



JETER, TRIER, ÉVITER

APPORTS DE LA SOCIOLOGIE DANS LA GESTION DE NOS DÉCHETS

Fiches actions pour une approche sociologique
et comportementale de la gestion des déchets



SERVICES PUBLICS LOCAUX
DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU,
DE L'ENVIRONNEMENT ET
DES E-COMMUNICATIONS



PRÉAMBULE

Les politiques publiques de gestion des déchets ont longtemps été pensées principalement à partir de considérations techniques et logistiques : organiser la collecte, optimiser les tournées, dimensionner les infrastructures de traitement ou améliorer les performances de recyclage. Si ces dimensions demeurent essentielles, l'expérience des collectivités montre qu'elles ne suffisent pas, à elles seules, à garantir l'efficacité des dispositifs mis en place. Les pratiques de tri, les erreurs de geste, les dépôts sauvages ou encore les difficultés d'appropriation des consignes révèlent que la gestion des déchets relève

aussi de pratiques sociales, d'habitudes quotidiennes et de représentations collectives. C'est dans ce contexte que la FNCCR a souhaité doter les collectivités d'un guide permettant d'intégrer plus systématiquement une approche sociologique et comportementale dans leurs stratégies de gestion des déchets. L'objectif de ce document est d'apporter un éclairage complémentaire aux approches techniques et réglementaires, en proposant des clés de compréhension des pratiques des usagers et des dynamiques organisationnelles qui structurent les politiques de gestion des déchets.

CE GUIDE POURSUIT TROIS OBJECTIFS PRINCIPAUX

1

Mieux **comprendre les comportements** liés au tri et à l'acte de jeter des déchets, en analysant les pratiques ordinaires des habitants, leurs représentations et leurs interactions avec les dispositifs existants.

2

Identifier les **freins et les leviers** qui influencent l'adoption des gestes de tri et l'appropriation des infrastructures de gestion des déchets.

3

Proposer aux **collectivités des pistes d'action concrètes**, directement mobilisables, permettant d'adapter les dispositifs, les modes d'organisation ou les stratégies de communication aux réalités sociales des territoires.

SOMMAIRE

0. Introduction	04
1. Clarifier les rôles et responsabilités	05
2. Développer la participation et la concertation citoyenne	11
3. Communiquer simplement	17
4. Comprendre et réduire les dépôts sauvages	21
5. Faire des déchèteries des lieux d'accueil	29
6. Améliorer la qualité du tri	35
7. Intégrer les professionnels et commerçants	41
8. Réduire les inégalités d'accès	45
9. Gérer la saisonnalité	49
10. Développer l'économie circulaire	55

INTRODUCTION

La rédaction de ce guide s'appuie sur une démarche méthodologique structurée en plusieurs étapes complémentaires. Dans un premier temps, une phase exploratoire a consisté à analyser les travaux existants en sciences sociales, les études sectorielles ainsi que les retours d'expérience de collectivités engagées dans des démarches d'amélioration du tri ou de développement de l'économie circulaire. Cette recherche de points de références a permis d'identifier les principales problématiques rencontrées par les collectivités ainsi que les solutions déjà expérimentées sur différents territoires.

Cette première analyse a été complétée par une phase d'enquête qualitative visant à recueillir les perceptions et les pratiques des acteurs concernés. Des entretiens ont été réalisés avec des représentants des collectivités engagées dans le groupe de travail, tandis que des focus groups ont été organisés avec des usagers afin de mieux comprendre la manière dont les dispositifs de gestion des déchets sont perçus, compris et utilisés au quotidien. Cette approche permet de confronter les intentions des politiques publiques aux usages réels observés sur le terrain. Enfin, les enseignements tirés de ces différentes étapes ont été structurés sous la

forme de fiches thématiques et de recommandations opérationnelles. Chaque partie du guide met en lumière une problématique particulière - organisation des dispositifs, communication, gouvernance, saisonnalité des usages, économie circulaire - et propose des pistes d'action illustrées par des exemples concrets issus de collectivités françaises ou européennes.

L'ambition de ce guide n'est pas de proposer un modèle unique applicable à tous les territoires. Les situations locales, les caractéristiques urbaines ou rurales, les contraintes organisationnelles et les cultures administratives varient fortement d'une collectivité à l'autre. Ce document doit plutôt être envisagé comme **un outil d'aide à l'analyse et à la décision**, permettant aux collectivités d'adapter leurs stratégies à leurs propres contextes territoriaux. En mettant l'accent sur les dimensions sociales, matérielles et organisationnelles de la gestion des déchets, ce guide invite ainsi à déplacer le regard : améliorer les pratiques de gestion des déchets ne consiste pas uniquement à informer ou à sensibiliser les habitants, mais aussi à **interroger les dispositifs, les organisations et les cadres d'action publique** qui structurent leurs pratiques quotidiennes.



1. CLARIFIER LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

« Le service de développement économique veut créer une matériauthèque [...] et le service des déchets n'a pas été associé, pas même aux réunions. »

Entretien, syndicat SIEEEN (58)

« On a cette difficulté à toucher les publics en direct puisque nous sommes syndicat de traitement, donc pas en lien direct avec les usagers. Donc ce n'est pas forcément évident pour faire passer les messages. »

Entretien, syndicat Trivalis (85)

« Les personnes souvent se tournent vers nous pour des questions de collecte qu'on ne gère pas. C'est vrai qu'on n'a pas forcément une clarification totale des compétences. »

Entretien, syndicat Trivalis (85)

« La communication est toujours portée par l'intercommunalité ou par la commune [...] parce que la prévention, ce n'est pas une compétence, mais une mission partagée par tous. Et il faut le mener vraiment en nuance, parce qu'il peut y avoir cette notion que parfois on vient marcher sur les plates-bandes de la collectivité. »

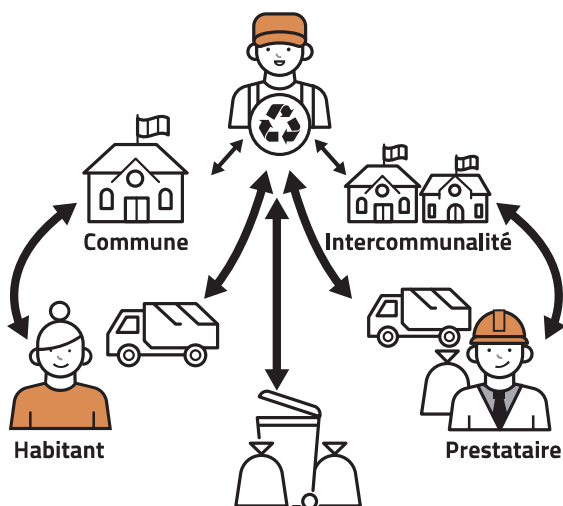
Entretien, syndicat Pic et Étang (34)

CADRAGE : LA RÉPARTITION DES RÔLES DANS LA GESTION DES DÉCHETS : UN SYSTÈME MULTI-ACTEURS DIFFICILEMENT LISIBLE

L'une des premières difficultés des collectivités en matière de gestion des déchets tient à un **manque de clarté dans la répartition des rôles**. Intercommunalités, communes, syndicats, prestataires, éco-organismes, bailleurs, services de l'État, agences autre partenaire (CMA, CRESS etc.) ou habitants interviennent à différents moments du cycle - prévention, collecte, traitement, contrôle - mais cette **pluralité ne garantit pas la lisibilité du système**. Dans les faits, elle peut produire des chevauchements, des angles morts ou des responsabilités mal identifiées. Les rôles sont généralement appréhendés à travers une cartographie administrative : qui est compétent pour quoi ?

Cette lecture est nécessaire, mais elle reste formelle. Elle ne rend pas toujours compte des relations effectives, des dépendances et des asymétries d'exposition entre acteurs. Adopter une approche sociologique permet de dépasser cette seule répartition juridique des compétences pour **analyser le fonctionnement réel du système**. Elle met en évidence les zones grises, les circuits d'information implicites et les points de friction. **Clarifier les rôles** consiste ainsi à rendre visibles ces interactions afin de renforcer la cohérence et l'efficacité de l'action publique.

La pluralité d'acteurs est nécessaire mais conduit parfois à des chevauchements et des angles morts



Dissociation commune / intercommunalité : un point de friction structurant

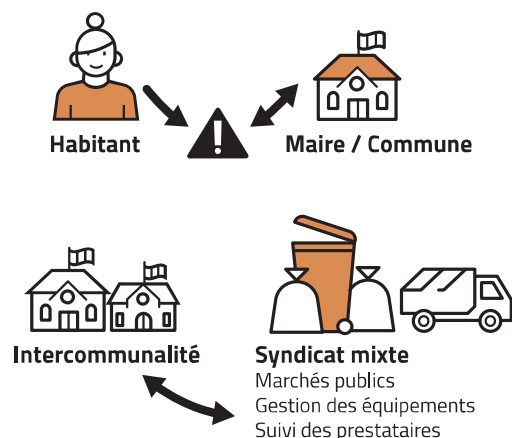
Dans la plupart des territoires, la gestion des déchets repose sur une dissociation institutionnelle : l'intercommunalité organise le service (collecte, traitement, choix techniques, contractualisation), tandis que le maire conserve son pouvoir de police en matière de salubrité et de dépôts. Cette organisation produit une configuration particulière. Lorsqu'un point d'apport déborde ou qu'un dépôt apparaît, ce sont les habitants qui interpellent le maire. Il est exposé politiquement et juridiquement sur la situation locale. Pourtant, le dimensionnement des équipements, la fréquence de collecte ou l'organisation des tournées relèvent des décisions prises à l'échelle intercommunale. Le prestataire, enfin, met en œuvre dans le cadre contractuel défini par l'EPCI.

Autrement dit, le système repose sur un décalage entre :

- Celui qui est exposé et sommé d'agir.
- Celui qui définit les paramètres techniques.
- Celui qui assure la mise en œuvre opérationnelle.

Ce décalage explique une partie des tensions récurrentes entre communes et intercommunalités, les renvois de responsabilité et l'incertitude sur « qui doit agir ». Il peut également conduire à mobiliser le pouvoir de police du maire pour compenser des ajustements organisationnels insuffisants. Pour les intercommunalités, plusieurs implications opérationnelles en découlent.

Celui qui est interpellé n'est pas toujours celui qui décide



Une dissociation opérationnelle : des décisions intercommunales, une mise en œuvre syndicale

Dans certains territoires, une seconde dissociation s'ajoute à celle entre commune et intercommunalité : l'EPCI conserve la compétence déchets, mais en délègue l'exercice opérationnel à un syndicat mixte. Les choix stratégiques (niveau de service, trajectoire budgétaire, évolution des dispositifs) sont arrêtés par les élus intercommunaux, tandis que l'organisation concrète - marchés publics, suivi des prestataires, gestion des équipements, parfois relation usagers - relève du syndicat. Cette configuration complexifie encore la chaîne de responsabilité.

- Le premier risque, c'est la fragmentation des arbitrages. Le syndicat raisonne à l'échelle d'un bassin : équilibre financier, optimisation des tournées, cohérence technique. L'EPCI, lui, doit tenir compte d'équilibres politiques internes et de sensibilités communales parfois très marquées. Ce décalage peut déboucher sur des décisions techniquement défendables mais localement mal reçues, parce qu'elles déplacent les contraintes sans que cela soit perçu comme équitable.
- Le second risque est plus problématique encore : produire des décisions techniquement fragiles. Sous pression (plainte d'habitants, interpellation d'un maire, médiatisation d'un dépôt) la réponse peut être rapide et visible : ajouter une rotation, déplacer un conteneur, renforcer les contrôles. Ces ajustements ponctuels répondent à l'urgence, mais ils ne s'inscrivent pas toujours dans la logique d'ensemble du service. Ils peuvent désorganiser une tournée, créer un effet d'appel ailleurs ou générer des coûts non anticipés.

À l'inverse, une mesure conçue comme rationnelle à l'échelle intercommunale - homogénéiser les fréquences, mutualiser des équipements, optimiser les circuits - peut produire des effets très concrets sur le terrain : saturation d'un point précis, report vers une commune voisine, sentiment d'abandon dans les marges du territoire. Dans les deux cas, le problème n'est pas l'incompétence. C'est la tension permanente entre optimisation globale et réalités locales. Si elle n'est pas explicitement travaillée, elle produit des décisions instables, corrigées au coup par coup, et donc peu lisibles.

REGARD SOCIOLOGIQUE : DES RÉGIMES DE RESPONSABILITÉS ININTELLIGIBLES

Résultat, dans la gestion des déchets, plusieurs logiques de responsabilité coexistent sans toujours coïncider. Celui qui est juridiquement compétent n'est pas toujours celui qui est interpellé, celui qui est visible aux yeux des habitants, ni celui qui dispose réellement des moyens d'agir. Ce décalage structure une partie des tensions observées entre communes, intercommunalités et syndicats.

La responsabilité juridique : qui est officiellement compétent ?

La compétence déchets est définie par les textes et répartie entre différents niveaux institutionnels. L'intercommunalité (EPCI) organise le service : collecte, traitement, dimensionnement des dispositifs, contractualisation avec les prestataires. La commune, quant à elle, conserve le pouvoir de police en matière de salubrité et d'atteinte à l'ordre public. Dans certains territoires, l'exercice opérationnel est en outre confié à un syndicat mixte chargé de la mise en œuvre technique. Sur le plan administratif, la répartition des compétences apparaît donc relativement claire.

La responsabilité d'interpellation : qui est sollicité lorsqu'un problème apparaît ?

Dans la pratique, les habitants ne mobilisent pas cette cartographie institutionnelle. Lorsqu'un point d'apport déborde, qu'un dépôt sauvage apparaît ou qu'une collecte est manquée, le premier réflexe consiste à s'adresser à l'acteur le plus accessible : la mairie, un élu local, parfois un agent communal. Le problème est donc souvent porté initialement par un acteur qui n'organise pas directement le service et qui ne dispose pas toujours des leviers techniques pour en corriger les dysfonctionnements.

La responsabilité visible : qui apparaît responsable ?

La visibilité publique du système est très inégalement répartie. Les communes, les maires et les agents de terrain sont en première ligne dans la relation avec les habitants. Ce sont eux qui reçoivent les plaintes, qui expliquent les dispositifs ou qui gèrent les tensions locales. À l'inverse, les structures intercommunales ou syndicales, pourtant responsables de décisions structurantes - fréquence des collectes, implantation des équipements, organisation des marchés - restent souvent plus éloignées de la scène locale. Cette dissociation entre visibilité et responsabilité contribue à entretenir une certaine confusion sur les responsabilités.

La responsabilité d'action : qui peut réellement modifier le service ?

Enfin, les capacités d'action sont elles aussi distribuées différemment. Les élus municipaux disposent d'un pouvoir d'interpellation et du pouvoir de police, mais rarement des leviers techniques permettant d'ajuster rapidement l'organisation du service. L'EPCI ou le syndicat détient ces leviers - organisation des tournées, choix des prestataires, implantation des équipements - mais agit à une échelle plus large et selon des contraintes d'optimisation globale.

Finalement, les acteurs les plus visibles et les plus directement interpellés ne sont pas toujours ceux qui disposent des marges de manœuvre techniques pour agir, tandis que ceux qui structurent le service restent plus distants de la scène locale. La gestion des déchets fonctionne ainsi moins comme une chaîne hiérarchique clairement ordonnée que comme un système d'acteurs interdépendants, exposés différemment aux problèmes et aux attentes des habitants. Pour les collectivités, l'enjeu consiste donc à **rendre lisible cette architecture d'acteurs, à organiser les circuits d'information** entre communes, intercommunalités et syndicats, et à expliciter les modalités de coordination lorsque survient un dysfonctionnement visible sur le terrain.



QUE FAIRE ?

Structurer une gouvernance territoriale du système déchets

La gestion des déchets repose aujourd'hui sur une pluralité d'acteurs intervenant à différentes échelles : intercommunalités, syndicats de traitement, opérateurs privés, mais aussi acteurs de l'économie sociale et solidaire, bailleurs ou associations locales. Cette configuration produit souvent des logiques d'action parallèles : optimisation technique du service, contraintes budgétaires, objectifs de prévention ou enjeux locaux de propreté ne sont pas toujours arbitrés dans un même espace de discussion. Dans plusieurs territoires, cette fragmentation rend difficile l'anticipation des évolutions du service et conduit à des ajustements tardifs, souvent en réaction à des tensions locales.

Dans ce contexte, l'enjeu n'est pas seulement organisationnel : il s'agit de **créer des espaces de dialogue** capables d'articuler les contraintes techniques, les usages du territoire et les objectifs de prévention des déchets. Cela passe par la mise en place d'un groupe de pilotage déchets élargi réunissant élus, services techniques, prestataires et représentants associatifs pour co-construire les modalités de collecte et de déchèterie. Ce groupe se réunit périodiquement pour évaluer les situations locales et ajuster les services en amont des arbitrages publics (fréquences, points d'apport, campagnes de communication). Au-delà du suivi opérationnel,

ces espaces peuvent permettre d'anticiper les transformations du système : évolution des flux de déchets, mise en œuvre des nouvelles filières REP, développement du réemploi ou adaptation des infrastructures. L'objectif est de passer d'une gestion réactive des dysfonctionnements à un **pilotage collectif et anticipé du service à l'échelle du territoire**.

Structurer une gouvernance territoriale du système déchets



Créer un groupe de pilotage



élus + services techniques + représentants
associatifs pour articuler contraintes
techniques, usages du territoire et prévention

Ce type de fonctionnement existe déjà dans certains territoires où les syndicats de traitement jouent un rôle de coordination stratégique. Le CALITOM, en Charente, par exemple, ne se limite pas à l'exploitation des infrastructures : il pilote une stratégie territoriale intégrant prévention, collecte incitative et développement du réemploi.

De même, certains syndicats mixtes comme le SMET, dans le département de la Meuse, structurent la coopération entre intercommunalités et contribuent à articuler les choix techniques de traitement avec les réalités locales de collecte.

Clarifier la chaîne de communication (définir un référent visible par commune)

La gestion des déchets est une compétence transférée aux EPCI dans la majorité des cas depuis la loi NOTRe. Pourtant, la responsabilité politique reste souvent perçue comme locale par les citoyens, qui interpellent en premier lieu leur maire. Cela crée une situation paradoxale où l'utilisateur ne sait plus à quel niveau s'adresser ; les élus communaux reçoivent des demandes opérationnelles qu'ils ne pilotent pas

directement ; les réponses techniques sont fournies par des structures dont ils ne maîtrisent pas toujours les circuits. Or, Le Panorama des déchets de l'ADEME note que « la multiplicité des intervenants dans la prévention, la collecte et le traitement peut nuire à la cohérence des messages transmis à l'utilisateur et à l'articulation entre les niveaux institutionnels » (La librairie ADEME - La collecte des déchets par le service public en France).

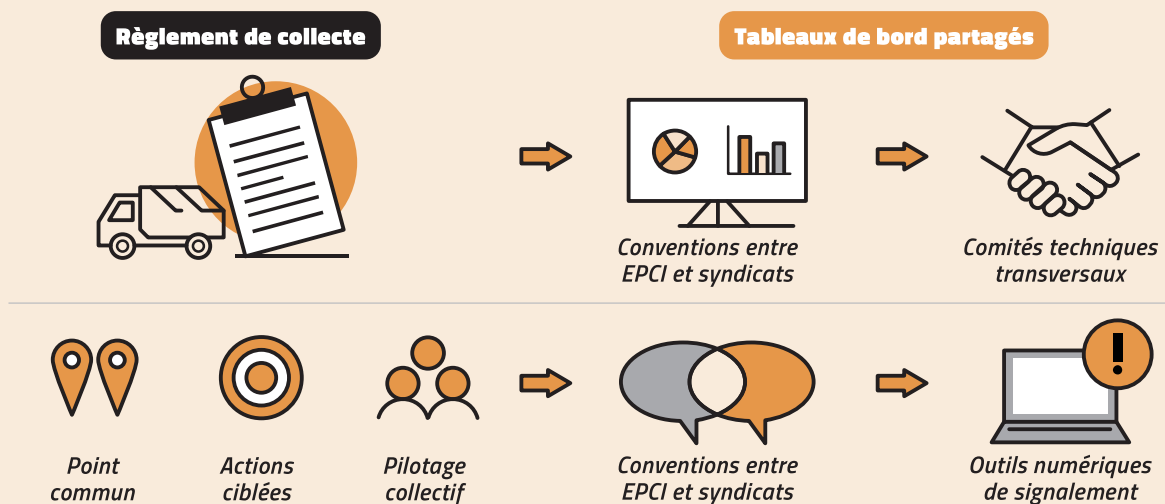
► librairie.ademe.fr/economie-circulaire-et-dechets/8644-la-collecte-des-dechets-par-le-service-public-en-france.html

Mettre en œuvre des outils de coordination inter-services

Les outils de coordination jouent un rôle structurant. Ils organisent la coopération entre structures. Leur intérêt tient à leur capacité à stabiliser les relations institutionnelles dans un environnement marqué par la dispersion des responsabilités. Ces instruments remplissent principalement trois fonctions. Ils **rendent d'abord les responsabilités explicites**. En formalisant les règles, les circuits d'information ou les engagements financiers, ils limitent les zones

Mettre en œuvre des outils de coordination interservices

Formaliser des instruments pour stabiliser la coopération entre structures



Expériences locales

Le CALITOM en Charente joue un rôle de coordination stratégique autour de la collecte incitative et du réemploi.

