

# OPÉRATION QUARTIER TÉMOIN

## La prévention des déchets à l'échelle d'un quartier

L'Opération Quartier Témoin a testé un nouveau modèle de gestion de déchets de proximité dans un bassin de 40 000 habitants dans le 18<sup>ème</sup> arr. de Paris. La finalité est de proposer un plan d'action sur le territoire qui permet d'atteindre les objectifs fixés dans les plans locaux de prévention des déchets à travers **l'émergence d'un engagement collectif et durable**.

Ce modèle a été conçu pour le milieu urbain dense. Il est basé sur la **mise en synergie de l'ensemble des acteurs du territoire par un acteur local catalyseur d'action**. Cet acteur local crée des services de proximité qui répondent aux besoins de la population et qui l'incitent à la participation en facilitant l'adoption des comportements éco-citoyens dans le domaine de la gestion des déchets. Les résultats montrent qu'il est possible de mettre en place le circuit court du réemploi, provoquer le changement de regard sur le déchet et parvenir à une modification tangible des comportements en un laps de temps limité si on choisit d'agir à une échelle locale.

Dans ce document, nous avons tenu à expliciter les objectifs, les principes d'action et les résultats obtenus sur le territoire en un an. **L'objectif de ce document est de servir à tout porteur de projet et tout acteur institutionnel qui mène une politique de réduction des déchets et qui souhaiterait s'approprier ce modèle et l'adapter à son territoire** afin d'y faire émerger une gestion des déchets participative et responsable.

🗨️ **L'équipe de L'Interloque**

## L'INTERLOQUE EN QUELQUES MOTS

L'ASSOCIATION L'INTERLOQUE EST ACTEUR ET OUTIL DU DÉVELOPPEMENT URBAIN SOUTENABLE. AFIN DE FAVORISER L'ÉMERGENCE DES COMPORTEMENTS ÉCO-CITOYENS ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DANS SON TERRITOIRE, L'INTERLOQUE DÉVELOPPE DES SERVICES DE PROXIMITÉ CRÉATEURS DE LIEN SOCIAL ET DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES INNOVANTES, AVEC UN FOCUS SPÉCIFIQUE SUR LES ACTIVITÉS DU RÉEMPLOI. L'INTERLOQUE CRÉE DES EMPLOIS LOCAUX SOCIALEMENT UTILES ET APPORTE UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA DIMENSION PARTICIPATIVE DE L'ACTION AFIN DE FÉDÉRER L'ENSEMBLE DES ACTEURS DU TERRITOIRE AUTOUR D'UNE GESTION ENVIRONNEMENTALE CONCERTÉE.



## VERS UN MODELE DE GESTION DES DECHETS DE PROXIMITE

Au sein d'une population de grande diversité et d'un tissu de commerces dense, les locaux de L'interloque sont devenus un point fixe autour duquel s'articulent les réseaux locaux actifs dans le travail de réduction des déchets impulsé par l'association. Pour faciliter l'adoption des comportements éco-citoyens et rendre chacun acteur de la gestion urbaine de proximité, l'association conçoit des solutions adaptées aux problématiques de son territoire.

**En 2006, L'interloque crée la 1<sup>ère</sup> ressourcerie parisienne.** Ses missions sont la collecte des déchets produits localement, leur valorisation à travers le réemploi, la réutilisation et le recyclage et l'éducation à l'environnement dans une optique du développement durable. La ressourcerie est originale à plusieurs titres avec notamment le détournement artisanal des objets collectés. Elle a aussi une fonction forte d'agrégation sociale : en centralisant et rediffusant les informations de la vie de quartier, elle stimule et renforce les liens sociaux locaux. Le déchet devient levier d'une action de création de lien social et de veille territoriale locale.

**En 2008, L'interloque élabore un nouveau modèle de gestion des déchets de proximité et lance le 19 février 2009 l'Opération Quartier Témoin** afin de tester la capacité du modèle à engendrer une dynamique participative et à réduire la production des déchets dans un bassin de 40 000 habitants.

Le modèle élabore une réponse innovante et efficace aux objectifs des politiques publiques dans le domaine de la prévention des déchets. L'action s'articule autour de 3 axes majeurs :

**1 / Répondre aux besoins des acteurs locaux dans le domaine de la gestion des déchets et faire émerger le circuit court du réemploi**, en créant des services de proximité, notamment de collecte.

