à un suivi des taux de fréquentation.

Intervention #3.5 Mettre en place un service d'aide au transport des encombrants vers les Recypark.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Provision de service

Proposer un service d'aide au transport vise à lever les freins logistiques majeurs qui empêchent les résidents isolés, sans véhicule ou à mobilité réduite d'accéder aux Recypark. La mise en œuvre pourrait passer par **le référencement de transporteurs ou de services de mobilité légers**,

géolocalisés autour du lieu de résidence, dont les coordonnées seraient mises à disposition via une plateforme numérique ou auprès des gestionnaires d'immeubles. Un système de mutualisation des trajets entre voisins d'un même immeuble ou quartier pourrait être envisagé pour optimiser les tournées et réduire les coûts. Il conviendra de communiquer sur ce service et de mobiliser les acteurs sociaux afin d'en faire la diffusion auprès de tous et d'accompagner les personnes âgées, isolées et précarisées dans la mobilisation de ce service.

Intervention #3.6 Assouplir les conditions d'accès au sein des Recypark (fixes ou mobiles) pour les habitants de la Région qui ne disposent pas de pièce d'identité.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Provision de service

Adapter les conditions d'accès aux Recypark permet de lever un frein important pour certains résidents en situation administrative précaire ou sans document d'identité en cours de validité, qui se retrouvent exclus des filières officielles de collecte. En offrant des alternatives simples, cette intervention vise à **garantir un accès plus inclusif aux services publics** tout en limitant les dépôts sauvages résultant de l'absence de solution. Concrètement, il s'agit de **définir un cadre de vérification plus flexible, autorisant l'usage de documents alternatifs tels qu'une facture, un contrat de bail, une attestation d'hébergement ou un document émis par un acteur de terrain reconnu.**

Ce nouveau cadre devra être intégré aux supports d'information destinés aux citoyens (affiches, sites web, documents de rendez-vous), et accompagné d'une formation des agents des Recypark afin de garantir une application harmonisée.

Intervention #3.7 Informer clairement sur les alternatives en cas de refus de certaines fractions en Recypark.

Technique comportementale : Informer

Type d'intervention : Communication

Permettre le dépôt en Recypark de plus de fractions d'encombrants, hors fractions déjà couvertes par la collecte porte-à-porte, et orienter systématiquement les usagers vers une solution alternative claire permet de limiter la frustration des résidents et d'éviter les dépôts inappropriés. En effet, lorsqu'aucune solution n'est proposée à l'arrivée sur site, les efforts consentis peuvent se transformer en renoncement ou en dépôt sauvage. L'objectif est donc de rendre chaque visite utile, même en cas de refus, en apportant une réponse lisible et praticable.

Plusieurs leviers d'action peuvent être mobilisés : tout d'abord, réaliser une étude des fractions acceptées dans les points de collecte régionaux et communaux et harmoniser les règles en permettant aux résidents d'apporter le plus de fractions possibles, hors fractions collectées en porte à porte. Par la suite, concevoir une interface numérique intuitive permettant à chaque usager d'identifier rapidement le bon point de collecte en fonction du type de déchet concerné. En complément, un kit de communication clair et harmonisé devrait être fourni aux agents des Recypark, afin de leur permettre d'orienter efficacement les résidents sur place. Ces outils devront être régulièrement mis à jour et coordonnés entre les différents acteurs de la collecte pour garantir la cohérence des messages.

Par ailleurs, la mise en place de mécanismes d'exception – accompagnés d'une médiation pédagogique – pourrait permettre de gérer les cas limites tout en prévenant les dépôts clandestins.

Intervention #3.8 Organiser des actions ou services de “co-dépôt” entre voisins permettant à plusieurs résidents de mutualiser le transport de leurs encombrants vers le Recypark.

Technique comportementale : Socialiser

Type d'intervention : Communication

Permettre à des résidents d'organiser des dépôts groupés d'encombrants au Recypark vise à lever plusieurs freins logistiques et sociaux : absence de véhicule, isolement, faible motivation individuelle ou difficulté à planifier. **En transformant un geste individuel en démarche collective, cette intervention active des leviers d'entraide et de normalisation sociale, tout en simplifiant concrètement le passage à l'action.** Ce service peut prendre une forme informelle (ex. : un voisin propose un transport le 1er samedi du mois) ou être plus encadré (ex. : une personne référente organise un dépôt groupé selon une fréquence déterminée).

La mise en œuvre de cette intervention peut se concrétiser par l'identification d'immeubles ou de quartiers opportuns pour expérimenter le service à travers un projet pilote. Elle implique de mobiliser et former des relais de proximité capables d'encadrer la démarche, mais aussi de créer des outils simples pour soutenir (affiches, un calendrier partagé de co-dépôt) afin de créer une régularité qui favorise l'anticipation et l'engagement dans la démarche. Un appui au transport pourrait aussi être proposé, pour que le service ne repose pas uniquement sur des moyens individuels.

Intervention #3.9 Checklist pour vérifier l'acceptabilité des encombrants en amont de la visite au Recypark.

Technique comportementale : Planifier

Type d'intervention : Communication

Proposer une checklist visuelle et accessible permet de lever les doutes fréquents sur ce qui est accepté en Recypark, d'éviter les déplacements inutiles et de renforcer la préparation des résidents en amont. **En apportant une aide claire à la planification, cette intervention réduit les abandons de dernière minute, les erreurs de tri ou les frustrations à l'entrée des sites.**

Le contenu de la checklist reprend les éléments clés : types d'objets acceptés ou refusés, limites de volume (par exemple 1m³), une aide pour estimer le volume, exigences de tri par matériau, ou encore précautions spécifiques pour certains objets (ex. matelas souillés, déchets de construction).

La conception de cet outil devra se faire en concertation avec les acteurs de terrain, afin de garantir un support réaliste, compréhensible et bien accueilli. Sa diffusion devra être active, en s'appuyant sur les relais de proximité (communes, gestionnaires de site, associations...) et en ciblant des moments-clés du parcours résidentiel, tels que l'emménagement, la prise de rendez-vous pour une collecte ou les campagnes saisonnières, afin de maximiser les chances d'utilisation de la checklist.