Certains syndicats mixtes comme le SMET 55 structurent la coopération entre intercommunalités.

grises et les renvois de responsabilité. Ils produisent ensuite un langage commun. Indicateurs partagés, procédures écrites ou conventions permettent aux différents acteurs de s'appuyer sur des références stabilisées plutôt que sur des interprétations concurrentes. Ils sécurisent enfin l'action publique. En objectivant les décisions et en encadrant les relations entre structures, ils réduisent les conflits internes et renforcent la lisibilité des choix effectués.

Plus précisément :

- **Le règlement de collecte** sert à stabiliser le cadre d'intervention. Il permet de clarifier les règles applicables, d'unifier les pratiques entre services et de sécuriser juridiquement les décisions. Il réduit les interprétations divergentes et limite les conflits liés à l'application des règles.
- **Les tableaux de bord partagés** servent au pilotage. Ils transforment des données dispersées en indicateurs communs, facilitent la prise de décision et permettent d'objectiver les arbitrages budgétaires ou organisationnels. Ils contribuent à réduire la fragmentation institutionnelle.
- **Les conventions entre EPCI** et syndicats servent à organiser la répartition des responsabilités. Elles encadrent les engagements financiers, définissent les circuits d'information et sécurisent la coopération entre niveaux institutionnels. Elles évitent les zones grises en matière de compétence.
- **Les comités techniques transversaux** servent à coordonner l'action opérationnelle. Ils permettent de traiter des situations complexes qui ne relèvent pas d'un seul service et favorisent une lecture partagée des problèmes (dépôts sauvages, ajustements de circuits, points noirs).
- **Les outils numériques de signalement** servent à assurer la traçabilité et la réactivité. Ils rendent visibles les demandes, attribuent clairement les responsabilités et permettent de suivre les délais de traitement. Ils limitent la perte d'information et fluidifient les échanges internes.
- **Les outils de cartographie des acteurs sur chaque territoire** : exemple de travail effectué par l'ORDECO
▶ www.cycli-op.org/communities/reseau-du-service-public-de-prevention-et-de-gestion-des-dechets-sppgd/document/7627/



2. DÉVELOPPER LA PARTICIPATION ET LA CONCERTATION CITOYENNE

« Comment faire amener de nouvelles personnes ? [...] Parce qu'il y en a déjà qui viennent et on sait qu'ils ont déjà la fibre. »
Entretien, Pornic Agglo Pays de Retz (44)

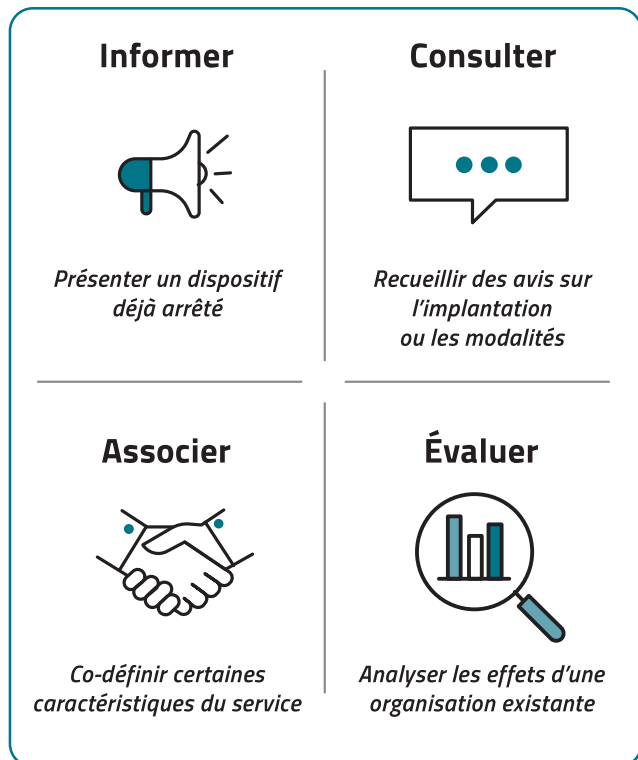
« Comment faire amener de nouvelles personnes ? [...] Aujourd'hui il y a plein de gens qui veulent aller plus loin, mais il y en a aussi beaucoup qui ne font rien. »
Entretien, Pornic Agglo Pays de Retz (44)

« On a fait deux ateliers de concertation [...] mais malheureusement on n'a pas réussi à mobiliser beaucoup de personnes. »
Entretien, communauté de communes de Marie-Galante (971)

CADRAGE : ENTRE OPTIMISATION TECHNIQUE ET USAGES RÉELS : LE RÔLE DE LA PARTICIPATION

En matière de déchets, les décisions sont souvent guidées par des critères techniques - optimisation, coûts, conformité réglementaire. Pourtant, elles supposent des pratiques concrètes : stocker plus longtemps, se déplacer, modifier des routines. Lorsqu'elles ne sont pas confrontées aux usages réels, elles peuvent se heurter aux conditions du terrain : une fréquence réduite provoque des débordements, un point d'apport devient conflictuel, une organisation des encombrants s'avère impraticable. Le dispositif n'est pas incohérent techniquement ; il est décalé socialement. La participation permet de tester cet ajustement en amont. Encore faut-il préciser ce que l'on entend par participation : toutes les formes de concertation ne se valent pas, et elles ne sont pas adaptées aux mêmes décisions. Elle peut recouvrir des niveaux très différents :

- **Inform**er d'un dispositif déjà arrêté.
- **Consul**ter sur des modalités d'implantation.
- **Assoc**ier à la définition d'un service.
- **Évalu**er les effets d'une organisation existante.



Ces registres ne sont ni équivalents, ni interchangeables. L'enjeu n'est donc pas de « faire participer » indistinctement, mais d'**ajuster le niveau de participation au type de décision** concernée et au type de publics ciblés.

REGARD SOCIOLOGIQUE : LES PUBLICS CIBLES

Cette typologie repose sur trois variables documentées par la littérature :

- Le degré d'adhésion normative (rapport à la règle, motivation environnementale).
- La capacité matérielle (conditions concrètes de mise en œuvre).
- La sensibilité au contexte (effort, visibilité, risque perçu).

Les engagés cohérents

Les travaux sur les normes sociales et les comportements environnementaux montrent qu'une partie des habitants adhère fortement aux objectifs de tri et de réduction des déchets (Barr, 2007 ; Schultz et al., 2013). Ce sont des usagers pour lesquels la pratique est stabilisée : ils trient régulièrement, connaissent les consignes, et réagissent négativement aux dépôts illégaux qu'ils perçoivent comme une atteinte à l'effort collectif. Lorsque le dispositif est clair et accessible, ils adoptent sans difficulté les comportements attendus. Les campagnes d'information ou les retours chiffrés sur les performances de tri ont généralement un effet d'entraînement sur eux. Dans une démarche de concertation, ces usagers formulent souvent des propositions d'ajustement fines : amélioration des consignes, signalement de dysfonctionnements, suggestions sur la qualité du service. Ils peuvent également jouer un rôle de relais informel dans leur environnement social.

Le point d'attention tient à leur surreprésentation dans les espaces participatifs classiques. Parce qu'ils sont déjà engagés et familiers des démarches institutionnelles, leur parole tend à occuper l'espace. **La concertation ne peut se limiter à ce public, au risque de renforcer un biais déjà présent.**

Les engagés contraints

Une partie des habitants adhère aux objectifs environnementaux mais se trouve freinée par des contraintes très concrètes. Les travaux de David Evans (2011) et de Kersty Hobson (2003) montrent bien que les pratiques de gestion des déchets dépendent des conditions matérielles dans lesquelles elles s'inscrivent. Dans ce cas, l'intention

est là, mais la situation ne permet pas toujours de la traduire en pratique. Manque d'espace pour stocker, local déchets saturé, absence de véhicule pour aller en déchèterie, organisation des encombrants trop complexe : le problème ne tient pas à la norme, mais à sa faisabilité. Les enquêtes de l'ADEME retrouvent régulièrement cette configuration. Beaucoup de ménages déclarent vouloir bien faire, mais rencontrent des obstacles matériels. Dans ce type de situation, rappeler la règle ou insister sur le devoir de trier est peu opérant. Ce qui change réellement les pratiques, c'est l'**ajustement du dispositif** : fréquence adaptée, équipements dimensionnés, accès simplifié. En concertation, ces habitants apportent des informations précises sur ce qui bloque. Ils décrivent les gestes, les contraintes d'espace, les difficultés quotidiennes. Ce sont souvent eux qui permettent d'identifier les points où le service est mal ajusté.

Les formats les plus pertinents sont concrets et spécifiques : diagnostic en pied d'immeuble, échanges avec bailleurs et résidents, entretiens courts centrés sur l'usage réel. Ce public est souvent décisif pour améliorer l'effectivité du service, car il se situe exactement là où l'écart entre organisation technique et pratiques sociales devient visible.

Les pragmatiques contextuels

Ce groupe se caractérise par une forte dépendance au contexte. Ni particulièrement engagé ni opposé aux règles, il ajuste ses pratiques à la facilité du dispositif : si le geste est simple et immédiat, il est adopté ; s'il devient contraignant, il est abandonné. Ils trient lorsque le dispositif est fluide ; ils renoncent dès qu'il introduit une friction. Trappe mal adaptée, conteneur saturé, distance trop importante, procédure trop lourde : ce sont ces contraintes concrètes qui modifient le comportement. Il ne s'agit pas d'un rejet de la règle, mais d'une sensibilité à l'effort demandé. Dans ce cas, l'ajustement matériel est plus déterminant qu'un rappel moral.

En concertation, ce public est particulièrement utile pour éprouver les dispositifs. Il repère immédiatement ce qui facilite le geste et ce qui, au contraire, le complique. Ses retours portent rarement sur les principes ; ils portent sur l'usage concret. Pour les associer, il faut des formats simples et courts : tests sur site, échanges rapides au moment de l'installation d'un équipement, questionnaires ciblés. Les réunions longues ou très formelles les mobilisent peu.

Ce groupe est numériquement important. C'est souvent en **corrigeant des détails techniques** - accès, ergonomie, fréquence - que l'on obtient des résultats, davantage qu'en multipliant les messages de sensibilisation.

Les opportunistes rationnels

Certains travaux (Cornish & Clarke, 1986 ; Clarke, 1997) ont montré que certaines conduites ne sont sensibles qu'à trois variables simples : le coût de la solution légale, l'effort requis et la probabilité d'être identifié. Ce raisonnement apparaît de manière plus visible dans les dépôts de gravats, de déchets verts massifs ou dans certaines pratiques professionnelles, mais il peut aussi concerner des particuliers confrontés à un dispositif jugé trop contraignant. La règle est connue. Elle est simplement mise en balance avec le temps à consacrer, la distance à parcourir, le coût éventuel et le risque encouru. Dans ce cas, renforcer le discours sur la norme ou rappeler l'obligation a peu d'effet. Ce qui compte, ce sont les paramètres concrets : conditions d'accès aux filières, lisibilité des modalités, crédibilité du contrôle. Lorsque le cadre n'est pas appliqué ou que le contrôle est inexistant, le calcul penche en faveur du dépôt.

En concertation, ces situations permettent d'identifier les points où le dispositif rend le contournement plus simple que le respect de la règle : horaires inadaptés, coûts perçus comme excessifs, absence de suivi. Les échanges sont alors moins de l'ordre de la délibération collective que de la clarification des règles et de leurs conditions d'application. L'enjeu n'est pas de convaincre sur le principe, mais d'**ajuster le système pour que le respect du cadre devienne, concrètement, l'option la plus simple.**

Les distants normatifs

Certaines situations relèvent moins d'une contrainte matérielle ou d'un calcul opportuniste que d'un rapport distancié à la règle elle-même. Les travaux sur la légitimité institutionnelle (Tyler, 2006) montrent que l'adhésion aux normes dépend en partie de la perception d'équité, de cohérence et de justice du service public. Lorsque des habitants constatent que les conteneurs de leur quartier débordent régulièrement, que les dépôts ne sont pas enlevés rapidement, ou que les règles semblent

appliquées de façon inégale d'un secteur à l'autre, ils peuvent considérer que le service ne fonctionne pas correctement. Dans ce contexte, l'injonction à « bien trier » ou à « respecter les règles » perd de sa crédibilité. Ce n'est pas nécessairement un rejet de la norme en soi. C'est l'idée que la règle ne s'applique pas de manière équitable, ou que l'institution ne remplit pas sa part du contrat. Si le service paraît défaillant, l'obligation peut apparaître moins légitime. Dans ce cas, renforcer la communication technique ou durcir le contrôle ne suffit pas toujours. La question porte sur la crédibilité du service et sur la perception de son équité : qui bénéficie de quoi ? Les règles sont-elles appliquées de manière cohérente ? Les dysfonctionnements sont-ils traités ?

En concertation, ces situations demandent des formats qui permettent d'exprimer les perceptions d'injustice ou d'inégalité. Le rôle des acteurs intermédiaires - associations locales, bailleurs, médiateurs - est souvent déterminant pour ouvrir un espace de discussion. L'objectif n'est pas seulement d'expliquer les règles, mais de rendre visible le fonctionnement du service et les marges réelles d'action. Ici, l'enjeu dépasse l'ajustement technique. Il concerne la relation entre les habitants et l'institution. Sans légitimité perçue, la règle reste formelle ; avec elle, elle devient applicable.



QUE FAIRE ?

Une fois les profils identifiés, l'enjeu n'est plus seulement d'« organiser de la participation », mais d'**adapter les formats participatifs aux logiques**

sociales de chaque groupe. Sinon, on observe toujours le même phénomène : les habitants déjà engagés participent, tandis que les autres restent invisibles. Un regard sociologique conduit donc à **différencier les modalités de mobilisation.**

Profil	Logique dominante	Format de participation adapté	Objectifs	Point de vigilance
Engagés cohérents	Forte adhésion aux règles	Ateliers d'évaluation, groupes consultatifs, participation à des dispositifs pilotes	Amélioration fine du service, retours qualitatifs, rôle de relais	Risque de surreprésentation et d'entre-soi
Engagés contraints	Adhésion freinée par des contraintes matérielles	Diagnostics d'usage en pied d'immeuble, échanges avec bailleurs, entretiens ciblés	Identification des obstacles concrets et ajustement organisationnel	Ne pas transformer la discussion en rappel à la règle
Pragmatiques contextuels	Sensibilité aux frictions du dispositif	Tests in situ, expérimentations locales, retours rapides d'usage	Ajustement ergonomique et technique du service	Formats trop longs ou trop théoriques peu mobilisateurs
Opportunistes rationnels	Arbitrage coût / effort / risque	Réunions sectorielles ciblées, échanges avec professionnels, clarification des filières	Identifier les failles d'accès et les paramètres du calcul économique	Confondre concertation et négociation individuelle des obligations
Distants normatifs	Distance liée à la perception d'iniquité	Espaces d'écoute localisés, médiation via acteurs intermédiaires, restitution transparente	Restaurer la crédibilité et la cohérence perçue du service	Défiance pouvant limiter l'expression ou radicaliser les positions

EXEMPLES DE SOLUTIONS CONCRÈTES

Concertation territoriale sur la prévention des déchets - ADEME

L'Agence de la transition écologique propose une méthodologie de concertation territoriale permettant d'associer habitants, acteurs économiques et collectivités à la conception des politiques de prévention et de gestion des déchets. L'objectif est de coconstruire les dispositifs locaux plutôt que de les définir uniquement de manière technico-administrative.

► agirpourlatransition.ademe.fr/collectivites/conseils/mobilisation-citoyenne/participation

- La concertation territoriale proposée par l'ADEME correspond surtout aux engagés cohérents et, dans une moindre mesure, aux engagés contraints. Ce type de démarche repose sur des formats relativement institutionnels (réunions, ateliers, groupes de travail) et attire généralement des habitants déjà sensibilisés aux enjeux environnementaux ou impliqués dans la vie locale. Elle permet de produire des propositions structurées et d'améliorer la conception des politiques publiques, mais elle comporte aussi un risque de surreprésentation des publics déjà mobilisés.

Programme « Cap 2030 – vers une Touraine propre »

Le syndicat mixte Touraine Propre (37) a organisé une concertation publique pour élaborer son programme de prévention des déchets 2024-2030. La démarche a combiné plusieurs formats (réunions publiques, tables rondes avec acteurs locaux, stands d'information, visites de sites de traitement).

► concertation.tourainepropre.fr/

- Les réunions publiques, tables rondes ou visites de sites mobilisent surtout des habitants intéressés par la thématique ou par la vie locale. Ce type de dispositif correspond donc principalement aux engagés cohérents, mais peut également intégrer des pragmatiques contextuels lorsqu'il s'agit de discuter des modalités concrètes du service (organisation des collectes, fonctionnement des déchèteries).

Plateformes de signalement citoyen (type FixMyStreet)

Dans plusieurs villes européennes, des plateformes numériques permettent aux habitants de signaler directement des problèmes urbains, y compris liés aux

déchets (dépôts sauvages, conteneurs débordants). Ces dispositifs reposent sur une logique de participation par signalement, permettant aux habitants de contribuer à l'amélioration du service public.

► www.fixmystreet.com (en anglais)

- Les plateformes de signalement citoyen comme FixMyStreet correspondent davantage aux pragmatiques contextuels. Elles mobilisent des habitants qui ne souhaitent pas nécessairement participer à des réunions mais qui sont prêts à signaler un problème lorsqu'il affecte leur quotidien (conteneur débordant, dépôt sauvage, propreté d'un espace). Ce type de participation repose sur une logique d'usage : elle permet de remonter rapidement des dysfonctionnements concrets et d'améliorer la réactivité du service.

Laboratoires citoyens du tri (Pays-Bas)

Aux Pays-Bas, plusieurs municipalités ont expérimenté des « living labs » ou laboratoires urbains pour tester des dispositifs de gestion des déchets avec les habitants. Dans ces dispositifs, les citoyens participent à des expérimentations concrètes : nouvelles consignes de tri, retours sur les déchets produits, ajustement des dispositifs de collecte. Un exemple étudié par la recherche est une expérimentation de retour d'information aux habitants sur leur production de déchets résiduels, permettant de tester différents types de retours (comparaison sociale, objectif personnel, historique).

► www.mdpi.com/2071-1050/13/17/9610

(en anglais)

- Les laboratoires citoyens du tri (living labs) sont particulièrement adaptés aux pragmatiques contextuels et aux engagés contraints. Ils permettent de tester les dispositifs directement avec les habitants et d'identifier les obstacles pratiques (organisation des collectes, lisibilité des consignes, ergonomie des équipements). Ce type de participation est très utile pour ajuster le fonctionnement concret du service plutôt que pour débattre des principes.