**2 / Provoquer un changement de regard sur le déchet en montrant que celui-ci constitue une ressource.** Pour cela, développer les activités de réemploi et de la redistribution et diffuser auprès du public l'information sur l'impact précis de la participation en couplant systématiquement l'action concrète avec la diffusion des messages éducatifs.

**3 / Impulser une dynamique participative inclusive et renforcer l'engagement collectif dans l'action** en développant des services qui répondent aux besoins de chaque type de public et en portant une attention particulière aux actions ciblant les publics difficiles à atteindre. Pour cela, centrer l'action de collecte et l'action éducative sur un territoire circonscrit et l'inscrire dans la durée en concevant des actions spécifiques pour chaque lieu du territoire et chaque type de public et en privilégiant l'action récurrente.

## LA MÉTHODOLOGIE : AGIR SUR LE TERRITOIRE COMME SYSTÈME

Afin de parvenir à une modification durable des comportements en matière de gestion des déchets, il faut agir sur le territoire dans l'ensemble de ses dimensions humaines et géographiques. Le modèle est mis en œuvre en considérant le territoire comme un système composé d'un ensemble d'éléments, qui, mis en synergie les uns avec les autres permet d'accroître significativement l'impact des actions. Ces éléments sont les acteurs du territoire tels que habitants, commerçants, gardiens d'immeuble, acteurs associatifs et les lieux du territoire tels qu'immeubles, établissements scolaires, espace public. La méthodologie consiste en la mise en place dans le territoire des dispositifs qui ciblent les besoins des acteurs locaux et qui facilitent leur engagement dans une gestion des déchets responsable. Plus est grande la proportion des acteurs participant à l'action et plus est grande la probabilité que l'action aboutira à la réduction des quantités de déchets produites localement. L'émergence d'une véritable dynamique participative est l'indicateur principal de l'efficacité du modèle parce que cela signifie que les acteurs du territoire ont adopté les comportements que l'on a cherché à leur faire adopter.

L'objectif de l'Opération Quartier Témoin est de tester la capacité du modèle à susciter l'adoption des comportements éco-citoyens à travers la création des services de proximité qui incitent à la participation tous les acteurs du territoire.



\* Commerçants, Professions libérales, Artisans  
 \*\* Institutions, Service municipal de la Propreté

### La clé du succès : l'action utile

Afin de faire émerger une dynamique participative, il faut créer les conditions favorables pour l'engagement des acteurs du territoire dans l'action. Le modèle fait valoir 4 principes qui doivent caractériser l'action et qui guident la sélection des actions pertinentes.

- > Pour que les acteurs du territoire s'engagent dans l'action, celle-ci doit leur être utile : l'action doit répondre à leurs besoins.
- > Pour que l'engagement dans l'action soit durable, les dispositifs mis en place doivent répondre à des besoins récurrents.
- > Pour que l'acteur communique auprès d'autrui sur son engagement dans l'action et devienne acteur-relais, l'action doit être valorisante socialement et peu coûteuse, ou même bénéfique, économiquement.
- > Pour que l'action soit valorisante, il faut qu'elle donne lieu à la création et au renforcement des liens sociaux locaux pour l'acteur.

### Le rôle de l'acteur local : un catalyseur d'action

Le rôle de l'acteur local catalyseur d'action est de concevoir et mettre en place les actions et services pertinents : ceux qui répondent aux besoins des acteurs locaux et créent les conditions facilitant leur engagement dans l'action.

Cet acteur local doit également être agent d'influence. Cela signifie que pour stimuler l'engagement des nouvelles personnes dans l'action, il faut déployer une communication locale intense qui renforce le caractère socialement valorisant du choix de participation. Cette communication délivre 3 types de messages :

- > Elle diffuse des contenus de fond pour communiquer l'importance des enjeux sociétaux et environnementaux de l'action.
- > Elle valorise l'engagement effectif dans l'action par la promotion des acteurs locaux qui adoptent les comportements responsables.
- > Elle renforce le caractère socialement valorisant de la participation en montrant que l'engagement dans l'action a acquis un caractère massif et collectif sur le territoire.