Il est nécessaire que cette checklist soit cohérente et harmonisée avec l'organisation des Recypark afin de créer une continuité visuelle entre la préparation à domicile et l'expérience sur place.

Intervention #3.10 Informer sur la marche à suivre pour déposer un encombrant en Recypark de manière simple et claire.

Technique comportementale : Simplifier

Type d'intervention : Communication

Préparer les résidents en amont de leur visite au Recypark en leur fournissant une information simple, claire et accessible sur les différentes étapes à suivre, depuis la préparation de leurs encombrants jusqu'au dépôt sur place. L'objectif est de réduire l'incertitude, d'anticiper les erreurs courantes, et d'encourager un passage à l'action fluide et conforme.

Cette intervention implique de **concevoir de nouveaux supports de communication expliquant les étapes clés : quels objets sont acceptés, comment les trier, comment s'organise l'accueil sur place, etc.** Ces supports doivent être accessibles sous plusieurs formats (flyers, affiches, tutoriels vidéo...), traduits si nécessaire, et diffusés aux bons moments (prise de rendez-vous, emménagement, campagne saisonnière) via des canaux appropriés (halls d'immeuble, guichets communaux, réseaux sociaux, newsletters, etc.). Afin d'éviter toute confusion, il est essentiel d'harmoniser les consignes et les formats entre les différents acteurs de la collecte (Région, communes, prestataires). Une version numérique centralisée, par exemple sur le site de l'ABP, pourrait servir de référence commune à tous les résidents et relais locaux.

Intervention #3.11 Renforcer la norme sociale d'aller en Recypark.

Technique comportementale : Socialiser

Type d'intervention : Communication

Normaliser le recours au Recypark en montrant que de nombreux résidents y ont déjà recours, que l'expérience peut être simple, satisfaisante, voire agréable, et qu'elle contribue directement à un cadre de vie plus propre pour tous. L'objectif est de créer un effet de contagion positive en activant les leviers d'imitation, de fierté collective et d'identification locale.

Afin de mettre en place cette intervention, nous proposons de réaliser une campagne de communication visant à **diffuser des messages et retours d'expériences positifs sur le recours aux Recypark et mettre en évidence le fait que les autres résidents ont eu une expérience agréable lors de leur visite.** Cette communication veillera à impliquer les acteurs de proximité, les écoles et les enfants afin de rendre le message plus crédible, plus engageant, sur le long terme.

Intervention #3.12 Humaniser le Recypark.

Technique comportementale : Socialiser

Type d'intervention : Communication

Créer une image plus chaleureuse et accueillante des Recypark permet de lever certaines barrières psychologiques associées à leur fréquentation : sentiment de distance, crainte d'un accueil froid ou peur du jugement.

Deux leviers sont mobilisés : d'une part, une **campagne de communication "Agents sympas, dépôt efficace", valorisant les agents par des portraits**, slogans bienveillants ou capsules vidéos ("Je suis là pour vous aider, pas pour juger") afin de créer une image plus humaine et accessible du service ; d'autre part, la mise en place d'une **"boîte à émotions", réelle ou symbolique**, permettant aux usagers d'exprimer frustrations ou remerciements. Une approche légère, voire humoristique, pourrait accompagner ce dispositif, en valorisant le droit à râler sans nuire, et en traduisant les émotions citoyennes en opportunités d'amélioration ou de dialogue.

La mise en œuvre de cette intervention nécessite de concevoir les supports de communication (affiches, vidéos, visuels web), en lien étroit avec les équipes de terrain pour garantir la justesse et l'adhésion. Une attention particulière devra être portée à la formation des agents à l'accueil bienveillant. Par ailleurs, les retours recueillis via la boîte à émotions devront faire l'objet d'un suivi

régulier, à la fois pour alimenter les ajustements du service et pour mettre en lumière les messages positifs dans les communications futures.

Intervention #3.13 Remercier systématiquement les citoyens à leur arrivée en Recypark.

Technique comportementale : *Inciter*

Type d'intervention : *Communication*

Valoriser immédiatement le geste des usagers dès leur arrivée en Recypark permet de renforcer leur motivation intrinsèque, de **créer une expérience positive et de normaliser ce comportement comme un acte citoyen utile**. Dans un contexte où le tri et le transport des encombrants peuvent être vécus comme une corvée, un simple "Bonjour, merci d'avoir pris le temps de venir, c'est un vrai geste pour la collectivité !" suffit à transformer une obligation en moment gratifiant.

Cette intervention repose sur la mise en place d'un protocole d'accueil clair et chaleureux par les agents. Cela implique de définir des messages types, un ton approprié, et les moments les plus propices pour adresser ce remerciement. Les agents devront être formés à cette posture afin que l'accueil soit cohérent, sincère et aligné avec l'image de service public accessible et bienveillant.

Comportement cible #4 : Les citoyens apportent (donnent) les encombrants aux points de collecte désignés (Magasin d'économie sociale, Associations ...).

Intervention #4.1 Mettre en place une collecte préservante dans un maximum de points de collecte existants.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Infrastructure

Dans de nombreux cas, les objets encore en bon état sont endommagés ou rendus inutilisables dès leur dépôt dans les Recypark ou lors de collectes en vrac. Cette intervention vise à transformer l'infrastructure de collecte pour mieux préserver le potentiel de réemploi. **Il s'agit de créer des zones spécifiques, visibles et clairement identifiées pour les objets réutilisables, et en formant les agents à les reconnaître afin de rediriger une partie des flux vers les filières du réemploi.** L'intention est de rendre le don plus intuitif, intégré dans l'expérience de tri, sans effort supplémentaire pour l'habitant. Un diagnostic des différents points de collecte devra être réalisé afin d'observer les pratiques de tri, les objets collectés et les gisements réutilisables. Sur base de ce diagnostic, une adaptation de la méthode de collecte sera proposée en organisant des zones de collecte préservante et en formant les agents afin qu'ils puissent sensibiliser les usagers à la préservation des objets réutilisables et réaliser les bons gestes de tri. Enfin, il conviendra de mettre en relation directe les points de collecte avec les divers acteurs du réemploi.

