

## Accompagnement de l'habitat collectif dans l'amélioration des performances de collecte en redevance incitative

### Communauté d'Agglomération du Grand Besançon



4, rue Gabriel Plançon - la City

25043 Besançon Cedex

[Voir le site internet](#)

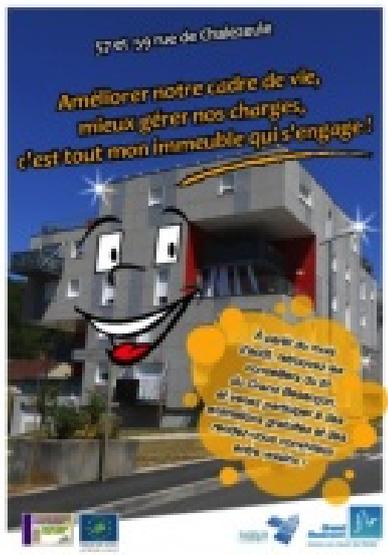
Anne-sophie Tranchefeux

[anne-sophie.tranchefeux@grandbesancon.fr](mailto:anne-sophie.tranchefeux@grandbesancon.fr)

Auteur :

[Consulter la fiche sur OPTIGEDE](#)

### CONTEXTE



En 2008, la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon fait le choix d'évoluer vers la redevance incitative (RI) basée sur la quantité de déchets résiduels produits et calculée en fonction du volume du bac OMR (part abonnement), du poids d'OMR et du nombre de levées du bac OMR (part variable). En mettant cette redevance en place, la collectivité espère atteindre un objectif de 35 % de réduction de la quantité d'OMR entre 2008 et 2014 pour l'habitat pavillonnaire et de 12 % pour l'habitat collectif. Le territoire a pour spécificité une forte concentration d'habitat collectif, 58 % sur l'ensemble de la collectivité, mais 80 % à Besançon même. L'amélioration des performances de tri via la mise en place de la redevance incitative est plus difficile dans l'habitat collectif. De ce fait, les élus du territoire ont souhaité la mise en place d'un accompagnement spécifique de l'habitat collectif lors de la mise en place de la RI. Après des campagnes de mesure d'impact de la redevance incitative sur ce type d'habitat, sa mise en place effective s'est faite en 2012. La même année, le Grand Besançon s'est engagé, en tant que partenaire associé, dans le projet européen Life+ « Waste on a diet » pour la période 2012-2016, piloté par le SYBERT (Syndicat de Besançon et sa Région pour le Traitement des déchets). Une action, parmi celles du programme mis en place, a pour objectif l'accompagnement à la gestion des déchets de 100 sites d'habitat collectif social dans le cadre de la redevance incitative.

### OBJECTIFS ET RESULTATS

#### Objectifs généraux

Les objectifs recherchés avec cette action d'accompagnement de l'habitat collectif sont les suivants :

#### 1) Maîtrise des charges locatives

- Aide pour appropriation par les habitants et partenaires du projet des 3 leviers de la RI et des gestes attendus (le volume : révision de la dotation en bacs en place ; la levée : information aux personnels de terrain (gardiens, médiateurs...) ; le poids : actions de sensibilisation et de compostage)
- Réduction des quantités d'OMR
- Maîtrise de la redevance incitative

#### 2) Réduction et meilleur tri des déchets

- Révision des outils de pré-collecte : dotation en bacs, installation PAV

- Sensibilisation en porte-à-porte, en pied d'immeuble
- Campagnes d'affichage

### 3) Amélioration de la gestion des déchets

- Etat des lieux des dispositifs de gestion des déchets en place
- Préconisations aux logeurs pour améliorer la gestion des déchets

### Résultats quantitatifs

A l'issue de 4 années d'actions 2012-2015 :