### DÉFINITIONS

**Acteur relais** : Un acteur relais est une personne physique ou morale qui se charge de la collecte des déchets produits par autrui et qui s'investit dans cette action de manière répétée. Une définition plus large inclut les personnes qui se chargent de la diffusion d'information auprès d'autrui. Tout acteur du territoire peut devenir acteur-relais : habitant, gardien d'immeuble, acteur professionnel, acteur institutionnel.

**Le principe des acteurs** : comment agir pour faire émerger une dynamique participative durable ?

1. repérer les besoins des acteurs locaux non satisfaits
2. concevoir les services qui répondent à ces besoins
3. mesurer les résultats quantitatifs et qualitatifs obtenus : engagement de l'acteur dans l'action, récurrence de l'engagement, ressenti de l'acteur sur la capacité de l'action à satisfaire son besoin initial, volonté de l'acteur à être acteur-relais
4. faire émerger un réseau d'acteurs-relais pour faciliter la diffusion des comportements éco-citoyens dans le territoire
5. valoriser le choix de la participation : mesurer la réduction des quantités des déchets produites et communiquer auprès des acteurs locaux sur l'impact tangible de leur participation.



## DES SERVICES MULTIPLES ET COMPLEMENTAIRES

Les services visent à rendre chacun acteur de la gestion des déchets responsable pour atteindre une réduction effective des quantités produites et pour un mieux vivre ensemble sur le territoire. L'action s'organise autour de 3 grands pôles :

- 1/ **Service de collecte de proximité** dont l'objectif est d'éviter la création du déchet en prélevant les objets à la source et en détournant le flux vers la valorisation.
- 2/ **Service de redistribution** dont l'objectif est de créer un ensemble d'activités dynamiques favorisant l'aboutissement des filières de valorisation, notamment la filière du réemploi par la mise en place de Magasins du Réemploi.

3/ **Service d'information, de sensibilisation et d'éducation** dont l'objectif est d'éveiller l'intérêt, informer et inciter à la participation afin d'accroître les flux détournés.

Le choix d'une action à l'échelle locale permet d'agir sur le territoire comme un système parce qu'il est alors possible de toucher tous les lieux et tous les acteurs du territoire de manière récurrente et d'impulser, dynamiser et créer des interactions entre ces différents acteurs. En outre, le fait de centrer l'action sur un bassin de population de 40 000 habitants permet d'intensifier la quantité de services rendus à la population tout en améliorant la qualité et la réactivité du service.

### La collecte

> **Centre d'apports volontaires** : lieu unique de collecte pour tous types d'objets ouvert à tous les acteurs du territoire. Ce service est un levier essentiel de la participation. C'est dans ce lieu que l'engagement des acteurs est le plus visiblement valorisé, où ils peuvent visualiser l'impact effectif de leur participation. L'apport volontaire représente 42,4% du total de la collecte (voir le détail page suivante).

> **Enlèvement sur demande (Déchetterie Mobile et Eco-Mobile) et collecte au pied d'immeuble (Mouvance Récup')** : ces services permettent aux personnes n'étant pas en capacité de venir jusqu'à la Ressourcerie de participer à l'action (personnes à mobilité réduite, personnes âgées, sans moyen de locomotion, etc.). La collecte au plus près de l'habitant permet de récupérer les objets en meilleur état et d'accroître le taux du réemploi. 26,2 tonnes ont été collectées par ce biais dans le cadre de l'Opération Quartier Témoin.

> **Enlèvement sur demande pour les acteurs économiques locaux** : ce service les incite à s'engager dans une gestion issue de leur activité et à répondre à leur obligation légale de collecte de certains types de déchets que les clients leur rapportent (piles, ampoules à basse consommation, etc.). Il a été utilisé 1135 fois dans le cadre de l'Opération Quartier Témoin pour un total de 13.5 tonnes collectées.

> **Tri sélectif et enlèvement sur demande auprès des acteurs relais** : un appui est proposé aux gardiens d'immeuble, aux écoles ainsi qu'aux acteurs associatifs et institutionnels afin de mettre en place des dispositifs de collecte sélective et devenir un relais dans la collecte des déchets produits par autrui. 523 passages ont été effectués auprès des acteurs relais pour un total de 2.8 tonnes collectées.