Intervention #4.2 Récupérer une partie de ce qui est collecté à domicile par Bruxelles Propreté et les communes.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Provision de service

Améliorer la valorisation des objets lors des collectes à domicile permet de réduire le gaspillage de ressources et d'éviter que des meubles ou appareils encore fonctionnels soient détruits inutilement. Cette intervention propose d'**intégrer un tri opérationnel pendant ou après la collecte à domicile, afin de détourner les flux valorisables vers les filières du réemploi.** Sans demander un effort additionnel au citoyen, cela améliore l'efficacité globale du système et redonne de la valeur à ce qui est encore fonctionnel. Ce changement structurel, soutenu par des conventions avec les ressourceries, favoriserait un usage plus durable et plus juste des ressources.

Sa mise en œuvre implique d'abord un état des lieux des gisements valorisables, puis l'expérimentation de méthodes adaptées pour identifier, isoler, stocker et transporter les objets réutilisables sans les détériorer. Les agents de collecte devront être formés à ces gestes et sensibilisés à l'objectif de réemploi. Des conventions devront être établies avec les structures partenaires (ressourceries, ateliers de réparation) pour assurer une reprise fluide des objets. Enfin, une communication simple et transparente auprès des usagers permettra de valoriser cette démarche et d'en souligner les bénéfices collectifs.

Intervention #4.3 Organiser des ateliers de réparation.

Technique comportementale : Pratiquer

Type d'intervention : Provision de service

Stimuler le réflexe de réparation à l'échelle locale permet de lever plusieurs freins au réemploi : perception d'un manque de compétence ou le sentiment d'impuissance face à un objet abîmé. Il s'agit d'**organiser des ateliers dans les immeubles ou quartiers. En s'appuyant sur des dynamiques**

collectives et conviviales (entraide, tutorat, animation), un comportement passif de rejet se transforme en une pratique valorisante de réappropriation. Le geste devient accessible, visible, et socialement valorisé.

Sa mise en œuvre repose sur plusieurs actions concrètes : identifier les lieux pertinents pour accueillir des ateliers (maisons de quartier, résidences sociales, PCS...), puis coordonner les acteurs (résidents, associations, artisans, animateurs bénévoles). Il est également nécessaire d'anticiper la fourniture de matériel (outils, tables, pièces détachées) et d'accompagner chaque événement d'une communication claire et engageante. Celle-ci devra indiquer les dates, lieux, objets concernés, modalités de participation (gratuité, inscription, matériel à apporter) et s'appuyer sur les canaux locaux pour maximiser la participation (affichage, réseaux sociaux, relais associatifs).

Intervention #4.4 Offrir des chèques réparation.

Technique comportementale : *Inciter*

Type d'intervention : *Provision de service*

Face au coût perçu de la réparation, un chèque réparation distribué aux habitants viendrait **couvrir une partie des frais de remise en état de leurs objets usagés**. L'objectif est de rendre la réparation aussi concrète et désirable que le rachat neuf, en réduisant les barrières financières, en valorisant la logique du "faire durer" et en soutenant les structures locales de l'économie circulaire.

La mise en œuvre suppose de définir les modalités précises du dispositif : montant des chèques, publics éligibles, conditions d'utilisation (type d'objets, plafond par an), et circuit de distribution. Il conviendra également de constituer une base de réparateurs agréés partenaires, facilement accessible aux bénéficiaires. Enfin, une campagne de communication ciblée devra permettre de faire connaître ce service, via les canaux institutionnels (communes, sites publics), les acteurs de terrain (PCS, SISP, gestionnaires) et les relais associatifs, en mettant en avant à la fois l'intérêt économique, écologique et social de la réparation.

Intervention #4.5 Organiser des événements de don ou de troc pour favoriser le réemploi local.

Technique comportementale : *Stimuler*

Type d'intervention : *Provision de service*

Faciliter le don d'objets en l'insérant dans des moments conviviaux permet de lever plusieurs barrières : invisibilité sociale du geste, absence d'habitude collective, ou perception que le don est marginal ou inutile. Cette intervention consiste **à intégrer des espaces de don ou de troc dans des événements déjà existants (brocantes, fêtes des voisins, animations Recypark mobiles) ou à créer de nouveaux rendez-vous de quartier**.

Pour cela, il s'agit d'aménager des zones gratuites de dépôt et de reprise dans les brocantes de quartier ou les maisons de quartier, en prévoyant un partenariat avec une structure de réemploi en fin d'événement. Il est essentiel d'anticiper la gestion des invendus, en coordonnant la reprise des objets non récupérés avec les acteurs du réemploi ou les services communaux. Pour renforcer l'appropriation locale, les écoles et les enfants peuvent être impliqués dans l'organisation ou l'animation de ces événements, notamment à travers des activités pédagogiques autour du tri, du réemploi ou de la réparation. La réussite de cette intervention repose également sur une communication de proximité, en mobilisant les canaux locaux (affiches, newsletters, réseaux sociaux de quartier), et en travaillant avec les relais locaux pour assurer une participation large.

Intervention #4.6 Mobiliser des relais locaux pour inciter le don dans les immeubles aux moments clés.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Communication

S'appuyer sur les moments de transition résidentielle, comme les emménagements ou départs en fin de bail, permet d'activer un levier d'opportunité comportementale. Ces périodes, marquées par un changement de routines et une remise à plat des possessions, sont particulièrement favorables à l'adoption de nouveaux gestes. Cette intervention vise à **intégrer le réflexe du don à ces moments-clés**, en mobilisant des relais locaux (communes, syndics, gestionnaires, commerces de proximité) **pour faire passer le bon message, au bon endroit, au bon moment**.

La mise en œuvre de cette intervention repose sur plusieurs actions concrètes : intégrer une fiche "réflexe don" dans les welcome packs remis aux nouveaux résidents ; concevoir une checklist spécifique pour faciliter un déménagement responsable ; afficher des visuels dans les halls ou ascenseurs rappelant les options de don ; former les relais locaux à transmettre l'information de manière proactive ; impliquer les commerçants de quartier pour diffuser les supports dans les points de passage (boulangeries, pharmacies, librairies, etc.).

