

DE LA BONNE GESTION DES DÉCHETS NON-DANGEREUX AUTRES QUE MÉNAGERS À BRUXELLES



FÉVRIER / MARS 2023

DE LA BONNE GESTION DES DÉCHETS NON-DANGEREUX AUTRES QUE MÉNAGERS À BRUXELLES

Des moniteurs pour accompagner les établissements sur l'obligation de trier et de gérer les déchets autres que ménagers et l'interdiction de mise à disposition des sacs plastiques à usage unique.

SOMMAIRE

1. ÉDITO	1
2. SYNTHÈSE DU PROJET	2
3. INTRODUCTION : LES ENJEUX, LE POURQUOI	3
4. PRÉSENTATION DU PROJET : DÉROULÉ ET TIMELINE	4
5. MÉTHODOLOGIE ET RESSOURCES MOBILISÉES	6
6. LES ENTREPRISES VISITÉES (PROFILS, LOCALISATION, ETC.)	9
7. RÉSULTATS DES VISITES (DONNÉES-CLEFS, ETC.)	11
8. CONCLUSION	15
9. ANNEXE : LISTE DES ENTREPRISES VISITÉES	16

1. ÉDITO

La Région de Bruxelles-Capitale a adopté le Brudalex le 1^{er} décembre 2016. Entré en vigueur le 23 janvier 2017, ce cadre légal permet à la Région d'opérer une transition vers une économie circulaire en diminuant les charges administratives, en favorisant les collectes sélectives et le réemploi des déchets.

En vertu de cette législation, les producteurs de déchets non-ménagers sont tenus de trier ces derniers et de garder la preuve de leur bonne gestion. Les commerçants ne peuvent plus non plus mettre à disposition de leurs clients des sacs plastiques à usage unique (épaisseur inférieur à 50 micromètres).

Ces dispositions concernent plusieurs dizaines de milliers d'entreprises ou de commerces en Région de Bruxelles-Capitale.

Les nombreuses actions de formation, d'information, d'accompagnement et de sensibilisation de Bruxelles Environnement envers les publics concernés s'inscrivent dans les actions de l'Union européenne pour assurer la conformité environnementale via les trois piliers : promouvoir, contrôler et sanctionner.

La division de l'inspectorat et des sols pollués a souhaité renforcer ces actions en chargeant une équipe de moniteurs de rencontrer les commerçants afin de les accompagner, par une communication sensibilisante, vers le respect de leurs obligations en matière de tri et de gestion des déchets et l'interdiction de mise à disposition des clients de sacs plastiques à usage unique. Cette communication attire aussi l'attention sur les risques encourus en cas de non-respect des règles et sur les motivations de ces législations.



2. SYNTHÈSE DU PROJET (EXECUTIVE SUMMARY)

POUR AMÉLIORER LE TRI DES DÉCHETS PAR LES COMMERCE BRUXELLOIS

Tout au long de l'année 2022, Bruxelles Environnement a mené avec l'appui de l'agence VO Citizen, un projet expérimental visant à améliorer et développer le tri sélectif par les commerces bruxellois de proximité, conformément à la législation en vigueur.

Pour ce faire, une équipe de monitrices et moniteurs soigneusement formés a été déployée sur le terrain pour aller à la rencontre de ces acteurs essentiels de l'économie régionale. Ce sont ainsi près de 5.000 visites de commerces qui ont réalisées par cette équipe tout au long de cette année.

INFORMER, EXPLIQUER, CONSTATER ET RELEVER

La réglementation en termes de gestion et tri des déchets par les entreprises a connu des évolutions importantes ces dernières années. Avec comme ambition de compléter sa mission de contrôle par des actions préventives de sensibilisation, Bruxelles Environnement a donc mis en place, formé et missionné cette équipe de monitrices et moniteurs avec des objectifs opérationnels clairement définis :

- Informer les commerces bruxellois des réglemen-tations à respecter en la matière.
- Expliquer, si besoin, ces dispositifs à suivre et les modalités concrètes de leur mise en application, notamment auprès de commerçants pour lesquels la compréhension de la législation peut être plus compliquée (pour des questions de langue, par exemple).
- Constater le respect et la mise en œuvre effective et concrète de cette réglementation par les commerces de proximité bruxellois.
- Relever in situ un certain nombre de données qui, une fois compilées, permettent de tirer des conclusions statistiques et des grandes tendances utiles à la préparation de nouvelles inspections et à des campagnes de communication impactantes.

DES ENSEIGNEMENTS INTÉRESSANTS

Le fait est que, grâce aux données collectées à chaque visite par les monitrices et moniteurs, le projet a permis de produire des résultats qualitatifs qui permettent de dégager des enseignements intéressants pour accroître encore un peu plus cette bonne gestion des déchets par les commerces bruxellois. Ainsi, l'action menée a, par exemple, mis en lumière des niveaux de mise en application de la réglementation par grande catégorie de déchets. Qui plus est, le système de compilation des données récoltées à chaque visite offre des possibilités d'investigations ciblées qui peuvent permettre si besoin l'élaboration d'actions spécifiques (pour certains types / secteurs de commerces, par exemple).

DES RÉSULTATS POSITIFS ET DES PISTES D'AMÉLIORATION

L'ampleur de l'opération (matérialisée par le nombre de visites réalisées) constitue de fait un premier résultat positif en termes d'impact. Qui plus est, les retours des équipes mobilisées mettent en évidence un ressenti globalement très positif des commerces visités qui ont apprécié la démarche tant pour ses dimensions pédagogiques que préventives.