- En global, pour l'ensemble de l'habitat collectif du territoire du Grand Besançon :
  - diminution de 21 % de la quantité de déchets résiduels collectés (kg/hab/an) entre 2008 et 2014, pour un objectif initial de 12 % ;
  - augmentation de 18 % de la quantité de déchets recyclables collectés (kg/hab/an) entre 2008 et 2014 ;
  - maintien de la redevance incitative en-dessous du seuil de 90 €TTC/hab/an (79,5 € TTC en 2014) ;
- Pour l'accompagnement spécifique en habitat collectif social :
  - 193 sites accompagnés à 8 222 logements soit 18 156 habitants ;
  - 232 porte-à-porte et 136 animations ont permis de sensibiliser 9 058 habitants en direct ;
  - évolution des critères suivis sur les sites accompagnés pendant 6 et 12 mois (pour les sites disposant de données complètes et fiables) : "Voir tableau" , *plus de précisions dans le recueil AMORCE/ADEME 2017 n°DT 84 d'exemples de bonnes pratiques de collecte*
  - Le poids des déchets recyclables (hors verre) collectés est passé de 46,20 kg/hab/an à 47,33 kg/hab/an pour les sites suivis 12 mois et de 42,27 kg/hab/an à 43,06 kg/hab/an pour les sites suivis 6 mois ;
  - Le litrage des bacs OMR est passé de 66 L/hab/semaine à 58 L/hab/semaine pour les sites suivis 12 mois et de 62 L/hab/semaine à 56 L/hab/semaine pour les sites suivis 6 mois.

Les résultats sont toutefois difficiles à évaluer du fait de la saisonnalité de la production de déchets et de la courte durée des suivis.

Les résultats montrent qu'une durée d'accompagnement de 12 mois est nécessaire pour développer l'essentiel des actions prévues, d'en obtenir les effets et d'ancrer les gestes attendus de la part des habitants :

- 6 premiers mois : établissement des bases pour améliorer la gestion des déchets
- 6 mois supplémentaires pour consolider et amplifier les effets.

« Rentabilité » financière de l'opération : 5 € brut (avant soutiens) dépensés par la collectivité pour 1 € économisé par les habitants ciblés.

### Résultats qualitatifs

Les actions de l'accompagnement permettent une appropriation de la RI par les habitants et les partenaires et cela induit un ajustement des 3 leviers de la RI. Dans un premier temps, l'optimisation de la dotation en bacs à OMR permet une adéquation étroite entre la production de déchets de l'immeuble et le volume de bacs à disposition. Ce réajustement de dotation, quand il est revu à la baisse, induit une réduction de la part abonnement de la RI. Puis, la part levée de la RI est, quant à elle, optimisée grâce au travail de formation des personnels de terrain. En effet, les conseillers du tri les sensibilisent afin qu'ils ne présentent que des bacs pleins en effectuant notamment une rotation des bacs dans le local. Enfin, la part pesée, liée au poids des OMR, est maîtrisée grâce aux actions techniques et de sensibilisation des usagers : par exemple, la minimisation de la durée de présentation des bacs à la collecte permet de diminuer les apports d'usagers extérieurs à l'immeuble, la mise en place de bornes textiles, etc. Les actions de sensibilisation peuvent concourir à un meilleur geste de tri, à la mise en place de compostage collectif, l'apposition de stop pub, etc. La sensibilisation des habitants entraînent un meilleur respect de leur part vis-à-vis des installations de pré-collecte et collecte des déchets (locaux poubelles, bacs, colonnes d'apport volontaire, etc.).

Les résultats de l'accompagnement sont également dépendants des dispositifs techniques présents sur le site. La présence, par exemple de gaines vide-ordures dans les appartements ou sur les paliers, freine les actions.

L'intérêt de ce projet s'accompagne d'autres effets notables :

- La relation de confiance et de proximité établie avec les bailleurs sociaux, leur personnel de terrain et les partenaires du projet ;
- La présence sur le terrain d'agents de la collectivité en relation avec la population ;
- L'amélioration du cadre de vie (préconisations pour les réhabilitations, les projets neufs, etc.) ;
- Le développement des compétences des conseillers du tri (expertise technique, réalisation d'affiches, savoir-faire en terme de pédagogie, etc.) ;
- La mise en place d'expérimentations (les bacs jaunes à opercules permettent de préserver la qualité du tri notamment lors de la présentation à la collecte ce qui est bénéfique également pour le travail des ripeurs, la collecte des piles en pied d'immeuble, l'opération « engagement »).

