



**COMMENT MIEUX COLLECTER  
ET GÉRER LES DÉCHETS**  
DANS LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)



# REMERCIEMENTS

---

Ce guide est le fruit des nombreux échanges et réflexions du Club Métiers « Gestion des Déchets dans les Établissements recevant du public », menés avec la collaboration des adhérents d'ORÉE.



---

Septembre 2018

**Association ORÉE** : 42, rue du Faubourg Poissonnière - 75010 Paris - Tél. : (+33) 01 48 24 04 00  
E-mail : [oree@oree.org](mailto:oree@oree.org) - Site Internet : [www.oree.org](http://www.oree.org) - Suivez-nous : Twitter : @AssoOree  
Facebook : @OREE - LinkedIn : @OREE - **Crédits photos** : Flaticon - Shutterstock - Istock - Pinterest  
**Conception graphique** : [www.empathiedesign.com](http://www.empathiedesign.com)

Imprimé sur du papier recyclé certifié PEFC au Centre Édition de la Chapelle - Tél. : 01 55 31 81 79



**OPTIM'SERVICES ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**  
IMPRESSION CENTRE ÉDITION SNCF  
SUR DU PAPIER 100% RECYCLÉ

**ORÉE tient tout particulièrement à remercier Michel LOPEZ, Vice-Président d'ORÉE et Président de ce Club Métiers pour son engagement et sa vision stratégique dans l'élaboration et la réalisation de cet ouvrage, ainsi que Camille SAINT JEAN, Chargée de mission Économie circulaire et Reporting RSE au sein d'ORÉE, pour son implication essentielle et la coordination de l'ensemble des travaux et de ce document.**

De même, nous remercions les structures qui ont contribuées au financement de cet ouvrage : **Citeo, OPTAE et SNCF.**

Un remerciement particulier à **Alice ROBIN** (Veolia) et à **Mélanie COTTE** (Citeo) pour leur relecture et leurs conseils avisés.

**Sont également vivement remerciés :**

**> Les experts adhérents ou extérieurs pour leur contribution :** Marion BRAKS (Ambassade des Pays-Bas), Étienne BRESSOUD (BVA Nudge Unit), Alexandre CAMUEL (I Care & Consult), Florence COLLOT (PRAXY), Céline COURBOULAY (Syctom), Céline DAGOT (CETU ETICS – Université François Rabelais), Guillaume DAVID (OPTAE), Alexis DE LISLE (Citeo), Mickaël DUPRÉ (IAE DE Bretagne Occidentale ; LEGO), Estelle DURAND (CETU ETICS – Université François Rabelais), Sophie FABRE (Citeo), Céline MORAIS (Citeo), Nicolas PERDRIX (Sidièse), Isabelle PERRU-POUPON (FEP), Alice ROBIN (Veolia) ;

**> Les entreprises ayant contribué, par leur retour d'expérience, à cet ouvrage :** Éléonore BLONDEAU (CED'IN), Mathieu BOULLENGER (Le Petit Plus), Stéphanie BRIDOUX (EPPGHV), Emmanuelle CHAILLEY (SNCF Gares et Connexions), Frédéric CURIER (Agence RSE/Bio Crèche), Arnaud DAUXERRE (UPM), Catherine DUBUS (SNCF Gares et Connexions), Clémence NUTINI (Deloitte Développement Durable), Thomas PEIXOTO (SUEZ), Patricia PHILIS (Leclerc), Katarzyna RENIE (Nespresso), Karine TOURRET (APRR), Ludovic WEISZ (EPPGHV) ;

**> Les intervenants qui ont témoigné lors des séances du Club Métiers :** Jean-Louis BAVIER (Disney), Jean-Louis BARS (SNCF Mobilités), Mathieu BELOUAR (SNCF Gares et Connexions), Maëlle CAMUS-GINGER (Cofiroute), Mylène CHAMBON (émiCité), Yann DESVAUX (ADP), Matthieu DE CHANALEILLES (Tri O), Éric Brac DE LA PERRIÈRE (Yoyo), Julien DUBOURG (Citeo), Sophie FABRE (Citeo), Léon GARAIX (Ville de Paris), Alexandre GUILLUY (Les Alchimistes), Samuel JUST (DGPR), Jérôme LACHAZE (Paris2024), Florian LACOMBE (ORDIF), Pascal LECAT (Parc Astérix), Raphaël MURAT (Citeo), Vincent OCHIER (Marseille Provence), Benoît PAGET (Canibal), Xavier PARENTEAU (Stade de France), Sébastien PARTIDA (Eco-systèmes – ESR), Emmanuel TORRENT (Ecocup), Cécile SEMERIVA (Citeo) ;

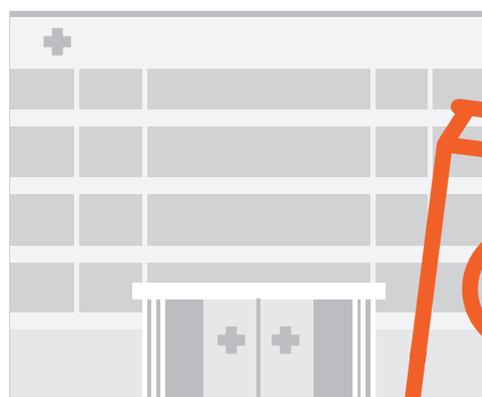
**Merci enfin, pour leur collaboration active à la réalisation de cet ouvrage : Nathalie BOYER, Grégoire BRETHOMÉ et toute l'équipe d'ORÉE.**

# SOMMAIRE

<b>+ Remerciements</b>	<b>2</b>
<b>+ Édito de Patricia SAVIN,</b> Présidente d'ORÉE	<b>6</b>
<b>+ Édito de Nathalie BOYER,</b> Déléguée Générale d'ORÉE	<b>6</b>
<b>+ Édito de Michel LOPEZ,</b> Vice-Président et Président des Clubs Métiers Recyclage	<b>7</b>
<b>+ Introduction</b>	<b>8</b>
1. Contexte des travaux	8
Établissements recevant du public (ERP) et gestion des déchets, de quoi parle-t-on ?	8
2. Pourquoi mettre en place une collecte des déchets impliquant les usagers ?	10
2.1 Contexte réglementaire	10
2.2 Intérêts économiques et extra-financiers	11
<b>+ PARTIE 01 / Mieux comprendre le comportement des usagers</b>	<b>11</b>
1. Mesurer pour mieux comprendre et agir	12
2. Le point de vue de psycho-sociologues	14
<b>+ PARTIE 02 / Identité et enjeux spécifiques des ERP étudiés</b>	<b>17</b>
1. Espaces culturels et parcs de loisirs / d'attractions	18
2. Établissements de transport	20
3. Espaces de vente	22
4. ERP municipaux ou privés liés aux services publics en ville (éducation, santé, personnes âgées...)	23
5. Les bureaux, une problématique différente des autres ERP	24



<b>+ PARTIE 03 / Problématiques transversales des ERP et préconisations</b>	<b>27</b>
1. Choix et gestion des filières	28
1.1 Enjeux	28
1.2 Préconisations	30
2. Comment gérer les relations avec les partenaires sur la gestion des déchets	33
2.1 Les concessionnaires	33
2.2 Les entreprises de propreté	33
2.3 Les prestataires de gestion des déchets	35
2.4 Le personnel de l'ERP	38
3. La signalétique	39
3.1 Enjeux, composantes de la signalétique	39
3.2 Préconisations	39
4. Les leviers psycho-sociaux à activer	44
4.1 Enjeux	44
4.2 Préconisations	45
5. Le mobilier de collecte des déchets	50
5.1 Enjeux	50
5.2 Préconisations	53
6. Exemples de solutions innovantes	54
6.1 Prévention des déchets	54
6.2 Renforcement du tri	55
6.3 Sensibilisation	59
6.4 Valorisation des déchets	59
<b>+ PARTIE 04 / Conclusion</b>	<b>63</b>
<b>Annexes</b>	<b>65</b>
<b>L'association ORÉE</b>	<b>71</b>



# ÉDITO(S)

## PATRICIA SAVIN,

Présidente d'ORÉE



La gestion des déchets fait l'objet de nombreuses réglementations françaises ou européennes. Depuis la première grande loi fondatrice de 1975, de nombreux textes sont venus cadrer cet enjeu. Les plus emblématiques sont la Directive cadre déchets de 2008, avec la hiérarchie des modes de valorisation des déchets et le principe de « responsabilité élargie du producteur », ainsi que la loi de Transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, avec notamment, l'harmonisation de consignes de tri.

La publication, le 23 avril 2018, de la Feuille de route économie circulaire (FREC) et l'adoption, le 22 mai 2018 par les États membres du Paquet Économie Circulaire, marquent un tournant. Ce dernier texte impose des objectifs ambitieux en termes de réduction et de recyclage des déchets, dont les biodéchets. En outre, la nouvelle Directive cadre déchets modifiée transposée en droit français en fin d'année, devra intégrer les mesures d'ordre législatives de la Feuille de route économie circulaire. Ce guide permettra aux gestionnaires d'ERP (Établissements recevant du public) de bien appréhender ces différentes obligations, afin de mieux collecter et valoriser les déchets dont ils sont responsables.

Bonne lecture à toutes et tous.

## NATHALIE BOYER,

Déléguée Générale d'ORÉE



ORÉE s'est emparée du sujet de la gestion des déchets dans les Établissements recevant du public (ERP) et de l'importance des consignes de tri pour améliorer la collecte et le tri des déchets en novembre 2014. Les adhérents se sont retrouvés confrontés à cette problématique et ont souhaité travailler ensemble pour progresser au sein d'un de nos Clubs Métiers.

Le Club Métiers et son guide entrent en résonance avec la Feuille de route économie circulaire (FREC) dans laquelle ORÉE a été fortement impliquée. Ces travaux permettront de nourrir les objectifs et mesures de la FREC relatives à ce sujet, notamment le gaspillage alimentaire, les biodéchets, la gestion des déchets d'emballages, la simplification du geste de tri et la gestion des mégots de cigarettes.

Après avoir exposé l'intérêt d'impliquer les usagers dans la gestion des déchets dans les ERP et de mieux comprendre leurs comportements, ce guide identifie les enjeux spécifiques et communs des ERP, des solutions transversales et formule des préconisations.

Bonne lecture !



## MICHEL LOPEZ,

Vice-Président et Président des Clubs Métiers Recyclage d'ORÉE

Le Club Métier « Gestion des déchets dans les Établissements recevant du public (ERP) » a de suite trouvé sa place dans les préoccupations exprimées par les gestionnaires de ces structures, qu'il s'agisse d'espaces permanents, temporaires, ouverts ou aux emprises délimitées.