Cela étant, cette première expérimentation a aussi pour vocation d'optimiser le dispositif pour de futures reconductions, et ce dès 2023. Il importe, en effet, d'apprendre et de tirer des leçons constructives de cette initiative pour l'avenir. C'est aussi l'une des ambitions de ce projet.



3. INTRODUCTION

RESPECTER LA LÉGISLATION

Depuis 2014, les entreprises bruxelloises sont légalement contraintes de trier leurs déchets selon la réglementation en vigueur (hors papiers / cartons et sous-produits animaux¹), notamment celle relative aux déchets non-dangereux autres que ménagers. Ces obligations concernent le tri mais également la gestion, raison pour laquelle ces entreprises bruxelloises doivent aussi payer pour assurer le traitement de ces déchets et pouvoir justifier de la traçabilité de la filière qui assure ces prestations.

Afin d'assurer le respect de ces obligations, Bruxelles Environnement procède régulièrement à des contrôles auprès de ces entreprises, et plus particulièrement auprès des commerces de proximité ayant pignon sur rue, un secteur particulièrement important en Région bruxelloise et producteur de quantités significatives de déchets non-dangereux autres que ménagers.

Entre 2018 et l'été 2022, ce sont ainsi plus de 2.300 visites de commerces qui ont été menées à bien par les agents de l'inspecteurat de Bruxelles Environnement pour un résultat de 437 procès-verbaux dressés, 278 amendes administratives infligées pour un montant total de plus de 177.000 euros.

SENSIBILISER PLUTÔT QUE SANCTIONNER

Depuis 2016 - 2017, la Région de Bruxelles Capitale s'est engagée avec volontarisme dans une transition profonde vers une économie plus circulaire, résiliente et durable, notamment par des efforts significatifs en faveur de la réduction et du traitement des déchets.

Pour accompagner et réaliser cette transition sociétale majeure, Bruxelles Environnement met en œuvre et déploie de nombreuses actions pour informer, sensibiliser, former et accompagner les différents segments de la population bruxelloise, tant le grand public que les professionnels et les entreprises. Ces activités s'inscrivent dans le cadre établi par l'Union Européenne pour assurer la conformité environnementale sur la base de ses trois piliers principaux : promouvoir, contrôler et sanctionner.

Or, cette voie de la transition empruntée par la Région bruxelloise exige l'adhésion du plus grand nombre, la participation active de l'ensemble des composantes de la société.

C'est la raison pour laquelle en 2022, Bruxelles Environnement a souhaité compléter son dispositif de contrôle-sanctions par des opérations préventives de sensibilisation menées auprès de ces commerces de proximité pour les sensibiliser et les informer des risques liés au non-respect de ces règles essentielles.

DES RÉSULTATS POUR APPRENDRE

En 2021, un projet pilote « Moniteurs pour accompagner les établissements sur l'obligation de trier et de gérer les déchets autres que ménagers et l'interdiction de mise à disposition des sacs plastiques à usage unique » a donc été lancé avec comme partenaire l'agence en communication VO Citizen². Très concrètement, cette initiative se matérialise par une campagne d'information à l'attention de ces commerçants complétée par des actions de sensibilisation de proximité menées à bien par des équipes de moniteurs déployés sur le terrain.

Pour cette expérimentation opérationnelle, le dispositif s'est concentré sur les activités commerciales ayant pignon sur rue et produisant de petites quantités de déchets. En effet, il est apparu que ce public était le plus susceptible de ne pas respecter la législation environnementale concernant la production de déchets et notamment l'usage de sacs en plastique non-réglementaires à l'attention des clients³.

Le présent rapport concerne donc ce projet, les modalités de sa mise en œuvre et ses résultats et vise à fournir des enseignements pour de futures opérations aux ambitions comparables.

1 Pour les sous-produits animaux (SPA), l'obligation de tri est en vigueur depuis 1993, et pour les papiers / cartons depuis 2013 – Cf. Chapitre 4)

2 www.vo-citizen.be

3 Base de données « Inspectorat » de Bruxelles Environnement



4. PRÉSENTATION DU PROJET

CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA LÉGISLATION BRUXELLOISE

La législation bruxelloise en matière de gestion des déchets établit les obligations auxquelles sont soumises les personnes physiques et morales en région bruxelloise.

Les dates importantes de mise en œuvre de ce cadre légal sont reprises sur la ligne du temps ci-dessous :



DES OBLIGATIONS CLAIRES

Ainsi que le souligne la rubrique dédiée du site web de Bruxelles Environnement⁴, les obligations auxquelles sont soumises les entreprises bruxelloises sont à la fois claires et cohérentes.

Ces obligations sont les suivantes :

1. **Apporter la preuve de la gestion des déchets** via un des moyens suivants :
 - L'existence d'un contrat conclu avec un collecteur de déchets enregistré, ou
 - Les attestations de collecte délivrées par un collecteur de déchets enregistré, ou
 - Les attestations de traitement délivrées par une installation de traitement de déchets autorisée.
2. **Utiliser les sacs ou conteneurs identifiés par leur collecteur enregistré.**
3. **Séparer et trier les catégories de déchets suivantes :**
 - Les déchets dangereux.
 - Les papiers, cartons.
 - Les déchets « PMC⁵ » : Emballages en plastique / Emballages métalliques / Cartons à boisson.
 - Les déchets de verre d'emballage blanc et de couleur.
 - Les déchets végétaux (espaces verts et jardins).
 - Les déchets faisant l'objet d'une obligation de reprise : Graisses et huiles de fritures usagées / Piles et batteries / Déchets d'équipements électriques et électroniques / Etc⁶.
 - Les déchets de sous-produits animaux.