« Citizen juries » sur les déchets (Royaume-Uni)

Le citizens' jury est un dispositif participatif assez répandu au Royaume-Uni pour traiter des politiques environnementales ou urbaines. Un petit groupe de citoyens tirés au sort examine une question publique (par exemple la gestion des déchets), auditionne des experts et formule des recommandations. Ce type de dispositif est souvent mobilisé dans les politiques

publiques pour produire des recommandations citoyennes informées sur des sujets techniques comme l'énergie ou les déchets.

► participedia.net/method/citizens-jury
(en anglais)

- Les citizen juries mobilisent plutôt des habitants qui ne participent pas spontanément aux démarches institutionnelles, puisqu'ils sont tirés au sort. Ils permettent donc de toucher une diversité de profils, y compris des distants normatifs ou des habitants peu impliqués dans les démarches environnementales. Leur intérêt principal est de produire un avis citoyen informé sur des décisions complexes ou controversées.

Marches exploratoires déchets (France)

Les marches exploratoires sont un outil de diagnostic participatif utilisé dans l'aménagement urbain et la gestion de l'espace public. Appliquées aux déchets, elles consistent à parcourir un quartier avec des habitants, des agents de la collectivité et parfois des bailleurs pour observer les points de friction (dépôts sauvages, conteneurs saturés ou inadaptés, problèmes d'accès, conflits d'usage). Ce format permet d'ancrer la concertation dans les pratiques réelles. Montigny-lès-Cormeilles (Val-d'Oise)

► www.montigny95.fr/gestion-urbaine-et-sociale-de-proximite

- Les marches exploratoires correspondent surtout aux engagés contraints et aux pragmatiques contextuels. Elles permettent d'observer directement les pratiques et les contraintes matérielles dans l'espace public : accessibilité des conteneurs, saturation des points d'apport, conflits d'usage. Ce type de dispositif est particulièrement utile pour identifier les écarts entre organisation technique du service et usages réels.

COMMENT INTÉRESSER CES DIFFÉRENTS PROFILS ?

- Les **engagés cohérents** répondent aux canaux institutionnels.
- Les **engagés contraints** passent par les réseaux de proximité.
- Les **pragmatiques contextuels** réagissent aux outils numériques ou aux dispositifs très courts.
- Les **opportunistes rationnels** se mobilisent via des réseaux professionnels.
- Les **distant normatifs** nécessitent l'appui d'acteurs intermédiaires.



3. COMMUNIQUER SIMPLEMENT

« On voit très bien qu'aujourd'hui on a les compétences techniques [...] mais c'est essayer de trouver les éléments leviers pour que les actions de prévention ou de communication aient un véritable impact. »

Entretien - Syndicat Trivalis (85)

« Ce qui pourrait être intéressant dans le guide, c'est justement [...] d'éviter de louper la cible, de ne pas partir dans des choses soit trop techniques, soit trop loin de leur réalité, pour que ça leur parle. Éviter de faire des communications qui ne servent pas. »

Entretien - Communauté de communes Loches Sud Touraine (37)

CADRAGE : CLARIFIER L'OBJECTIF DE LA COMMUNICATION

En matière de gestion des déchets, la communication poursuit des objectifs distincts qu'il est utile de clarifier d'emblée. On ne communique pas pour les mêmes raisons selon que l'on cherche à informer, à prévenir ou à inciter.

- **Informer**, d'abord. Il s'agit de rendre explicites les règles : quoi trier, où déposer, à quel moment, selon quelles modalités. L'enjeu est la lisibilité. Une information utile est une information accessible au moment du geste, dans un format compréhensible, sans ambiguïté.
- **Prévenir ou sensibiliser**, ensuite. Ici, la communication vise à inscrire les pratiques dans un cadre plus large : enjeux environnementaux, coûts du service, conséquences des dépôts. Elle travaille le sens et la compréhension, non seulement la règle.
- **Inciter**, enfin. L'objectif n'est plus seulement de faire connaître ou de convaincre, mais d'orienter effectivement les comportements. Cela peut passer par des dispositifs de retour d'information, par la mise en avant de normes locales (« la majorité des habitants trient »), ou par la visibilité du contrôle.

Confondre ces trois objectifs conduit à des messages trop généraux ou inadaptés. Une campagne de sensibilisation ne compense pas un dispositif mal dimensionné. Une information claire ne suffit pas lorsque le geste est matériellement difficile. Une incitation sans lisibilité préalable produit de la confusion.

Les limites du modèle informationnel

L'expérience de terrain met en évidence un biais fréquent : supposer que si les habitants n'adoptent pas les comportements attendus, c'est qu'ils n'ont pas compris. Cette hypothèse conduit à multiplier les supports explicatifs, à renforcer la tonalité injonctive, à insister sur la gravité des enjeux. Or, plusieurs effets contre-productifs apparaissent :

- Saturation informationnelle.
- Fatigue normative.
- Résistance face à un discours perçu comme moralisateur.
- Perte de crédibilité lorsque le message ne correspond pas aux conditions réelles.

Survaloriser la « facilité » d'un geste peut également produire un effet inverse. Si l'expérience concrète ne correspond pas à la promesse formulée, la confiance s'érode. De même, l'usage répété de formulations négatives (« ne pas », « zéro », « interdiction ») peut susciter une réaction de rejet **plutôt qu'une appropriation.**

RÉGARD SOCIOLOGIQUE : L'ÉCOUTE COMME POINT DE DÉPART

Plutôt que d'intensifier la diffusion descendante, il est nécessaire d'intégrer une phase d'écoute structurée. Comprendre où se situent les frictions réelles :

- Quelles consignes sont mal comprises ?
- Quels gestes posent difficulté ?
- Quels équipements sont jugés inadaptés ?
- Quelles représentations circulent autour du service ?

Informer



Objectif :
Rendre les règles lisibles

Contenu :

- *Quoi trier ?*
- *Où déposer ?*
- *Quand sortir les déchets ?*
- *Comment utiliser les dispositifs ?*

Principe :
Une information utile est accessible au moment du geste et sans ambiguïté.

Prévenir / sensibiliser



Objectif :
Donner du sens aux pratiques

Contenu :

- *Enjeux environnementaux*
- *Coût du service*
- *Impacts des dépôts sauvages*

Principe :
Il ne s'agit pas seulement de rappeler la règle, mais d'expliquer pourquoi elle existe.

Inciter



Objectif :
Orienter concrètement les comportements

Leviers possibles :

- *Retour d'information sur les performances*
- *Comparaison sociale (la majorité des habitants trient)*
- *Visibilité du contrôle*

Principe :
Passer de la connaissance de la règle à l'adoption effective du geste.

Conférences citoyennes :

La communauté de Communes d'Erdre et Gesvres (44) a organisé une série d'ateliers de concertation citoyenne sur sa stratégie déchets, rassemblant des habitants pour débattre des modalités de collecte et de prévention. Ces séances ont permis aux participants d'échanger leurs expériences et d'alimenter la réflexion collective sur l'évolution du service, notamment en termes de communication.

► www.cceg.fr/au-quotidien/mes-dechets-au-quotidien/la-concertation-citoyenne-sur-l-evolution-des-services

Baromètres du tri :

Le Syndicat Pic et Étang (34) a mis en place un baromètre du tri associant plus de 350 habitants pour mesurer l'évolution des pratiques et ajuster les actions de communication en fonction des résultats. L'évaluation annuelle des connaissances et des difficultés de tri sert de base à des études sociologiques et à des visites de sites pour les habitants et les associations.

► picetang.fr/barometre-du-tri-2023.html

Diagnostics d'usage :

Certaines démarches territoriales intègrent explicitement la participation citoyenne dans leurs plans d'action, avec l'organisation d'ateliers et d'événements pour impliquer les habitants sur des sujets liés à la mobilité, aux déchets et à l'environnement dans un cadre de transition globale (exemple de plans intégrés mentionnés dans le cadre d'URBACT).

L'écoute ne vise pas seulement à recueillir des opinions, elle permet d'identifier les points précis où l'organisation du service entre en tension avec les pratiques.



QUE FAIRE ?

Le choix des mots et la clarté de la requête

La gestion des déchets est un domaine fortement structuré par un vocabulaire technique : « biodéchets », « flux », « filière », « valorisation », « refus de tri ». Ces catégories ont une utilité administrative et réglementaire. Elles permettent d'organiser le service, de contractualiser, de produire des indicateurs. Mais elles ne correspondent pas toujours aux catégories ordinaires utilisées par les habitants. Or, lorsque le vocabulaire mobilisé suppose une traduction implicite, un effort d'interprétation ou une connaissance préalable, il introduit une friction supplémentaire. L'utilisateur doit d'abord comprendre le terme avant de pouvoir appliquer la règle.

Nommer de manière concrète - « restes alimentaires », « restes d'assiette », « épluchures » - réduit cette distance. Il ne s'agit pas d'abandonner la précision technique, mais de distinguer le langage interne du

service et le langage adressé au public. Une consigne est d'autant plus opérante qu'elle mobilise des catégories familières. La même exigence vaut pour la formulation des demandes. Une injonction générale (« trie mieux », « respectez les consignes », « stop aux incivilités ») ne précise ni le geste attendu ni la solution disponible. Elle rappelle une norme sans indiquer comment s'y conformer. À l'inverse, une requête claire décrit :

- Le comportement précis attendu.
- Le lieu où le dispositif concerné.
- L'alternative concrète existante.

Par exemple, indiquer « Déposez les cartons pliés dans la borne papier » est plus opérant que « Ne laissez pas vos cartons au sol ». La première formulation oriente l'action ; la seconde se limite à l'interdiction. La clarté de la requête dépend de son adéquation avec la situation dans laquelle il sera appliqué.

Une consigne claire et concrète décrit

1

Le geste précis attendu

2

Le dispositif concerné

3

L'alternative possible

Moins opérant :

« Ne laissez pas vos cartons pliés dans la borne papier »

Plus opérant :

« Déposez les cartons pliés dans la borne papier »

D'un point de vue opérationnel, cela implique :

- De **tester la compréhension réelle** des termes employés.
- De **privilégier des formulations orientées vers l'action**.
- D'éviter les catégories administratives lorsque des équivalents concrets existent.
- De **vérifier que la solution annoncée est effectivement accessible** au moment du geste.

RÉPONDRE LOCALEMENT AUX CONTROVERSES ET AUX COMMUNICATIONS NATIONALES

La gestion des déchets est régulièrement exposée à des controverses médiatiques : documentaires dénonçant l'inefficacité du tri, reportages sur des centres de traitement saturés, enquêtes sur les exportations de déchets, mise en cause du recyclage plastique. Ces séquences nationales produisent des effets locaux immédiats. Ignorer ces interrogations fragilise la crédibilité du service. Lorsque des

controverses médiatiques mettent en doute l'efficacité du tri, l'enjeu dépasse la communication. Il touche à la légitimité du service et à la motivation des usagers. Sans réponse claire, la défiance peut se traduire par une baisse des performances de tri, une augmentation des erreurs ou une résignation (« à quoi bon ? »). **Répondre localement, de manière transparente et argumentée, contribue à maintenir la cohérence entre discours public et action territoriale.** C'est une condition de stabilité du système autant qu'un exercice de communication.

Une réponse crédible ne consiste pas à contester frontalement les critiques. Elle doit :

- **Reconnaître les limites du système** lorsque celles-ci existent.
- **Expliquer concrètement le fonctionnement local** (où vont les déchets, comment ils sont traités).
- **Fournir des données locales** compréhensibles.
- **Préciser le niveau de décisions** (nationales, européennes, industrielles).
- **Indiquer les actions engagées** pour améliorer le service.



4. COMPRENDRE ET RÉDUIRE LES DÉPÔTS SAUVAGES

*« Les dépôts sauvages, on en a.
Ça fait partie des problématiques.
Ça, c'est sûr. »*

Entretien, SIETOM de Chalosse (40)

« Peut-être qu'on n'a pas suffisamment communiqué aussi, [...] est-ce qu'on a suffisamment travaillé la simplification du geste ? Non, sûr ça je pense qu'on n'est pas bons. »

Entretien, communauté de communes de Marie-Galante (971)

Qualifier chaque situation selon :



L'acteur concerné



La logique du geste



Le contexte

Plutôt qu'une réponse globale,
proposer une réponse adaptée à chaque contexte



Ajustement des dispositifs



Régulation des filières



Anticipation saisonnière



Coordination locale

CADRAGE : DÉFINIR LES DÉPÔTS SAUVAGES, DISTINGUER LES DIFFÉRENTES FORMES D'ABANDON

Employer l'expression « dépôts sauvages » comme une catégorie unique a une utilité administrative évidente. Elle permet de compter, de signaler, d'agréger. Mais elle tend aussi à produire une illusion d'unité : celle d'un phénomène homogène, relevant d'un même type de comportement et appelant une réponse standard. Or, ce que l'on désigne sous cette appellation recouvre des situations très différentes. Un sac laissé à côté d'un point d'apport volontaire saturé, des meubles déposés dans une logique de réemploi implicite, des gravats issus d'un chantier ou un volume important abandonné lors d'un déménagement contraint ne relèvent ni des mêmes logiques, ni des mêmes contraintes, ni des mêmes responsabilités. Les traiter indistinctement conduit souvent à privilégier des réponses générales - renforcement du contrôle, communication sur l'incivilité - qui ne s'attaquent qu'à une partie du problème. À l'inverse, **une qualification plus fine des situations permet d'identifier les ajustements nécessaires** : adaptation du dispositif, régulation des filières professionnelles, anticipation des pics saisonniers, coordination avec les bailleurs ou aménagement des espaces. L'enjeu n'est donc pas de complexifier inutilement l'action, mais de la rendre plus précise. Pour cela, il est utile d'examiner chaque situation à partir de trois dimensions complémentaires : l'acteur concerné, la logique du geste et le contexte dans lequel il intervient. Cette lecture structurée permet de passer d'une catégorie globale à une compréhension opérationnelle des configurations locales.

REGARD SOCIOLOGIQUE : IDENTIFIER LE RÉGIME DE RESPONSABILITÉ EN JEU

Se demander « qui est à l'origine du dépôt ? » n'a pas seulement pour objectif de désigner un responsable. Cette question permet surtout de comprendre à quel type de problème on a affaire.

Lorsque l'abandon est le fait de ménages, les situations sont rarement homogènes. Un sac laissé à côté d'un point d'apport volontaire plein ne relève pas du même problème qu'un volume important abandonné lors d'un déménagement contraint. Dans le premier cas, on interroge le dimensionnement ou le fonctionnement du dispositif ; dans le second, on touche à des ruptures résidentielles et à des contraintes logistiques. Confondre ces situations conduit à survaloriser la sanction là où un ajustement organisationnel ou un accompagnement aurait été plus efficace. Lorsque l'abandon est lié à une activité professionnelle, la logique change. Il ne s'agit plus d'un usage domestique mal ajusté, mais d'un arbitrage économique. Le coût, l'accessibilité et le contrôle des filières deviennent centraux. La réponse relève alors davantage de la régulation et de l'encadrement des flux que de la sensibilisation.

Enfin, dans les espaces où l'auteur demeure indéterminé - franges urbaines, parkings isolés, zones de faible visibilité - l'anonymat et la configuration spatiale jouent un rôle structurant. L'abandon s'inscrit dans une géographie d'opportunité. Ici, l'enjeu porte sur l'aménagement, la surveillance ciblée ou la clarification des responsabilités foncières.

Chaque type de dépôts renvoie à un type de réponse distincte :

1 Dépôts à proximité des dispositifs

Une part significative des dépôts dits « sauvages » intervient à proximité immédiate des équipements existants : sacs laissés au pied d'un point d'apport volontaire, cartons déposés à côté d'un conteneur, encombrants posés devant un local déchets. Lorsque le dépôt se situe à un mètre du dispositif, on n'est généralement pas face à un geste de rupture avec le service public, mais dans une situation de contact direct avec celui-ci. Le lieu du dépôt n'est pas neutre : on ne choisit pas un point d'apport par hasard. Ce type de situation signale souvent un problème concret de fonctionnement - conteneur plein, fréquence de collecte insuffisante, trappe inadaptée (notamment pour les cartons), difficulté d'accès (stationnement impossible, local verrouillé, marches, éloignement). Autrement dit, ces dépôts jouent fréquemment un rôle d'indicateur. Ils rendent visibles des points sous-dimensionnés ou mal ajustés aux usages réels. Les interpréter uniquement comme une incivilité revient à ignorer cette fonction de signal.

Pour les services gestionnaires, plusieurs implications opérationnelles en découlent :

- **Réduire le temps de saturation des points d'apport.** Un conteneur plein tend rapidement à devenir un point de dépôt latéral. L'enjeu est d'ordre organisationnel : fréquence de collecte, capacité adaptée aux volumes réels, suivi des points récurrents.
- **Adapter les équipements aux usages effectifs.** Trappes compatibles avec les flux (notamment cartons), accès praticable, consignes lisibles sur site. Il s'agit de considérer les pratiques observées plutôt que les pratiques attendues.
- **Intervenir rapidement après un dépôt.** Le maintien prolongé de sacs au pied d'un conteneur favorise un effet d'entraînement. La rapidité d'enlèvement constitue en elle-même une mesure de prévention.
- **Identifier les points structurellement sensibles.** Certains emplacements concentrent les dépôts de manière récurrente. Les traiter comme des points pilotes - en ajustant capacité, fréquence ou aménagement - permet de cibler les moyens au lieu de les disperser.

Les dépôts à proximité des dispositifs ne renvoient donc pas seulement à un problème de comportement. Ils interrogent l'ajustement entre infrastructure et usages. Autrement dit, l'enjeu n'est pas seulement d'identifier un contrevenant, mais d'identifier ce qui, dans l'organisation du service, rend ce type de dépôt récurrent.

2 Dépôts d'encombrants domestiques

Les dépôts d'encombrants concernent des objets volumineux - meubles, matelas, électroménager - laissés sur le trottoir ou au pied d'immeuble. Contrairement aux sacs ménagers, ils ne relèvent pas d'un flux régulier. Ils apparaissent à des moments spécifiques : remplacement d'un équipement, désencombrement, départ d'un logement. Leur présence signale généralement un décalage entre la matérialité de l'objet et l'organisation du service. Un objet lourd, encombrant, difficile à transporter nécessite une solution simple et immédiatement mobilisable. Lorsque la déchèterie est éloignée, que l'utilisateur ne dispose pas de véhicule ou que la collecte sur rendez-vous implique un délai jugé trop long, le dépôt dans l'espace public devient une solution par défaut.

Il faut également distinguer deux cas. Dans le premier, l'objet est perçu comme un déchet dont il faut se débarrasser. Dans le second, il est encore considéré comme utilisable et laissé avec l'idée qu'il pourra être récupéré. Dans cette configuration, la logique n'est pas uniquement celle de l'abandon mais aussi celle d'une circulation informelle.

Pour les services gestionnaires, plusieurs conséquences en découlent :

- L'accessibilité réelle des solutions d'évacuation devient centrale : simplicité de la prise de rendez-vous, délais, lisibilité des modalités.
- Les alternatives de réemploi doivent être identifiables et concrètes si l'on souhaite canaliser les objets encore utilisables.
- Les secteurs où les encombrants sont récurrents peuvent être traités de manière ciblée (collectes renforcées, dispositifs ponctuels).
- Comme pour les points d'apport, la rapidité d'enlèvement limite l'effet d'accumulation.

Agir sur ce type de dépôts implique de ne pas les enfermer d'emblée dans la catégorie de l'incivilité. Les réduire à un problème de respect des règles conduit mécaniquement à privilégier le rappel à la norme ou la sanction. Or, dans ce cas précis, ces réponses ont une portée limitée, parce qu'elles n'agissent pas sur ce qui rend le dépôt possible et, parfois, rationnel.

3 Dépôts liés aux transitions résidentielles

Une part importante des dépôts sauvages est associée à des situations de mobilité résidentielle. Lorsqu'un logement est vidé dans l'urgence - succession, départ précipité, fin de bail - les volumes d'objets à évacuer augmentent fortement et les solutions institutionnelles (déchèterie, collecte sur rendez-vous) ne sont pas toujours mobilisées à temps. Or, en France, environ la moitié des déménagements ont lieu entre juin et septembre, avec un pic en juillet, période où la demande de services de déménagement est la plus forte (référence : « Baromètre du déménagement 2025 : entre renoncements, contraintes et nouvelles dynamiques résidentielles »).