Intervention #4.7 Clarifier ce qui peut être donné grâce à une checklist visuelle et partagée.

Technique comportementale : Planifier

Type d'intervention : Communication

Créer une checklist simple et visuelle pour lever les doutes fréquents sur le potentiel de réutilisation des objets. En **posant une question repère ("Le donneriez-vous à un voisin ?") et en illustrant des exemples concrets, cette intervention aide les résidents à mieux évaluer la "donabilité" de leurs encombrants**.

Déclinée en formats variés (affiches, flyers, mini-guides, contenus numériques interactifs), cette checklist sera diffusée dans les lieux de vie et à des moments-clés de la vie résidentielle (nettoyages de printemps, déménagements, rentrées scolaires, etc.). Elle sera relayée par les communes, les gestionnaires d'immeubles, les acteurs sociaux et les services jeunesse, afin de toucher à la fois les publics connectés et les publics plus éloignés de l'information.

Intervention #4.8 Informer sur les solutions de réemploi existantes (ressourceries, dépôts solidaires) en expliquant concrètement comment donner.

Technique comportementale : Pratiquer

Type d'intervention : Communication

Faciliter le recours au don en levant les obstacles liés à la méconnaissance du réseau de réemploi, souvent perçu comme diffus, complexe ou réservé à un public spécifique. Cette intervention vise à **centraliser et rendre accessible l'information sur les solutions de don disponibles, via une carte interactive référençant les lieux, horaires, objets acceptés et consignes spécifiques des différents dispositifs (ressourceries, dépôts solidaires, boîtes à dons, etc.)**. Elle s'accompagne d'un 'mode d'emploi du don' au format papier, de QR codes installés dans les lieux publics, et d'un travail de coordination pour harmoniser les messages entre la Région, les communes et les acteurs du réemploi.

Sa mise en œuvre repose sur plusieurs étapes : un travail de recensement initial des solutions existantes (y compris les initiatives locales peu visibles), la conception d'outils numériques et physiques lisibles et attractifs, et leur diffusion via un réseau coordonné d'acteurs régionaux, communaux et de terrain (gestionnaires d'immeubles, PCS, maisons de quartier, écoles...).

Intervention #4.9 Valoriser le don en illustrant l'après : seconde vie des objets et/ou bénéfices sociaux et environnementaux.

Technique comportementale : *Persuader*

Type d'intervention : *Communication*

Cette intervention vise à lever les barrières liées à la faible valorisation symbolique du don, en montrant qu'il s'agit d'un geste utile, moderne et gratifiant. En **rendant visibles les retombées concrètes, humaines (à qui l'objet a profité), environnementales (ressources économisées) ou économiques (emplois soutenus dans les filières du réemploi), on renforce la motivation, la fierté et l'engagement des habitants**. L'objectif est de sortir le don de l'invisibilité, en diffusant des récits, des images et des chiffres inspirants qui permettent de visualiser la "seconde vie" des objets.

Pour mettre en œuvre cette intervention, plusieurs actions sont à prévoir : recueillir des témoignages de bénéficiaires ou d'acteurs du réemploi ; produire des visuels montrant des objets "avant/après" leur revalorisation ; illustrer les bénéfices environnementaux et sociaux à travers des données concrètes et localisées (ex. : "ce canapé a évité 25 kg de déchets" ou "X emplois créés dans la ressourcerie de votre commune"). Ces contenus seront diffusés via des affiches dans les lieux de vie, des vidéos sur les réseaux sociaux, ou encore des newsletters et campagnes d'affichage portées par les communes et associations partenaires.

Intervention #4.10 Informer sur le tri et le réemploi avant les soldes ou périodes de changement.

Technique comportementale : *Stimuler*

Type d'intervention : *Communication*

Introduire le réflexe du tri et du don juste avant les périodes de consommation, telles que les soldes, la rentrée, permet de capter l'attention au moment où les décisions de remplacement d'objets sont les plus fréquentes. Cette intervention vise à **activer le comportement en rendant visibles des alternatives concrètes ("Donnez avant d'acheter", "Trouvez un nouveau foyer pour vos objets"), et en les associant à une action simple, opportune et valorisante**.

Sa mise en œuvre repose sur l'identification d'un calendrier annuel des moments-clés (soldes d'hiver/été, rentrée scolaire, périodes de déménagement, etc.), puis sur la création de messages ciblés et contextuels. Ces messages seront déclinés sur différents supports (affiches, publications numériques, messages en point de vente ou en immeuble) et diffusés via des canaux adaptés (communes, acteurs sociaux, commerces de proximité, réseaux d'éducation ou d'habitat). Cette approche permet d'agir sur le bon levier, au bon moment, pour maximiser l'impact du message.

Intervention #4.11 Rendre visibles les solutions de don à l'échelle locale - immeuble ou quartier.

Technique comportementale : *Informier*

Type d'intervention : *Communication*

Face à un manque de lisibilité et de proximité des solutions de réemploi, cette intervention vise à **lever les freins liés à la méconnaissance ou à l'inaccessibilité des dispositifs de don pour les habitants**. Elle s'appuie sur des outils numériques de proximité (comme GEEV ou HOPLR), des canaux d'échange entre voisins (groupes d'immeuble, murs d'affichage) et une cartographie claire des points de dépôt locaux (boîtes à dons, bacs à livres, ressourceries).

Au-delà de la valorisation des outils existants, l'intervention propose donc de cartographier les points locaux de dépôt et d'échange mais aussi d'activer les canaux d'échange en encourageant les initiatives (groupes WhatsApp/Facebook Marketplace à l'échelle local d'un immeuble ou d'un

quartier). L'ensemble de ces informations orientées à une échelle locale pourront être affichées dans les espaces de vie et communiquées lors d'évènements afin d'orienter les résidents vers les solutions de don les plus proches.

Comportement cible #5 : Les citoyens utilisent les services de collecte à domicile pour les encombrants.

Intervention #5.1 Proposer une prise de rendez-vous en ligne.