LE CADRE STRATÉGIQUE DU PROJET : POUR QUI ET POURQUOI

L'initiative lancée par Bruxelles Environnement avec le soutien opérationnel de l'agence VO Citizen s'inscrit dans une approche stratégique rigoureusement définie.

Des objectifs précis

Les objectifs de ce projet « Moniteurs pour accompagner les établissements sur l'obligation de trier et de gérer les déchets autres que ménagers et l'interdiction de mise à disposition des sacs plastiques à usage unique » sont ainsi les suivants :

- Renforcer la prévention et la communication individualisée vers les commerçants et entreprises.
- Compléter les dispositifs de contrôle-sanctions par des actions de prévention-information-sensibilisation des entreprises.
- Sensibiliser, motiver, informer et former les professionnels concernés sur la bonne manière de remplir leurs obligations.

Une population-cible soigneusement identifiée

Pour permettre à cette initiative de produire des résultats cohérents et adapter les messages aux besoins et réalités du terrain, le public-cible de cette opération est constitué de commerces de proximité ayant pignon sur rue. Ces derniers sont, en effet, nombreux à Bruxelles et produisent de grandes quantités de déchets⁷.

4 <https://environnement.brussels/pro/reglementation/obligations-et-autorisations/gestion-tri-et-collecte-des-dechets-non-menagers-obligations-et-procedure>

5 Le respect des consignes P+MC est obligatoire pour les entreprises et les professionnels, ceux-ci sont donc invités à contacter leur collecteur de déchets pour organiser la mise en œuvre de cette nouvelle approche.

6 La liste détaillée se trouve sur la page dédiée du site web de Bruxelles Environnement : <https://environnement.brussels/pro/reglementation/obligations-et-autorisations/gestion-tri-et-collecte-des-dechets-non-menagers-obligations-et-procedure#1-quelles-sont-les-nouvelles-obligations>

7 Source : Base de données « Inspectorat » de Bruxelles Environnement



Les établissements constitutifs de cette liste d'entreprises visées par le projet ont été soigneusement sélectionnés après analyse des données régionales et communales disponibles.

Les actions ont prioritairement été menées sur les lieux considérés comme étant les plus problématiques du point de vue du respect de la législation environnementale ou de la propreté publique en général. Les lieux qui concentrent un grand nombre de petits commerces (typiquement les rues commerçantes) ont été également priorités.

Nous développons au chapitre 6 de ce présent rapport les profils de ces entreprises retenues comme publics-cibles de cette action.

UNE APPROCHE PRAGMATIQUE

Très concrètement, ce projet s'est matérialisé par le recrutement et la mobilisation d'une équipe polyglotte de sept personnes (nommées monitrices et moniteurs) soigneusement formées et encadrées qui a été déployée sur le terrain pour aller au contact de ces commerces de proximité bruxellois.

Tout au long de cette année 2022, ces monitrices et moniteurs ont ainsi sillonné le territoire de la Région bruxelloise pour expliquer et sensibiliser les responsables de ces établissements quant aux obligations légales qui les concernent en matière de tri et gestion des déchets.

Lors de ces rencontres avec les commerçants, l'équipe mobilisée par Bruxelles Environnement fournissait des informations précises, opportunes et adaptées à chacun et ce afin de les conseiller au mieux quant aux modalités à adopter pour respecter cette législation. Ils disposaient en outre de supports dédiés (brochures, questionnaires, check-lists, etc.) pour réaliser ces tâches.

Nous développons dans les chapitres suivants la méthodologie opérationnelle adoptée ainsi que les profils détaillés des entreprises ainsi rencontrées.

5. MÉTHODOLOGIE ET RESSOURCES MOBILISÉES

Tant par ses enjeux que par sa vocation d'exemplarité, cette initiative menée par Bruxelles Environnement a été conçue et mise en œuvre dans le cadre d'une méthodologie de travail soigneusement réfléchi. Celle-ci reposait sur les piliers suivants.

PILOTAGE ET GESTION DE PROJET

Afin de garantir la parfaite mise en œuvre opérationnelle du projet par l'équipe de VO Citizen à qui a été confiée cette mission, un cadre de travail a été clairement établi.

Coordination et suivi

Un Comité de Pilotage (CoPil) conjoint (Bruxelles Environnement / VO Citizen) a été institué. La planification, l'animation et la restitution des activités de cette instance dédiée ont été confiées à la Cheffe de projet expressément recrutée pour ce projet.

Ce Comité de Pilotage s'est réuni à 5 reprises entre avril et novembre 2022. Lors de ces rencontres, les résultats des actions menées étaient présentés aux représentants des organisations impliquées.

Des partenariats pour plus d'efficacité

Afin d'optimiser les impacts du projet, l'équipe en charge a établi des collaborations avec certains des acteurs bruxellois de référence, parmi lesquels :

- hub.brussels, l'Agence Bruxelloise des Entreprises - Local Partnerships Coordination
- Les associations de commerçants
- BECI - Brussels Green Network
- UCM et UNIZO



Ainsi, grâce en particulier à hub.brussels, l'équipe a pu identifier précisément les associations de commerçants compétentes selon les quartiers. Celles-ci ont été intégrées au dispositif notamment pour informer en amont les commerçants de la venue des moniteurs dans leurs quartiers.