La diversité des contextes a permis à chacun d'identifier les problématiques communes, les pratiques en vigueur ou à l'étude et de confronter l'approche psycho-sociale à la pratique quotidienne de la gestion de la propreté avec le souci d'impliquer l'utilisateur de ces espaces dans le geste de tri, point central de leur traitement ultérieur. Stades, parcs, gestionnaires d'autoroutes, de gares, d'aéroports nous ont présenté leur configuration, les solutions mobilisées ainsi que les améliorations apportées pour plus d'efficacité.

Les porteurs de solutions techniques sont venus présenter leurs savoir-faire à partir de retours d'expérience réalisés en France et à l'étranger.

La réglementation sur les déchets notamment le décret « 5 flux » du 27 avril 2016 renforce la nécessité d'un tri efficace, d'une sensibilisation du public tout en intégrant que celui-ci ne réagit pas dans ces espaces comme il peut le faire dans son espace personnel. L'espace hors foyer est le lieu de comportements très différents selon le temps dont dispose un individu pour le traverser, le vivre et l'exploiter. C'est à ce défi protéiforme que les participants à ce Club Métiers « Gestion des déchets dans les ERP » se confrontent dans un élan constructif et enthousiaste. Merci à chacun pour son énergie, ses propositions et son sens critique. Puisse ce guide vous aider dans vos pratiques !

# INTRODUCTION



## 1. CONTEXTE DES TRAVAUX

**Les Clubs Métiers sont des groupes de travail transversaux et pragmatiques sur des thématiques précises et qui visent à partager les problématiques et présenter les solutions économiquement viables pour massifier les gisements, optimiser les filières existantes et conserver les matières premières sur le territoire, informer des évolutions réglementaires et des avancées technologiques sur ces sujets et faire émerger de nouvelles filières adaptées aux besoins exprimés. Le Club Métiers « Gestion des Déchets dans les Établissements recevant du public (ERP) » a démarré en novembre 2014 à la demande de la SNCF, qui en assure la présidence.**

### ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP) ET GESTION DES DÉCHETS, DE QUOI PARLE-T-ON ?

#### > Que sont les ERP ?

**Les ERP (Établissements recevant du public) sont des structures fixes ou provisoires, publiques ou privées, accueillant du public extérieur à la structure (que nous appellerons dans ce guide « usagers »),** comme défini à l'article R123-2 du Code de la construction et de l'habitation. Leur accès peut être payant ou gratuit, libre, restreint ou sur invitation.

**Il existe 30 types d'établissements, répartis en 5 catégories en fonction du type et de la capacité d'accueil de l'établissement (dont les salariés).** L'article R123-2 permet d'établir un certain nombre de règles de prévention (sécurité, incendie) et de prévision des situations à risque (alarme, éclairage, sorties de secours, surveillance, formation du personnel pour parer à ces situations, etc.). Cependant, l'article R123-2 exclut les espaces non clos par une enceinte ou non couverts comme les stations-service hors magasin de vente ainsi que les bureaux. Ces espaces nous ont toutefois semblés intéressants à étudier et font donc partie du périmètre de cet ouvrage. Il est à noter que tous les types d'ERP définis dans cette loi

n'ont pas non plus été étudiés : c'est le cas des structures d'accueil pour personnes âgées ou personnes handicapées, des hôtels et pensions de famille, des bibliothèques, centres de documentation, etc.

Nous avons classé les ERP en 5 catégories regroupant des enjeux propres :

- **Espaces culturels et parcs de loisirs / d'attractions**
- **Établissements de transport ;**
- **Espaces de vente dont restauration ;**
- **ERP municipaux ou privés liés aux services publics en ville (éducation, santé, personnes âgées, etc.) ;**
- **Bureaux.**

#### > Quels sont les déchets collectés dans les ERP ?

Le déchet est défini par la Directive cadre 2008/98/CE relative aux déchets comme « toute substance ou tout objet dont le détenteur se défait ou dont il a l'intention ou l'obligation de se débarrasser ». **Les déchets produits par ces ERP sont appelés déchets d'activités économiques (DAE).** Ce sont tous les déchets qui ne sont pas produits par les ménages<sup>1</sup> à leur domicile (dont le «hors foyer») mais s'apparentent aux ordures ménagères.

1. Référence à l'article R. 541-8 du Code de l'environnement. Les gisements concernés par cette réglementation sont les entreprises industrielles et celles du BTP, les artisans et commerçants, les services publics (écoles, administrations,...), les professionnels de santé (hôpitaux publics et cliniques privées, médecins,...), les services tertiaires et les particuliers hors de leurs domiciles (déchets des établissements recevant du public, transports,...).

Il peut s'agir de déchets dangereux, non dangereux non inertes ou encore inertes (principalement le verre). La plupart de ces DAE sont collectés par des prestataires privés chargés de la gestion des déchets. Cependant, « les déchets courants des petits commerces, des artisans, des services, qui sont présentés sur le trottoir dans les mêmes récipients que les ordures ménagères<sup>2</sup> » bénéficient du service de gestion des déchets des collectivités (« déchets assimilés »).

**La gestion de ces déchets comprend la collecte, le transport, le tri, la valorisation et/ou l'élimination.** Les processus et équipements pour le tri de ces déchets sont dimensionnés en fonction des gisements traités. Suivant les types de flux générés par les ERP, les déchets peuvent être accueillis dans des centres de tri d'emballages ménagers ou dans des centres de tri pour déchets industriels plus spécifiques qui utilisent des modes de tri différents.

**Dans ce guide, nous nous sommes surtout attachés à la partie collecte des déchets, point de départ indispensable pour que les déchets soient valorisés.** Il s'agit, pour les gestionnaires des ERP, de mettre en place les bonnes actions pour faire progresser la collecte et, de ce fait, la valorisation optimale des déchets présents ou produits dans les ERP, notamment en impliquant au mieux les usagers dans le tri des déchets dans leurs espaces.

**Plusieurs constats ont motivé le démarrage de ces travaux :**

- Les ERP sont soumis à des réglementations qui leur imposent de trier à la source leurs déchets ;
- Les usagers de ces ERP sont des citoyens qui rencontrent des consignes de tri différentes sur leur parcours de vie et ne font pas toujours le lien sur la gestion des déchets entre l'espace public et leur habitat ;

- Malgré les nombreuses campagnes de sensibilisation, les consignes de tri et la signalétique sont souvent confuses car peu harmonisées (notamment entre le lieu du domicile, de travail, les lieux de vie des usagers...) : l'information n'est pas toujours simple, claire et lisible pour le citoyen. De plus, l'apparition de nouvelles matières à trier liée à la mise en place de nouvelles filières n'est pas forcément accompagnée, ce qui induit des incompréhensions pour les usagers de ces ERP.

L'objectif de ce Club Métiers est de favoriser les échanges d'expériences et l'enrichissement mutuel entre les participants afin d'améliorer les méthodes pour impliquer plus encore les usagers de ces espaces dans le tri des déchets, de mieux comprendre leurs comportements et d'y installer les meilleurs systèmes de collecte.

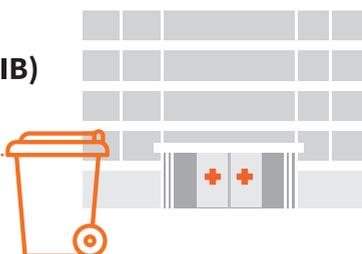
**Les réflexions du Club Métiers Gestion des Déchets dans les ERP ont permis :**

- D'identifier les enjeux partagés par les différents gestionnaires d'ERP ;
- D'identifier les solutions pour impliquer davantage les usagers ;
- D'analyser la réglementation ;
- De comprendre les habitudes et comportements des usagers via l'analyse des sociologues.

Ce livrable a pour objet de présenter les bonnes pratiques et les enjeux relatifs à la gestion des déchets au sein des ERP générés par leurs usagers, en faisant état des réflexions actuelles des acteurs identifiés. Celles-ci continueront d'évoluer et de s'adapter au fil du temps. Les usagers des ERP sont, pour la plupart, de passage et ne peuvent alors être formés aux bons gestes sur la durée. Il s'agira donc de mettre en place des solutions qui leur permettront de comprendre et d'adopter très rapidement le bon comportement.

## DÉCHETS D'ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES

- **5 FLUX : PAPIER/CARTON, MÉTAL, PLASTIQUE, VERRE, BOIS**
- **Autres flux non dangereux** triés à la source
- **Déchets dangereux** triés à la source
- **Déchets en mélange (DIB)**



## DÉCHETS MÉNAGERS

- **Emballages** (papier/carton, métal, plastique, verre)
- **Déchets dangereux** triés à la source
- **Ordures ménagères résiduelles (OMR)**



## 2. POURQUOI METTRE EN PLACE UNE COLLECTE DES DÉCHETS IMPLIQUANT LES USAGERS ?

### TOUT D'ABORD PARCE QUE SANS COLLECTE, PAS DE RECYCLAGE !



### 2.1 CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

Plusieurs textes réglementaires, tant français qu'européens, viennent préciser la gestion des déchets par les producteurs/détenteurs de déchets dans les ERP (voir annexe p. 67). Il s'agit notamment de la Directive cadre déchets de 2008, des lois sur la gestion des biodéchets et de lutte contre le gaspillage alimentaire, la loi de Transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) et des décrets associés (notamment le décret « 5 flux » – voir encart ci-dessous)... De plus, des textes non réglementaires proposent également des orientations comme le Paquet Économie Circulaire européen et la Feuille de route économie circulaire française. Les gestionnaires des ERP se doivent donc de les appliquer ou de suivre leurs orientations en mettant en place des dispositifs appropriés permettant d'atteindre les objectifs fixés en matière de recyclage et valorisation des déchets. Le décret n°2016-288 du 10 mars 2016 oblige les ERP à trier leurs déchets en 5 flux - papiers/cartons, métaux, plastiques, verres et bois.

### METTRE EN ŒUVRE LE DÉCRET « 5 FLUX » DANS LES ERP

Florence COLLOT, Directrice Déléguée - PRAXY



**Expert du recyclage et de la valorisation, PRAXY est un partenaire national unique pour la gestion des déchets (collecte, tri, recyclage et valorisation - déchets non dangereux & déchets dangereux) au service de la performance environnementale des industries, des administrations, des éco-organismes et de toutes les entreprises.**

Réseau commercial de PME régionales rassemblant plus de 90 plateformes réparties sur l'ensemble du territoire, PRAXY apporte aux grands comptes nationaux ou multirégionaux des solutions de proximité partout en France, pour créer les ressources de demain.