## MISE EN OEUVRE

### Planning

**2008 - 2012** : études pour la mise en place de la redevance incitative

- Campagnes expérimentales de pesées manuelles des bacs en habitat collectif.

**2012** :

- Mise en place de la redevance incitative ;
- Début du projet Life+ « Waste on a diet » et de l'action d'accompagnement de l'habitat collectif.

**2012 - 2016** :

- Accompagnement de 193 sites d'habitat collectif ;
- Suivi des évolutions selon plusieurs critères (cf. partie moyens techniques).

**2016** :

- Extension des consignes de tri à tous les plastiques (01/07/2016) ;
- Début du nouveau projet soutenu par l'ADEME.

### Moyens humains

L'équipe mobilisée pour l'accompagnement en habitat collectif est constituée de :

- 1 chef de projet ;
- 1 coordinatrice ;
- 4 conseillers en habitat collectif ;
- 1 Emploi Avenir.

Tous les membres de l'équipe sont mobilisés à temps plein pour ce projet, à l'exception du chef de projet qui est mobilisé à 20 %.

Chaque année, sont organisés :

- 4 Comités Techniques (auxquels participent les représentants des 4 bailleurs sociaux et les partenaires techniques) ;
- 2 Comités de Pilotage (auxquels participent les élus).

### Moyens financiers

Budget pour les 4 ans de l'action : 600 000 € dont 50 % ont été financés par le projet européen.

Les moyens ont été principalement affectés au paiement des salaires et à la réalisation d'outils de communication. Les travaux des locaux déchets générés par les préconisations ont été pris en charge par les bailleurs mais non valorisés.

## Moyens techniques

L'opération d'accompagnement de la redevance incitative en habitat collectif s'est déroulée en partenariat avec 4 bailleurs sociaux. Les différents sites suivis ont été sélectionnés en concertation entre les partenaires. Le choix de l'accompagnement s'est effectué en fonction des besoins identifiés en matière de gestion des déchets, des critères d'éligibilité (sites en zones prioritaires ciblés par la politique de la ville), d'un équilibre de répartition entre les logeurs et des charges de travail afférentes pour les conseillers du tri.

Les indicateurs quantitatifs choisis afin de permettre le suivi de l'évolution de l'action sont les suivants :

- nombre de sites suivis ;
- poids des déchets résiduels ;
- poids des déchets recyclables ;
- volume des bacs à déchets résiduels ;
- montant de la redevance incitative.

Les indicateurs secondaires sont :

- le nombre de boîtes aux lettres équipées en stop pub ;
- le nombre de sites équipés en compostage collectif.

Le diagnostic constitue la première étape du suivi d'un site. Avant tout accompagnement de site une étape de diagnostic est réalisée, qui permet d'obtenir un état « 0 » des indicateurs suivis. Lors de ce diagnostic, il est notamment fait un état des lieux du fonctionnement du site, des dispositifs en place et des problématiques et dysfonctionnements existants. Cette étape permet d'identifier les préconisations à proposer aux logeurs quant aux aménagements à effectuer pour améliorer la gestion des déchets sur le site. Le diagnostic fait l'objet d'une fiche diagnostic qui regroupe l'ensemble des indicateurs (cf. recueil AMORCE/ADEME 2017 n°DT 84 d'exemples de bonnes pratiques de collecte pour plus de précision).

Les différentes actions mises en place pendant la période d'accompagnement sont les suivantes :

- Réorganisation des bacs dans les locaux : le positionnement des bacs dans les locaux influe sur la qualité du tri (bacs jaunes derrière les bacs gris par exemple) via les affichettes « emplacement bac gris/bac jaune » ;
- Mise à jour de la signalétique dans les locaux, sur les bacs, dans les halls (mémo tri, affiche, autocollant bac, etc.) ;
- Réajustement de la dotation en bacs par des contrôles des taux de présentations des bacs, des taux de remplissage dans les bacs et de la qualité du tri ;
- Renfort des équipements de proximité aux abords des sites : 6 conteneurs à verre, 17 pour le textile, etc. ;
- Préconisations sur la réorganisation de la gestion des déchets et les éventuels travaux à réaliser auprès des logeurs.