UNE ÉQUIPE DE TERRAIN ADAPTÉE AUX BESOINS

Formée conjointement par Bruxelles Environnement et par VO Citizen, cette équipe a par ailleurs été choisie pour ses compétences linguistiques, lesquelles contribuent à la bonne communication des messages et informations transmises, et ce dans le respect de la diversité culturelle bruxelloise.

Cette exigence de multilinguisme a été adoptée à la suite des inspections précédemment réalisées par Bruxelles Environnement, lesquelles ont mis en évidence le fait que l'une des barrières principales à la non-mise en conformité de situations infractionnelles était notamment liée à la non-compréhension par certains commerçants bruxellois de l'une ou l'autre des deux langues régionales.

Parfaitement bilingue français / néerlandais, cette équipe de monitrices et moniteurs a donc été par ailleurs composée pour sa maîtrise des langues suivantes : anglais, arabe, espagnol, moldave, roumain et russe.

FORMÉS ET ÉQUIPÉS

Afin de mener à bien cette mission d'importance, l'équipe des monitrices et moniteurs déployés sur le terrain a bénéficié des ressources techniques suivantes.

Missions

Lors des préparations à cette mission, le mandat confié à ces opérateurs de terrain a été précisément défini en trois grands axes :

1. Informer des règles en matière de gestion des déchets
2. Faciliter une action d'inspection ultérieure

Il s'agit là pour ces monitrices et moniteurs de veiller à ce que les commerçants soient prêts à accueillir positivement une mission d'inspection ultérieure. Ces vérifications portent sur l'effectivité du tri sélectif des déchets, sur la capacité à fournir les preuves de bonne gestion de ces déchets et sur la conformité des sacs d'emballage proposés aux clients.

3. Compléter le questionnaire sur les tablettes

Des tablettes numériques ont été mises à disposition de ces monitrices et moniteurs sur lesquelles des check-lists étaient accessibles et devaient être complétées lors de chacune des visites. Les informations à saisir portaient notamment sur la présence d'un responsable sur place, le tri sélectif réalisé et les preuves disponibles ainsi que sur les données administratives de l'entreprise (numéro de TVA, téléphone, nom, coordonnées, etc.).

Afin de veiller à la bonne appropriation de ces missions par l'équipe en charge, deux journées-pilote ont été organisées à l'occasion desquelles les monitrices et moniteurs en charge étaient déployés sur le terrain et accompagnés d'inspecteurs de Bruxelles Environnement. Ces journées-pilote ont notamment permis de tester les outils mis à disposition de l'équipe (cf. ci-après).

Formation

Les monitrices et moniteurs du projet ont été formés à la fois par les experts de Bruxelles Environnement pour les questions liées à la gestion des déchets en Région bruxelloise (obligations légales, méthodes de tri sélectif, ressources disponibles, etc.) et par l'équipe de VO Citizen pour les dimensions relationnelles et communicationnelles de leur mission. Des supports et tutoriels dédiés ont ainsi été produits et employés pour ces formations.



Des outils de terrain

Afin que chaque visite produise les résultats escomptés en termes de données collectées, de traçabilité et de traitement, des outils spécifiques ont, par ailleurs, été développés et mis à disposition de l'équipe en charge des visites.

Parmi lesquels :

- Un questionnaire en ligne à compléter sur les tablettes⁸.
- Un script de visite détaillant, étape par étape, les entretiens à mener avec les commerçants rencontrés, depuis l'explication de leur venue jusqu'aux conclusions à apporter.
- Des plaquettes et brochures d'information consacrées à la gestion des déchets professionnels en région de Bruxelles-Capitale.
- Des vêtements identifiables « Moniteur de la gestion des déchets ».

UNE MÉTHODOLOGIE OPÉRATIONNELLE BIEN RODÉE

Afin de permettre un encadrement et un suivi au plus près des visites menées par l'équipe des monitrices et moniteurs déployés sur le terrain, une méthodologie précise et formalisée a été adoptée par le Comité de Pilotage du projet.

Celle-ci prévoyait le respect des étapes suivantes :

1. En début de chaque mois, le Comité de Pilotage valide la liste des commerces bruxellois à visiter sur proposition de la Cheffe de projet (et grâce aux fichiers aimablement fournis par le Département Local Partnerships Coordination de hub.brussels, l'Agence Bruxelloise des Entreprises).
2. Une fois la liste des visites validée, l'équipe organise et répartit les visites entre les monitrices et moniteurs.
3. Les commerces à visiter sont informés en amont par courriers électroniques précisant les intentions de visite et accompagnés des documents d'information sur le tri des déchets et l'abolition des sacs plastiques à usage unique.



Les monitrices et moniteurs sont ainsi prêts à accomplir au mieux les missions qui leur ont été confiées.

8 Ce questionnaire en ligne est consultable aux adresses suivantes :
FR : <https://besurvey.vo-citizen.be/fr/report>
NL : <https://besurvey.vo-citizen.be/nl/report>



6. LES ENTREPRISES VISITÉES

Il s'agit ici de fournir et de présenter une synthèse des profils des entreprises visitées durant le projet. Nous avons ainsi choisi de retenir les données-clefs suivantes⁹.

NOMBRE D'ENTREPRISES VISITÉES

Entre le 15 mars et le 30 décembre 2022, ce sont près de 4.964 visites qui ont été réalisées auprès de commerces bruxellois.