Issu de la loi de Transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), le décret « 5 flux » impose, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016, le tri à la source des déchets de papier, métal, plastique, verre et bois à toutes les entreprises qui font appel à un prestataire privé ou qui ont recours aux services des collectivités et qui produisent ou détiennent plus de 1 100 litres de déchets par semaine, individuellement ou collectivement au niveau de leur implantation. Objectif : développer le recyclage et la valorisation de ces flux triés. La quasi-totalité des ERP sont donc concernés par ce dispositif, alors comment le mettre en œuvre ?

#### Derrière les 5 flux, une diversité de déchets

Ce décret concerne tous les déchets produits ou récupérés par les entreprises dans le cadre de leurs activités, qu'il s'agisse des déchets jetés par leurs clients ou par leurs salariés, composés en majorité (mais pas exclusivement) de l'une de ces 5 matières.

Concrètement, un ERP peut donc être amené à devoir faire valoriser une très grande diversité de déchets, ce qui implique de repenser avec son prestataire de gestion toute l'organisation du tri pour couvrir la totalité du périmètre, et ce de manière optimale. Certains petits gisements dont le tri à la source n'avait jusqu'ici pas semblé prioritaire, doivent désormais être pris en compte car leur valorisation est obligatoire. C'est un défi pour les ERP qui sont susceptibles d'accueillir une très grande diversité de déchets en petites quantités.

.../...

### Opérer les bons regroupements

La réglementation autorise le tri des 5 flux séparément les uns des autres ou en mélange, un moyen de limiter le nombre de contenants (poubelles, bacs, bennes...) et de simplifier les consignes de tri.

Mais pour optimiser le tri tout en garantissant la valorisation, il est indispensable de se reposer sur les conseils d'un expert : hors de question de mélanger tous les 5 flux (la simple présence de verre mélangé aux 4 autres flux interdit toute valorisation !) ou même, parfois, de faire du monoflux, indifféremment de la nature des déchets concernés. En effet, tous les plastiques ne se mélangent pas, il faut trier certaines résines à la source (a minima plastiques souples et rigides afin de bénéficier des meilleurs valeurs de rachat des matières) pour assurer leur recyclage et au-delà, tous ne se recyclent pas et nécessiteront d'envisager une solution de valorisation alternative, comme la production de combustibles solides de récupération.

### Objectif valorisation

**Le décret « 5 flux » introduit une obligation de valorisation de ces déchets.** Les prestataires de gestion doivent remettre annuellement au 31 mars une attestation de valorisation des 5 flux.

Les ERP et plus généralement les producteurs de déchets doivent donc se montrer vigilants sur la composition et le mode de traitement de leur benne de DND (déchets non dangereux en mélange) : si elle contient des déchets « 5 flux », cette benne doit faire l'objet d'un tri sur la plateforme d'un prestataire de déchets qui évitera ainsi la mise en décharge de ces déchets, grâce à une valorisation matière des flux recyclables, et idéalement, une valorisation énergétique des refus de tri sous forme de combustibles solides de récupération.

## 2.2 INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES ET EXTRA-FINANCIERS

Mieux impliquer les usagers pour un meilleur tri des déchets peut permettre aux gestionnaires des ERP de réduire certains coûts :

- Le déclassement des bennes entraîne un surcoût tarifaire dès qu'il y a plus de 5% de déchets indésirables dans la poubelle de tri ;
- Moins de déchets sont jetés par terre, ce qui réduit les prestations de nettoyage.

**De plus, un meilleur tri des déchets permet de mieux vendre les gisements mono-matières.** En collectant des déchets séparés par matière à la source, la plus-value à la vente permet de compenser tout ou partie des coûts de collecte et de traitement des déchets et ainsi rendre le processus de gestion des déchets viable. Il s'agit, par exemple, de séparer les papiers du carton ou les papiers ramettes des journaux pour constituer des balles mono-matières de qualité homogène, plus intéressantes à la vente.

**Les gestionnaires d'ERP ont aussi un intérêt en termes d'image, de satisfaction des clients d'impression de propreté.** L'implication des usagers incite également à revoir le stockage/entreposage des déchets en attente de collecte, ce qui améliore également la sécurité des salariés (risques incendie dans les zones d'entreposage, accidents, etc.) de ces ERP ■



---

## **MIEUX COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES USAGERS**

---



## 1. MESURER POUR MIEUX COMPRENDRE ET AGIR

### AFIN DE COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES USAGERS, IL EST RECOMMANDÉ DE QUALIFIER ET QUANTIFIER LE TRI EFFECTUÉ.

#### 1.1 RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX EN MESURANT LES DÉCHETS GÉNÉRÉS ET COLLECTÉS :

L'état des lieux est un préalable indispensable pour la mise en place d'un plan d'action avec des solutions techniques, des actions de communication et de sensibilisation vers les utilisateurs internes ou externes.

##### Ce diagnostic nécessite de caractériser les gisements :

- Quels sont **les gisements** (quantité et nature des déchets) ?
- Quelles sont **les quantités de déchets produits** par type de gisement et par an (en tonnes, en kilogrammes ou en litres si des bacs roulants sont utilisés) ?
- Par gisement, quels sont **les contenants utilisés pour la pré-collecte** sur site (bacs roulants, poubelles de bureau, etc.) et pour le stockage en vue du transport (bacs roulants, bennes, compacteurs, etc.) ?
- Quelle est **la fréquence de collecte** par gisement ?
- **Quels sont les postes de coûts** (location du matériel de stockage + collecte + traitement – rachat de la matière) par gisement ?

Le gestionnaire de l'ERP pourra s'appuyer sur l'analyse de ses factures et les reporting de son prestataire de déchets ou réaliser un état des lieux des gisements grâce à des pesées et des relevés sur les gisements collectés, en s'aidant s'il le souhaite d'un bureau d'études.

##### Il est utile de compléter ces mesures par :

- **Des enquêtes** auprès des parties prenantes (clients, concessionnaires, prestataires de gestion des déchets, etc.) pour déterminer leurs pratiques ;
- **Un audit des pratiques** pour vérifier la conformité réglementaire et engager les actions nécessaires pour s'y conformer ;
- **Des groupes de travail** pour trouver les solutions techniques et organisationnelles (types de contenants, fréquences de collecte, etc.) et inscrire certaines prescriptions dans les cahiers des charges des prestataires/concessionnaires/achats, etc.
- **S'assurer de la compréhension et de l'adhésion** de tous les acteurs impliqués dans le dispositif.

**L'objectif d'un diagnostic qualitatif et quantitatif initial est de prendre en compte toute la chaîne pour améliorer les performances de tri, harmoniser la gestion des déchets, déterminer les économies possibles et suivre l'évolution du tri (reporting et valorisation des actions).** Cela permettra aussi d'actualiser les cahiers des charges auprès des partenaires ou de lancer une nouvelle consultation (voir partie « Comment gérer les relations avec les partenaires sur la gestion des déchets » p. 33). L'étude des gisements permet d'identifier les mutualisations possibles avec d'autres acteurs ou avec les concessionnaires mais aussi de répartir les coûts en fonction du volume.



**Pour aller plus loin :** voir les outils de diagnostic déchets existants, en annexes.

## ÉTABLIR LA COMPOSITION ET LA CARTOGRAPHIE DES DÉCHETS POUR AMÉLIORER LE DISPOSITIF DE TRI



Guillaume DAVID, Directeur - OPTAE

OPTAE est un bureau d'études et de conseil spécialisé en gestion des déchets et propreté urbaine. Fondé en 2007, OPTAE intervient depuis 10 ans auprès des collectivités locales, des éco-organismes et de nombreux organismes publics pour élaborer et co-construire les stratégies adaptées aux besoins et aux objectifs poursuivis : amélioration de l'hygiène, de la sécurité et de la relation à l'utilisateur par la promotion du tri, l'optimisation des coûts et l'augmentation des performances de recyclage.

Pour adapter et moderniser les dispositifs de tri du public, il est indispensable de connaître le gisement des déchets et les comportements en grandeur réelle. Construire un plan d'implantation du tri nécessite de mener une étude-action en maintes directions :

- **Caractériser les différents flux de déchets pour en connaître la composition :**
  - Mesure des erreurs de tri ;
  - Potentiel recyclable de déchets non-triés ;
  - Présence de déchets dangereux ou polluants ;
- **Réaliser des mesures de propreté pour connaître les lieux les plus exposés :**
  - Concentration piétonnière ;
  - Pics de fréquentation ;
  - Usage des lieux selon leur typologie : lieux de passage, files d'attente, etc. ;
- **Réaliser des mesures de comportement pour vérifier les dispositions les mieux adaptées :**
  - Suivre de manière concomitante le remplissage des contenants et la qualité du tri ;
  - Tester la volumétrie et plusieurs emplacements pour les contenants de tri ;
  - Chronométrer le temps d'hésitation du public devant les affiches, consignes, etc.

La connaissance des flux et des usages, en phase de diagnostic préalable, puis lors de tests « grandeur nature » des dispositifs, est indispensable à l'implication des porteurs de projet, et des publics visés.



## 1.2 METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION

Des actions sont planifiées sur une échelle de temps donnée afin d'atteindre progressivement les objectifs fixés. Il peut alors être utile de procéder à une expérimentation avec plusieurs phases test, notamment pour :

- **Déterminer les emplacements les plus adaptés**, les contraintes techniques et de sécurité ;
- **Valider les techniques de pose et d'ancrage** du mobilier de collecte des déchets ;
- **Vérifier l'impact de la signalétique** sur les usagers pour apprécier son efficacité ;
- **Optimiser l'évacuation des déchets.**

## 1.3 ÉVALUER LE PLAN D'ACTION

**Il s'agit enfin de tirer les conclusions et les enseignements de l'expérimentation et du plan d'action afin de le modifier en conséquence et de se placer dans une démarche d'amélioration continue.** Ainsi, ce plan d'action pourra être révisé périodiquement, en suivant l'évolution de la collecte et de la gestion des déchets.

De plus, l'expérimentation, si elle apporte des résultats positifs, peut faire office de « démonstrateur » pour les partenaires potentiels.

## 2. LE POINT DE VUE DE PSYCHO-SOCIOLOGUES

**DE MANIÈRE GÉNÉRALE, LA PLUPART DES GENS SEMBLENT VOULOIR TRIER. MAIS EN RÉALITÉ, LE TRI N'EST PAS TOUJOURS RESPECTÉ.**

**Après avoir qualifié le tri, le gestionnaire de l'ERP comprend mieux les problématiques et peut agir en conséquence.** Cependant, l'installation de mobilier en nombre pour la collecte des déchets dans tous les espaces ERP n'est pas toujours suffisante pour que les usagers trient correctement. Comprendre la relation des usagers au déchet et leur fonctionnement psycho-sociologique et culturel peut permettre d'orienter la manière dont les gestionnaires des ERP pourraient mieux gérer les déchets.