Technique comportementale : Simplifier

Type d'intervention : Provision de service

Permettre la prise de rendez-vous en ligne vise à lever plusieurs freins liés à l'accessibilité du service : attente téléphonique, horaires limités, dépendance à une aide extérieure pour certaines démarches. L'objectif de cette intervention **n'est pas de supprimer la prise de rendez-vous par téléphone mais de permettre également de le faire via une interface web**. Ceci permettrait aux résidents de ne pas patienter trop longtemps en ligne mais aussi de pouvoir réaliser eux-mêmes la gestion de leur enlèvement.

Sa mise en œuvre nécessite de développer un outil numérique ergonomique, compatible avec les systèmes de gestion existants. Un travail préalable devra être mené pour définir les fonctionnalités essentielles (création, modification, annulation de rendez-vous, rappels automatiques, informations pratiques sur les volumes et les consignes), ainsi que les modalités de cohabitation avec le service actuel. Les agents en charge du traitement des demandes devront être formés à l'utilisation de cette nouvelle plateforme afin de garantir la cohérence entre les canaux. Enfin, une communication large et accessible devra accompagner le déploiement du service, via les canaux institutionnels, les relais locaux (communes, gestionnaires, régies, acteurs sociaux) et les supports multilingues.

Intervention #5.2 Augmenter les volumes autorisés pour la collecte à domicile.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Provision de service

Adapter les volumes autorisés pour la collecte à domicile aux besoins réels des habitants permet de lever un frein récurrent : l'inadéquation entre le service proposé et les situations de tri massif (déménagement, rénovation, grand désencombrement). En **augmentant les volumes pris en charge, de manière permanente ou sous forme de bonus contextuels**, cette intervention vise à **renforcer le recours au service légal**, à prévenir les dépôts sauvages et à mieux répondre aux attentes des usagers.

La mise en œuvre nécessite un travail préalable pour déterminer précisément quel volume est nécessaire pour les habitants et ce qui est logistiquement possible pour l'ABP. Un phasage pourrait être ensuite envisagé afin d'augmenter graduellement le service. Cette réglementation devra être intégrée sur les différents supports de communication et diffusée largement. Il serait pertinent de mesurer l'impact de cette intervention sur les quantités de dépôts clandestins constatés dans les zones où celle-ci sera appliquée.

Intervention #5.3 Permettre la prise de rendez-vous groupée dans les immeubles - à la demande des résidents.

Technique comportementale : Simplifier

Type d'intervention : Provision de service

Cette intervention vise à lever plusieurs freins liés à la complexité et à l'individualisation des démarches de collecte à domicile, tout en favorisant une gestion collective des encombrants au sein des immeubles. En **autorisant un rendez-vous unique pour plusieurs foyers, elle permet de**

mutualiser les efforts, de simplifier la logistique pour les habitants, et de rationaliser les tournées de collecte pour les services concernés.

Sa mise en œuvre implique d'abord la définition d'un cadre réglementaire clair encadrant ces collectes groupées : volume maximum par foyer, modalités de regroupement, conditions de dépôt. Il s'agira ensuite de concevoir des procédures simples pour introduire les demandes, via des formulaires papier ou numériques. Les gestionnaires de sites, régies ou référents d'immeuble joueront un rôle clé dans la promotion de cette solution, en informant les résidents, en les accompagnant dans l'organisation logistique, et en facilitant les échanges avec les opérateurs de collecte. Une communication ciblée dans les parties communes ou lors d'événements de vie collective pourra favoriser l'adhésion à cette démarche.

Intervention #5.4 Envoyer un rappel automatique avant le rendez-vous de collecte à domicile.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Provision de service

Afin d'éviter les oublis de rendez-vous de collecte et de limiter l'apparition de dépôts sauvages liés à une mauvaise anticipation, cette intervention vise à **envoyer aux résidents un rappel automatisé contenant les informations pratiques essentielles (date, heure, conditions)**. Elle contribue à sécuriser la bonne exécution de la collecte, à responsabiliser l'usager et à renforcer la fiabilité perçue du service.

La mise en œuvre nécessite de définir le contenu du message de rappel (texte clair, ton engageant, pictogrammes éventuels), de paramétrer un système d'envoi automatisé (SMS, e-mail) et d'y intégrer, si possible, un lien de redirection permettant de modifier ou d'annuler le rendez-vous en cas d'imprévu. Une communication spécifique sera prévue pour informer les usagers de l'existence de cette fonctionnalité et favoriser son adoption.

Intervention #5.5 Organiser des collectes spéciales à l'échelle de certains quartiers ou immeubles - à l'initiative de l'ABP.

Technique comportementale : Stimuler

Type d'intervention : Provision de service

Afin de lever les freins d'accès aux infrastructures classiques de collecte (éloignement, absence de véhicule, contraintes horaires), cette intervention propose d'**implanter ponctuellement des points d'apport volontaire temporaires à proximité des lieux de vie**. En instaurant une fréquence régulière dans les quartiers ciblés, elle permet de créer de nouveaux repères et d'encourager l'adoption de gestes conformes, en particulier dans les zones aujourd'hui peu desservies.

Sa mise en œuvre implique d'abord de cibler certains quartiers prioritaires qui sont actuellement moins bien servis en termes d'infrastructures de collecte. Il conviendra ensuite de définir le format logistique et organisationnel de ces opérations de collecte (où, pendant combien de temps, avec quel matériel, avec quelles fractions récupérées,...). Lorsque ces éléments seront établis, ils pourront figurer sur un document informatif comprenant un calendrier qui tiendra compte de certains temps forts saisonniers. Une communication particulière, à échelle locale, pourra être faite en amont des collectes. Enfin, il nous semble nécessaire de prévoir une animation et/ou un encadrement du dispositif afin d'éviter tous débordements. Le dispositif devra faire l'objet d'une évaluation et d'éventuelles adaptations.

Intervention #5.6 Mettre en place un référent collecte dans les immeubles collectifs.