REPARTITION TERRITORIALE

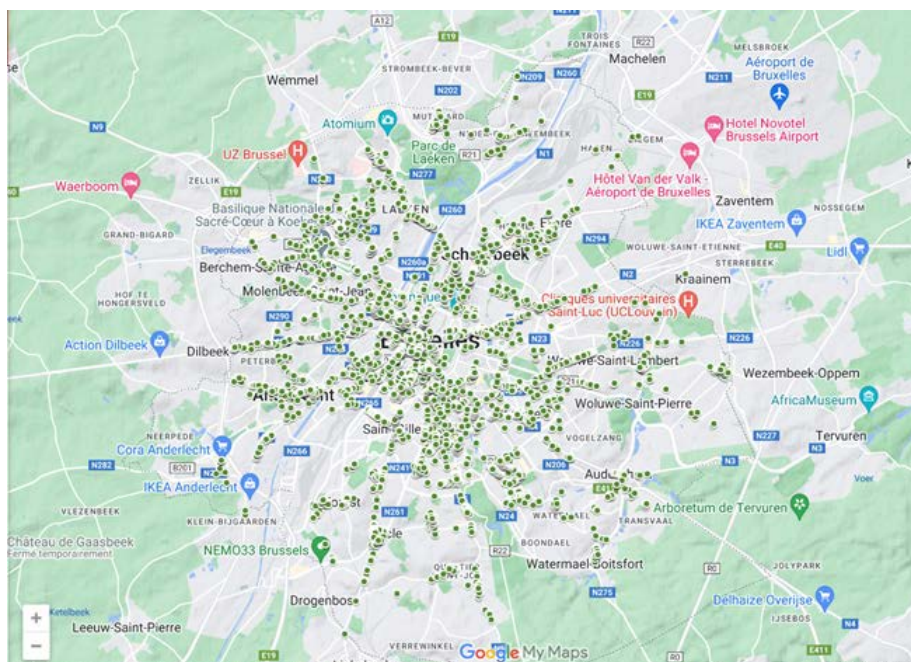
La répartition par Commune bruxelloise a permis de couvrir l'ensemble du territoire, ainsi que le montrent les données suivantes.

CODE POSTAL	COMMUNE	VISITES
1000	Bruxelles (inclus les Communes de Haren, Laeken et Neder-Over-Hembeek)	1500
1030	Schaerbeek	297
1040	Etterbeek	221
1050	Ixelles	662
1060	Saint-Gilles	262
1070	Anderlecht	531
1080	Molenbeek-Saint-Jean	254
1081	Koekelberg	53
1082	Berchem-Sainte-Agathe	22
1083	Ganshoren	59
1090	Jette	164
1140	Evere	80
1150	Woluwe-Saint-Pierre	100
1160	Auderghem	62
1170	Watermael-Boitsfort	56
1180	Uccle	321
1190	Forest	97
1200	Woluwe-Saint-Lambert	108
1210	Saint-Josse-ten-Noode	114
		4964

⁹ La source des données traitées dans le présent rapport est la suivante : EXTRACT_du 15 mars au 30 décembre.xls



Une carte détaillée de ces visites a, par ailleurs, été réalisée et permet de disposer d'une localisation précise de ces visites¹⁰.

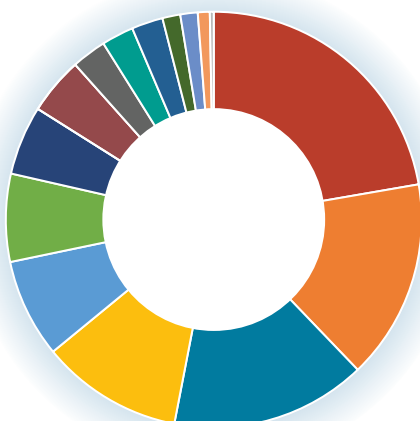


Carte des commerces visités en région bruxelloise

REPARTITION PAR SECTEUR

Classement par champ Secteur

En regroupant les commerces visités par grands secteurs, nous obtenons la répartition suivante :



Répartition des commerces visités par secteur

Alimentation (générale et spécialisée), épiceries, chocolats, alcools et boulangeries-pâtisseries	1106
Restauration rapide (sucré et salé)	772
Restauration	755
Vêtements et chaussures	547
Ameublement, accessoires de mode, décoration, galeries, et fleuristes	381
Autres (inclus hôtels, services financiers et sociaux, assurances, nettoyage, impression, énergie, etc.)	339
Soins de la personne, esthétique, maquillage et spas	267
Loisirs culturels, multimédias et informatique	221
Loisirs (créatifs et artistiques), jeux, animaux et sports	134
Vie nocturne	124
Bricolage, matériaux, équipement électrique et électroménager	121
Culture, loisirs, spectacles, voyages, stades, salles de jeux et bibliothèques	69
Accessoires médicaux	67
Mobilité (véhicules motorisés et mobilité douce) et services liés au transport	46
Bars, bistros et cafés	15
Total	4964

¹⁰ La carte est consultable à cette adresse : <https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1E11CpMU7jN1x2BfRcYcPFMZuqRT4Swl&ll=50.810118727317516%2C4.489649299999998&z=11>



7. RÉSULTATS DES VISITES (DONNÉES-CLEFS, ETC.)

Ce sont donc 4.964 visites qui ont été réalisées auprès des commerces bruxellois par les monitrices et moniteurs du projet.