**Exemple 1** : suppression des gaines vide-ordures de l'immeuble, changement de la dotation en bacs (69 L/habitant/semaine au lieu de 117 L initialement pour les bacs gris et 67 L/habitant/semaine au lieu de 24 L pour les bacs jaunes) et réorganisation des locaux avec mise en place de signalétique. Le local est organisé selon le schéma ci-dessous. La suppression des gaines vide-ordures est très efficace afin d'augmenter les performances de tri et par conséquent diminuer le poids des OMR.

**Exemple 2** : le local déchets manquait d'hygiène, était sujet à de nombreux dépôts d'encombrants, les bacs jaunes étaient pollués et le tri était très faible. Un rafraîchissement du local a été réalisé avec la contribution des habitants de l'immeuble. Les bacs ont été réorganisés et des affiches rappelant les consignes de tri ont été réalisées par les habitants et affichées. Après cette réfection, il est apparu un meilleur respect du local du fait notamment de l'investissement des usagers eux-mêmes dans sa réhabilitation. Plus aucun dépôt d'encombrant n'est constaté. De plus, un site de compostage collectif a été installé en pied d'immeuble, ce qui permet de réduire la quantité d'OMR et d'améliorer la salubrité du local de même qu'un conteneur à textile.

- Formation des agents de terrain (gardiens, médiateurs) sur la gestion des déchets : RI, tri des déchets, positionnement des bacs dans les locaux et lors de la présentation à la collecte, etc. Les formations sont dispensées par la technicienne responsable Habitat Collectif du Grand Besançon et durent une demi-journée. Les documents suivant accompagnent la formation donnée aux agents : un plan du contenu, un diaporama et un jeu sur le tri.
- Caractérisations des OMR et de la CS pour chaque site et présentation des résultats aux habitants :

Cette démarche bien reçue par les habitants permet de mettre en évidence les erreurs qui sont majoritairement faites dans le geste de tri. En fonction des résultats, une communication spécifique et ciblée est réalisée par affichage et les conclusions sont reprises dans l'argumentaire développé en porte-à-porte.

- Actions de communication auprès des habitants réalisées par les conseillers du Grand Besançon :

**Sensibilisation en porte-à-porte** : en préalable, il y a annonce du porte-à-porte et de la date prévue par affichage. Les conseillers rendent directement visite aux habitants afin de leur expliquer les consignes de tri et les bons gestes à adopter. Ces visites sont également l'occasion de distribuer de la documentation sur le tri : mémo tri, boîte à piles, Stop pub, demande de badges pour la déchèterie ainsi que des sacs de pré-collecte (cf. photo ci-dessous). Un disque du tri est également distribué lors de ce passage en porte-à-porte. Ce disque récapitule les consignes de tri de manière très imagée avec le moins de texte possible afin de dépasser la barrière de la langue, fortement présente dans les sites suivis. Au niveau du porte-à-porte, les conseillers du tri sensibilisent aussi les habitants sur l'amélioration de leur cadre de vie : gestion des encombrants, non jet par la fenêtre de déchets, OMR en sacs fermés dans le bac gris, etc. L'argumentaire est toujours adapté en fonction des éléments de contexte du site.

**Communication en pied d'immeuble** : discussions sur le tri des déchets lors d'un moment convivial entre voisins autour d'un stand d'information. Instaurer des moments de partage entre voisins permet d'améliorer la qualité de la gestion des déchets dans l'immeuble. L'annonce se fait par des affiches (cf. exemple en fin de fiche) disposées dans l'immeuble et notamment sur les panneaux d'affichage situés dans l'entrée.

**Campagnes d'affichage** : le Grand Besançon a eu la possibilité d'utiliser les panneaux d'affichage présents en pied d'immeuble ce qui a permis d'améliorer de manière significative la visibilité des affiches mises en place. Les affiches sont réalisées en interne par un membre de l'équipe de la collectivité. Les différents affichages permettent d'informer les habitants des opérations en cours :

- Annoncer l'accompagnement du site ;
- Prévenir les habitants des actions à venir ;
- Permettre de communiquer sur les gestes attendus (rappeler les consignes de tri).

Les campagnes d'affichage s'accompagnent des mises à jour de la signalétique dans les locaux déchets. Des exemples d'affiches sont donnés dans le recueil.