De manière générale, la plupart des gens semblent vouloir trier. Mais en réalité, le tri n'est pas toujours respecté. **Il existe un écart important entre le déclaratif et les faits** (l'Homme n'est pas un être rationnel, cf. encart de Mickaël DUPRÉ p.47).

La gestion des déchets et la propreté ne sont remarquées que lorsqu'elles ne sont pas optimales. **Il est donc important de montrer aux usagers, les efforts et actions mis en place au sein de l'ERP mais aussi les contraintes auxquelles les gestionnaires de ces espaces sont soumis.** Il s'agit de permettre aux usagers de prendre conscience de la présence du déchet au sein des ERP, et des moyens pour les traiter.

Les individus ont une approche et une représentation du déchet différentes selon leurs caractéristiques socio-culturelles et psycho-sociales.

Les caractéristiques culturelles sont à prendre en compte dans la mise en place du tri, en particulier pour les ERP accueillant une population cosmopolite. Les différences culturelles entre les pays sont parfois importantes et les systèmes de collecte des déchets diffèrent en conséquence. Le système de tri français est, de ce fait, très différent pour les personnes étrangères (pas de compost, couleurs différentes, etc.).

**Cependant, le taux de tri dépend aussi de la sensibilité et de la culture du tri des usagers.** L'état d'esprit de l'utilisateur joue également sur sa capacité à trier ses déchets selon le contexte dans lequel il se trouve. Par exemple, un marathonien a très peu de temps pour trier mais si un bon dispositif est mis en place, il sera tout à fait enclin à le faire alors qu'un voyageur pressé qui n'a pas encore passé le check-point, sera moins prêt à réaliser un geste de tri.

**Les caractéristiques de ces usagers, influant sur l'appréhension du geste de tri, sont importantes à analyser pour pouvoir les accompagner dans une meilleure intégration du geste de tri.**

## POINT DE VUE DE SOCIOLOGUES

Estelle DURAND et Céline DAGOT

CETU ETICS et Université François Rabelais - Tours



**Il existe peu de recherches sociologiques sur les ERP. Toutefois, certains enseignements peuvent être tirés de projets plus globaux sur la gestion des déchets, telle que le projet Detritus, étude réalisée en 2012 sur la gestion des déchets et tri sélectif en habitat collectif HLM, menée par ETICS et coordonnée par l'ADEME.**

L'étude constate qu'il existe quatre types de profils d'utilisateurs (qu'il faut bien entendu nuancer) :

- « **Les bons trieurs** » : sensibilisés à l'environnement, il n'y a pas d'actions spécifiques à mettre en place car ces éléments sont déjà bien intégrés ;
- « **Je voudrais trier mais je n'y arrive pas** » : n'étant pas spécifiquement sensibilisé, l'individu voit le tri des déchets comme une contrainte supplémentaire, voire une charge mentale. Il est difficile de l'appréhender ;
- « **L'individu qui ne comprend pas son impact positif** » : le déchet est perçu comme sale, polluant mais il y a absence de compréhension de l'impact que le geste de tri peut avoir. La signalétique n'est pas comprise ;
- « **Je ne trie pas, ça ne m'intéresse pas** » : ce sont souvent des jeunes, travaillant mais n'ayant pas de gros revenus et qui ne sont pas sensibilisés ni sensibles au geste de tri et à son importance. Il faut donc continuer à les sensibiliser car ils sont dans un univers de contraintes (ils comptent notamment beaucoup leur argent) et l'environnement n'est pas leur priorité.

De plus, les comportements face au tri sont un « bricolage perpétuel » (il n'y a pas de pratiques linéaires car elles ne sont pas institutionnalisées) : parfois l'individu ne sait pas comment trier un déchet spécifique.

Les contraintes et freins analysés lors de cette étude sont :

- Techniques : pas d'accessibilité aux containers, accessibilité dangereuse, trop loin, pièce trop petite pour contenir les containers, couvercles trop lourds, trappe trop petite... ;
- Liés à des questions d'hygiène : perception de saleté que ce soit pour le contenu, le contenant (sac) ou le container ;
- Dus à la variété de containers et de consignes qui rend la gestion du tri complexe pour les individus ;
- Culturels et ethniques : le tri va davantage de soi pour certains métiers, groupes sociaux ;
- Dus à des disparités homme/femme (rapport aux déchets « réservé » aux femmes en général) et les effets générationnels (rôle majeur des enfants dans le changement de comportements) ;
- La sensibilité variable d'un individu à l'autre ;

- La notion d'espace-temps : si l'utilisateur est très pressé, il se peut qu'il jette un déchet par terre ou dans la première poubelle qu'il voit, peu importe « sa conscience environnementale ». A contrario, s'il dispose de plus de temps, il pourra effectuer un geste plus réfléchi notamment en lisant les consignes.

**Pour bien comprendre les utilisateurs, les entreprises doivent analyser les particularités et les représentations de leurs utilisateurs.** Pour cela, il faut donc mixer les critères sociodémographiques (sexe, âge, catégorie socio-professionnelles...) avec les facteurs psycho-sociaux (ressenti, perception et représentations individuelles et sociales).

**Il s'agit d'apporter une vision systémique avec une communication spécifique pour accompagner les individus.** En effet, le geste de tri est à la fois « la fin du déchet » pour les consommateurs mais également le début de la chaîne de recyclage. Or, les déchets ne sont pas pris en compte au moment de l'acte d'achat (le consommateur n'imagine pas qu'il va jeter l'emballage au moment où il achète le produit). Leur expliquer ce que devient le déchet après leur geste de tri pour lui apporter du sens est donc primordial (À quoi cela sert-il ? Cela va-t-il aller jusqu'au bout de la chaîne ? etc.). Il faut également expliquer, raconter sous forme d'histoires pour qu'ils se projettent et fassent évoluer leur comportement, et trouver d'autres formes de « dialogue » que les injonctions et les contraintes dans le geste de tri ou en tous cas, trouver la manière de faire passer ces contraintes en douceur. L'attachement à un lieu peut également aider à améliorer les comportements de tri.

Les consignes de tri sont encore souvent mal comprises par les usagers car elles sont peu harmonisées au niveau national et ne font pas l'objet d'une information suffisamment claire et lisible pour le citoyen. Étudier le comportement des usagers face au tri et leur rapport avec le déchet pour le comprendre peut permettre de mieux identifier les freins qui limitent la réalisation du bon geste de tri.

## ÉTUDE GESTE DE TRI DES PETITS EMBALLAGES EN MÉTAL

Katarzyna RENIE, Responsable Développement Durable - Nespresso  
et Clémence NUTINI, Manager, Développement Durable - Deloitte

Deloitte.

Deloitte  
Développement  
Durable



Apparu en France en 1991, Nespresso a révolutionné le marché du café encapsulé, grâce notamment à son système novateur de café gourmet en capsule et ses machines dédiées. Nespresso travaille sur la diminution de son impact environnemental tant en amont sur la production du café qu'en aval sur le recyclage des capsules et le réemploi des machines.

En 2010, Nespresso a initié le **Projet Métal** qui a pour but de permettre aux consommateurs de jeter leurs déchets métalliques dans leur bac de recyclables. Pour cela il est nécessaire d'équiper les centres par des machines spécifiques permettant de capter ces emballages et surtout de modifier le geste de tri car les petits emballages métalliques sont très peu triés en France (15% environ).

Partant de ce constat, Nespresso, en collaboration avec Deloitte Développement Durable, a construit un dispositif d'étude innovant afin de **comprendre les freins socio-techniques au geste de tri et de trouver les leviers pour un changement de comportement pérenne**. L'étude nous a montré que le geste de tri des petits métaux était soumis à plusieurs freins :

- **Freins sur l'évolution des consignes de tri** : le changement de consignes entraîne des stratégies d'évitement d'autant plus que nous touchons à une information qui est acquise et donc remise en cause. Il est donc nécessaire d'insister sur la causalité technologique de l'évolution des consignes (« les consignes évoluent grâce à de nouvelles technologies dans les centres de tri ») ;
- **Freins au tri des petits déchets métalliques** : d'abord parce que la connaissance et la maîtrise de la consigne les concernant n'est pas acquise. Ensuite, ces déchets ne sont pas automatiquement associés à un emballage et enfin le matériau n'est pas toujours identifié (notamment pour les matériaux complexes). Par ailleurs les petits éléments sont facilement perçus comme perturbateurs dans le dispositif de tri ;
- **Freins au tri de la capsule en particulier** : la capsule étant humide et souillée elle est perçue comme étant une source de pollution de conteneur et éventuellement de l'habitat si le temps de stockage est long mais aussi du flux de déchets recyclables triés (propres et secs). Par ailleurs, le temps entre le moment où elle devient un déchet et le moment où elle est jetée étant assez long, la capsule est perçue comme impropre au recyclage ;
- **Freins techniques** : les petits déchets métalliques nécessitent un contenant intermédiaire pour leur stockage et ils sont donc source de perte de place et de multiplication des conteneurs au sein du foyer.

Ces résultats ont permis à Nespresso de construire des outils de communication efficaces et ont nourri un travail sur les outils de communication, en partenariat avec le CELAA, à proposer aux collectivités participantes au Projet Métal.



## ➤ POUR CONCLURE

Caractériser les gisements collectés pour constituer un plan d'action en prenant en compte les leviers psycho-sociaux des usagers permet d'améliorer le dispositif mis en place pour collecter les déchets dans les ERP. Cependant, les ERP ont des caractéristiques et des enjeux spécifiques compte tenu du public qu'ils accueillent et du type d'établissement qu'ils constituent. Nous avons donc associé à ces ERP, catégorisés en 5 familles, une identité, des enjeux liés aux déchets et quelques préconisations particulières ■



---

## IDENTITÉ ET ENJEUX SPÉCIFIQUES DES ERP ÉTUDIÉS

---



Les enjeux de plusieurs ERP ont été étudiés dans le Club Métiers d'ORÉE, certains étant spécifiques et d'autres transversaux. Ces différents types d'ERP ont des fonctionnements différents qui sont également liés à la culture d'entreprise et la configuration des lieux.



## 1. ESPACES CULTURELS ET PARCS DE LOISIRS / D'ATTRACTIONS

### TYPES D'ERP CONCERNÉS

Salles de spectacle ou de cabaret, salles d'exposition, établissements de plein air (dont parcs d'attractions), établissements sportifs clos et couverts, salles omnisports, patinoires, manèges, piscines couvertes, transformables ou mixtes, musées, etc. ;

### CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

- Parfois ouvert 24h sur 24, avec une surface importante ;
- Espace ouvert ou fermé ;
- Parfois fouilles à l'entrée / sécurité (impacts d'objets et des tessons de verre) ;
- Très observé (fort impact en termes d'image – public important/événementiel) ;

### TYPE D'USAGERS

- Cosmopolites ;

### AFFLUENCE ET PICS DE FRÉQUENTATION

Souvent plusieurs millions de visiteurs par an. Arrivée massive d'usagers de façon concentrée ; pour certains types d'ERP (surtout concerts/festivals, etc. ) : sur des temps très courts mais de façon répétée dans l'année.