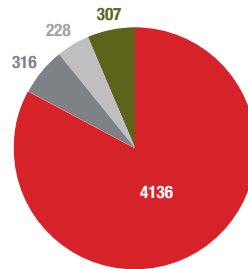
> **Veille propreté** : la collecte sur trottoir permet d'identifier les zones du territoire faisant face à des problèmes d'insalubrité récurrents et de les cibler par l'action de sensibilisation. Dans le cadre de l'Opération Quartier Témoin 2 200 actes de collecte sur le trottoir, soit 6 ramassages par jour en moyenne, ont été effectués pour un total de 15 tonnes collectées. 237 emplacements de présentoirs à journaux ont été enlevés définitivement pour améliorer la propreté de l'espace public.

### La redistribution

> **Le levier principal du réemploi est la vente**. Elle participe à la réintroduction de produits destinés à la poubelle dans le circuit de consommation, et évite ainsi directement la production de déchets à la source. Les magasins du réemploi améliorent le pouvoir d'achat de la population par l'accès aux produits de seconde main de qualité et à faible prix.

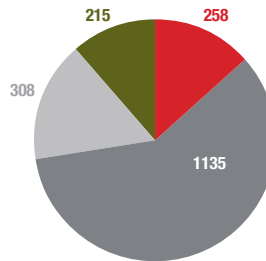
> **Le réseau de distribution solidaire est bâti pour approvisionner les acteurs locaux en biens de première nécessité qu'ils ont la charge de distribuer aux personnes dans le besoin.**

> **Les partenariats avec les filières du recyclage sont organisés afin de pouvoir recycler des déchets de différents types**. Cela permet de centraliser les petits gisements locaux et stimuler le comportement de tri sélectif.



#### RÉPARTITION NOMBRE APPORTS VOLONTAIRES

- HABITANTS
- COMMERCES ET PROFESSIONNELS
- GARDIENS D'IMMEUBLE
- AUTRES ACTEURS-RELAIS



#### RÉPARTITION NOMBRE ENLÈVEMENTS SUR DEMANDE

- HABITANTS
- COMMERCES ET PROFESSIONNELS
- GARDIENS D'IMMEUBLE
- AUTRES ACTEURS-RELAIS

### Les actions d'information, de sensibilisation et d'éducation

> **La sensibilisation au quotidien** permet de diffuser de l'information concrète et utile auprès du public sur les enjeux liés à la gestion des déchets et les services proposés à la population pour adopter des comportements responsables.

> **L'action de sensibilisation événementielle** cherche à éveiller la curiosité et l'intérêt par le biais d'animations pédagogiques et de campagnes d'affichage organisées dans le territoire (dans les cours d'immeuble, chez les commerçants, dans l'espace public lors de manifestations locales).

> **Les ateliers pédagogiques** ciblent le public jeune et enfant. Ils sont mis en place dans les écoles et peuvent être suivis par des actions d'éducation à l'environnement inscrites dans la durée (dispositifs de collecte sélective).



**SERVICE D'ENLEVEMENT SUR DEMANDE :**  
DÉCHETTERIE MOBILE ET ÉCO-MOBILE.

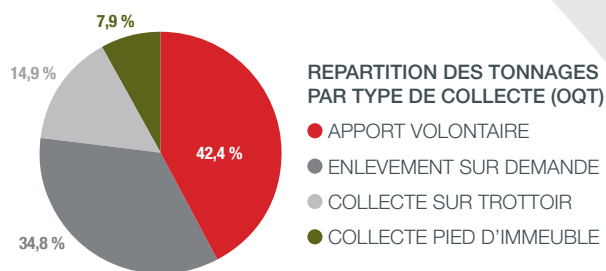
**ESPACE INFO DÉCHETS :**  
ANIMATION DANS LE PRÉAU D'UNE ÉCOLE.