**Opérations « engagement »** : il est proposé à chaque foyer d'un immeuble de participer à une opération collective en s'engageant sur un ou plusieurs points d'amélioration de sa gestion des déchets via une charte (exemple : déposer ses déchets recyclables en vrac dans le bac jaune). Un affichage en pied d'immeuble permet de représenter le nombre de foyer qui s'est engagé et donc de suivre l'évolution de l'opération (cf. ci-dessous). Cette opération permet de montrer à chaque habitant qu'il n'est pas le seul à s'engager et qu'il fait partie d'une opération collective. Ce type d'opération prend du temps car elle demande de rendre visite à l'ensemble des foyers et de suivre l'évolution de l'engagement pendant toute la durée de l'opération.

## Évolutions prévues :

Un nouveau projet soutenu par l'ADEME est engagé : « Aide au changement de comportement et à l'optimisation de la redevance incitative en habitat collectif ». Projet de 3 ans renouvelable 1 fois.

Des nouvelles bases de travail sont mises en place pour ce nouveau projet :

- sélection des sites par le service Gestion des Déchets suivant prérequis techniques;
- positionnement systématique sur les programmes de renouvellement urbain (rénovation et neuf) ;
- élargissement au secteur privé pour le choix des sites accompagnés ;
- accompagnement d'un an systématiquement.

### **Partenaires mobilisés**

- Logeurs sociaux, associations de locataires
- SYBERT : syndicat mixte de Besançon et sa région pour le traitement des déchets

## **VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE**

### **Facteurs de réussites**

#### **Facteurs de réussite :**

Equipe motivée et solidaire : les actions mises en place nécessitent un fort engagement sur la durée et les résultats ne sont pas toujours visibles ou à la hauteur des attentes.

L'implication du logeur et de son personnel de terrain est nécessaire à la réussite de l'accompagnement d'un site. De plus, le site doit être propice aux changements (locaux adaptés, coopération du personnel logeur et des habitants).

Les habitants ont en grande partie bien accueilli les conseillers du Grand Besançon et n'ont pas montré de réticences face à ces actions.

#### **Freins :**

Les principales limites à la mise en place d'un accompagnement efficace sont les mauvaises conditions de sécurité et de salubrité ou encore les dégradations rencontrées sur les sites ainsi que les équipements insuffisants ou inadaptés (gaines vide-ordures, locaux peu accessibles, etc.).

La barrière de la langue, les différences culturelles et les situations individuelles de certains habitants peuvent également être des freins importants à la réussite d'un tel suivi.

Pour finir, les moyens financiers mobilisables par le logeur peuvent être limitant si des travaux importants sont à réaliser.

#### **Reproductibilité :**

Lors d'un passage à la redevance incitative, une telle opération peut être pertinente à mettre en place si l'habitat collectif occupe une place prépondérante sur le territoire.

Les campagnes de communication en porte-à-porte ou en pied d'immeuble sont reproductibles à condition de disposer des moyens humains suffisants.

### **Difficultés rencontrées**

Actions de sensibilisation au tri de déchets ciblées sur l'habitat collectif avec des campagnes de communication engageantes : des foyers d'un immeuble peuvent s'engager sur un ou plusieurs points d'amélioration de sa gestion des déchets via une charte et un affichage en pied d'immeuble permet de représenter visuellement le nombre de foyer qui s'est engagé dans l'opération collective.

### **Recommandations éventuelles**

Avant de s'engager dans l'accompagnement d'un site, des prérequis techniques sont à prendre en compte ainsi que l'implication du logeur et sa capacité à faire évoluer les dispositifs et l'organisation de la gestion des déchets sur les sites.

## Mots clés

RECYCLAGE DES DECHETS | SIGNALÉTIQUE | MENAGE | TARIFICATION INCITATIVE | CAMPAGNE D'INFORMATION | EMBALLAGE | ORDURES MENAGERES RESIDUELLES

## Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site [optigede.ademe.fr](http://optigede.ademe.fr)

sous la responsabilité de son auteur

## Contact ADEME

Admin SAPSI

[tma.drupal@ademe.fr](mailto:tma.drupal@ademe.fr)

Direction régionale toutes les régions