## ENJEUX SPÉCIFIQUES

- **Déchets hétérogènes** selon le type d'activité (plein air, restauration, musées, spectacles, ateliers, etc.) et la saisonnalité. Parfois spécifiques à ce type d'ERP :
  - Les décors ;
  - Les flyers pour faire la publicité des concerts/expositions, etc. ;
  - La propreté/déchets par terre (emballages qui traînent par terre, sacs de pique-nique abandonnés), surtout lorsque le lieu est ouvert ;
  - En pics d'affluence, saturation régulière des bacs de collecte des déchets, amplifiant les mauvais gestes de tri et les problématiques sanitaires ;
  - Il y a généralement peu d'espace dédié à la gestion des déchets.
- **Boutiques et restaurants des parcs d'attractions** ne sont pas toujours équipés de systèmes de tri ;
- C'est aux organisateurs de chaque **salon** (et non au propriétaire de l'ERP) de prendre en charge la gestion des déchets, ce qui n'est pas souvent réalisé car le montage et le démontage d'un événement se fait dans une fenêtre de temps très serrée (peu de temps alloué au tri des déchets). De plus, cela implique qu'il est difficile de mettre en place un système de gestion des déchets constant car le schéma d'organisation de l'espace varie en fonction du besoin d'espace des différents salons ;
- Forte problématique des **chewing-gums**.



## PREMIÈRES PRÉCONISATIONS

- **Former les agents** à trier les déchets issus des fouilles à l'entrée ;
- Certaines solutions existent : petite poubelle intégrée au fond du paquet de chewing-gum ou sous le gobelet de bières, pancartes à questions dont la réponse se fait en y collant le chewing-gum (« nudge ») ;
- **Différencier la signalétique entre gobelets jetables et Ecocup** ;
- **Mieux intégrer les systèmes de tri dans le décor** et l'imaginaire de l'ERP (surtout dans les parcs d'attractions) pour une meilleure sensibilisation (notamment auprès des enfants).



## 2. ÉTABLISSEMENTS DE TRANSPORT

### TYPES D'ERP CONCERNÉS

Gares (métro, ferroviaire, etc. ), aéroports, aires d'autoroute, etc. ;

### CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

- Nombreux concessionnaires présents sur l'ERP « tutelle » ;
- Sites de tailles différentes (grandes et petites structures), souvent excentrés (sauf gares et métros) ;
- Ouvert tôt le matin et tard dans la soirée (parfois même 24h sur 24) ;
- Espace ouvert ou fermé ;
- Conditions d'accès parfois sécurisées (fouilles) ;

### TYPE D'USAGERS

- Cosmopolites ;
- Usagers souvent pressés ;
- Pour les aires d'autoroute : véhicules légers, bus et camions ;
- Livraisons pour tous les ERP : chauffeurs routiers ;

### AFFLUENCE ET PICS DE FRÉQUENTATION

Plusieurs millions de transactions par jour, avec des pics d'affluence dans la journée et pendant les vacances.



## ENJEUX SPÉCIFIQUES

- **Présence de nombreux concessionnaires sur l'ERP « tutelle » impliquant des différences de financement et de remontée d'information sur la gestion des déchets.**

Exemple : les aires de repos (composées d'une aire de stationnement, d'espaces de pique-nique et de sanitaires) sont entièrement gérées par la société autoroutière alors que les aires de services sont gérés par des concessionnaires (pétroliers, restaurants, etc.). Cela sous-entend un financement différent du mobilier de tri : financé entièrement par la société d'autoroute sur les aires de repos et co-financé sur les aires de services. De même, les concessionnaires n'ont pas toujours l'obligation de transmettre leurs données sur la gestion des déchets à l'exploitant principal ;

- **Fortes contraintes d'exploitation**, notamment pour les sites anciens (gares, métro...);
- **Gestion des déchets particulière pour les conducteurs de poids lourds (livraisons)** : ceux-ci ont des contraintes de vie importantes et ont davantage tendance à jeter leurs déchets par la fenêtre ou à mettre des bouteilles d'urine dans les poubelles de tri. Cette dernière pratique pose un problème de contamination du gisement et requiert un pré-tri manuel. Se pose donc la question de l'intérêt du tri pour ce type d'usagers ;
- **Les dépôts sauvages pour les aires d'autoroute** : ils représentent en moyenne 4 m<sup>3</sup> de déchets par km et par an (étude ASFA) ;
- **Forte problématique dans les gares et aires d'autoroutes des chewing-gums et des mégots sur les voies et les parkings.** Pour ces derniers, il est interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public, depuis le 1<sup>er</sup> février 2007. Malgré tout, certaines personnes continuent de fumer dans les ERP, notamment les gares. Or, il n'existe plus de cendriers en accès libre dans l'enceinte de ces lieux. Les mégots se retrouvent alors par terre, ce qui génère une pollution importante ;
- **Certains déchets sont liés aux aéroports** : lors du check-in, cela concerne les bouteilles et objets interdits en cabine ;
- **Les usagers sont souvent pressés** (surtout avant le checkpoint d'embarquement dans les gares et les aéroports). Ils ne font alors pas attention à la signalétique, amoindrissant la propreté des espaces ou la qualité du tri. Cela explique aussi le fort taux de refus de tri (entre 40 et 50% de taux de refus de collecte des poubelles de tri par les prestataires) car le tri n'est pas optimal dans ces espaces.



### 3. ESPACES DE VENTE

#### TYPES D'ERP CONCERNÉS

Magasins, espaces de vente, centres commerciaux, restaurants et débits de boissons ;

#### CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

- Horaires d'ouverture précis (journée pouvant se prolonger ou non dans la soirée) ;
- Espace couvert ;
- Nombreux franchisés/independants regroupés sous une entité nationale ;
- Nombreux concessionnaires présents sur l'ERP (galerie commerciale) dont la restauration (voir spécificités plus bas) ;

#### TYPE D'USAGERS

Dépend de l'implantation : cosmopolites ou locaux ;

#### AFFLUENCE ET PICS DE FRÉQUENTATION

Public sur l'ensemble de la semaine, le week-end, voire avec des pics d'affluence.



#### ENJEUX SPÉCIFIQUES

- **Les franchisés sont libres de décider** des types et du nombre de points de collecte à mettre en place (mobiliers créés in situ ou provenant d'éco-organismes) et ce, même si une prescription est faite de la part du gestionnaire de l'ERP. Il est important de veiller à ne pas multiplier le mobilier et à l'harmoniser au maximum. Les entités nationales regroupant ces magasins, proposent souvent un mobilier uniforme avec une identité graphique et des consignes communes pour établir un message homogène ;
- Même constat que pour les **concessionnaires des établissements de transport** concernant la remontée d'information sur la gestion des déchets (les concessionnaires, qui gèrent les aires de services, ne sont pas toujours obligés de faire remonter leurs données sur la gestion des déchets à l'exploitant en charge des aires de repos).



## 4. ERP MUNICIPAUX OU PRIVÉS LIÉS AUX SERVICES PUBLICS EN VILLE (ÉDUCATION, SANTÉ, EHPAD<sup>3</sup>, ETC.)

### TYPES D'ERP CONCERNÉS

Crèches, établissements scolaires, hôpitaux, centres accueillant des personnes âgées, etc. ;

### CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

- Espace couvert avec ou sans jardin extérieur ;
- Sites de tailles différentes (grandes et petites structures), souvent en ville ;
- Souvent présence de restauration collective ;

### TYPE D'USAGERS

Une partie de ces ERP ont des usagers réguliers ;

### AFFLUENCE ET PICS DE FRÉQUENTATION

Peu de pics d'affluence, usagers présents en continu dans la journée.



### ENJEUX SPÉCIFIQUES

- **Une partie de ces ERP (exemple : crèches) ont des usagers réguliers, ce qui permet une sensibilisation au long cours** car il y a un meilleur sentiment d'appartenance à ces ERP ;
- **De nombreux biodéchets, déchets à usage unique et beaucoup de papier ;**
- **L'enjeu des établissements hospitaliers et des EHPAD<sup>3</sup> est de s'assurer que certains déchets soient bien des DASRI, ce qui serait une source d'économie.**

3. Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes



## 5. BUREAUX, UNE PROBLÉMATIQUE DIFFÉRENTE DES AUTRES ERP

### TYPES D'ERP CONCERNÉS

Administrations recevant du public, banques, bureaux/activités tertiaires ;

### CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

- Espace couvert ;
- Sites de tailles différentes (grandes et petites structures) ;
- Horaires précis majoritairement en journée ;

### TYPE D'USAGERS

- Usagers réguliers ;

### AFFLUENCE ET PICS DE FRÉQUENTATION

- Usagers internes à l'ERP présents en continu dans la journée.



## ENJEUX SPÉCIFIQUES

- **L'appropriation et l'implication dans la gestion des déchets dépendent de la culture de l'entreprise** mais aussi de la sensibilité personnelle des salariés ;
- **Beaucoup de papier et d'emballages** (ordures ménagères résiduelles, c'est-à-dire déchets de « routine » en mélange comprenant les déchets organiques et gobelets) ;
- **La consigne de tri peut être vue comme une injonction supplémentaire** dans ce lieu de « subordination » ou, au contraire, une source de bien-être si les salariés y sont associés (étude ADEME).



## PREMIÈRES PRÉCONISATIONS

- **La mise en place d'une imprimante partagée** associée à un apport volontaire des déchets regroupé dans le même espace réduit la consommation de papier et améliore le tri et la collecte de papier (facilitation également pour les entreprises de nettoyage) ;
- Si l'ERP dispose d'un restaurant collectif sur place, **mettre en place une collecte spécifique de biodéchets dans l'espace du personnel** ;
- **Le tri peut faire partie du règlement intérieur**, lié au contrat de travail (sanctions encourues).

## ➤ POUR CONCLURE

Les ERP ont chacun leurs spécificités mais ils ont également des problématiques transversales et communes concernant la gestion des déchets et la mobilisation des usagers. De ce fait, il est possible de partager les bonnes pratiques d'autres ERP pour pouvoir s'en inspirer et de les adapter à leurs caractéristiques particulières ■





---

## **PROBLÉMATIQUES TRANSVERSALES** DES ERP & PRÉCONISATIONS

---



## 1. CHOIX ET GESTION DES FILIÈRES

### IL S'AGIT TOUT D'ABORD DE RÉDUIRE AU MAXIMUM LA CRÉATION DE DÉCHETS.

#### 1.1 ENJEUX

Afin de respecter la hiérarchie de valorisation des déchets, il s'agit tout d'abord de réduire au maximum la production de déchets (réduction à la source - prévention).