**CENTRE D'APPORT VOLONTAIRE :**  
LEVIER ESSENTIEL DE LA PARTICIPATION.

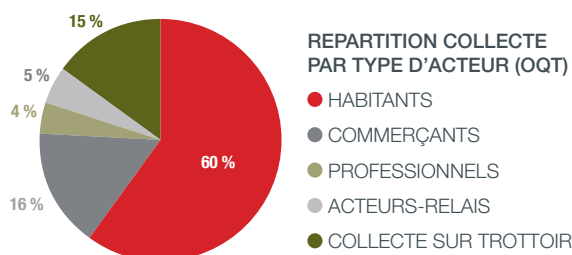
## UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE POUR UN ENGAGEMENT DURABLE

Les résultats montrent la pertinence des axes d'action choisis puisqu'une véritable dynamique participative a émergé sur le territoire. Un indicateur est particulièrement parlant : sur 100,3 tonnes collectées, 42,4% l'a été par apport volontaire. Entre 2008 et 2009, le nombre des apports volontaires a été multiplié par 2 pour un accroissement de 74% du tonnage collecté.



### Tous les acteurs du territoire ont participé à l'action

- > Les habitants sont venus 4 136 fois dans nos locaux pour effectuer un acte d'apport volontaire pour un total de 34,3 tonnes collectées, soit 1/3 du tonnage total ! Le nombre des apports volontaires des habitants a été multiplié par 2,9 au cours de 2009.
- > Tous les acteurs locaux ont été actifs dans la pratique de l'apport volontaire. Ainsi, les commerçants, les acteurs professionnels et les acteurs-relais ont effectué 851 actes d'apport volontaire pour un total de 8.2 tonnes collectées.
- > Le réseau des acteurs économiques a été densifié et le nombre des acteurs-relais s'est accru. 69 commerçants ont été impliqués dans la collecte sélective et la gestion responsable des déchets de leur activité. 28 acteurs relais ont participé à l'action dont 14 gardiens d'immeuble et 7 acteurs institutionnels.



### Des résultats tangibles ont été obtenus en termes de réduction des déchets

Le principal critère d'évaluation du modèle est sa capacité à apporter une réponse efficace aux objectifs des plans locaux de prévention de déchets. **L'action permet d'atteindre les objectifs fixés dans le plan de prévention des déchets parisien en matière de réduction d'encombrants.** Au prorata de la population, le territoire de l'Opération Quartier Témoin doit réduire sa production de déchets encombrants de 327 tonnes en 5 ans.

- > En un an, la production des déchets encombrants par habitant a été réduite de 5% dans le territoire cible soit de 1,96 kg par habitant.
- > L'action de réduction des déchets a permis à la collectivité d'éviter un coût de 46 000 euros lié à la collecte et au traitement des encombrants. Les services mis en place sont complémentaires des services de la Propreté parce qu'autant l'apport volontaire que la collecte mobile sur demande permettent d'éviter le coût de collecte et de traitement des encombrants à la source.

### L'engagement dans l'action est durable

La participation et l'engagement collectif suscités par la mise en œuvre des services et des actions sur le territoire dans le cadre de l'Opération Quartier Témoin ne cessent de s'accroître. Ainsi, l'ensemble des indicateurs montre l'auto-alimentation du modèle sur le territoire. Nous constatons en 2010 une augmentation de 30% de la collecte par apport volontaire ainsi qu'une demande de collecte à domicile multipliée par 2 sur le Quartier Témoin, l'ensemble des acteurs impliqués au cours de l'Opération est toujours investi dans l'action, de nouveaux acteurs se sont agrégés : habitants, associations.

Il est à noter par contre que les services proposés aux commerçants ont été réduits, car cette activité n'a pas trouvé de soutien permettant sa pérennisation. Il a été décidé de réduire l'éventail de déchets collectés, ne gardant que les déchets rapportés par les habitants dans le cadre de la reprise obligatoire par les commerçants (piles, ampoules à basse consommation, DEEE), ainsi que quelques déchets valorisables par l'association.



Pour plus d'informations

Consultez notre site : [www.interloque.com](http://www.interloque.com)

Venez nous rencontrer :

Centre des apports volontaires  
14 rue des Cloÿs | 75018 Paris

Magasins du Réemploi  
7, 7ter, rue de Trétaigne et 14bis rue des Cloÿs | 75018 Paris

Espace Info Déchets  
8, rue de Trétaigne | 75018 Paris