► www.nextories.com/demenageur/barometre-2025

Pour les services gestionnaires, cette saisonnalité a trois implications concrètes :

- **Ces pics sont prévisibles** : ils ne relèvent pas d'un aléa ponctuel mais d'une régularité annuelle qui peut être intégrée dans la planification des actions.
- **Ils constituent une fenêtre d'intervention stratégique** : accompagner les mobilités résidentielles lorsqu'elles sont concentrées permet d'avoir une meilleure connaissance du territoire, des flux d'objets et des points de tension.

En tenant compte de cette régularité, le service peut adapter ses moyens sur des séquences identifiées plutôt que de réagir une fois les dépôts constitués. L'enjeu est de déplacer l'intervention vers le moment où les objets sortent des logements, afin de réduire la probabilité qu'ils s'accumulent ensuite dans l'espace public.

4 Dépôts professionnels

Les dépôts d'origine professionnelle concernent principalement des gravats, des déchets de chantier,

des volumes importants de déchets verts ou des résidus d'activités artisanales et commerciales. Leur nature, leur volume et leur répétition les distinguent nettement des flux domestiques. Ils apparaissent souvent en série, sur des sites identifiés et selon des modalités similaires. Lorsqu'un dépôt de ce type est constaté, il ne traduit généralement pas une méconnaissance des règles. Il relève d'un arbitrage. L'entreprise ou l'artisan évalue le coût de la filière réglementaire, la distance à parcourir, les horaires d'ouverture, le temps mobilisé, les contraintes administratives, et les met en balance avec le risque encouru. Le dépôt illégal s'inscrit alors dans un calcul économique. La question n'est donc pas d'abord celle de l'information, mais celle du rapport entre coût, contrainte et probabilité de sanction.

Pour les services gestionnaires, plusieurs implications en découlent :

- **Examiner l'adéquation de l'offre.** Conditions d'accès aux déchèteries professionnelles, amplitude horaire compatible avec l'activité, tarification, lisibilité des modalités. Si la filière légale est perçue comme trop coûteuse ou trop contraignante, le contournement devient rationnel.
- **Assurer un contrôle effectif et visible.** Dans ce type de configuration, la sanction n'est pas accessoire : elle constitue un paramètre du calcul économique. L'absence de contrôle régulier ou de poursuites effectives réduit fortement l'effet dissuasif du cadre réglementaire. À l'inverse, des contrôles ciblés sur les flux concernés (gravats, volumes massifs, sites récurrents) et des sanctions effectivement appliquées modifient le rapport coût-risque.
- **S'appuyer sur la répétitivité des situations.** Les dépôts professionnels ne sont pas aléatoires. Leur récurrence sur certains sites ou dans certains secteurs d'activité facilite l'identification des acteurs concernés et la mise en œuvre de contrôles proportionnés.
- **Travailler à l'échelle des secteurs économiques.** Coordination avec les acteurs locaux, information ciblée auprès des professionnels, rappels réglementaires précis. L'objectif est de clarifier les obligations et de rendre le cadre applicable.

Les dépôts professionnels ne relèvent donc pas du même registre que les dépôts domestiques. Ils mettent en évidence un rapport coût-contrainte-risque propre

à l'activité économique. Agir efficacement suppose d'intervenir sur ces paramètres plutôt que de mobiliser des outils pensés pour les usages résidentiels.

5 Dépôts opportunistes dans des lieux « faciles »

Ces dépôts apparaissent dans des espaces où l'on peut s'arrêter facilement et repartir rapidement : parkings peu fréquentés, bords de route, terrains en retrait. Contrairement aux situations précédentes, le dépôt ne se situe pas au contact d'un dispositif de collecte et ne signale pas un problème de capacité ou de fréquence. Le recours à ces lieux tient à un double avantage perçu : ils réduisent l'effort matériel nécessaire au dépôt et limitent l'exposition publique du geste ainsi que la visibilité de certains types de déchets - par exemple des bouteilles d'alcool, des gravats ou des objets encombrants - dont l'affichage dans un espace fréquenté peut être perçu comme socialement embarrassant ou stigmatisant. Le lieu joue ici un rôle central. La possibilité de stationner à proximité immédiate, l'absence de visibilité, la faible fréquentation

ou l'impression d'un espace « sans propriétaire » réduisent la perception du risque. Le dépôt ne tient pas nécessairement à un manque d'information ; il tient à la facilité du geste. Lorsque l'effort est minimal et le risque d'identification faible, le site tend à devenir un point de dépôt opportuniste.

Pour les services gestionnaires, plusieurs implications en découlent :

- **Intervenir sur l'aménagement.** Empêcher l'arrêt prolongé, fermer un accès secondaire, installer une barrière ou matérialiser clairement une limite peut suffire à réduire fortement la probabilité de dépôt.
- **Augmenter le « coût » pratique du geste.** Lorsque l'on ne peut plus déposer directement depuis un véhicule, le passage à l'acte diminue.
- **Mettre en place une surveillance ciblée et mobile.** Ces dépôts se concentrent souvent sur des sites identifiés. Une présence ponctuelle ou des contrôles ciblés sont généralement plus efficaces qu'un



QUE FAIRE ?

Effectuer une cartographie des dépôts

Dans ce contexte, la cartographie des dépôts ne peut pas se limiter à un relevé de « points noirs ». Elle doit permettre de distinguer les types de dépôts, leur fréquence, leur saisonnalité et leur ancrage spatial. Autrement dit, il ne s'agit pas seulement de localiser, mais de qualifier. Conduite en partenariat avec les municipalités, cette cartographie différenciée présente plusieurs intérêts opérationnels :

- **Identifier les configurations récurrentes.** Un dépôt au pied d'un point d'apport n'appelle pas la même réponse qu'un dépôt professionnel en bord de route. La mise en carte permet de visualiser ces régularités.
- **Repérer les logiques territoriales.** Certains quartiers concentrent des encombrants liés aux mobilités résidentielles, d'autres révèlent des dépôts

professionnels répétitifs, d'autres encore des sites opportunistes liés à l'aménagement.

- **Prioriser les interventions.** La cartographie croisée (type de dépôt / fréquence / temporalité) permet d'orienter les moyens : adaptation du service, action ciblée auprès des professionnels, aménagement d'un site, renforcement ponctuel en période estivale.
- **Partager un diagnostic commun.** Le travail cartographique, mené avec les services municipaux (propreté, voirie, urbanisme, logement), facilite une lecture transversale des situations et évite que chaque service traite isolément un symptôme.

L'ensemble de ces situations montre qu'il n'existe pas un phénomène de dépôts sauvages, mais une pluralité de configurations, chacune renvoyant à des causes et à des leviers d'action distincts.

Cartographier les dépôts

Un outil pour agir localement

1

Identifier les configurations récurrentes

Visualiser les *typologies de dépôts* : pied de borne, bord de route, quai, encombrants.

2

Repérer les logiques territoriales

Recenser les *quartiers les plus touchés*, analyser la *saisonnalité des dépôts*

3

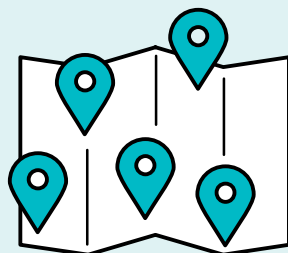
Prioriser les interventions

Orienter les *réponses en fonction des causes et des moments critiques*

4

Partager un diagnostic commun

Faciliter l'*échange de données avec les services municipaux*



La carte devient un levier pour relier terrain, typologie des dépôts et décisions locales.

En distinguant les formes d'abandon et en les inscrivant spatialement, la collectivité passe d'une gestion réactive à une stratégie d'intervention structurée. La cartographie devient alors un outil d'aide à la décision : elle permet de relier diagnostic, typologie des dépôts et choix des leviers d'action, au plus près des réalités locales.

Rendre la sanction effective : acteurs, procédures et crédibilité du contrôle

Dans les situations de dépôts professionnels ou opportunistes récurrents, la sanction ne peut pas être un élément secondaire du dispositif. Elle fait partie intégrante du cadre de régulation. Encore faut-il mobiliser les bons interlocuteurs. Le constat d'infraction et la verbalisation relèvent du maire (officier de police judiciaire), des adjoints, de la police municipale ou intercommunale, des gardes-champêtres et, sous conditions d'agrément, des agents chargés de la surveillance de la voie publique. Lorsque les dépôts sont organisés, massifs ou susceptibles de relever d'atteintes environnementales

plus larges (pollution, filières illégales), les services spécialisés de l'État peuvent être saisis via la préfecture, notamment la CESAN (Cellule stratégique d'enquête sur les atteintes à la nature) ou le GIAE (Groupement d'intervention contre les atteintes à l'environnement).

L'efficacité de la sanction dépend alors moins de son existence juridique que de sa mise en œuvre effective : capacité à constater rapidement l'infraction, à identifier les auteurs (vidéosurveillance autorisée, accès au Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV) dans les conditions prévues par la réglementation), et à assurer un suivi.

Dans les configurations où le dépôt relève d'un arbitrage économique ou d'un calcul d'opportunité, la crédibilité du contrôle et la réalité des poursuites constituent des paramètres décisifs. Sans cela, la règle demeure formelle et n'entre pas dans le calcul des acteurs concernés.

EXEMPLES CONCRETS DE CARTOGRAPHIE

Cartographie citoyenne et collaborative

L'association Stop Décharges Sauvages propose une carte participative des décharges illégales en France, construite à partir de signalements d'utilisateurs via une application mobile. Cette cartographie permet de visualiser et de localiser des dépôts partout sur le territoire, en complément des données institutionnelles

► stop-decharges-sauvages.fr/

Initiatives territoriales avec données géospatiales

En Seine-et-Marne, le département a lancé un projet de cartographie des dépôts illégaux en utilisant des images satellites pour repérer les lieux de dépôts et constituer une base de données géolocalisée des sites. Ces cartographies servent ensuite d'outil de travail pour les services internes et peuvent être partagées avec les collectivités partenaires afin d'orienter les interventions. Dans le Val-d'Oise, une expérimentation combine images satellites et intelligence artificielle pour détecter précocement l'apparition de dépôts sauvages et suivre l'évolution des sites au fil du temps. Cela permet de repérer des dépôts dès qu'ils atteignent une taille importante et d'ajuster les réponses (nettoyage, surveillance, aménagement)

Cartographie opérée dans des réseaux de collectivités

Lors d'ateliers thématiques portés par des projets territoriaux (par exemple dans certaines régions en lien avec des programmes LIFE ou des plans de prévention des déchets), la cartographie des dépôts sauvages figure parmi les outils identifiés pour comprendre l'ampleur du problème et organiser les actions (nettoyages, brigades spécialisées, diagnostic territorialisé). Ces exemples montrent plusieurs manières dont la cartographie peut être construite :

- À partir de données de terrain et de signalements (participatif).
- Via des sources géospatiales (satellites).
- En appui de projets territoriaux ou plans de prévention.

L'intérêt opérationnel est multiple : repérer les sites récurrents, analyser les dynamiques spatiales et temporelles, prioriser les interventions, orienter la surveillance et éclairer les arbitrages entre prévention, aménagement et contrôle. Cette complémentarité entre cartographie institutionnelle et données externes contribue à une compréhension plus fine du phénomène sur un territoire donné.

► www.lifeipsmartwaste.eu



5. FAIRE DES DÉCHÈTERIES DES LIEUX D'ACCUEIL

« On est conscients qu'il y a un vrai sujet sur les incivilités sur les déchèteries, la difficulté des agents haut de quai à gérer certaines situations. »

Entretien, syndicat Trivalis (85)

« Ça fait des années que je propose qu'on fasse une sorte de "vie ma vie" entre les agents d'accueil en déchèterie et la recyclerie. Parce qu'ils ne se comprennent pas, ils ne comprennent pas leurs métiers respectifs. »

Entretien, Ploërmel Communauté (56)

CADRAGE : LES DÉCHÈTERIES COMME ESPACES SOCIAUX DU SERVICE PUBLIC DES DÉCHETS

Les déchèteries sont le plus souvent envisagées comme des infrastructures techniques : des lieux d'organisation des flux, de tri et de contrôle des apports. Pourtant, elles occupent une place particulière dans l'économie du service public des déchets. Elles constituent l'un des rares espaces où les habitants entrent en interaction directe avec ce service. Contrairement à la collecte en porte-à-porte ou aux points d'apport volontaire, la déchèterie repose sur une relation de face-à-face entre un usager et un agent, dans une situation où l'objet apporté doit être qualifié, orienté et parfois refusé.

Cette configuration en fait un lieu où se rencontrent plusieurs registres d'action publique. La déchèterie est à la fois un dispositif logistique - destiné à organiser les flux de déchets -, un dispositif réglementaire - chargé de faire appliquer des règles de tri, de volume ou d'accès -, et un dispositif relationnel - puisqu'elle repose sur l'interaction entre les usagers et les agents qui incarnent le service public.

Dans ce contexte, les agents de déchèterie occupent une position particulière. Ils ne se contentent pas d'assurer une fonction technique ; ils exercent également un travail de médiation. Ils expliquent les règles, orientent les apports, arbitrent certaines situations limites et doivent parfois gérer des tensions lorsque les attentes des usagers ne correspondent pas aux possibilités du service. Leur rôle consiste ainsi à traduire des règles générales dans des situations concrètes. Les tensions observées en déchèterie doivent être comprises à partir de cette configuration. Elles apparaissent souvent lorsque des logiques différentes se rencontrent :

la logique administrative des règles du service, la logique pratique des usagers qui cherchent une solution immédiate pour se débarrasser d'un objet, et les contraintes matérielles propres au site (files d'attente, capacité des bennes, accès, horaires). Dans ces situations, le conflit ne tient pas seulement à un comportement individuel ; il traduit aussi un décalage entre la règle, son application et les conditions concrètes dans lesquelles les usagers utilisent le service.

La déchèterie n'est donc pas seulement un dispositif technique. Elle constitue un espace où les règles du service rencontrent la diversité des situations concrètes apportées par les usagers. C'est dans ces moments d'ajustement, souvent ordinaires mais parfois conflictuels, que se révèlent certaines tensions récurrentes du fonctionnement des déchèteries.

REGARD SOCIOLOGIQUE : COMPRENDRE LES SITUATIONS DE CONFLIT EN DÉCHÈTERIE POUR OUTILLER LES AGENTS

Les tensions en déchèterie ne sont pas des accidents isolés. Elles apparaissent là où une règle générale rencontre une situation concrète. L'utilisateur arrive avec une attente simple - déposer ses déchets - et se heurte à un cadre réglementaire qu'il ne perçoit pas toujours dans sa logique. Si l'on considère ces conflits uniquement comme des incivilités, on passe à côté de ce qu'ils révèlent. Les recherches en sciences sociales montrent que ces frictions sont souvent structurelles : elles naissent du décalage entre la règle, son application et les conditions matérielles dans lesquelles elle s'inscrit. On retrouve généralement différents types de situations qui appellent des réponses différentes ([voir tableau](#))

Situations	Enjeux sous-jacents	Réponses opérationnelles
<p>Conflit de refus : Refus d'un déchet (produit interdit, volume trop important, professionnel non autorisé)</p>	<p>Sentiment d'injustice, impression d'arbitraire, méconnaissance des règles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fiche visuelle simple à l'entrée avec « 3 refus les plus fréquents » ■ Script commun pour les agents (« Je comprends que ce soit contraignant... voici pourquoi la règle existe ») ■ Panneau explicatif à hauteur d'attente près de la benne concernée ■ Solution alternative systématiquement indiquée (adresse, horaires, contact)
<p>Conflit d'attente : Temps d'attente long (samedi, printemps, travaux domestiques)</p>	<p>Frustration accumulée, impression de mauvaise organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Panneau indiquant le temps d'attente estimé aux heures de pointe ■ Message sur site web et réseaux sociaux avant les pics saisonniers ■ Marquage au sol clair pour organiser la file ■ Agent « mobile » en circulation pour informer pendant l'attente
<p>Conflit de norme : Incompréhension des consignes</p>	<p>Perception d'une complexité excessive, fatigue normative</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pictogrammes grand format avec photos réelles des déchets ■ Couleurs homogènes entre signalétique, site web et supports municipaux ■ Mini-vidéo explicative accessible par QR code à l'entrée ■ Formation agents sur posture pédagogique non culpabilisante
<p>Conflit d'équité : Suspicion de traitement inégal (résident vs extérieur, particulier vs artisan)</p>	<p>Question d'équité, d'appartenance territoriale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Règles affichées clairement à l'entrée ■ Badge ou affichage clair des critères d'accès ■ Procédure de recours claire et identifiable (contact service déchets)
<p>Conflit de contrôle : Tensions liées aux contrôles (justificatif de domicile, carte d'accès)</p>	<p>Impression de surveillance, infantilisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dépersonnaliser le contrôle : installer une borne automatique de lecture de carte lorsque c'est possible (le contrôle devient technique, non relationnel) ; positionner le contrôle à l'entrée systématiquement, jamais en cours de déchargement ■ Rendre la règle visible avant l'interaction : panneau à l'entrée : « Accès réservé aux habitants de X – justificatif demandé à chaque passage » ; mention claire sur site web et supports municipaux ; intégration dans les courriers de taxe déchets ■ Standardiser la formule d'introduction ■ Traiter le problème en amont : analyser les refus fréquents : sont-ils liés à des habitants en limite de territoire ? à des déménagements ? à des résidences secondaires ? (Si oui, envisager une convention intercommunale ou un système d'accès élargi plutôt que multiplier les micro-conflits)
<p>Conflit d'interaction : Il ne s'agit plus seulement d'un désaccord sur une règle, mais d'une tension qui se personnalise</p>	<p>Déplacement du conflit de la règle vers la personne Sentiment d'humiliation ou de perte de face chez l'utilisateur Rapport asymétrique à l'autorité : l'agent incarne l'institution Effet de scène publique : présence d'autres usagers qui renforcent la tension</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Apprendre à reformuler sans valider la contestation : « Je comprends que ce soit contraignant pour vous. » ■ Éviter les phrases normatives (« c'est comme ça », « je n'y peux rien ») ■ Parler à voix posée même en cas de hausse de ton ■ Se placer légèrement de côté plutôt qu'en face-à-face frontal



QUE FAIRE ?

Travailler la relation : agir sur le conflit d'interaction

Exemple : réseau Valcor (Finistère) : sur plusieurs sites gérés par le Valcor (dont Trégunc), une campagne locale a été mise en place pour rappeler explicitement les règles de respect à l'égard des agents.

Cela passe par :

- Des affiches visibles sur site rappelant le respect mutuel permettant de désindividualiser l'agent (il n'est pas seul, il représente une institution).
- Une communication institutionnelle sur les incivilités pour rendre visible une norme de comportement attendue.
- Une articulation avec dispositifs de protection (signallement, caméras) pour prévenir l'escalade dans les conflits d'interaction.

Professionnaliser l'accueil : agir sur l'ensemble des formes de conflits

Dans plusieurs collectivités (retours partagés via centres de gestion ou réseaux territoriaux), des formations spécifiques à la gestion de situations conflictuelles ont été mises en place pour les agents de déchèterie (formations proposé par le CNFPT).

Fluidifier l'accès : agir sur le conflit de contrôle

Exemple : Nantes Métropole (accès par carte/badge)
Dans certaines déchèteries de Nantes Métropole (44), l'accès se fait par carte ou badge réservé aux habitants. L'entrée est donc filtrée par un dispositif automatique, avant même le contact avec un agent. Ce choix change la manière dont le contrôle est vécu. Il devient systématique : tout le monde passe par le même dispositif, sans sélection apparente. L'agent n'a plus à décider qui contrôler ni à engager une discussion pour demander un justificatif. Cela réduit les situations où l'utilisateur peut avoir le sentiment d'être personnellement visé ou suspecté.

Le contrôle reste présent, mais il est moins incarné. Il s'appuie davantage sur un cadre technique que sur une interaction directe. Ce déplacement suffit souvent à apaiser l'entrée sur le site, en limitant les négociations et les malentendus dès les premières minutes.