Lors de chacune de ces rencontres, un certain nombre de questions étaient posées aux personnes rencontrées et les réponses étaient saisies sur les tablettes mises à disposition de ces équipes. L'ensemble des données collectées ont pu ainsi être intégrées dans un tableur de gestion / traitement des données qui nous permet aujourd'hui de tirer des enseignements statistiques intéressants de ce projet.

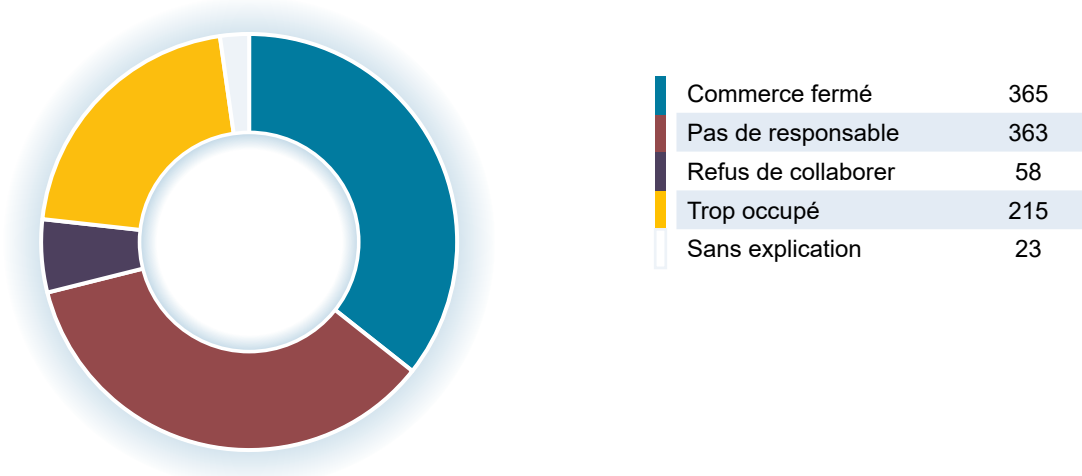
En termes de traitement, nous avons, en particulier, voulu savoir quels étaient les niveaux de tri des déchets par ces commerces, ainsi que le niveau de contractualisation de ces entreprises avec des collecteurs, et enfin, leur taux d'utilisation des sacs plastiques interdits.

Ce sont donc ces principales informations que nous avons voulu extraire et analyser ici.

UNE ENTREPRISE SUR CINQ N'A PAS SOUHAITE (OU PAS PU) REpondre

Sur les 4.964 visites réalisées, 20,63 % d'entre elles (1.024) ont abouti à un « Refus de réponse ».

Les motifs ou raisons invoquées ont été indiquées et sont reprises ici :



Motifs de « Refus de réponse » invoqués par les commerces visités

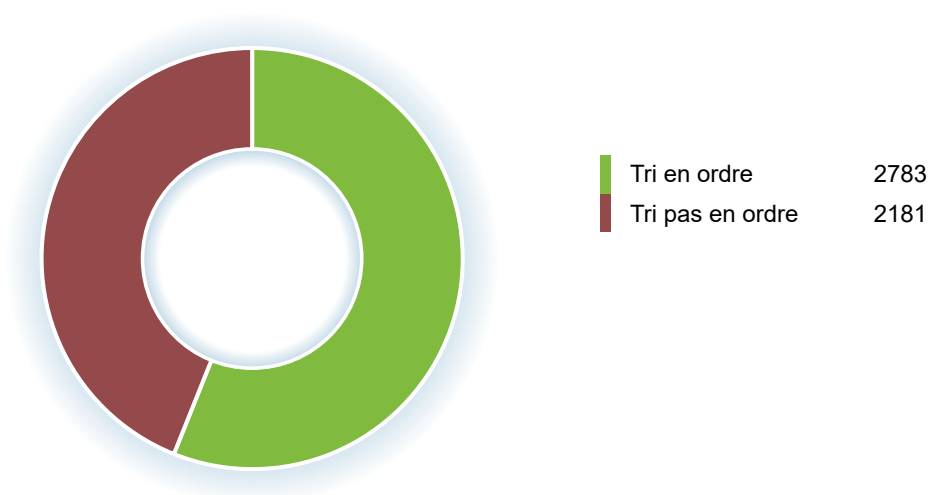
PLUS DE 4 COMMERCEs SUR 10 NE SONT PAS EN ORDRE DANS LEUR MISE EN PLACE DU TRI

Soigneusement formés à ces tâches, les monitrices et moniteurs étaient notamment chargés d'analyser l'état de gestion des déchets par les commerces qu'ils visitaient avec comme consigne d'évaluer si cette gestion pouvait ou non être considérée comme « en ordre ». Ces données ont été obtenues dans le cadre des constats effectués par les monitrices et moniteurs en direct ou à la suite des témoignages des gérants de ces commerces.

Si les résultats sont plutôt positifs (une majorité était « en ordre » – 56,06 %), le taux de commerces en infraction demeurait relativement élevé (43,94 %).