Technique comportementale : Socialiser

Type d'intervention : Provision de service

Dans les logements collectifs, les freins à l'utilisation du service de collecte à domicile sont souvent pratiques et cognitifs : difficulté à comprendre la procédure, barrière linguistique, peur de mal faire, absence d'accompagnement. Cette intervention vise à **désigner un référent collecte au sein de chaque immeuble, qu'il s'agisse d'un habitant volontaire, d'un concierge, d'un agent de proximité ou d'un relais social**. Ce référent agit comme une personne ressource : il connaît les modalités du service, peut aider à réserver un rendez-vous, expliquer les règles, ou rassurer en cas de doute. Sa présence visible et identifiable favorise l'entraide entre voisins, renforce la confiance dans le service et permet un accompagnement de proximité, adapté aux réalités du terrain.

La première étape de cette intervention consistera à identifier les différents profils pouvant revêtir cette fonction. Ces personnes pourront être outillées afin de mener à bien leur rôle (formation, affiches, rappel des règles). Il nous semble important de valoriser ce rôle en rendant celui-ci officiel par une communication locale mais aussi en accompagnant ces référents dans la durée afin qu'ils ne se sentent pas seuls et ne s'essouffent pas dans leur mission.

Intervention #5.7 Informer clairement sur les solutions en cas d'absence du résident le jour de la collecte.

Technique comportementale : Pratiquer

Type d'intervention : Communication

De nombreux résidents renoncent à utiliser la collecte à domicile par crainte de ne pas pouvoir être présents le jour du rendez-vous, ou par incertitude sur les conséquences d'un empêchement. Cette intervention vise à lever cette barrière en **clarifiant les démarches possibles en cas d'absence : possibilité de reprogrammer, désigner un tiers, ou prévenir à l'avance**.

Elle implique de rédiger un message clair, expliquant les différentes options disponibles, les conséquences d'un rendez-vous manqué (perte, pénalité, impossibilité de reprogrammer immédiatement, etc.) et les gestes à adopter pour éviter un dépôt sauvage. Ce message devra être intégré dans toutes les communications liées à la réservation : page de confirmation, SMS/email de rappel, flyer lors de la réservation téléphonique.

Un formulaire simple de reprogrammation devra être mis en place (en ligne ou par téléphone), et, si possible, des créneaux de rattrapage rapides proposés pour éviter que les objets restent dans les communs. Enfin, les agents et relais de terrain devront être informés et formés afin de pouvoir répondre aux questions et accompagner les publics les plus fragiles.

Intervention #5.8 Proposer une checklist pour préparer sa collecte à domicile.

Technique comportementale : Planifier

Type d'intervention : Communication

La préparation à la collecte à domicile est souvent entravée par un manque d'information claire ou accessible, ce qui peut entraîner des erreurs (objets non conformes, absence le jour J, mauvaise organisation des volumes). Pour lever ces obstacles, cette intervention propose de **concevoir une checklist simple, visuelle et multilingue permettant aux résidents de s'assurer qu'ils respectent bien toutes les étapes du processus : vérifier que l'objet est accepté, connaître les volumes autorisés, avoir réservé un créneau, garantir l'accessibilité au lieu de dépôt, etc.**

La checklist devra être disponible en format papier et numérique, traduite dans les langues les plus courantes à Bruxelles, et intégrée aux différents points de contact : site de l'ABP, portails communaux, mails de confirmation, halls d'immeubles via les gestionnaires, mais aussi welcome packs pour les nouveaux habitants. Des pictogrammes et exemples concrets faciliteront la compréhension, notamment pour les publics allophones ou peu à l'aise avec l'écrit. Sa diffusion devra s'appuyer sur les relais de terrain (communes, SISP, PCS, concierges), et cibler des moments-clés (emménagements, périodes de grand tri, animations collectives).

Intervention #5.9 Valoriser les collectes réussies de manière visible et régulière.

Technique comportementale : *Stimuler*

Type d'intervention : *Communication*

De nombreux habitants hésitent à utiliser le service de collecte à domicile par manque de confiance ou à cause d'expériences passées perçues comme négatives (rendez-vous non honorés, délais, complexité). Pourtant, la majorité des collectes se déroulent sans incident. Cette intervention vise à **partager régulièrement, de manière visible et locale, des preuves concrètes du bon fonctionnement du service, afin de rétablir une image positive, de rassurer les usagers et d'encourager le recours à la collecte formelle.**

La mise en œuvre de cette intervention nécessite de collecter des données et témoignages sur les collectes réussies, en lien avec les équipes opérationnelles. Ces éléments seront ensuite valorisés via des supports adaptés (affiches dans les halls, messages sur les réseaux sociaux communaux, insertions dans les newsletters locales, stickers dans les ascenseurs, etc.). Il est recommandé d'impliquer les gestionnaires d'immeuble, les relais de quartier ou les services de proximité dans la diffusion régulière de ces messages afin d'assurer leur ancrage local et leur crédibilité.

3. Synthèse et actions transversales

Ce rapport clôture la deuxième phase du projet Citizen Waste 2.0, consacrée à la gestion des encombrants dans les habitats verticaux bruxellois. En mobilisant sciences comportementales et enquêtes de terrain, il propose une lecture renouvelée des enjeux liés à la gestion des encombrants : **les difficultés ne relèvent pas uniquement d'un déficit de civisme ou d'infrastructures, mais aussi d'une série de mécanismes invisibles qui freinent l'action, même chez les citoyens de bonne volonté.**

Les 45 interventions proposées s'appuient sur l'identification de cinq comportements cibles, sur l'analyse des obstacles rencontrés par les résidents et les gestionnaires de sites et sur l'activation de leviers comportementaux adaptés (inciter, simplifier, informer, socialiser, etc.). L'un des enseignements majeurs de l'étude est que les interventions les plus efficaces sont **celles qui articulent plusieurs dimensions à la fois** logistique, cognitive, sociale, plutôt que de s'attaquer à un seul levier isolé. À cet égard, plusieurs constats transversaux se dégagent, regroupés selon les quatre piliers clés de l'action publique en matière de gestion des déchets encombrants : **communication, services, réglementation et infrastructures.**

Communication : passer d'une logique d'information à une logique d'engagement

La communication apparaît à la fois comme un **point faible du système actuel** et un **levier d'action central**. Les consignes sont souvent perçues comme techniques, floues ou incohérentes entre acteurs. L'étude montre qu'il est nécessaire d'**unifier les messages** à l'échelle régionale, de renforcer leur **lisibilité visuelle** (pictogrammes, checklists, jeux, slogans), et surtout de les **contextualiser dans**

le parcours des habitants. Ce n'est pas tant la quantité d'information qui manque, mais sa clarté, sa pertinence et sa présence au bon moment.