Introduire du réemploi : agir indirectement sur le conflit de norme

Plusieurs territoires (par exemple Nantes Métropole (44) ou la communauté de communes du Pays de Mortagne (85) ont intégré des espaces dédiés au réemploi dans certaines déchèteries. Ce n'est pas une politique anti-conflit au sens strict, mais cela modifie la dynamique relationnelle du site.

Cela permet :

- Transformation partielle du lieu (du dépôt contraint vers la valorisation).
- Interaction plus coopérative avec l'agent.
- Réduction des tensions autour du « refus » en orientant vers une alternative positive.

Clarifier les règles : agir sur le conflit de norme et d'équité

Dans plusieurs retours d'expérience ADEME (ex. : Rezé, Vandœuvre-lès-Nancy), la signalétique et l'organisation spatiale sont repensées pour rendre les flux plus lisibles, éviter les zones d'hésitation, limiter les interventions correctives de l'agent.

- **Les parcours de circulation :**
les sens de circulation sont clarifiés, parfois en sens unique, avec des marquages au sol continus. Les croisements sont réduits pour éviter les blocages ou les conflits entre véhicules. Les zones de déchargement sont positionnées de manière à éviter les manœuvres complexes ou les retours en arrière.
- **La hiérarchisation des informations :**
la signalétique est simplifiée : moins de texte, plus de pictogrammes, des couleurs homogènes

entre les bennes, les panneaux et les supports municipaux. Les consignes essentielles sont visibles avant l'arrêt du véhicule, pas une fois que l'usager est déjà engagé dans une mauvaise file.

● **La visibilité des bennes et des flux :**

les différentes filières sont regroupées logiquement (gravats, végétaux, encombrants, déchets dangereux). Les erreurs de tri diminuent lorsque la disposition spatiale correspond à des catégories intuitives. Certains sites privilégient des dépôts « à plat » ou des plateformes plus larges pour limiter l'hésitation face aux quais en hauteur.



En observant ces situations, il est possible d'outiller les agents et de les renforcer.

- Comprendre
- Accueillir
- Renforcer l'accueil

● **L'anticipation des moments de décision :** les panneaux d'orientation sont placés en amont des bifurcations, pas à l'endroit même du choix. Cela évite les arrêts brusques, les discussions improvisées et les corrections de dernière minute par l'agent. Ici, la prévention passe par la lisibilité matérielle plutôt que par la médiation humaine.



6. AMÉLIORER LA QUALITÉ DU TRI

« Les performances varient beaucoup selon les territoires : présence ou non de la redevance incitative, fréquences de collecte, modalités de tri. Tout cela, ça joue beaucoup. »

Entretien, syndicat Trivalis (85)

« L'amélioration du tri, la difficulté que j'identifie, c'est l'incompréhension des usagers sur les règles de tri, et ça nous dépasse. »

Entretien, Pornic Agglo Pays de Retz (44)

CADRAGE : DE L'ACTE DE JETER AU GESTE DE TRI

L'amélioration du tri est généralement abordée sous l'angle de l'information (mieux expliquer les consignes), de l'incitation (récompenser ou sanctionner) ou du contrôle (mesurer, refuser, facturer). Ces approches reposent implicitement sur une conception individualiste de l'action : si les habitants ne trient pas correctement, c'est qu'ils manquent de connaissances, de motivation ou de sens civique. Les travaux en sciences sociales invitent toutefois à déplacer ce regard. Ce que les politiques publiques désignent comme un « geste de tri » ne constitue pas une décision isolée, mais un moment particulier d'une pratique plus large : l'acte de jeter. Or cet acte possède une histoire sociale et des significations profondément ancrées. Pendant longtemps, jeter a consisté avant tout à se débarrasser rapidement de ce qui encombre, salit ou devient indésirable. Le geste est bref, routinier, et il vise essentiellement à faire disparaître l'objet hors du champ domestique. Cette logique d'éloignement, héritée de l'histoire hygiéniste des politiques urbaines, continue de structurer largement les attentes ordinaires des habitants.

Les politiques contemporaines de gestion des déchets introduisent cependant une transformation importante de ce rapport au jet. Depuis les années 2000, le déchet n'est plus seulement ce qu'il faut évacuer, mais ce qu'il faut trier, conserver temporairement, manipuler et orienter vers des filières de valorisation. Autrement dit, on demande désormais aux habitants de prolonger

leur relation avec des objets qui, pendant des décennies, devaient être éliminés le plus rapidement possible. Cette transformation ne concerne pas seulement les normes, mais aussi les pratiques quotidiennes. Comme l'a montré Elizabeth Shove, les comportements environnementaux ne peuvent être compris indépendamment des arrangements matériels et des systèmes de normes qui les encadrent. Une pratique ne repose pas uniquement sur une intention individuelle ; elle se compose d'objets, de compétences et de significations partagées.

Le tri constitue ainsi une pratique composée de plusieurs éléments :

- Des objets (bacs, sacs, locaux, conteneurs, points d'apport).
- Des compétences (reconnaître les matériaux, interpréter les consignes, manipuler les dispositifs).
- Des significations sociales (ce que le tri dit de soi, de son quartier ou de son rapport à l'environnement).

Dans cette perspective, la qualité du tri dépend moins d'une adhésion abstraite à la cause environnementale que de la faisabilité concrète de l'acte dans la vie ordinaire. Autrement dit, la question centrale n'est pas seulement celle des comportements, mais celle des conditions matérielles et organisationnelles qui rendent ces comportements possibles.

FOCUS

L'agentivité des dispositifs



Les dispositifs de gestion des déchets ne sont pas de simples supports techniques. Leur configuration matérielle influence directement la manière dont les usagers agissent. En sciences sociales, on parle d'agentivité des dispositifs pour désigner cette capacité des objets et des aménagements à orienter les pratiques. La taille d'un conteneur, la visibilité d'un point d'apport, la lisibilité des pictogrammes, la hauteur d'une trappe ou encore l'emplacement d'un équipement dans les trajectoires quotidiennes jouent un rôle concret dans l'adoption du geste de tri. Un dispositif peu visible, difficile d'accès ou compliqué à interpréter sera moins utilisé. À

l'inverse, un équipement simple, bien signalé et placé dans les parcours ordinaires favorise certaines pratiques plutôt que d'autres.

Autrement dit, les performances de tri ne dépendent pas seulement de l'information ou de la motivation des habitants. Elles dépendent aussi de la manière dont les dispositifs sont conçus et intégrés dans l'environnement quotidien. Concevoir un équipement de collecte revient donc aussi à organiser matériellement les conditions dans lesquelles certaines pratiques deviennent plus probables que d'autres.

REGARD SOCIOLOGIQUE

Le tri comme pratique socialement située

Les écarts entre règles prescrites et comportements observés ne sont pas de simples « déviances ». Ils traduisent souvent :

- Une surcharge matérielle (distance, manque de place dans le logement, saturation des bacs).
- Une ambiguïté cognitive (multiplication des consignes, évolution rapide des règles, différences entre territoires).
- Une faible cohérence organisationnelle (collecte inadaptée aux rythmes réels).
- Une faible reconnaissance symbolique (sentiment que l'effort individuel n'est ni visible ni valorisé).

Les travaux de Derksen et Gartrell montrent que les comportements de recyclage sont fortement dépendants du contexte social : la norme locale, la visibilité du geste et l'inscription dans un collectif jouent un rôle déterminant. Dans certains quartiers, le tri devient un marqueur de respectabilité ; dans d'autres, il peut être perçu comme une injonction descendante supplémentaire.

Ce point est décisif : l'évaluation de la qualité du tri ne repose pas uniquement sur des indicateurs techniques ; elle est toujours médiée par des représentations sociales des territoires et de leurs habitants. Autrement dit, le tri n'est pas seulement un geste environnemental, il devient un support d'interprétation morale. Dans les quartiers populaires, les dysfonctionnements - dépôts au sol, erreurs de consigne, saturation des bacs - tendent à être rapportés à des dispositions supposées des habitants : manque de civisme, désengagement, indifférence à la norme collective. À l'inverse, dans des espaces socialement plus favorisés, des situations analogues sont plus fréquemment analysées à travers des variables organisationnelles : inadaptation des fréquences de collecte, ambiguïté des consignes, sous-dimensionnement des équipements. Cette dissymétrie d'interprétation a des effets concrets sur les réponses apportées (pédagogie vs contrôle, accompagnement vs sanction).

Le tri comme travail invisible

Le tri représente une forme de travail domestique supplémentaire : stockage temporaire, lavage éventuel des emballages, mémorisation des règles, gestion des erreurs. Ce travail est distribué inégalement selon la configuration des logements, la composition des ménages, le temps disponible ou la stabilité résidentielle. Améliorer la qualité du tri suppose donc de reconnaître cette dimension de « charge pratique ». Une politique efficace ne consiste pas uniquement à rappeler la norme, mais à réduire le coût pratique du geste.

Cela implique :

- D'adapter les dispositifs à l'espace réel des logements.
- D'ajuster les fréquences de collecte aux volumes produits.
- De simplifier les consignes.
- De limiter les situations d'arbitrage ambigu (emballages composites, plastiques souples, etc.).

La qualité du tri dépend aussi de la perception de l'efficacité du système. Si les habitants doutent de la destination réelle des déchets (« tout est mélangé »), l'engagement décline. La recherche montre que la confiance institutionnelle est un facteur clé des comportements environnementaux. L'observation des pratiques permet ici de dépasser l'opposition entre « habitants négligents » et « système défaillant » : il s'agit d'analyser les ajustements réciproques entre usagers et organisation.



QUE FAIRE ?

Une bonne connaissance des pratiques effectives des usagers est fondamentale pour comprendre les erreurs de tri et y répondre de manière pertinente. Plusieurs travaux soulignent que les écarts entre règles prescrites et comportements réels ne sont pas simplement des « erreurs individuelles », mais des résultats de contextes matériels, cognitifs et sociaux.

Effectuer un diagnostic de l'écosystème du tri

Ce diagnostic permet de comprendre les pratiques réelles des usagers afin d'identifier : les erreurs structurelles de tri, les contraintes matérielles, les points de confusion, les décalages entre consignes et usages

- **La première étape** consiste à cartographier précisément l'environnement matériel. On documente les types de dispositifs en place, leur capacité, leur état, leur fréquence de collecte, mais aussi leur accessibilité réelle : distance aux logements, présence d'escaliers ou d'obstacles, éclairage, visibilité, possibilités de stationnement. L'objectif est d'objectiver la "charge pratique" que représente le tri dans la vie quotidienne.
- **La deuxième étape** porte sur l'identification des acteurs intermédiaires. Le tri n'est jamais uniquement une affaire individuelle : gardiens d'immeuble, bailleurs sociaux, médiateurs, régies de quartier ou services municipaux jouent souvent un rôle clé dans la transmission des consignes, la gestion des débordements ou la résolution des tensions. Il s'agit donc de comprendre qui fait quoi, qui est perçu comme légitime et comment circulent les informations.
- **La troisième étape** analyse les temporalités. Les dépôts de déchets s'inscrivent dans des routines : retour du travail, ménage hebdomadaire, sorties scolaires. Il faut observer à quels moments les dispositifs sont utilisés, quand ils saturent et si les rythmes de collecte sont cohérents avec les usages réels. Un décalage entre temporalités techniques et pratiques quotidiennes peut produire mécaniquement des dysfonctionnements.
- **La quatrième étape** consiste à situer le tri dans son contexte social et urbain. Type d'habitat, densité, rotation résidentielle, place disponible dans les logements, image du quartier : ces éléments structurent les conditions matérielles et symboliques du tri. Dans certains contextes, le tri peut être perçu comme une norme valorisée ; dans d'autres, comme une contrainte supplémentaire.

Un audit en cinq étapes :

Cartographier
Environnement
matériel :
dispositifs,
distances

1

Analyser
Rythmes et
temporalités :
routines, pics

3

Observer
Points de friction :
engorgements,
conflits

5

Identifier
Acteurs
intermédiaires :
gardiens, bailleurs

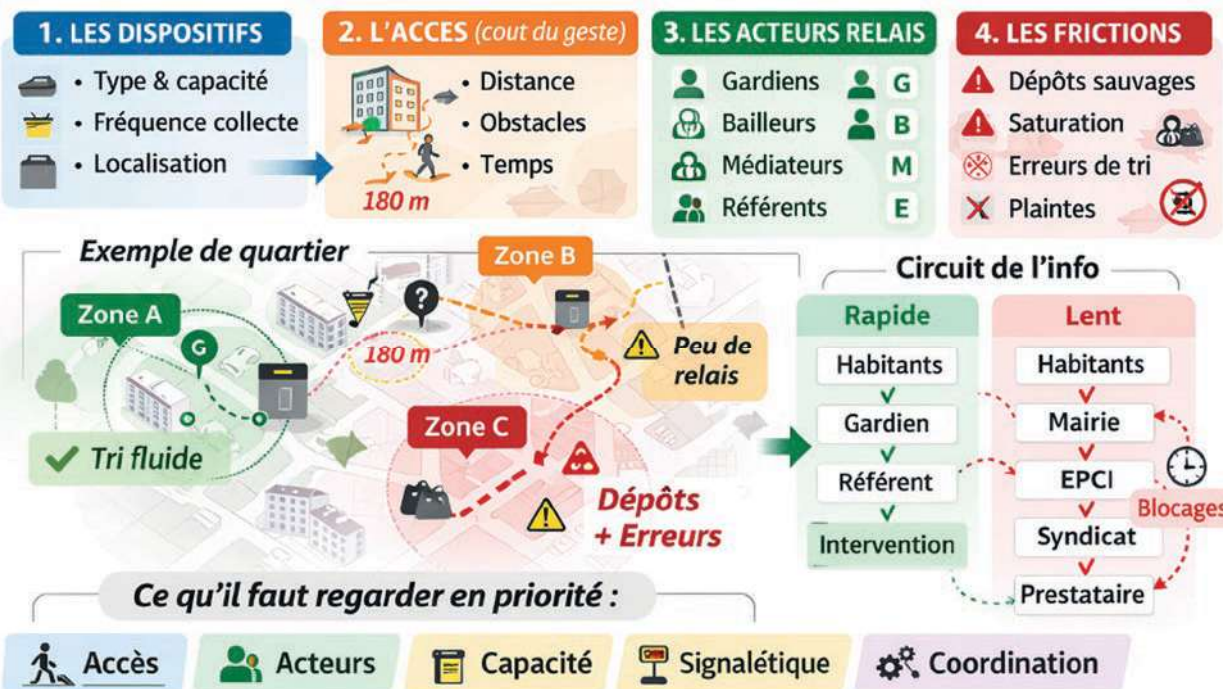
2

Étudier
Configuration
sociale : habitat,
densité

4

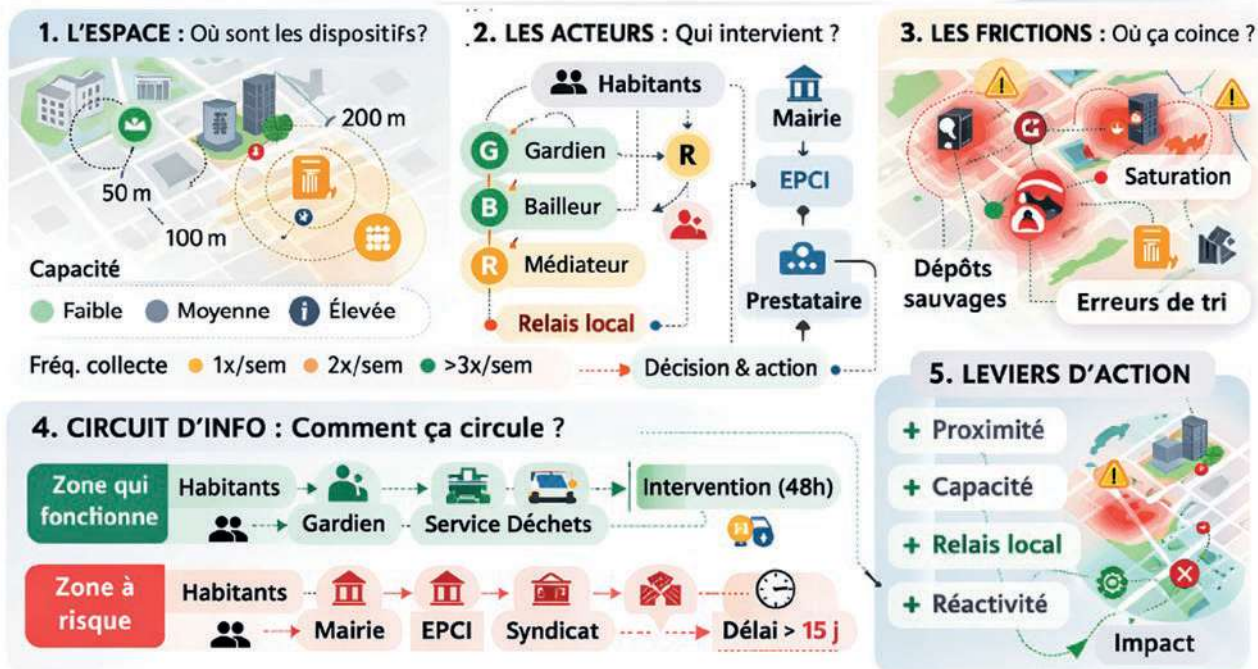
CARTOGRAPHIER L'ECOSYSTEME DU TRI

Pourquoi ça fonctionne... ou pas ?



CARTOGRAPHIER L'ECOSYSTEME DU TRI

Pourquoi ça fonctionne ? Pourquoi ça coince ?



● La **cinquième étape** vise à repérer les points de friction : dépôts au sol, locaux encombrés, conflits entre voisins, réclamations récurrentes, taux de refus élevés. L'enjeu est d'identifier si ces tensions relèvent d'un problème d'infrastructure, d'organisation, d'absence d'acteurs relais ou d'incohérences institutionnelles.

● Enfin, la **sixième étape** consiste à produire une cartographie synthétique des contraintes et des leviers. On croise les dimensions matérielles, sociales et organisationnelles afin de hiérarchiser les causes des dysfonctionnements. Le diagnostic ne conclut pas que « les habitants trient mal », mais met en évidence les conditions structurelles qui rendent le tri plus ou moins faisable, compréhensible et soutenable.



FOCUS

Réduire le biais de désirabilité sociale dans vos enquêtes

Le tri étant un comportement socialement valorisé, toute question frontale active immédiatement un registre moral. Demander « Est-ce que vous trie ? » ou « Vous respectez bien les consignes ? » conduit presque mécaniquement à des réponses conformes à la norme attendue plutôt qu'à la description fidèle des pratiques. La psychologie sociale a largement documenté ce biais de désirabilité : les individus tendent à déclarer davantage de comportements socialement souhaitables qu'ils n'en réalisent effectivement (Fisher, 1993).

Pour limiter ce biais, il est préférable d'ancrer les échanges dans des situations concrètes. Plutôt que d'interroger une attitude générale, on

propose un objet précis : « Cette barquette, vous la mettez où ? », « Et les plastiques souples, vous en faites quoi ? », « Ce type d'emballage, vous hésitez parfois ? ». L'objet devient le support de la discussion. On observe alors une décision située, prise face à un cas réel ou ambigu, ce qui permet d'identifier les zones d'incertitude ou les interprétations divergentes des consignes.

Une autre stratégie consiste à utiliser le questionnement indirect. Au lieu de demander « Est-ce que vous vous trompez ? », on peut formuler : « Certaines personnes hésitent avec ce type d'emballage, ça arrive ici ? », ou « Qu'est-ce qui pose le plus de difficultés selon vous ? ». En déplaçant la focale vers une expérience collective plutôt que strictement individuelle, on réduit la pression normative et on autorise l'expression du doute ou de la difficulté.