Le schéma ci-dessous détaille ces résultats :



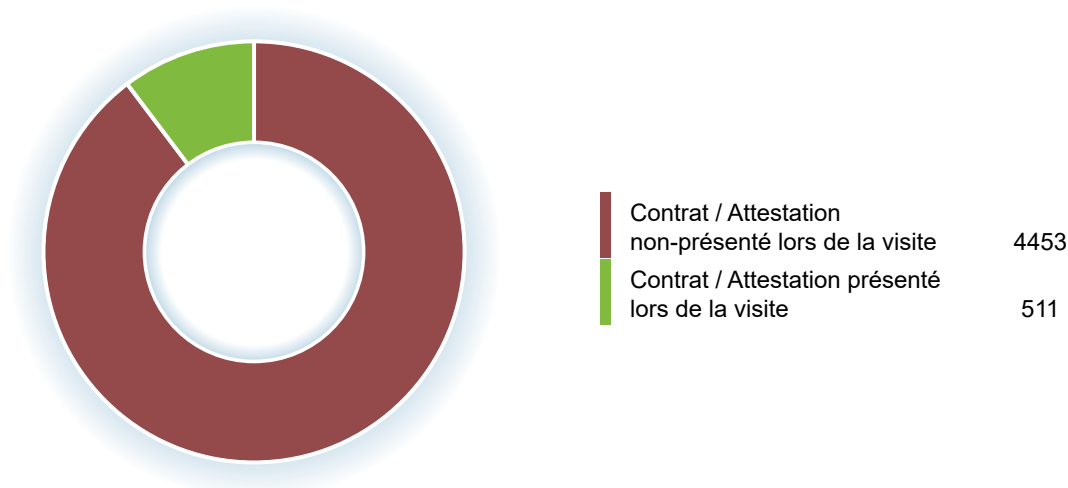
État de mise en place du tri dans les commerces bruxellois visités

SEUL UN COMMERCE SUR 10 EST EN CAPACITÉ DE PRÉSENTER UNE PREUVE DE GESTION DE LEURS DÉCHETS (CONTRAT OU ATTESTATION)

Il s'agit là d'un des enseignements les plus intéressants de l'analyse réalisée à partir des données collectées lors des visites par les monitrices et moniteurs du projet.

Le constat est assez sévère puisque lors des 4.964 visites réalisées, seuls 511 (10,29 %) des commerces rencontrés ont été à même de présenter une preuve de gestion de leurs déchets par un organisme compétent (par le biais d'un contrat ou d'une attestation) alors qu'il s'agit d'une obligation légale.

Le schéma ci-dessous reprend ces données :



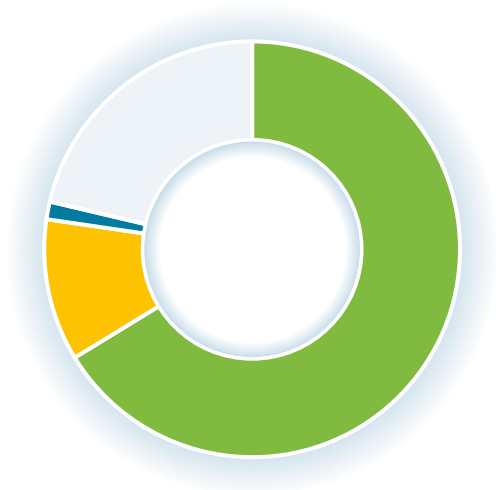
Taux de présentation par les commerces bruxellois visités des preuves de gestion des déchets



TRI DES PAPIERS ET CARTONS

En ce qui concerne les déchets de type papiers et cartons, les visites réalisées par les monitrices et moniteurs indiquent que près des deux tiers des commerces rencontrés déclarent trier les déchets papiers et cartons.

Les informations ci-dessous détaillent cette répartition :



Oui	3.290	66,28%
Non	548	11,04%
Non applicable	68	1,37%
Sans réponse	1.058	21,31%
	4964	100,00%

Taux de tri des papiers et cartons par les commerces bruxellois visités

TRI DES PMC

Les visites réalisées ont permis de mettre en évidence un taux de tri des déchets PMC d'un peu plus de 50 % par les commerces rencontrés pour presque un quart de ces entreprises qui affirment ne pas réaliser le tri de ce type de déchets.

Les données détaillées sont fournies ici :



Oui	2.530	50,97%
Non	1.136	22,88%
Non applicable	77	1,55%
Sans réponse	1.221	24,60%
	4964	100,00%

Taux de tri des PMC par les commerces bruxellois visités



TRI DU VERRE

Le tri du verre observé dans les commerces visités affiche des taux relativement bas. En effet, pour les 4.964 visites réalisées, moins d'une entreprise sur dix affirme trier ce type de déchets.

Les chiffres précis sont repris ici :



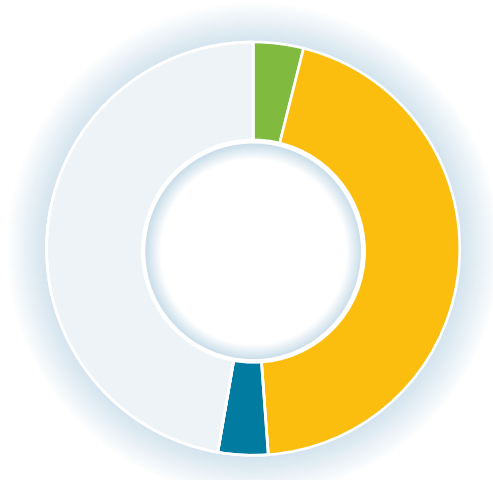
Oui	473	9,53%
Non	1.734	34,93%
Non applicable	291	5,86%
Sans réponse	2.466	49,68%
	4964	100,00%

Taux de tri du verre par les commerces bruxellois visités

TRI DES DÉCHETS ORGANIQUES

Il est évident que la question des déchets organiques ne concerne pas toutes les entreprises commerciales mais principalement celles actives dans l'alimentation et les métiers de bouche.