Des interventions comme l'affichage dans les communs, les slogans mnémotechniques ou les rappels avant les périodes de consommation (soldes, déménagements) illustrent la nécessité de **travailler la communication à deux niveaux : garder une communication continue pour rappeler les règles de bonne gestion des encombrants, associée à une communication plus ciblée sur les moments de changement de vie pour capter les pics de production d'encombrants.** Par ailleurs, la communication ne peut plus se limiter à transmettre des consignes : elle doit aussi **valoriser les bons comportements, rendre visibles les réussites locales et construire une norme sociale partagée autour du tri et du don.** C'est en rendant ces gestes visibles, valorisés et normalisés que l'on enclenche un effet d'entraînement collectif.

Cependant, la communication, aussi soignée soit-elle, reste un levier incomplet si elle n'est pas accompagnée d'un environnement adapté : des services flexibles et fiables, une réglementation claire et crédible avec des infrastructures accessibles. Informer ou sensibiliser sans garantir des solutions concrètes risque de générer frustration et désengagement. Ce n'est qu'en articulant la communication avec des actions cohérentes sur les autres leviers que l'on enclenche un véritable effet d'entraînement collectif et durable.

Services : rendre les bons gestes simples, disponibles et soutenus

L'accessibilité réelle des services constitue un autre défi majeur. Si l'offre existe sur le papier (collecte à domicile, Recypark, dons), **elle reste difficile à mobiliser dans la pratique**, notamment pour les résidents des habitats verticaux, a fortiori pour les publics fragilisés. Les barrières sont souvent **pratiques (pas de véhicule, horaires restreints, prise de rendez-vous compliquée)** mais aussi **psychologiques (peur de se tromper, incertitude sur les volumes, difficulté à planifier).**

Nous plaçons pour une **modernisation et une diversification de l'offre** : rendez-vous en ligne, rappels automatisés, collectes spéciales, points de stockage temporaires, mutualisation entre voisins, services d'aide au transport. Il invite également à mieux **outiller les relais de proximité** (gestionnaires, référents d'immeuble, PCS) pour accompagner les usagers là où ils se trouvent, avec des messages clairs et des solutions concrètes. **C'est le couplage entre accessibilité technique et accompagnement humain qui fait la différence.**

Réglementation : restaurer la crédibilité et la justice des règles

Le cadre réglementaire, bien qu'existant, **souffre d'un déficit de lisibilité, de cohérence et d'application.** Les entretiens révèlent une méconnaissance généralisée des sanctions, une perception d'impunité ("on ne se fait jamais prendre") et une difficulté à percevoir le sens ou l'équité des règles. Pour être efficaces, **les règles doivent être connues, comprises, perçues comme justes et appliquées avec cohérence.**

Nous recommandons de **renforcer la visibilité des sanctions** (affiches comparatives, témoignages de pairs, intégration dans les règlements d'immeubles), mais aussi de **revaloriser symboliquement les comportements attendus** : un bon geste doit être vu, reconnu et encouragé. Par ailleurs, **les règles doivent pouvoir s'adapter aux contextes résidentiels**, par exemple via des exceptions encadrées ou des dispositifs souples lors des déménagements. Ce volet ne peut être purement coercitif : il doit être **incitatif, lisible et ancré dans la réalité des usages.**

Infrastructures : rapprocher, humaniser, diversifier

Enfin, les infrastructures de collecte, bien que présentes, **ne sont pas toujours adaptées aux réalités du terrain.** Les Recypark souffrent d'un déficit de proximité, de flexibilité horaire, de lisibilité des

consignes ou d'accessibilité pour certains publics (personnes sans papiers, sans véhicule, peu mobiles). Dans ce contexte, **les dépôts clandestins deviennent une solution de dernier recours**.

Les interventions proposées appellent à une **diversification des formats** : Recypark mobiles, boîtes à dons dans les quartiers, espaces de co-dépôt entre voisins, zones de collecte préservante, etc. Elles invitent également à **réenchanter l'expérience de dépôt** en rendant ces lieux plus humains, plus accueillants, plus compréhensibles. L'exemple de l'humanisation du Recypark (accueil bienveillant, messages positifs, boîtes à émotions) montre qu'**une infrastructure peut aussi être un espace relationnel et symbolique**, pas seulement fonctionnel.

Changer les comportements liés aux encombrants dans les habitats verticaux **ne peut reposer sur un levier unique**, ni sur une simple amélioration technique. Il s'agit de **repenser la gestion des déchets comme un système d'interactions sociales, comportementales et organisationnelles**. Cela suppose de croiser les compétences des institutions, des acteurs de terrain et des habitants eux-mêmes. C'est à cette condition que pourront émerger des pratiques plus durables, plus justes, et mieux partagées dans la ville.