7. INTÉGRER LES PROFESSIONNELS ET COMMERÇANTS

*« On ne capte pas tous les professionnels, on n'a pas la connaissance des départs et des arrivées, rotation des gérants, propriétaires d'entreprises ou de magasins de commerce. [...] Il faudrait qu'on travaille plus étroitement et qu'on mette en place des outils. Ce n'est pas forcément quelque chose de bien maîtrisé à l'heure actuelle. »
Entretien, communauté de communes Rumilly Terre de Savoie (74)*

*« Le contrôle d'accès, ça nous a permis d'identifier un certain nombre de professionnels qui passaient au travers du dispositif. Mais bon, c'est sûr qu'il en reste encore un certain nombre [...] C'est difficile d'avoir un regard précis de tout cela. »
Entretien, Pornic Agglo Pays de Retz (44)*

*« Ils ont la redevance spéciale quand on peut identifier ce qu'ils déposent. Mais comme on a beaucoup de restaurateurs, notamment dans le centre-ville, qui ne font pas de redevance spéciale. Parce qu'en fait, ils déposent dans nos contenants... ils n'ont pas de contenant attribué. Donc on ne peut pas quantifier. »
Entretien, Ploërmel Communauté (56)*

CADRAGE : LES DÉPÔTS DE PROFESSIONNELS : UNE QUESTION PLUS COMPLEXE QU'ELLE N'Y PARAÎT

Dans la gestion des déchets, la question des professionnels est généralement abordée sous un angle économique. Le principe est connu : lorsqu'un commerce ou une activité produit des déchets assimilés aux déchets ménagers, la redevance spéciale doit permettre de couvrir le coût du service public et d'encadrer l'usage des dispositifs de collecte. En théorie, ce dispositif apporte une réponse claire : identifier les producteurs, leur appliquer la redevance et contrôler les usages. En pratique, les choses sont beaucoup moins simples. La mise en œuvre de la redevance spéciale suppose de connaître précisément les producteurs de déchets, d'évaluer leurs volumes et d'assurer un suivi administratif régulier. Or, dans de nombreux territoires, cette identification reste partielle : rotation rapide des commerces, diversité des activités, volumes variables, ou encore coexistence de plusieurs modes de collecte.

Il en résulte donc une situation fréquente : **la règle existe, mais elle ne couvre pas l'ensemble des situations observées sur le terrain**. Une partie des déchets produits par les activités économiques continue ainsi d'apparaître dans les dispositifs ménagers, notamment dans les centres-villes et les zones commerçantes. Interpréter ces situations uniquement comme des contournements de la règle conduit souvent à une impasse. Cela suppose que le problème se résume à un défaut de contrôle ou à un manque de discipline des professionnels. Or les observations de terrain montrent que ces pratiques renvoient aussi à des **questions d'organisation concrète du service : accessibilité des solutions alternatives, lisibilité des dispositifs, insertion des commerces dans les infrastructures existantes**.

Dans ces contextes, l'enjeu n'est donc pas seulement de rappeler la règle économique. Il s'agit aussi de **comprendre comment les professionnels s'insèrent réellement dans l'écosystème local de gestion des déchets**. C'est précisément sur ce point qu'une lecture sociologique peut apporter un éclairage complémentaire : non pas en remplaçant la régulation économique, mais en permettant d'identifier les situations où celle-ci ne suffit pas à structurer les pratiques.

REGARD SOCIOLOGIQUE

Un espace public à forte valeur symbolique

Dans les zones commerçantes, la gestion des déchets est particulièrement visible. Les dépôts y sont rapidement interprétés comme un signe de désordre urbain. Cette visibilité produit un effet important : le problème est souvent lu à travers une grille morale. Les dépôts sont alors interprétés comme un défaut de civisme, ce qui oriente naturellement la réponse vers la pédagogie, le contrôle ou la sanction. Or cette interprétation peut conduire à traiter comme un problème de comportement ce qui relève en réalité d'un désajustement du dispositif de gestion des déchets. Lorsque l'organisation de la collecte ne correspond pas aux contraintes concrètes des commerces - volumes produits, horaires d'activité, capacités de stockage - les dépôts peuvent être la conséquence prévisible d'un système mal adapté plutôt que d'un refus des règles.

Enjeu pour la décision :

Pour déterminer si les tensions en zone commerçante relèvent d'un non-respect des règles ou d'un dispositif mal adapté, il convient d'objectiver la situation avant d'agir. Cela suppose d'abord de vérifier que la règle est effectivement connue, comprise et applicable dans les conditions concrètes d'activité. Il faut ensuite analyser les volumes et les temporalités réelles de production des déchets, afin d'identifier d'éventuels décalages entre les pics d'activité commerciale et l'organisation de la collecte. L'observation des alternatives disponibles - capacités de stockage, coût et accessibilité des solutions privées - permet également d'apprécier si l'usage des dispositifs ménagers résulte d'un arbitrage pragmatique face à une contrainte structurelle. Enfin, la récurrence spatiale et horaire des dépôts constitue un indicateur décisif : des problèmes concentrés et répétitifs signalent souvent un défaut de configuration, tandis que des situations dispersées peuvent relever de comportements individuels. Ce diagnostic préalable évite de traiter par le contrôle ce qui relève en réalité d'un ajustement organisationnel.

Une frontière juridiquement stable, mais socialement incertaine

La catégorie de « déchet assimilé ménager » constitue une frontière juridique claire dans les textes. Elle permet de distinguer ce qui relève

du service public des déchets ménagers et ce qui doit être pris en charge par les producteurs professionnels. Sur le terrain, cette frontière est beaucoup plus incertaine. Les volumes produits par les commerces varient fortement selon les périodes d'activité, certains flux ressemblent à ceux des ménages, et les seuils déclenchant la redevance spéciale ne sont pas toujours bien identifiés. Dans ces situations hybrides, la distinction entre déchet ménager et déchet professionnel devient difficile à stabiliser dans la pratique.

Enjeu pour la décision :

Tant que la frontière entre déchet ménager et déchet professionnel reste floue, la collectivité s'expose à trois difficultés concrètes : une application variable selon les agents ou les secteurs, des contestations récurrentes de la redevance spéciale et un sentiment d'iniquité entre acteurs. La décision à prendre ne porte donc pas seulement sur le rappel du cadre réglementaire, mais sur sa mise en cohérence opérationnelle. Il s'agit de sécuriser l'action publique en définissant des critères simples et objectivables (volume, fréquence, type de flux) qui puissent être expliqués, appliqués de manière homogène et défendus en cas de contestation. Clarifier la frontière, c'est réduire l'arbitraire perçu et stabiliser les relations avec les professionnels.

Un système conçu pour l'habitat, sollicité par l'activité économique

Les dispositifs publics de collecte sont généralement dimensionnés pour les ménages : des flux relativement réguliers, des volumes diffus et des temporalités étalées dans la journée. Les activités commerciales fonctionnent selon une logique différente. Elles génèrent des volumes plus concentrés et des pics de production très situés dans le temps - livraisons, fins de marché, fermetures - tout en disposant souvent de capacités de stockage limitées. Lorsque l'organisation de la collecte ne correspond pas à ces temporalités, les débordements deviennent largement prévisibles. Dans ces situations, l'usage des bacs ménagers par les professionnels ne relève pas nécessairement d'un contournement de la règle, mais d'un ajustement pragmatique face à un système mal synchronisé avec les rythmes de l'activité économique.

Enjeu pour la décision :

Si ces situations sont traitées uniquement sous l'angle du contrôle, les rappels à la règle se multiplient sans modifier la cause du problème. L'enjeu consiste donc à vérifier si les tensions observées résultent d'un défaut de discipline ou d'un problème de dimensionnement du service. Dans certains cas, un ajustement ciblé - modification d'horaire, augmentation ponctuelle de fréquence ou renforcement de capacité sur quelques rues identifiées - peut réduire durablement les dépôts, avec un coût souvent inférieur à celui d'un contrôle répété et conflictuel.



QUE FAIRE ?

Aller vers une approche de coproduction

Réduire les commerçants à de simples producteurs de flux occulte le fait qu'ils sont aussi fortement exposés aux effets des dépôts : attractivité de la rue, image du quartier, fréquentation. Ils ont donc, dans certaines configurations, un intérêt convergent avec la collectivité en matière de propreté et de régulation des sorties.

EXEMPLES CONCRETS D'ENGAGEMENTS

- Le modèle des Business Improvement Districts (BID), très développé au Royaume-Uni, repose précisément sur cette convergence d'intérêts. Dans ces périmètres, les commerçants financent collectivement des actions visant à améliorer la qualité de l'espace public : propreté renforcée, collecte mutualisée des cartons, équipes de nettoyage dédiées, coordination des horaires de sortie. La gestion des déchets y est intégrée à une stratégie plus large d'attractivité commerciale.

Mener une démarche collaborative

Sept étapes clés pour réussir à associer les commerçants à l'amélioration de la propreté urbaine

1

Objectiver la situation

Identifier et cartographier les rues et horaires de dépôts problématiques



4

Proposer un diagnostic commun

Rédiger des engagements sur l'attractivité à partir de données concrètes (photos)

2

Aligner en interne pour cadrer les ajustements

Rassembler les services : déchets, propreté, commerce, police municipale

5

Évaluer les contraintes

Livraisons, stockages : clarifier les conditions locales, identifier les marges de manoeuvre

3

Identifier l'interlocuteur structurant

Une association de commerçant, une CCI/CMA, un manager de centre-ville ou quelques commerces « locomotive »

6

Formaliser l'engagement

Conclure une charte de rue ou de secteur avec des ajustements pour une première expérimentation (horaires, points de collecte, volume, signallement)

7

Assurer un suivi

Désigner un référent pour suivre le dispositif, évaluer, réajuster suivant les retours recueillis

Une présentation du fonctionnement des BID est accessible ici :

► www.up-city.be/les-business-improvement-districts-un-modele-gagnant-pour-revitaliser-nos-centres-villes/

- En France, certaines démarches s'inscrivent dans une logique comparable, bien que moins structurée. La charte « Ville commerçante », portée par l'État, propose un cadre d'engagement entre collectivités et acteurs économiques autour de l'attractivité et de la transition écologique, ce qui peut inclure la gestion des déchets commerciaux et la régulation des sorties. Les informations sont disponibles ici :
► www.entreprises.gouv.fr/espace-entreprises/appels-a-projets-et-appels-a-manifestation-d-interet/charte-ville-commercante

- Certaines métropoles développent également des guides ou chartes à destination des commerces pour encourager des pratiques responsables, incluant la réduction et le tri des déchets. Le guide de la

Métropole du Grand Paris, par exemple, propose des actions concrètes en matière de gestion des flux et de réduction des impacts environnementaux :

► www.grandparissud.fr/vivre-ici/dechets/

À Lyon, une charte de sobriété à destination des commerçants illustre également cette approche partenariale, en liant pratiques commerciales et responsabilité environnementale :

► cler.org/

- En Belgique, la structuration d'associations de commerçants permet d'organiser des actions collectives en lien avec les collectivités, notamment autour de la propreté et de la gestion des flux.

Globalement, ces outils s'inscrivent dans une logique d'accompagnement plutôt que de sanction, en considérant les commerçants comme des partenaires potentiels de l'amélioration urbaine.



8. RÉDUIRE LES INÉGALITÉS D'ACCÈS

« Comment aider les personnes en situation de handicap ou en difficulté de déplacement pour le tri des déchets ? » Entretien, SIETOM de Chalosse (40)

« Une des problématiques aussi, c'est d'avoir de la facilité de dépose des déchets pour des personnes âgées. En plus ce sont des ruelles, ça monte. » Entretien, Pornic Agglo Pays de Retz (44)

CADRAGE : IDENTIFICATION DES FREINS GÉOGRAPHIQUES, SOCIAUX ET PHYSIQUES

Réduire les inégalités d'accès à la gestion des déchets suppose d'abord d'identifier les obstacles concrets qui entravent l'usage du service. Ces freins ne relèvent pas uniquement de la mauvaise volonté ou du défaut d'information. Ils s'inscrivent dans des configurations territoriales, sociales et corporelles spécifiques. On peut distinguer au moins quatre types de freins :

- **Les freins géographiques** concernent l'implantation et l'environnement des dispositifs. Distance importante jusqu'à la déchèterie, absence de transport adapté, points d'apport mal situés, trottoirs dégradés, relief contraignant ou manque de stationnement peuvent rendre l'accès matériellement difficile, voire dissuasif.
- **Les freins physiques** renvoient aux capacités corporelles nécessaires pour accomplir les gestes attendus : déplacer un conteneur, soulever un sac, actionner une trappe, manipuler des charges lourdes en déchèterie. Ces gestes supposent une certaine force, une stabilité posturale et une endurance qui ne sont pas universelles. La configuration technique du dispositif peut ainsi produire une exclusion de fait.
- **Les freins cognitifs et informationnels** tiennent à la complexité des consignes, à la multiplicité des flux, à l'abstraction des pictogrammes ou à la difficulté de compréhension des règles. Pour certaines personnes (handicap cognitif, maîtrise imparfaite du français, illettrisme) la gestion des déchets peut devenir une épreuve interprétative.
- **Les freins sociaux et interactionnels** concernent l'expérience relationnelle. La crainte d'être jugé, la peur de se tromper publiquement, la difficulté à demander de l'aide, ou encore le sentiment d'humiliation lors d'un refus peuvent constituer des obstacles invisibles mais puissants.

Accessibilité vs inclusion :

Pour rendre cette catégorisation véritablement opératoire, il est nécessaire de distinguer clairement ce qui relève de l'accessibilité et ce qui engage une logique d'inclusion.

- **L'accessibilité relève principalement de la réduction des freins matériels et réglementaires.** Elle s'inscrit dans un cadre normatif précis, notamment celui de l'accessibilité des établissements recevant du public. Elle concerne la conformité des cheminements, des hauteurs, des largeurs, des dispositifs d'accès et de la signalétique. Une déchèterie peut ainsi être juridiquement conforme aux exigences d'accessibilité et néanmoins laisser subsister d'autres obstacles.
- **L'inclusion**, en revanche, dépasse la conformité technique. Elle interroge la manière dont les différents freins - physiques, cognitifs, sociaux - sont pris en compte dans l'expérience d'usage. Un dispositif peut être accessible sans être inclusif si son usage suppose une dépendance systématique à un tiers, une mise en visibilité de la vulnérabilité ou une exposition répétée à l'échec.



Accessibilité

Adapter le cadre matériel et réglementaire du dispositif : hauteur, largeurs, accès à la déchèterie



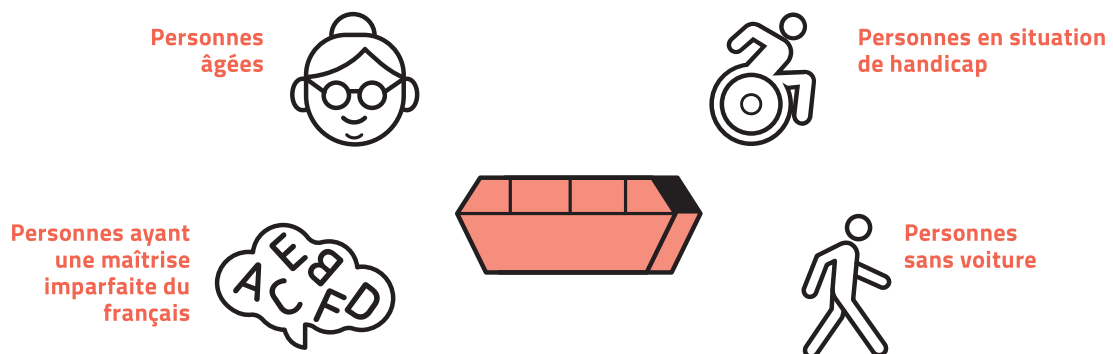
Inclusion

Prendre en compte la diversité de l'expérience d'usage : capacités physiques et cognitives, mais aussi rassurance sociale

REGARD SOCIOLOGIQUE : QUESTIONNER LA FIGURE IMPLICITE DE « L'USAGER STANDARD »

Si l'on part de l'idée que la réduction des inégalités d'accès à la gestion des déchets doit être pensée dès la conception des dispositifs, deux déplacements analytiques peuvent constituer un point de départ utile :

Questionner la figure implicite de « l'utilisateur standard » pour favoriser l'inclusion



- Consignes simples
- Pictogrammes clairs

- Écritures lisibles et brèves
- Hauteur des conteneurs

- Réduction des distances pour se rendre à la déchèterie (transport adapté)
- Transport de charges lourdes

interroger la figure implicite de « l'utilisateur standard » et mobiliser la notion de justice environnementale. De nombreux dispositifs de gestion des déchets sont conçus à partir d'une représentation implicite de l'utilisateur. Celui-ci est généralement supposé disposer de certaines ressources : être mobile, physiquement valide, disposer d'un véhicule, comprendre les consignes écrites et les pictogrammes, maîtriser la langue utilisée dans la signalétique, et être familiarisé avec les normes environnementales attendues. Cette figure correspond en réalité à un profil social relativement spécifique, souvent proche de celui des classes moyennes stabilisées. Lorsque les infrastructures et les règles d'usage sont construites autour de cette norme implicite, elles peuvent produire des formes d'exclusion involontaires.

Les personnes âgées, les individus en situation de handicap, les personnes ayant une maîtrise imparfaite du français ou encore les ménages sans voiture peuvent se trouver confrontés à des obstacles supplémentaires pour accéder aux dispositifs. Ce qui apparaît comme un simple geste technique - déplacer un conteneur, comprendre une consigne de tri, se rendre en déchèterie - peut alors devenir une épreuve matérielle, cognitive ou relationnelle.

Interroger la figure de l'utilisateur standard permet ainsi de déplacer la responsabilité de l'échec du tri ou du non-recours aux services publics. Plutôt que d'attribuer ces situations à un manque de civisme ou d'information, cette approche invite à **examiner comment la conception même des dispositifs intègre - ou non - la diversité des situations sociales, corporelles et territoriales.**

- **Les données socio-démographiques d'un territoire constituent un point d'appui pour concevoir des dispositifs plus équitables**, à condition de ne pas les considérer comme une simple base statistique mais comme un outil d'interprétation des usages possibles du service (exemple : les bases de l'INSEE : structure d'âge, taux de motorisation, composition des ménages, niveaux de revenus, part des personnes vivant seules, etc.).

Sur quelles données s'appuyer ?

Pour estimer la proportion de personnes en situation de handicap ou présentant des déficiences cognitives sur un territoire, il faut croiser plusieurs sources. Il n'existe presque jamais une seule base complète, car ces données sont fragmentées entre institutions statistiques, organismes sociaux et acteurs médico-sociaux. Voici les principaux acteurs vers lesquels se tourner :

Les sources statistiques nationales

L'INSEE constitue souvent le premier point d'entrée. L'institut ne mesure pas directement tous les handicaps, mais plusieurs indicateurs permettent d'approcher ces situations (ex : part de la population déclarant une limitation fonctionnelle dans certaines enquêtes (Handicap-Santé, Enquête Vie Quotidienne et Santé, structure d'âge de la population (le handicap augmente fortement avec l'âge), taux d'invalidité ou de limitation d'activité, part de bénéficiaires de l'AAH ou d'autres prestations sociales (via données administratives croisées). Ces données permettent surtout d'obtenir une estimation macro territoriale.

Les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)

Les MDPH disposent de données précises sur le nombre de personnes reconnues en situation de handicap, les types de handicap reconnus (moteur, sensoriel, cognitif, psychique...), les bénéficiaires de prestations comme l'AAH, la PCH ou l'AEEH. Ces données sont souvent disponibles à l'échelle départementale et parfois par territoire infra-départemental.

Les Agences Régionales de Santé (ARS)

Les ARS disposent d'informations utiles sur les établissements médico-sociaux (IME, ESAT, foyers de vie, MAS, FAM...), les capacités d'accueil pour personnes avec déficience intellectuelle ou troubles psychiques et les schémas régionaux d'organisation médico-sociale. Cela permet donc d'identifier les concentrations territoriales de publics spécifiques.

Les conseils départementaux

Les départements gèrent une grande partie de l'action sociale. Ils disposent notamment de données sur les bénéficiaires de prestations liées au handicap, les services d'aide à domicile et les politiques d'autonomie et de dépendance. Ils peuvent souvent fournir des diagnostics territoriaux déjà réalisés.

Les associations spécialisées

Certaines associations ont une connaissance très fine des publics concernés (APF France Handicap, Unapei (déficience intellectuelle) ; ADAPEI locales ; Fédération APAJH ; associations de parents ou de tutelle). Elles peuvent apporter une connaissance qualitative des situations réelles, souvent absente des statistiques.