**L'enjeu principal sur le choix et la gestion des filières consiste à privilégier la séparation des flux de façon optimale afin de réduire les tonnages de déchets en mélange** (déchets non dangereux des activités économiques) car ceux-ci ne sont pas valorisés de façon optimale. Cependant, la multiplication des flux à séparer implique des contraintes en termes d'espaces de stockage.

Les ERP peuvent également faire face à un besoin de massification des déchets lorsqu'ils n'ont que quelques kilogrammes de certaines catégories de déchets à gérer. **Il n'existe alors pas toujours de solutions pour ces déchets diffus en petite quantité à un coût acceptable par les ERP.**

**Le choix des catégories de déchets à collecter et du mobilier de collecte à utiliser est un enjeu majeur dans les ERP.**

Les structures sont amenées à gérer à la fois des déchets issus de leur activité et ceux générés sur place par leurs clients (hors foyer - issus de la vente à emporter/distributeurs dont les biodéchets) mais également des déchets dangereux que les usagers ramènent dans l'ERP aux points de collecte (piles, ampoules, déchets électroniques et électriques (DEEE) etc.). Ils font alors face à une multiplication des flux à trier.

Par ailleurs, les différentes natures d'activité des concessionnaires au sein d'un même ERP engendrent également une diversité de déchets à traiter. Cela implique de multiples conteneurs, collectes et filières de valorisation à mettre en œuvre.

**Autre enjeu : la qualité du tri constaté.** Les erreurs de tri seront d'autant plus importantes que les usagers en constatent d'autres au préalable : **plus le bac est plein et moins les usagers ont tendance à être consciencieux dans leur geste (effet boule de neige).**

**Il est alors impératif de limiter la saturation des bacs** (en particulier lors des gros événements) afin d'éviter une multiplication des erreurs de tri et des dépôts à côté du contenant.

**Il existe une problématique spécifique au tri du gobelet** qui est particulièrement difficile à appréhender par les usagers. Les différentes matières du gobelet (plastique jetable, carton) perdent l'utilisateur dans son geste de tri selon ce qui peut être recyclé ou non. Globalement, **le public manque d'informations** sur la valorisation et le recyclage des déchets.

## > Focus sur les flux de déchets liés au décret « 5 flux » (voir annexe – contexte réglementaire)

Depuis 2016, un certain nombre d'entreprises<sup>4</sup> doivent trier et mettre en place une collecte séparée des déchets de papier (dont carton), métal, plastique, verre et bois. Afin de lever les freins liés à la mise en place de ce décret, le ministère de la Transition écologique et solidaire a constitué une Foire aux Questions (voir éléments de réponse dans l'annexe p. 67 – contexte réglementaire).

ENJEUX SPÉCIFIQUES PAR TYPE DE DÉCHETS			
FLUX	DÉCHETS PRODUITS EN INTERNE PAR L'ERP	DÉCHETS APPORTÉS PAR LES USAGERS	ENJEUX SPÉCIFIQUES
 <b>PAPIER/ CARTON</b>	Emballages commerciaux et ondulés, papiers de bureau (imprimés papiers), livres, publications de presse, articles de papeterie façonnés, enveloppes et pochettes postales, papiers à usage graphique, gobelets en carton, papiers de protection, etc.	Papiers (imprimés), journaux, emballages alimentaires, sacs en papier, gobelets en carton.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beaucoup de gobelets en carton à gérer (en particulier pour les salons et dans les bureaux) ;</li> <li>• Difficulté de différencier le carton et le papier (papier-carton mêlés moins acceptés par les repreneurs). Cela dépend de la prestation réalisée par les entreprises de collecte des 5 flux.</li> </ul>
 <b>PLASTIQUE</b>	Films d'emballage, polystyrène pour protéger les produits (dans le cas des livraisons), bouteilles, gobelets en plastique, touillettes (à considérer dans les perspectives d'extension des consignes de tri 2022), mousses expansées, housses plastiques, stylos, etc.	Bouteilles, gobelets en plastique, vaisselle jetable en plastique (même si la vente sera interdite en 2020), emballages alimentaires, sacs en plastique, emballages divers, stylos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beaucoup de gobelets en plastique à gérer ;</li> <li>• Difficultés à gérer les touillettes en plastique ;</li> <li>• Pour les centres commerciaux : problématique de la gestion des plastiques souillés, saisonniers, mélangés et/ou en petits volumes (comme le polystyrène, les intercalaires en propylène, les seaux pour le stockage des fleurs, les publicités sur les lieux de vente, etc.).</li> </ul>
 <b>BOIS (EXCEPTÉ BOIS CLASSÉS « C »)</b>	Bois d'emballages (palettes, cagettes, caisses, tourets, plateaux de chargement), déchets verts, meubles, décors (pour ERP événementiels), chutes de bois, menuiseries, etc.	/	La gestion de matériaux occasionnels et/ou en petites quantités (comme les caisses pour les sapins dans les centres commerciaux). Les palettes sont facilement recyclées.
 <b>MÉTAL</b>	Canettes, capsules de bouteille, barquettes alimentaires, bombes spray, etc.	Idem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problématique des barquettes alimentaires souillées (ne peuvent pas être recyclées) ;</li> <li>• Problématique des aspects sécurité sur les aérosols.</li> </ul>
 <b>VERRE</b>	Emballages/bouteilles en verre, verre plat (type verre de fenêtre), etc.	Idem	Les aspects sécurité pour les agents de traitement des déchets (à sortir du flux des autres emballages).

4. Entreprises (dont la restauration collective) produisant plus de 1 100 L de déchets par semaine et les entreprises (dont la restauration collective) produisant moins de 1 100 L de déchets par semaine et ne remettant pas ceux-ci au service public de collecte des déchets.

## > Focus sur les biodéchets

La réglementation sur la gestion des biodéchets des gros producteurs et le gaspillage alimentaire s'est renforcée depuis quelques années aussi bien au niveau européen que français (voir annexe p. 67 – contexte réglementaire).

La source principale de production de biodéchets au sein des ERP est notamment liée au gaspillage alimentaire et les invendus.

On définit le gaspillage alimentaire comme toute nourriture destinée à la consommation humaine qui, à un endroit de la chaîne alimentaire, est perdue, jetée ou dégradée et donc non consommée par l'humain. Les biodéchets inévitables (os, peaux d'agrumes, etc.) ne rentrent pas dans cette catégorie.

En restauration collective, le gaspillage alimentaire peut représenter des coûts très importants pour les établissements. Selon un communiqué de presse<sup>5</sup> de l'ADEME publié le 21 septembre 2016, plus d'1 million de repas sont perdus chaque année en France. Avec une moyenne de 0.68 € perdus par repas, la facture annuelle des pertes s'élève à 193 000 euros pour un hôpital et de 13 000 € pour un collège. Les viandes/poissons/œufs représentent à eux seuls 46 % de ces coûts et 77 % des émissions de GES induits par ces pertes.

Le gaspillage alimentaire est moins présent dans la restauration rapide/gastronomie. En effet, peu de restes sont laissés par les usagers contrairement à la restauration collective où la majeure partie du gaspillage a lieu en service et en retour de plateau. Les causes sont multiples :

- Pas assez de choix, notamment sur le plat garni ;
- Présentation des aliments ;
- Qualité gustative ;
- Chaleur des plats ;
- Temps pour déjeuner, etc.

Mais le gaspillage intervient dès la préparation en cuisine :

- Manque de communication entre le cuisinier et le gestionnaire ;
- Pratiques professionnelles plus ou moins génératrices de pertes ;
- Plus ou moins bonne gestion des stocks ;
- Disponibilité du matériel, etc.