Bibliographie

1. Alexander, C., Curran, A., Smaje, C., & Williams, I. (2009, August). Evaluation of bulky waste and reuse schemes in England. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers - Waste and Resource Management*, 162(3), 141-150. Thomas Telford Ltd.
2. Ando, A. W., & Gosselin, A. Y. (2005). Recycling in multifamily dwellings: Does convenience matter? *Economic Inquiry*, 43(2), 426–438. <https://doi.org/10.1093/ei/cbi029>
3. Behaven. (2022). Comportement de tri des déchets en région Bruxelles Capitale, PPCV 2022.
4. Behaven. (2022). Étude BeWaPP.
5. Cialdini, R. B. (2007). Descriptive social norms as underappreciated sources of social control. *Psychometrika*.
6. Comase. (2021). Citizen Waste : Étude relative à la compréhension et l'amélioration de la performance bruxelloise de tri des déchets et des objets en fin de vie provenant de la consommation des ménages bruxellois.
7. Comerford, E., Durante, J., Goldsworthy, R., Hall, V., Gooding, J., & Quinn, B. (2018). Motivations for kerbside dumping: Evidence from Brisbane, Australia. *Waste Management*, 78, 490-496. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2018.06.011>
8. Csikszentmihalyi, M., & Rochberg-Halton, E. (1981). The meaning of things: Domestic symbols and the self. Cambridge University Press.
9. Curran, A. (2007). Household bulky waste collection and re-use in England (Doctoral dissertation, University of Southampton).
10. Curran, A., Williams, I. D., & Heaven, S. (2007). Management of household bulky waste in England. *Resources, Conservation and Recycling*, 51(1), 78-92.
11. Diekmann, A., & Preisendörfer, P. (1998). Environmental behavior: Discrepancies between aspirations and reality. *Rationality and Society*.
12. Fehr, E., & Gächter, S. (2000). Fairness and retaliation: The economics of reciprocity. *Journal of Economic Perspectives*.
13. Festré, A., Garrouste, P., Kirakozian, A., & Toumi, M. (2017). The pen is mightier than the sword: How thirdparty advice or sanction impacts on pro-environmental behavior. *Groupe de REcherche en Droit, Economie, Gestion (GREDEG CNRS), University of Nice Sophia Antipolis*.
14. HM Government. (2018). Our waste, our resources: A strategy for England.
15. IGEAT - Institut de Gestion de l'Environnement et d'Aménagement du Territoire. (2011). Étude comparative sur la gestion d'encombrants dans différentes villes européennes.
16. Iyengar, S. S., & Lepper, M. R. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *Journal of Personality and Social Psychology*.
17. Jackson, T. (2005). Motivating sustainable consumption: A review of evidence on consumer behaviour and behavioural change. University of Surrey.
18. Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1991). Anomalies: The endowment effect, loss aversion, and status quo bias. *Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 193-206.
19. Kirakozian, A. (2017). One without the other? Behavioural and incentive policies for household waste management. *Environmental economics and sustainability*, 143-171.
20. Knickmeyer, D. (2020). Social factors influencing household waste separation: A literature review on good practices to improve the recycling performance of urban areas. *Journal of Cleaner Production*, 245, 118605. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118605>
21. Liu, J., Li, Q., Gu, W., & Wang, C. (2019). The impact of consumption patterns on the generation of municipal solid waste in China: Evidence from provincial data. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10), 1717–1736. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101717>

22. Lu, W. (2019). Big data analytics to identify illegal construction waste dumping: A Hong Kong study. *Resources, Conservation & Recycling*, 141, 264-272.
23. Maron-Trachte. (2022, February 16). Bruxelles : Un 6ème Recypark régional en construction afin de renforcer l'offre pour les Bruxellois-es. *Maron-Trachte Brussels*. Retrieved from <https://maron-trachte.brussels/2022/02/16/bruxelles%E2%80%AF-un-6eme-recypark-regional-en-construction-afin-de-renforcer-loffre-pour-les-bruxellois%C2%B7es/>
24. Making Recycling Work for People in Flats 2.0. (2022). A research project on improving recycling performance in flats in Lambeth, July 2022.
25. Ohtomo, S., & Ohnuma, S. (2014). Psychological interventional approach to reduce resource consumption: Reducing plastic bag usage at supermarkets. *Resources, Conservation and Recycling*, 84, 57-65.
26. Owens, S. (2000). 'Engaging the public': Information and deliberation in environmental policy. *Environment and Planning A*, 32(7), 1141-1148.
27. Pongpunpurt, P., Muensitthiroj, P., Pinitjitsamut, P., Chuenchum, P., Painmanakul, P., Chawaloeshonsiya, N., & Poyai, T. (2022). Studying waste separation behaviors and environmental impacts toward sustainable solid waste management: A case study of Bang Chalong Housing, Samut Prakan, Thailand. *Sustainability*, 14(9), 5040.
28. Popa, Ș. C., Simion, C. P., Olariu, A. A., Popa, C. F., & Pantea, M. I. (2024). Barriers and enablers of the domestic waste selective collection: An analysis from the circular economy perspective based on structural equation modeling. *Environmental Engineering & Management Journal (EEMJ)*, 23(1).
29. ReLondon. (2022-2023). Revolutionising our relationship with stuff. https://ek45a9hw9ht.exactdn.com/wp-content/uploads/2024/03/ReLondon_Impact_Report_2022-23.pdf
30. Schultz, P. W. (1999). Changing behavior with normative feedback interventions: A field experiment on curbside recycling. *Basic and Applied Social Psychology*.
31. Schultz, P. W. (2002). Knowledge, information, and household recycling: Examining the knowledge-deficit model of behavior change. *New Tools for Environmental Protection: Education, Information, and Voluntary Measures*.
32. Schwartz, B. (2004). The paradox of choice: Why more is less. Harper Perennial.
33. Schenck, C. J., Nell, C. M., Grobler, L., & Blaauw, P. F. (2022). Clean cities and towns: Understanding societal behaviour in order. https://wasteroadmap.co.za/wp-content/uploads/2022/06/19-UWC_Literature-Review-Report_Clean-Cities_Final.pdf
34. Stern, P. C. (2000). New environmental theories: Toward a coherent theory of environmentally significant behavior. *Journal of Social Issues*, 56(3), 407-424.
35. Tadesse, T., Ruijs, A., & Hagos, F. (2008). Household waste disposal in Mekelle City, Northern Ethiopia. *Waste Management*, 28(10), 2003-2012.
36. Tavri, P., Sayce, S., & Hands, V. (2015). Organisational behaviour change towards waste reuse in the UK third sector. *International Journal of Computational Methods and Experimental Measurements*, 3(4), 291-304.
37. Towa, E., Zeller, V., & Achten, W. M. J. Assessing the life cycle environmental impacts of bulky waste management in Brussels. *Polyvinyl chloride*, 5(4.8), 3-8. http://uest.ntua.gr/heraklion2019/proceedings/pdf/HERAKLION2019_Towa_et al.pdf
38. URBANREC. (2020). New approaches for the valorisation of urban bulky waste into high added value recycled products.
39. VANG Household Waste. (2020). Improving waste separation in high-rise buildings: Increased source separation of organic waste in cities through behavioural change.