Toutefois, les chiffres analysés (hors segmentations sectorielles) mettent en évidence des niveaux de tri déclarés relativement bas que nous présentons ici :



Oui	195	3,93%
Non	2.229	44,90%
Non applicable	194	3,91%
Sans réponse	2.346	47,26%
	4964	100,00%

Taux de tri des déchets organiques par les commerces bruxellois visités



8. CONCLUSION

Initiée par Bruxelles Environnement pour compléter ses activités de contrôle-sanctions par des actions préventives de sensibilisation, cette première expérience de visites des commerces de proximité par une équipe de moniteurs et monitrices permet de tirer un certain nombre de conclusions et d'enseignements.

DES RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

Tout d'abord, au niveau des résultats, le seuil atteint (près de 5000 visites réalisées) démontre une réelle capacité de ce système mis en place à atteindre des objectifs quantitatifs importants et ce sur une durée d'un an. Ce nombre important traduit l'engagement des équipes de Bruxelles Environnement et de VO Citizen tout autant que la justesse et la validité du dispositif mis en place en termes de capacité de déploiement.

D'un point de vue qualitatif, l'approche adoptée (visites / questionnaires / analyse des données récoltées) a permis de produire un certain nombre d'enseignements intéressants qui, globalement, confortent les résultats des visites de contrôles préalablement réalisées par les équipes de Bruxelles Environnement.

Le fait est que le fichier de traitement (tableur Excel) qui reprend et intègre l'ensemble des données collectées constitue un outil précieux pour extraire des informations complémentaires précises et ciblées, notamment pour préparer si besoin des analyses comportementales de ces commerces de proximité par secteur.

UNE DÉMARCHE APPRÉCIÉE PAR LES COMMERCE BRUXELLOIS

C'est là aussi l'un des grands enseignements de cette première édition du projet. En règle générale, ainsi qu'ont pu le confirmer les monitrices et moniteurs impliqués, les commerçants rencontrés lors de ces visites ont, dans leur très grande majorité, apprécié cette initiative.

L'action de proximité et de contact ainsi menée a, en effet, été globalement perçue comme permettant de mieux comprendre ce que la législation attend d'eux (dimension pédagogique) tout en permettant d'anticiper et de préparer de futures interventions de contrôles potentiellement plus mal perçues.

En venant vers les entreprises commerciales pour les conseiller, leur rappeler / expliquer les règles à suivre (dans leur relative complexité) et constater avec elles l'état de leurs engagements, ces monitrices et moniteurs mandatés par Bruxelles Environnement positionnent l'administration régionale dans une dynamique d'accompagnement et de partenariat perçue comme très positive.

Notons dans ce cadre l'importance du caractère multiculturel et polyglotte de l'équipe qui a véritablement permis d'aller au contact de tous ces commerces dans leur grande diversité tout en exprimant un réel respect pour tous ces commerçants dont le sentiment d'appartenance à la communauté bruxelloise ne peut que s'en retrouver renforcée (au-delà des bénéfices pédagogiques et de compréhension des messages).

DES ENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Cette première expérience a, de fait, démontré son intérêt et ses bénéfices pour améliorer à terme le tri des déchets par les commerces bruxellois.

Cela étant, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, on peut aussi relever des pistes d'optimisation à adopter pour la reconduction de ce projet. En la matière, les pistes de réflexion suivantes peuvent être posées sur la table.

Formaliser / développer un peu plus les procédures de constat

Le fait est que les constats réalisés par les monitrices et moniteurs lors des visites (dans les locaux de tri ou relatifs au nombre de sacs visibles) pourraient / devraient être enrichis et complétés par des retours plus détaillés (accès aux locaux, commentaires complémentaires, etc.).



Optimiser le système de collecte / traitement des données

Le système mis en place (formulaire sur tablettes complétés in situ par les monitrices et moniteurs / système-tableur de collecte et gestion) fonctionne parfaitement. Cela étant, au moment du traitement de ces données, on peut relever des améliorations possibles au système (concernant, par exemple, les nomenclatures de réponse, le type de réponses possibles qui peut être détaillé un peu plus, etc.). En la matière, une réflexion spécifique menée en parallèle à l'identification des besoins attendus en termes d'analyses a posteriori des données serait sans doute opportune avant le lancement d'une nouvelle édition de cette action en 2023.

Préparer le suivi de l'action

Corollaire du point précédent, la préparation du suivi de l'action nous semble une réflexion complémentaire intéressante à développer.

Quelles suites donner à ces visites ?

Comment capitaliser sur les bénéfices de ces rencontres ?

Quels bénéfices complémentaires les équipes de Bruxelles Environnement pourraient-elles tirer de ces visites ?

Autant de questions qui pourraient enrichir le projet et assurer sa montée en puissance et en valeur. L'organisation de ces visites constitue, en effet, une opportunité particulièrement intéressante pour collecter des données utiles.

9. ANNEXE : LISTE DES ENTREPRISES VISITÉES



INFO   02 776 76 75
WWW.ENVIRONNEMENT.BRUSSELS

Rédaction : VO Citizen

Comité de lecture : Joris GEYPEN, Vincent CAUCHIE, Géry HUBIN

Ed. Resp. : B. Dewulf & B. Willocx – Av du Port 86C/3000 - 1000 Bruxelles