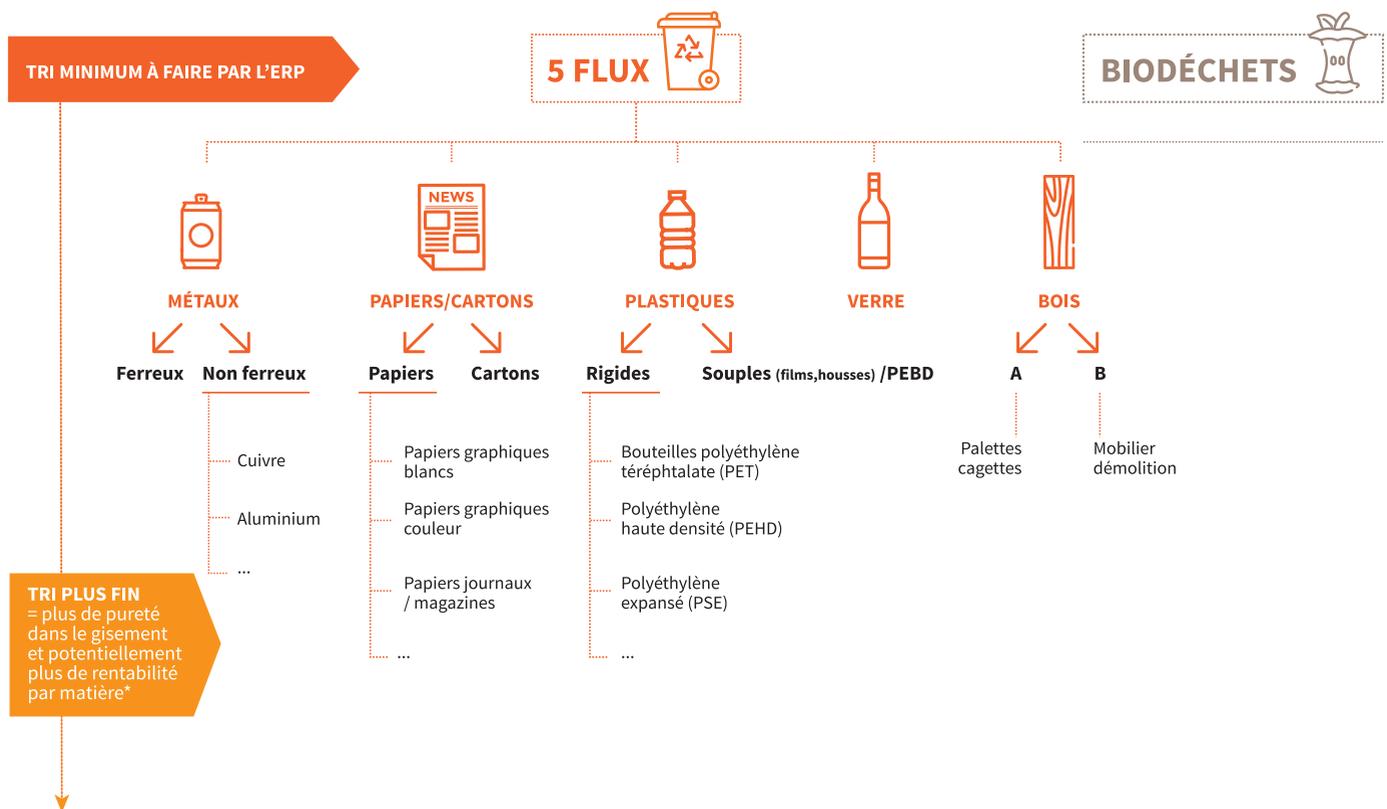
## 1.2 PRÉCONISATIONS

QUELLES ACTIONS MENER ?	COMMENT Y ARRIVER ?
<p><b>CONNAÎTRE LES FILIÈRES ET RÉDUIRE SES DÉCHETS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser au préalable ses flux de déchets ;</li> <li>• En concertation avec l'opérateur de gestion des déchets, isoler les flux de déchets présentant un intérêt particulier ;</li> <li>• Prendre connaissance des filières de recyclage et de valorisation existantes pour affiner et adapter les contenants et la signalétique (<a href="http://www.consignesdetri.fr">www.consignesdetri.fr</a>). Voir la partie signalétique p. 39.</li> </ul>
<p><b>OPTIMISER LES PERFORMANCES DE TRI</b></p>	<p>Collecter séparément les flux de matières avec une possibilité d'affiner (exemple : fibreux/non fibreux...) – voir schéma « Hiérarchie des préconisations de tri des déchets non dangereux », ci-contre.</p> <p>À noter que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La séparation fibreux/non fibreux limite les déclassements, simplifie le geste de tri et réduit le nombre de flux (moins de bacs, moins d'erreurs) ;</li> <li>• Il est possible de recycler les emballages de carton souillés lorsqu'ils sont en faible quantité car les souillures sont diluées dans un grand volume de papiers/cartons non souillés.</li> </ul>

## ORGANISER LA GESTION DES DÉCHETS INTRA ET INTER-ERP

- Privilégier une organisation globale de la gestion des déchets pour tous les concessionnaires d'un même site ;
- Mutualiser les espaces de stockage des déchets entre plusieurs ERP ;
- Harmoniser le niveau de service entre les différentes entités selon le type d'activité et les quantités de déchets produites ;
- Privilégier un coordinateur/référent, responsable de l'ensemble des filières ;
- Faire de la gestion des déchets un projet d'établissement porté par la direction, afin d'impliquer l'ensemble des salariés ;
- Former les équipes dans le tri des déchets, notamment dans l'accompagnement des usagers ;
- Créer des déchèteries inter-sites pour les grands sites d'ERP (investissements mutualisés de matériels pour trier et compacter les différents types de déchets). Il est ainsi possible de trier à la source et constituer des balles mono-matières tout en réduisant les refus de tri. De plus, de nouveaux gisements à valoriser peuvent être identifiés. Il est toutefois nécessaire de disposer d'espaces suffisamment grands et accessibles.

### > Hiérarchie des préconisations de tri des déchets non dangereux<sup>6</sup>



\* Recettes à mettre en relation avec les coûts de location, de collecte et de traitement

## RÉALISATION D'UNE OPÉRATION DE RÉDUCTION DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION SCOLAIRE



Alexandre CAMUEL, Consultant - I Care & Consult

I Care & Consult, entreprise indépendante de conseil et d'innovation pour la transition environnementale, accompagne les entreprises, les investisseurs et les acteurs publics dans la réussite de leur « transition environnementale ». Grâce à ses 8 pôles d'expertise, I Care propose des solutions innovantes sur une large gamme d'enjeux environnementaux. L'objectif d'I Care est d'aider ses clients à passer d'une « forte empreinte environnementale » à une « forte productivité environnementale ».



En partenariat avec ERES, cabinet de conseil en restauration collective et pour le compte de l'ADEME et de la DRAAF Champagne-Ardenne, I Care & Consult a accompagné, au cours de l'année scolaire 2015-2016, 10 établissements scolaires (collèges et lycées) dans la réduction de leur gaspillage alimentaire : réalisation de diagnostics initiaux (1<sup>ère</sup> campagne de pesée des biodéchets sur une semaine), élaboration et mise en

œuvre de plans d'action et bilans (2<sup>ème</sup> campagne de pesée au bout d'environ 7 mois). Cette opération a permis de dégager plusieurs enseignements :

- **Les établissements scolaires ont tout intérêt à travailler à la réduction de leur gaspillage alimentaire.** En effet, celui-ci représente en moyenne 20 à 25% des quantités cuisinées et des pertes économiques (coûts matières premières, énergies, main d'œuvre, déchets, etc.) de l'ordre de 30 000 euros/an pour un établissement moyen de 400 couverts ;
- Bien que les causes de ce gaspillage alimentaire soient variables selon les établissements, quelques-unes semblent récurrentes : **la difficulté d'estimer le nombre exact de convives, des portions servies trop importantes, une faible valeur accordée à l'alimentation** par certains convives ;
- **De nombreuses actions visant à réduire ce gaspillage existent**, qu'il s'agisse d'actions de sensibilisation ou d'actions d'organisation (en amont, pendant le service et en aval) et elles ne sont pas forcément complexes et coûteuses dans leur mise en œuvre : exposition d'affiches de sensibilisation (standard ou réalisées par les élèves), installation d'un gâchimètre à pain, proposition de plusieurs portions (assiettes petite/grande faim), modification du service du pain (en fin de ligne et non en début, dans des bacs avec couvercle et nécessitant l'utilisation d'une pince afin d'éviter le « service automatique ») ;
- **La mise en place de quelques actions permet des gains rapides et significatifs (en moyenne, 30% d'économies sur un an).**



**Pour aller plus loin :** Voir les outils de gestion des biodéchets existants, en annexe.

## 2. COMMENT GÉRER LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES SUR LA GESTION DES DÉCHETS

Afin d'optimiser la collecte et la gestion des déchets dans les ERP, il est important de dialoguer avec trois parties prenantes clés : les concessionnaires, les entreprises de propreté et les prestataires de gestion des déchets.

### 2.1 LES CONCESSIONNAIRES

Les concessionnaires au sein des ERP sont des commerçants ou des enseignes indépendants de l'ERP « tutelle » qui y louent un espace de vente (exemple : les différents magasins dans les centres commerciaux).

#### ENJEUX

Les concessionnaires ont généralement leur propre politique de gestion des déchets alors qu'ils sont présents sur un même ERP tutelle. En effet, certains concessionnaires peuvent choisir de gérer leurs déchets eux-mêmes car contrairement à une gestion globalisée avec l'ERP tutelle, ils ne franchissent pas le seuil d'assujettissement à la réglementation « 5 flux » et biodéchets. Cependant, dans la plupart des cas, les concessionnaires sont assujettis à ces deux réglementations.

#### PRÉCONISATIONS

QUELLES ACTIONS MENER ?	COMMENT Y ARRIVER ?
<p><b>HARMONISER LE SYSTÈME DE GESTION DES DÉCHETS ENTRE LES CONCESSIONNAIRES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associer les concessionnaires à l'étude des flux pour leur donner une vision globale de la gestion des déchets sur l'ERP tutelle et permettre des mutualisations et plus de sensibilisation ;</li> <li>• Organiser une journée de concertation/de travail avec les concessionnaires afin d'optimiser le système de gestion des déchets au travers d'un plan d'action commun ;</li> <li>• Au sein du cahier des charges adressé aux concessionnaires, spécifier les consignes de tri de l'ERP tutelle et intégrer des pénalités en cas de mauvais tri.</li> </ul>

### 2.2 LES ENTREPRISES DE PROPRETÉ

Les entreprises de propreté proposent des prestations de nettoyage. Dans le cadre de ces prestations, elles effectuent le ramassage des déchets des corbeilles individuelles et leur évacuation vers le point de collecte du site. Les entreprises de propreté, dans ce cadre classique, doivent adapter leur prestation aux nouvelles modalités de tri. Par ailleurs, de plus en plus d'entreprises de propreté sont aujourd'hui en mesure de proposer la mise en place d'une prestation de tri des déchets tertiaires et interviennent alors, dans la plupart des cas, en partenariat avec un collecteur.

#### ENJEUX

Les modalités de leur intervention, dans le cadre de la mise en place du tri, peuvent être de plusieurs ordres en fonction des modalités contractuelles entre l'ERP, l'entreprise de propreté et le collecteur.

Il est indispensable que ces trois catégories de parties prenantes, qui peuvent être multiples sur un site, coordonnent leurs modalités de mise en place du tri. Il arrive trop souvent que les conteneurs installés dans les locaux de stockage ne soient pas en cohérence avec les modalités de tri effectuées dans les bureaux. Le non-respect du tri préalablement effectué, comme le mélange de contenus de sacs, peut décevoir les usagers des ERP qui font l'effort de trier correctement les déchets.