Certains territoires disposent d'observatoires utiles tels que les observatoires départementaux du handicap, les observatoires régionaux de la santé (ORS), les observatoires sociaux des collectivités. Ils produisent parfois des diagnostics territoriaux très utiles.

● **Une précaution importante** : les données sur le handicap sont toujours partielles, car elles reposent souvent sur des reconnaissances administratives, des déclarations volontaires ou des dispositifs de prise en charge. Beaucoup de situations (handicap invisible, troubles cognitifs légers, difficultés de compréhension) ne sont pas comptabilisées. Il faut donc considérer ces données comme des ordres de grandeur permettant d'anticiper les besoins, et non comme une mesure exacte.

EXEMPLES CONCRETS DE SERVICES ACCESSIBLES

Collecte en porte-à-porte adaptée pour les personnes à mobilité réduite

Certaines collectivités maintiennent ou créent une collecte spécifique à domicile pour les personnes ne pouvant pas se déplacer vers les points d'apport volontaire. La communauté de communes du Grésivaudan (38) propose par exemple un service de collecte adapté en porte-à-porte pour les personnes isolées ou en mauvaise santé. La collecte est réalisée à domicile à intervalle régulier pour les personnes ne pouvant accéder aux équipements publics.

► www.le-gresivaudan.fr/2448-m-inscrire-a-une-collecte-pmr.htm

Collecte d'encombrants à domicile pour les personnes handicapées

Certaines collectivités proposent des services spécifiques pour les déchets volumineux. La communauté de communes du Territoire de Lunéville à Baccarat (54) propose par exemple un service d'enlèvement d'encombrants à domicile pour les personnes à mobilité réduite :

- Collecte sur rendez-vous.
- Gratuité pour un nombre limité d'enlèvements par an.
- Accessible sur présentation d'une carte d'invalidité.
- Avec une limite de volume et de poids pour faciliter la collecte.

► www.trions.fr/mieux-trier/encombrants/

Conteneurs adaptés pour les personnes déficientes visuelles

Dracénie Provence Verdon Agglomération (83) a mis en œuvre des conteneurs équipés pour être utilisables par les personnes déficientes visuelles. Les adaptations comprennent notamment des marquages spécifiques et des repères tactiles. L'objectif est de rendre les points d'apport volontaire accessibles aux personnes malvoyantes.



9. GÉRER LA SAISONNALITÉ

« Les gens qui sont là juste pour l'été ne reçoivent pas forcément nos magazines. C'est une des difficultés de capter cette population qui n'est pas là toute l'année. »
Entretien, Pornic Agglo Pays de Retz (44)

« Il y a les habitants de la Vendée toute l'année, les Vendéens d'une semaine ou de quinze jours [...] et entre les deux toute une frange de population. Et ça, c'est plutôt compliqué à gérer. »
Entretien, syndicat Trivalis (85)

CADRAGE : QUAND LA SAISONNALITÉ TRANSFORME LES USAGES DU SERVICE

La gestion des déchets repose largement sur des habitudes acquises dans le temps. Les habitants permanents apprennent progressivement les règles locales : consignes de tri, localisation des points d'apport, organisation de la collecte. Le bon fonctionnement du service dépend en partie de cette familiarité progressive avec les dispositifs. Dans les territoires marqués par la saisonnalité, cette logique est partiellement mise en tension. Une part importante des usagers n'a pas le temps d'entrer dans ces routines. Vacanciers de courte durée, résidents intermittents ou locataires saisonniers doivent utiliser immédiatement un système qu'ils connaissent peu. La saisonnalité ne se traduit donc pas seulement par une variation du nombre d'usagers : elle transforme la relation entre les usagers et le service public. Plusieurs effets apparaissent si l'on se place du point de vue de l'usage :

● Des usagers qui n'ont pas le temps d'apprendre les règles

Les habitants permanents acquièrent progressivement les routines du service : où déposer, quand sortir les bacs, comment trier. Les usagers saisonniers arrivent dans un système déjà organisé et doivent **l'utiliser immédiatement, sans phase d'apprentissage**. La gestion des déchets devient alors une **activité improvisée plutôt qu'une pratique routinière**. Les erreurs de tri ou les dépôts à proximité des conteneurs peuvent ainsi être liés à cette absence d'appropriation progressive du dispositif.

● Une faible intégration aux circuits d'information locaux

Les dispositifs d'information des collectivités sont généralement conçus pour des habitants stables : magazines municipaux, réunions publiques, communication locale. Les publics saisonniers échappent largement à ces circuits. Ils utilisent donc le service avec des **informations partielles et mobilisent parfois les règles qu'ils connaissent d'autres territoires**.

● Une pluralité de normes et d'habitudes de tri

Les vacanciers arrivent avec des habitudes acquises ailleurs. Or les consignes de tri varient d'un territoire à l'autre : couleurs des bacs, règles d'acceptation des déchets, organisation des points d'apport. La saisonnalité introduit ainsi une coexistence de normes différentes dans un même espace, ce qui peut produire des pratiques perçues localement comme des erreurs ou des incivilités.

● Une relation plus distante au territoire

Les usagers temporaires entretiennent souvent un rapport plus lâche au territoire et à ses équipements publics. Ils utilisent le service sans toujours s'identifier comme membres de la collectivité qui l'organise. Cette **distance peut affaiblir les mécanismes ordinaires de responsabilisation** qui reposent sur l'ancrage local et la répétition des interactions.

● Des usages plus concentrés dans le temps

Les séjours courts produisent des déchets concentrés sur quelques moments précis : arrivées, départs, nettoyage du logement ou fin de séjour. Ces moments génèrent des **pics d'usage localisés** dans le temps et dans l'espace qui ne correspondent pas toujours au rythme ordinaire de la collecte.

Cette diversité de situations invite donc à distinguer plusieurs formes de saisonnalité, qui n'impliquent pas les mêmes usages des infrastructures ni les mêmes contraintes pour l'organisation du service. Autrement dit, plutôt que de considérer la saisonnalité comme un phénomène homogène, il est donc utile de **distinguer plusieurs profils d'usagers temporaires, dont les pratiques n'affectent pas les dispositifs de gestion des déchets de la même manière**.

REGARD SOCIOLOGIQUE : IDENTIFIER LES FORMES DE SAISONNALITÉ

Dans la plupart des politiques de gestion des déchets, la saisonnalité est généralement abordée comme une variation quantitative des volumes à collecter. Les dispositifs sont dimensionnés à partir du nombre d'habitants recensés et ajustés ponctuellement lors des périodes de forte fréquentation touristique.

Un regard sociologique invite toutefois à déplacer légèrement cette approche. **La saisonnalité ne renvoie pas seulement à une augmentation du nombre de personnes présentes sur un territoire, mais à la coexistence de formes différentes de présence et d'usage du territoire, qui n'impliquent pas les mêmes rapports aux infrastructures publiques ni aux règles locales de tri et de collecte.** Dans ce contexte, une première étape consiste à identifier les différentes formes de présence temporaire qui caractérisent un territoire. Toutes les situations de saisonnalité ne produisent pas les mêmes effets sur la gestion des déchets. Il est donc utile de distinguer plusieurs profils saisonniers selon la durée de présence, les modes d'occupation du territoire et les usages qu'ils impliquent. Cette distinction permet notamment de comprendre que **les difficultés rencontrées par les collectivités ne relèvent pas seulement de volumes supplémentaires de déchets**, mais aussi de rapports différenciés aux dispositifs publics et aux normes locales de gestion des déchets.

- **Une première catégorie correspond aux saisonniers journaliers**

Il s'agit de populations qui fréquentent un territoire sans y résider, généralement pour quelques heures ou une journée. Ces publics peuvent être des visiteurs de centres-villes touristiques, des usagers de plages ou d'espaces naturels, des participants à des événements culturels ou sportifs, ou encore des travailleurs pendulaires venant exercer leur activité dans une commune sans y habiter. Ces populations produisent principalement des déchets liés à des usages immédiats de consommation : emballages alimentaires, gobelets, bouteilles ou papiers divers. **Les volumes générés apparaissent souvent de manière très concentrée dans le temps**, par exemple en journée, le week-end ou lors de manifestations ponctuelles. Cette forme de saisonnalité affecte surtout les dispositifs de propreté urbaine, notamment les corbeilles installées dans l'espace public. Elle révèle aussi une forme particulière de relation au territoire : celle d'usagers de passage, qui utilisent les espaces publics sans nécessairement connaître les règles locales de gestion des déchets.

- **Une seconde catégorie correspond aux saisonniers présents sur des périodes plus longues**

Il peut s'agir de touristes séjournant plusieurs jours ou plusieurs semaines dans un territoire, de résidents de campings ou de villages de vacances, ou encore de travailleurs saisonniers présents pour une période d'activité agricole ou touristique. Contrairement aux visiteurs journaliers, ces populations produisent des **déchets comparables à ceux des habitants permanents**. Elles utilisent les infrastructures domestiques de collecte : bacs individuels, points d'apport volontaire ou déchèteries. Dans les territoires touristiques, ces présences temporaires peuvent entraîner une augmentation importante de la production de déchets pendant certaines périodes de l'année. Les conteneurs peuvent être saturés plus rapidement, les dépôts au pied des points d'apport se multiplier et les déchèteries connaître des **pics de fréquentation inhabituels**. Ces situations montrent que les **infrastructures de collecte**, conçues pour une population relativement stable, se trouvent **confrontées à des usages plus intensifs** liés à des populations présentes de manière temporaire.

- **À ces formes de saisonnalité s'ajoute le cas des résidences secondaires, qui introduisent des dynamiques particulières**

Dans certains territoires littoraux, montagnards ou ruraux attractifs, une part importante du parc de logements est occupée seulement une partie de l'année. Pendant certaines périodes, notamment les vacances ou les week-ends prolongés, la population effective peut ainsi augmenter très fortement. Ces habitants intermittents produisent des déchets similaires à ceux des habitants permanents, mais leur présence irrégulière peut rendre difficile l'ajustement du service de collecte. Les résidences secondaires peuvent également poser des **problèmes spécifiques de connaissance des règles locales de tri et de collecte**. Les occupants, qui ne résident que ponctuellement dans la commune, ne sont pas toujours familiers des consignes de tri, des jours de collecte ou du fonctionnement des points d'apport volontaire. Cette situation peut conduire à des erreurs de tri, à des dépôts réalisés au mauvais moment ou à une utilisation incorrecte des infrastructures. Ces difficultés ne relèvent pas nécessairement d'un manque de civisme, mais plutôt d'un défaut de socialisation aux normes locales de gestion des déchets.

- **Une autre difficulté apparaît lorsque certains logements sont déclarés comme résidences secondaires alors qu'ils sont en réalité occupés une grande partie de l'année**

Dans ce cas, la population réellement présente sur le territoire peut être sous-estimée dans les statistiques utilisées pour dimensionner les équipements de collecte. Le calibrage des conteneurs, des tournées ou des déchèteries peut alors être insuffisant par rapport aux usages réels. Cette situation met en évidence un **décalage entre la population administrative utilisée pour organiser le service public et la population effectivement présente**, qui utilise les infrastructures de collecte.

- **Enfin, le développement des plateformes de location touristique introduit une autre forme de saisonnalité**

Les logements loués via des plateformes en ligne connaissent souvent une rotation rapide des occupants et une occupation très fréquente au cours de l'année. Les visiteurs séjournent pour des durées courtes et ne connaissent généralement pas les règles locales de tri et de collecte. Dans certains quartiers fortement marqués par la présence de locations touristiques, les collectivités observent ainsi des dépôts incorrects dans les conteneurs, des erreurs de tri ou des dépôts réalisés en dehors des horaires de collecte. Ces situations illustrent les **effets d'une rotation rapide d'utilisateurs non familiarisés avec les règles locales**, qui transforme les conditions d'usage des infrastructures de collecte.



QUE FAIRE ?

Mieux estimer la population réellement présente

Les dispositifs de collecte sont souvent dimensionnés à partir de la population administrative issue du recensement. Or, dans les territoires touristiques ou comportant de nombreuses résidences secondaires, la population effectivement présente peut varier fortement selon les périodes. Une première action consiste donc à produire une estimation plus réaliste de cette population.

Concrètement, les collectivités peuvent croiser plusieurs sources de données disponibles localement :

- Données de taxe de séjour fournies par les offices de tourisme.
- Taux d'occupation des campings, hôtels et résidences de tourisme.
- Consommation d'eau ou d'électricité (souvent corrélée à l'occupation des logements).
- Fréquentation des déchèteries.
- Données de stationnement ou de fréquentation des parkings.

- Estimations issues des opérateurs téléphoniques sur la présence de mobiles.

Le croisement de ces indicateurs permet d'estimer la population réellement présente selon les périodes et d'**ajuster plus finement, le nombre de conteneurs (possibilité d'ajouter des conteneurs « mobile ») et les fréquences de collecte.**

Cartographier les zones à forte pression saisonnière

Tous les secteurs d'un territoire ne sont pas affectés de la même manière par la saisonnalité. Une action utile consiste à **identifier les zones où les difficultés de gestion des déchets apparaissent le plus fréquemment.**

Cela peut se faire en croisant :

- La localisation des locations touristiques.
- Les zones de résidences secondaires.
- Les secteurs où les conteneurs sont le plus souvent saturés.

- Les lieux où les dépôts sauvages ou dépôts au pied des conteneurs sont fréquents.

Une fois ces zones identifiées, elles peuvent être traitées comme des zones d'usage touristique, avec des aménagements spécifiques (signalétique plus visible, consignes de tri simplifiées).

Travailler avec les communes pour encadrer les locations touristiques

La loi du 19 novembre 2024 visant à renforcer les outils de régulation des meublés de tourisme à l'échelle locale offre désormais aux communes une série d'outils qui peuvent être mobilisés indirectement par les acteurs de la gestion des déchets. L'un des apports importants de cette loi est la généralisation du numéro d'enregistrement des meublés de tourisme, qui permet aux communes de disposer d'un fichier local des logements loués sur les plateformes. Pour les services déchets, ces informations constituent un levier opérationnel pour **mieux comprendre la géographie des usages du service**. En travaillant avec les communes, il devient possible d'utiliser ces données pour identifier les immeubles ou quartiers caractérisés par une forte rotation d'occupants, souvent associés à des difficultés de tri, à des dépôts irréguliers ou à une saturation plus rapide des conteneurs.

► www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050612711

Cartographier les zones à forte pression saisonnière



Touristes, résidents de campings, travailleurs saisonniers... présents pendant quelques jours à plusieurs semaines : déchets majoritairement liés à la consommation (gobelets, emballages), forte saturation des corbeilles dans l'espace public, méconnaissance des règles locales de tri...

Ces informations peuvent être intégrées dans les outils d'observation territoriale du service déchets. Par exemple, la localisation des meublés enregistrés peut être croisée avec les données de terrain déjà disponibles : **signalements d'erreurs de tri, conteneurs fréquemment saturés, dépôts au pied des points d'apport volontaire ou plaintes des riverains**. Ce croisement permet de repérer plus précisément les secteurs où la présence de locations touristiques influence les conditions d'usage des infrastructures de collecte.

DES EXEMPLES CONCRETS

Créer des brigades mobiles saisonnières de médiation

Dans les territoires où les locations touristiques de courte durée sont nombreuses, certaines collectivités peuvent **mettre en place des brigades mobiles saisonnières chargées d'intervenir directement dans les zones à forte rotation de visiteurs**. Ces équipes réalisent des actions de porte-à-porte dans les immeubles ou quartiers identifiés comme comportant de nombreuses locations touristiques. L'objectif est d'aller au contact des occupants temporaires et de **combler le déficit d'information lié à leur présence de courte durée**.

Ces brigades peuvent par exemple :

- Déposer des kits de tri dans les logements touristiques ou dans les parties communes des immeubles.
- Expliquer les consignes locales de tri et les jours de collecte.
- Indiquer l'emplacement des points d'apport volontaire les plus proches.
- Signaler aux propriétaires ou aux conciergeries les erreurs de tri ou les dépôts récurrents observés.

Ce type d'intervention permet de créer un lien direct avec les acteurs qui gèrent les logements (propriétaires, agences, conciergeries), afin de les intégrer plus durablement dans la diffusion des consignes. Dans cette perspective, les brigades saisonnières ne sont pas seulement des équipes de contrôle ou de nettoyage, mais des équipes de médiation chargées de **socialiser les usagers temporaires** aux règles locales de gestion des déchets.

- Passer par les intermédiaires du tourisme.

Les visiteurs de passage sont difficiles à atteindre directement par les campagnes de communication des collectivités. Il est donc plus efficace de travailler avec les acteurs qui organisent leur séjour. Les collectivités peuvent ainsi mobiliser les agences immobilières, les plateformes de location touristique, les conciergeries, les gestionnaires de résidences de tourisme.

Simplifier les dispositifs dans les zones très touristiques

Les habitants permanents apprennent progressivement les règles de tri propres à leur territoire. Les visiteurs temporaires, eux, arrivent dans un système qu'ils ne connaissent pas. Dans les zones à forte rotation de visiteurs, il est recommandé de simplifier les dispositifs (ex. : **consignes de tri réduites à quelques flux principaux, pictogrammes très visibles et universels, signalétique multilingue, points de tri regroupés dans des lieux facilement repérables**). L'objectif est de concevoir des dispositifs capables de fonctionner avec des usagers qui ne connaissent pas les règles locales voire nationales.

- Exemple : la campagne de communication menée par l'aéroport de Phoenix (États-Unis), récompensée par le prix du Outstanding Recycling Awareness Program de la National Recycling Coalition, qui vise à rendre les consignes de tri accessibles à un public international grâce à une communication multilingue et visuelle.

► www.skyharbor.com/about-phx/news-media/phx-check-in/2024/february-2024/sustainability-inclusivity/ (en anglais)

- De même, à l'aéroport de Singapour Changi, certaines stations de tri sont conçues de manière à s'imposer dans le parcours des passagers : par leur taille, leur visibilité et leur emplacement stratégique dans les zones de passage, elles orientent concrètement les usagers vers le tri.

► www.changiairport.com/en/corporate/our-sustainability-efforts/environment/encouraging-recycling.html (en anglais)

Créer des brigades mobiles saisonnières de médiation



Créer un lien direct avec les propriétaires et gestionnaires de logements touristiques

- Déposer des kits de tri dans les logements touristiques.
- Expliquer les consignes locales de tri et les jours de collecte.
- Indiquer l'emplacement des points d'apport volontaire.
- Signaler aux propriétaires ou aux conciergeries les erreurs de tri ou les dépôts récurrents.



10. DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

« Nous, on essaie d'aller vers l'économie circulaire, mais le territoire est surtout obsédé par le fait de faire revenir des entreprises, donc ce n'est pas vraiment une priorité. »

Entretien, communauté de communes Loches Sud Touraine (37)

« L'économie circulaire, c'est des déchets, mais pas que. Des entreprises... et on n'a pas toujours les mêmes disponibilités ni les mêmes attentes avec les services qui les gèrent. »

Entretien, Pornic Agglo Pays de Retz (44)

CADRAGE : PASSAGE DU MODÈLE D'ÉLIMINATION AU MODÈLE RESSOURCE

Pendant longtemps, les politiques publiques de gestion des déchets ont été structurées autour d'un objectif central : faire disparaître les déchets. Les dispositifs techniques et organisationnels ont été conçus pour collecter, transporter et traiter des matières considérées comme indésirables afin de les éloigner de l'espace urbain et domestique. Dans cette perspective, le déchet est avant tout appréhendé comme un problème d'hygiène, d'ordre public et de gestion technique. Les infrastructures - collecte, incinération, enfouissement - sont organisées pour assurer l'élimination la plus efficace possible de ces flux matériels.

Le développement de l'économie circulaire introduit un déplacement important dans cette manière de concevoir les déchets. Les matières rejetées ne sont plus uniquement perçues comme des résidus dont il faut se débarrasser, mais comme des **ressources potentielles susceptibles d'être réintroduites dans des cycles d'usage**. Cette évolution implique de considérer les déchets non plus seulement à partir de leur sortie du système de consommation, mais aussi à partir de leurs possibilités de réemploi, de réparation, de transformation ou de valorisation. Ce changement de perspective ne relève pas seulement d'une innovation technique ; il correspond à une transformation du cadre d'interprétation des flux matériels. Là où le modèle d'élimination visait principalement à gérer la fin de vie des objets, le modèle ressource invite à **penser les déchets comme des matières circulantes susceptibles d'alimenter d'autres activités économiques ou sociales**.

Dans cette logique, les flux de déchets deviennent des gisements de matières, parfois désignés comme des « ressources secondaires », pouvant être mobilisées dans des filières de réemploi, de recyclage ou de production locale.

Toutefois, ce déplacement reste souvent partiel dans les organisations publiques. Les services de gestion des déchets demeurent largement structurés par les logiques historiques de collecte et de traitement. **Les infrastructures, les métiers et les indicateurs de performance continuent de privilégier la maîtrise des volumes à éliminer plutôt que l'identification des potentiels de réutilisation ou de valorisation**. Le développement de l'économie

circulaire suppose donc un changement de focale : il ne s'agit plus seulement de gérer des flux à éliminer, mais d'identifier, de qualifier et d'orienter des flux de matières susceptibles d'être réintégrés dans de nouveaux usages. Ce passage du modèle d'élimination au modèle ressource constitue ainsi la première condition du développement de l'économie circulaire. Il implique de repenser la manière dont les déchets sont catégorisés, observés et gérés par les institutions publiques, **en accordant une place plus importante aux pratiques de prévention, de réemploi et de valorisation des matières**.

REGARD SOCIOLOGIQUE

Décloisonnement organisationnel et institutionnel

Le passage d'un modèle d'élimination des déchets à un modèle fondé sur la valorisation des ressources ne transforme pas seulement les techniques de traitement ; il implique également une **évolution des structures institutionnelles** qui encadrent l'action publique. Dans de nombreuses collectivités, la gestion des déchets est historiquement portée par des services techniques spécialisés, dont la mission principale consiste à organiser la collecte et le traitement des flux. Cette **organisation sectorielle correspond au modèle d'élimination : les déchets sont considérés comme un problème technique relevant d'un service spécifique**. Le développement de l'économie circulaire tend toutefois à déplacer ce cadre. Les pratiques de réemploi, de réparation, de recyclage ou de valorisation des matières impliquent une diversité d'acteurs et de compétences qui dépassent largement le périmètre traditionnel des services déchets. Les initiatives circulaires mobilisent souvent des structures de l'économie sociale et solidaire, des entreprises locales, des acteurs du développement économique, des associations, des établissements de formation ou encore des services en charge de l'insertion professionnelle. Dans ce contexte, l'économie circulaire suppose un **décloisonnement organisationnel**. Autrement dit, les flux de matières ne peuvent plus être gérés uniquement à partir d'une logique sectorielle centrée sur le service déchets. Ils doivent être pensés à l'interface de plusieurs politiques publiques : développement économique, transition écologique, insertion sociale, aménagement du territoire ou encore politique industrielle. Dans certaines

collectivités, cela se traduit par un déplacement institutionnel : les projets d'économie circulaire sont parfois portés par des directions du développement économique ou de la transition écologique plutôt que par les seuls services de gestion des déchets.

Ce découplage peut prendre plusieurs formes concrètes. Il peut s'agir, par exemple :

- De favoriser la coopération entre services municipaux ou intercommunaux afin de mieux identifier les opportunités de valorisation des matières sur le territoire.
- Les projets de réemploi peuvent également être intégrés dans des **stratégies plus larges de développement économique local**, en soutenant l'émergence d'activités liées à la réparation, à la réutilisation d'objets ou à la transformation de matériaux récupérés.
- Par ailleurs, certaines initiatives d'économie circulaire s'articulent avec des politiques d'insertion professionnelle, notamment à travers les ressourceries, les ateliers de réparation ou les structures de l'économie sociale et solidaire.
- Le découplage concerne aussi les relations entre institutions et acteurs économiques.

Cependant, deux mesures semblent primordiales :

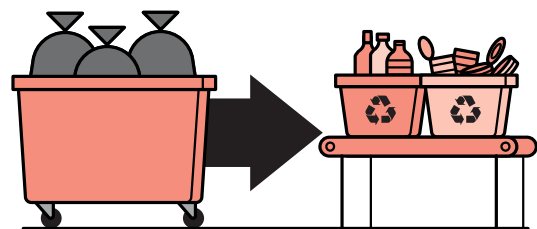
1. Déplacer le pilotage de l'économie circulaire hors du seul service déchets ou des Directions de l'environnement

Dans beaucoup de collectivités, l'économie circulaire est portée par le service déchets, parce qu'elle est associée historiquement au recyclage. Or, il est important de rattacher l'économie circulaire à des directions transversales, afin de l'inscrire dans des stratégies de développement économique local, d'innovation territoriale ou d'emploi et d'insertion. Ce déplacement institutionnel change la logique : les déchets ne sont plus seulement une question de gestion de flux, mais un levier de politique territoriale. Concrètement cela permet d'intégrer l'économie circulaire dans les stratégies économiques locales, de **mobiliser des financements différents et de travailler avec les entreprises du territoire.**

2. Intégrer l'économie circulaire dans les politiques d'aménagement

Dans les plans locaux d'urbanisme (PLU), il devient possible de réserver des emprises foncières pour des activités liées à l'économie circulaire, par exemple pour l'implantation de recycleries, de plateformes de matériaux de réemploi ou d'ateliers de réparation. De même, dans les zones d'activités économiques, certaines collectivités cherchent à favoriser l'installation d'entreprises engagées dans des activités de recyclage, de reconditionnement ou de valorisation de matières secondaires. Les projets de renouvellement urbain constituent également des opportunités pour intégrer ces dimensions. Les opérations de démolition et de reconstruction génèrent d'importants flux de matériaux. Lorsque ces projets sont pensés uniquement à partir d'une logique de chantier classique, les matériaux issus des démolitions sont généralement orientés vers des filières d'élimination ou de recyclage industriel. En intégrant une réflexion sur le réemploi des matériaux dans les projets d'aménagement, certaines collectivités cherchent au contraire à **organiser leur récupération et leur réutilisation dans de nouveaux projets de construction.**

Du modèle d'élimination au modèle ressource



Clarification et homogénéisation du vocabulaire

Le passage d'un modèle d'élimination des déchets à un modèle fondé sur la valorisation des ressources ne repose pas uniquement sur des transformations techniques ou organisationnelles. Il implique également une évolution du langage utilisé pour décrire les matières, les pratiques et les métiers associés à la gestion des déchets. Dans le modèle historique

de gestion des déchets, **le lexique institutionnel est structuré par une logique d'évacuation**. Les termes dominants - collecte, traitement, élimination - décrivent une chaîne technique dont l'objectif principal est de faire disparaître des matières considérées comme indésirables.

Le développement de l'économie circulaire introduit un autre cadre d'interprétation. Les flux gérés par les collectivités peuvent être décrits comme des matières, des ressources secondaires ou des gisements de matières, susceptibles d'alimenter d'autres cycles d'usage. Dans cette logique, **certaines opérations peuvent être requalifiées afin de mieux refléter la circulation des matières** :

- Collecte ▶ Récupération ou captation des matières
- Collecte sélective ▶ Récupération des recyclables
- Traitement des déchets ▶ Transformation ou valorisation des matières
- Centre de traitement ▶ Centre de valorisation des matières ou plateforme de transformation
- Flux de déchets ▶ Gisements de matières

Ce travail lexical permet d'aligner le langage institutionnel avec les objectifs poursuivis par l'économie circulaire : il ne s'agit plus seulement d'évacuer un flux, mais d'identifier, orienter et remettre en circulation des matières. Néanmoins, le déplacement du vocabulaire introduit par l'économie circulaire ne concerne pas seulement les flux matériels ou les opérations techniques. Il affecte également la manière de nommer les métiers et les services institutionnels chargés de la gestion des déchets. Dans le modèle historique d'élimination, les professions du secteur sont majoritairement décrites à partir d'une logique d'évacuation et de traitement des rebuts. Les termes utilisés – éboueurs, agents de collecte, opérateurs de traitement des déchets

– renvoient à des fonctions techniques associées à la disparition de matières indésirables. De la même manière, **les services publics sont généralement identifiés comme services déchets ou services de gestion des déchets, ce qui inscrit leur action dans une logique sectorielle centrée sur l'élimination**.

Quelques exemples métiers :

- Agent de déchèterie ▶ Agent valoriste
- Opérateur de traitement ▶ Opérateur de transformation des matières

Quelques exemples services institutionnels :

- Service déchets ▶ Service de gestion des ressources ou des matières
- Direction déchets ▶ Direction des ressources et de l'économie circulaire

Ainsi, le changement de paradigme introduit par l'économie circulaire ne passe pas seulement par de nouveaux dispositifs techniques. Il suppose également de **stabiliser un langage commun** permettant de décrire les flux matériels à la fois comme des déchets à gérer et comme des ressources à valoriser. En effet, pour les collectivités, cette évolution soulève un enjeu de clarification et d'homogénéisation du vocabulaire. Les termes utilisés dans les documents publics, les dispositifs de communication ou les échanges entre services peuvent varier fortement d'un acteur à l'autre. Certains parlent encore principalement de « gestion des déchets », tandis que d'autres mobilisent déjà le registre des « ressources » ou des « matières ».

Cette coexistence de registres peut entretenir des ambiguïtés sur les objectifs poursuivis par les politiques publiques.

FOCUS

Performativité du langage

En sciences sociales, la notion de performativité du langage désigne l'idée que les mots ne se contentent pas de décrire le monde : ils contribuent aussi à le façonner. Nommer, catégoriser ou qualifier une réalité produit des effets concrets sur la manière dont elle est perçue, organisée et traitée collectivement.

Les catégories de langage orientent ainsi les cadres d'interprétation, rendent certaines actions pensables et en rendent d'autres moins visibles ou moins légitimes. Autrement dit, les mots participent à structurer les problèmes publics autant qu'ils servent à les décrire.

Modèle d'élimination	Métiers	Modèle ressource
collecte > récupération	agent de déchèterie	récupération des matières
traitement des déchets	agent valoriste	transformation des matières
flux de déchets > gisement de matières	opérateur de traitement des matières	flux de déchets > gisements de matières

Le changement de paradigme introduit par l'économie circulaire ne passe pas seulement par de nouveaux dispositifs techniques. Il suppose également de stabiliser un langage commun permettant de décrire les flux matériels à la fois comme des déchets à gérer et comme des ressources à valoriser.

Création de dispositifs adaptés

Le passage d'un modèle d'élimination des déchets à un modèle fondé sur la valorisation des ressources ne suppose pas seulement de nouvelles consignes ou de nouvelles filières. Il implique également de repenser les dispositifs matériels à travers lesquels les habitants jettent et trient leurs déchets. Or, dans de nombreuses collectivités, **l'infrastructure de pré-collecte repose encore largement sur des dispositifs conçus il y a plusieurs décennies**, dans un contexte où l'objectif principal était l'évacuation rapide des déchets. Poubelles domestiques, bacs roulants, vide-ordures ou conteneurs collectifs ont été pensés pour permettre un geste simple et immédiat : se débarrasser rapidement d'un résidu indésirable afin de l'éloigner de l'espace domestique.

Ces équipements traduisent matériellement l'héritage hygiéniste des politiques urbaines de gestion des déchets. Leur fonction première consiste à contenir, dissimuler et neutraliser les matières jugées sales ou encombrantes. **Le déchet y transite brièvement avant d'être évacué, dans une logique d'éloignement et d'invisibilisation.**

Dans le modèle de l'économie circulaire, les attentes adressées aux habitants sont pourtant différentes. Il ne s'agit plus seulement de jeter, mais de trier, conserver temporairement certaines matières, distinguer plusieurs flux et orienter les objets vers des filières de valorisation. Autrement dit, **l'acte de jeter est devenu plus complexe et implique davantage de manipulations, de stockage et de différenciation.** Cette évolution des objectifs entre toutefois en tension avec l'environnement matériel existant. Les dispositifs de pré-collecte n'ont été que marginalement transformés alors même que les normes de gestion des déchets ont profondément

évolué. On demande ainsi aux habitants de prolonger leur relation avec les déchets - les trier, les stocker, les manipuler - dans des infrastructures qui ont été conçues pour permettre leur disparition rapide.

Quelques exemples illustrent ce décalage :

- La poubelle domestique (ou bac) et le sac poubelle noir conçus pour enfermer et dissimuler les déchets, continue d'organiser le jet comme un geste d'élimination immédiate.
- Les vide-ordures, là où ils existent encore, radicalisent cette logique en permettant une disparition instantanée du déchet après le geste de jet.
- Certains points d'apport volontaire enterrés prolongent également cette logique d'invisibilisation en soustrayant les déchets au regard et aux interactions ordinaires.

Dans cette perspective, les dispositifs jouent un rôle déterminant dans l'organisation des pratiques quotidiennes. En sciences sociales, on parle d'agentivité des dispositifs pour désigner la capacité des objets et des aménagements matériels à orienter les pratiques et les conduites. La forme d'un équipement, sa visibilité, sa localisation ou les gestes qu'il autorise influencent directement les pratiques ordinaires. La transition vers l'économie circulaire pose donc aussi une question de conception des infrastructures. Tant que les dispositifs resteront organisés autour d'une logique d'élimination et d'invisibilisation, les politiques de valorisation continueront de produire des injonctions qui entrent en tension avec les conditions matérielles dans lesquelles les habitants jettent leurs déchets.

Modèle hygiéniste

Poubelle (ou sac noir)

Enfermer et dissimuler les déchets



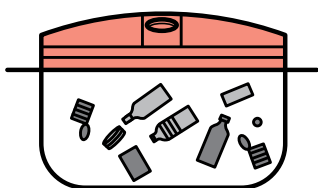
Vide-ordures

Disparition instantanée du déchet



Point d'apport enterré

Invisibiliser les déchets



Des dispositifs hérités d'une logique d'élimination

- Assurent une disparition rapide des déchets
- Favorisent leur invisibilisation
- Rendent plus difficile leur conservation

Modèle ressource

Sacs transparents,

Rendre le tri visible



Bacs de tri

Rendre visibles les équipements



Point de réemploi

Maintenir les objets en circulation



Des dispositifs favorisant l'économie circulaire

- Permettent une gestion différenciée des flux
- Prolongent la relation aux matières
- Autorisent la remise en circulation des objets

DES EXEMPLES CONCRETS

Sur la question du décroissement

Région Pays de la Loire

Dans la région Pays de la Loire, la stratégie d'économie circulaire repose sur une coopération entre plusieurs institutions publiques : la Région, l'ADEME et les services de l'État (notamment la DREAL). Cette organisation vise à dépasser une approche sectorielle de la gestion des déchets en articulant différentes politiques publiques : développement économique, transition écologique, innovation et gestion des ressources.

La Région pilote un plan d'actions dédié à l'économie circulaire, qui soutient à la fois les collectivités, les entreprises et les initiatives territoriales. L'ADEME intervient comme opérateur technique et financier pour accompagner les projets, tandis que la DREAL assure le lien avec les politiques nationales et le cadre

réglementaire. Ce dispositif illustre une évolution de la gouvernance : la gestion des déchets n'est plus seulement traitée comme une question technique relevant d'un service spécifique, mais comme un enjeu transversal mobilisant plusieurs domaines de l'action publique.

► www.paysdelaloire.fr/transition-ecologique/economie-circulaire

► www.paysdelaloire.fr/mon-conseil-regional/les-missions/energie-et-environnement/reduction-et-valorisation-des-dechets

► agirpourlatransition.ademe.fr/collectivites/conseils/economie/economie-circulaire/pays-de-la-loire

Programme Amsterdam Circular

La ville d'Amsterdam aux Pays-Bas a intégré l'économie circulaire dans sa stratégie économique et urbaine globale. La politique ne dépend pas seulement du service déchets mais implique urbanisme, innovation, industrie et développement économique. C'est un exemple concret de réemploi des matériaux de construction dans les projets urbains et développement d'un marché local des matériaux secondaires.

► www.amsterdam.nl/en/policy/policy-sustainability-energy/ (en anglais)

Sur la question des dispositifs

Sacs transparents pour déchets résiduels

Les ordures ménagères résiduelle sont collectées dans des sacs transparents. Le système responsabilise, et rend visible le contenu et facilite le contrôle du tri.

● Exemple du syndicat CALITOM (Charente)

► calitom.com/demain/nouveau-schema-collecte

● Exemple d'Amsterdam (Pays-Bas)

► www.amsterdam.nl/en/waste-recycling/commercial-waste/white-rubbish-bags-residual-waste-part/ (en anglais)

Unités de méthanisations in situ enterrées (Pays-Bas)

Dans certaines villes néerlandaises, des expérimentations consistent à installer dans les parcs de petites unités de méthanisation enterrées permettant de valoriser directement les déchets organiques produits sur place.

Ces dispositifs collectent différents types de matières : restes alimentaires provenant des cafés voisins, tontes de pelouse issues de l'entretien du parc ou encore déjections canines récupérées dans l'espace public. À l'intérieur de ces modules souterrains, des micro-organismes décomposent la matière organique

et produisent du méthane. Ce gaz est ensuite capté et utilisé pour alimenter l'éclairage du parc, notamment des lanternes ou des éclairages de stationnement pour vélos. Le dispositif transforme ainsi un flux de déchets organiques local en une source d'énergie utilisée directement sur le site.

Sur la question des mots

Transformation des déchèteries

À l'instar d'autres collectivités, le syndicat SYBERT (25) a par exemple refondé ses déchèteries pour en faire des « éco-centres », ou encore le syndicat SMICVAL (33) a profondément transformé ses déchèteries pour en faire des « pôles recyclage » intégrant :

- Espaces de réemploi
- Ateliers de réparation
- Compostage
- Médiation auprès des habitants
- Agents valoristes





RECHERCHES ET RÉDACTION

CAMILLE DORMOY

Docteure en sociologie, diplômée de l'Université de Picardie, chercheuse au Laboratoire ESO-CNRS de Le Mans Université et chercheuse associée au laboratoire «Habiter le monde» de l'Université de Picardie.

Camille travaille depuis une dizaine d'années sur les enjeux sociaux et territoriaux liés à la gestion des déchets. Ses travaux portent sur les pratiques, les représentations et les tensions qui traversent les politiques publiques environnementales, en particulier à l'échelle locale. Ses recherches analysent le rôle des dispositifs de gestion des déchets dans la production de normes, de hiérarchies sociales et de dynamiques de stigmatisation, notamment dans les contextes urbains.

**LA FNCCR REMERCIE
PARTICULIÈREMENT
POUR LEUR CONTRIBUTION
À CES TRAVAUX**

Le syndicat Pic et Étang (34)

La communauté de communes
Loches Sud Touraine (37)

Le syndicat intercommunal d'enlèvement et de
traitement des ordures ménagères de Chalosse (40)

Pornic Agglo Pays de Retz (44)

Le syndicat intercommunal d'énergies,
d'équipement et d'environnement de la Nièvre (58)

La communauté d'agglomération du Douaisis (59)

La communauté de communes
Rumilly Terre de Savoie (74)

La communauté de communes Mellois en Poitou (79)

Le syndicat départemental
des déchets Tarn-et-Garonne (82)

Le syndicat mixte Trivalis (85)

La communauté de communes
de Marie-Galante (971)



La Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) est une association de collectivités locales entièrement dévolue à l'organisation de services publics locaux (énergie, eau, numérique, déchets). Organisme représentatif, elle regroupe à la fois des collectivités (communes, communautés, métropoles, syndicats, départements, régions...) qui délèguent les services publics et d'autres qui les gèrent elles-mêmes (régies, SEM, coopératives d'utilisateurs...). Elle rassemble plus de 850 collectivités regroupant 60 millions d'habitants en France continentale mais également dans les zones non-interconnectées et les territoires ultramarins.



**Fédération nationale des collectivités
concédantes et régies**

20 bd Latour-Maubourg
75007 Paris

www.fnccr.asso.fr

01 40 62 16 40

EN SAVOIR PLUS

Étienne ANQUETIN

Chargé de mission valorisation des déchets et économie circulaire

e.anquetin@fnccr.asso.fr

06 23 47 74 22