## PRÉCONISATIONS

QUELLES ACTIONS MENER ?	COMMENT Y ARRIVER ?
<p><b>PRENDRE EN COMPTE LES MODALITÉS D'INTERVENTION DES ENTREPRISES DE PROPRETÉ</b></p>	<p>Dans la mesure du possible, harmoniser les pratiques de tri et de collecte sur l'ensemble du bâtiment. Lors des réflexions sur le choix des bornes de tri et leur implantation, tenir compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des conditions de manutention dans le cadre de la prévention des troubles musculosquelettiques (port de charge, gestes et postures...);</li> <li>• De la cohérence entre les bornes de tri installées et la collecte envisagée (catégories de déchets, volumes des conteneurs/fréquence de la collecte);</li> <li>• Des évolutions induites sur le ramassage des déchets.</li> </ul>
<p><b>AXER LE CAHIER DES CHARGES SUR LES CONSIGNES DE TRI ET L'ORGANISATION DE LA COLLECTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplacer les corbeilles individuelles des bureaux par des bornes de tri collectif afin de valoriser la collecte des déchets par l'entreprise de propreté;</li> <li>• Inscrire dans le contrat des consignes de tri précises ou des pratiques;</li> <li>• Associer l'entreprise de propreté au suivi du bon usage du tri par les usagers et de la pertinence des modalités mise en œuvre.</li> </ul> <p>Pour les ERP autre que bureaux, il peut être demandé aux agents de contrôler le niveau de remplissage des bornes/bennes pour optimiser la collecte des déchets.</p>
<p><b>PROCÉDER À UNE SÉLECTION PERTINENTE DU PRESTATAIRE DE PROPRETÉ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre attentif, dans la lecture des réponses aux appels d'offres, aux modalités de formation et d'accompagnement des agents de propreté sur les consignes de collecte prévues par l'entreprise de propreté;</li> <li>• Les critères de notation techniques environnementaux devraient peser suffisamment par rapport au critère prix dans les marchés.</li> </ul>
<p><b>SUIVRE ET AJUSTER LA PRESTATION DANS LE CADRE DE LA RELATION CLIENT / PRESTATAIRE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer un contrôle régulier pour vérifier que les clauses du contrat sont bien respectées;</li> <li>• Les modifications ou ajustements des consignes doivent être transmises via le cahier de liaison ou le chef d'équipe/responsable de site de l'entreprise de propreté;</li> <li>• Etre à l'écoute des observations des agents de propreté ou de leurs encadrants sur la bonne réalisation du tri par les usagers du site et prévoir, si nécessaire, des campagnes de sensibilisation pour améliorer les pratiques;</li> <li>• Etre à l'écoute des agents de propreté ou de leurs encadrants, sur leurs propositions d'ajustement de l'agencement des bornes de tri au vu des volumes réellement collectés dans les différentes implantations.</li> </ul>

## LES ENTREPRISES DE PROPRETÉ, PARTENAIRES DE LA MISE EN ŒUVRE DU TRI DES DÉCHETS

Fédération des Entreprises de Propreté et Services



**La FEP est le premier syndicat représentatif des entreprises de propreté et services associés. Le secteur compte 45 000 entreprises dont 12 000 ayant au moins 1 salarié. Forte de ses 500 000 emplois, la profession réalise 14 milliards de chiffre d'affaires en 2017.**

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016, le décret n°2016-288 du 10 mars 2016 prévoit que toutes les entreprises et les administrations qui génèrent plus de 1 100 litres de déchets par semaine doivent mettre en place le tri des 5 types de déchets suivants : papier, métal, plastique, verre et bois. Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, toutes les entreprises et les administrations de plus de 20 collaborateurs doivent trier les papiers de bureau (cf. décret « 5 flux »).

**La Fédération des Entreprises de Propreté et ses opérateurs, avec le concours de l'ADEME, ont développé SMARTRI, une plateforme en ligne permettant aux entreprises de propreté de répondre aux nouvelles obligations de tri des déchets tertiaires de leurs clients.**

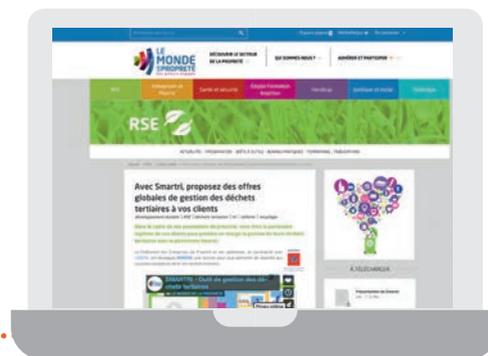
SMARTRI est une plateforme en ligne d'élaboration d'offres de gestion des déchets tertiaires pour leurs clients. Avec la plateforme, les entreprises de propreté proposent :

1. Un audit de site permettant de renseigner le type et la quantité de déchets générés par le client ;
2. Des propositions techniques avec localisation des bornes de tri et de stockage, sur plan et par type de déchets en lien avec les collecteurs affiliés intervenant pour la collecte ;
3. Un accompagnement pour la réduction des déchets à la source ;
4. Des supports de communication pour sensibiliser les collaborateurs au tri des déchets.

Avec SMARTRI, les entreprises de propreté disposent également d'outils pour gérer la relation avec les collecteurs, avec lesquelles elles sont en mesure de proposer une prestation complète de mise en place et de collecte de déchets. Lancée en avril 2017, **la plateforme SMARTRI compte aujourd'hui près de 300 entreprises de propreté sur tout le territoire.**

SMARTRI est entièrement gratuit pour les entreprises de propreté est accessible depuis la plateforme Solutions Développement Durable (<http://www.solutionsdd.monde-proprete.com/>).

La FEP accompagne les entreprises de propreté dans l'amélioration de leurs performances RSE. Plus d'informations : [www.monde-proprete.com](http://www.monde-proprete.com)



### 2.3 LES PRESTATAIRES DE GESTION DES DÉCHETS

**Les prestataires de gestion des déchets ont pour rôle de collecter les déchets triés au sein des ERP, puis de les sur-trier dans un centre de tri ou sur place. En effet, ce sur-tri ex situ est indispensable car il est essentiel de trier les flux par matière et d'extraire les indésirables pour limiter les erreurs de tri (exemple : 54% de refus de tri dans les aires de repos sur les autoroutes) et répondre à l'impossibilité de recycler certains matériaux mélangés.**

#### ENJEUX

Le rôle d'un prestataire déchets est notamment de conseiller le gestionnaire de l'ERP.

## PRÉCONISATIONS

Après avoir effectué l'état des lieux décrit dans la partie « Mesurer pour mieux comprendre et agir » (cf. p. 12), le gestionnaire de l'ERP est en mesure de rédiger un cahier des charges pour préciser ses demandes et contraintes vis-à-vis de la gestion des déchets afin de lancer une consultation auprès de prestataires de gestion des déchets.

QUELLES ACTIONS MENER ?	COMMENT Y ARRIVER ?
<p><b>PRÉCISER LE CADRE DE L'OPTIMISATION DE LA COLLECTE DES DÉCHETS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiser le tri et les fréquences de collecte (délai d'enlèvement, fréquence, etc.) ;</li> <li>• Optimiser les modes de traitement, en conformité avec la réglementation : rappeler l'attachement de l'ERP à la hiérarchisation des traitements des déchets (Directive cadre déchets de 2008) ;</li> <li>• Laisser le prestataire proposer des exutoires, sauf si l'ERP émet des souhaits particuliers de filières de traitement des déchets spécifiques (dans ce cas, l'inscrire dans le cahier des charges) ;</li> <li>• S'assurer de la conformité réglementaire du prestataire (RNCP<sup>7</sup>, etc.).</li> </ul>
<p><b>DÉTERMINER DES EXIGENCES DE SÉLECTION TECHNIQUES, FINANCIÈRES ET RSE QUI SOIENT OBJECTIVES ET MESURABLES DANS LES CAHIERS DES CHARGES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En plus d'un reporting mensuel transmis par le prestataire - un reporting type peut être proposé/demandé - réaliser un point trimestriel avec un référent ;</li> <li>• Si les volumes le justifient, mettre en place une télémétrie sur les points d'apport volontaires, les bornes de tri et la coupler au système de surveillance <math>\frac{3}{4}</math> plein<sup>8</sup> sur les compacteurs pour réduire les tournées de ramassage et permettre une véritable optimisation de la prestation (l'ERP doit être suffisamment grand car cette technologie est coûteuse) ;</li> <li>• Fixer des objectifs de taux de recyclage matière et de valorisation, en début de contrat, par flux et au global, afin d'effectuer un suivi tout au long du contrat ;</li> <li>• Interdire l'enfouissement de certains flux et limiter le taux d'enfouissement autorisé au global sur l'ensemble des volumes ;</li> <li>• Assurer un accès informatique (extranet client) permettant le suivi de la traçabilité, des quantités, des enlèvements et des interventions en fonction des pics de fréquentation, du contrôle d'exécution et des demandes d'intervention en temps réel avec preuves du correctif (photo avant/après), à la charge du prestataire ;</li> <li>• Procéder régulièrement à des campagnes de caractérisation des déchets afin de mieux appréhender les refus de collecte par erreur de tri et avoir une meilleure visibilité de la performance des actions correctives apportées (en fonction du budget qui peut être alloué) ;</li> <li>• Dans le cas où le transfert est à la charge de l'ERP, préciser la destination de ces gisements matières de manière à ce que le gestionnaire puisse apprécier la proximité des exutoires proposés. En effet, il est intéressant d'intégrer un critère de proximité des exutoires pour réduire les coûts de transport (et leur impact sur l'environnement) ;</li> </ul>

7. Répertoire National des Certifications Professionnelles

8. Système qui permet de suivre le remplissage des containers et d'optimiser leur collecte

<p>(SUITE)</p> <p><b>DÉTERMINER DES EXIGENCES DE SÉLECTION TECHNIQUES, FINANCIÈRES ET RSE QUI SOIENT OBJECTIVES ET MESURABLES DANS LES CAHIERS DES CHARGES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procéder à une facturation analytique par entité/service afin de suivre les coûts et l'implication du personnel (il faut cependant que ces entités/services soient suffisamment conséquents et que les flux ne soient pas regroupés en container ; cela dépendra donc du matériel utilisé pour le stockage des déchets et le type de prise en charge par les prestataires de gestion des déchets) ;</li> <li>• Gérer la continuité des prestations sur la collecte et le traitement des déchets.</li> </ul>
<p><b>EXIGER LA REMISE DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS</b></p>	<p>Exiger les documents suivants auprès du prestataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrêtés préfectoraux des centres de traitement ;</li> <li>• Récépissé de transport des déchets ;</li> <li>• Récépissé de négoce et courtage.</li> </ul>

Le prestataire retenu sera soumis à une obligation contractuelle de résultat avec des objectifs de progression entre le début et la fin du contrat. Le prestataire de gestion des déchets peut également accompagner et former ses clients pour mieux collecter et mieux valoriser leurs déchets.

## LE CLUB MED VITTEL S'ENGAGE POUR UN TOURISME DURABLE



**Alice ROBIN**, Responsable Pôle Innovation et Valorisation Matière  
Veolia Recyclage et Valorisation des Déchets

**Le Groupe Veolia est la référence mondiale de la gestion optimisée des ressources. Présent sur les cinq continents avec plus de 163 000 salariés, le Groupe conçoit et déploie des solutions pour la gestion de l'eau, des déchets et de l'énergie, qui participent au développement durable des villes et des industries. Au travers de ses trois activités complémentaires, Veolia contribue à développer l'accès aux ressources, à préserver les ressources disponibles et à les renouveler.**

### Un seul prestataire pour tous les déchets



Le Club Med Vittel confie à Veolia la valorisation de ses déchets depuis 2015. La mise en place du tri sélectif des biodéchets a été spécialement accompagnée :

- Étude in situ des gisements dans les trois hôtels que le resort possède au cœur du Parc thermal de Vittel ;
- Formation au tri sélectif. Le tri se fait en cuisine et en plonge : déchets organiques, boîtes de conserve et cartons/papiers sont mis dans des bacs séparés ;
- Mise en œuvre de la logistique. Les contenants biodéchets pleins sont enlevés et remplacés par des contenants propres et désinfectés une fois par semaine ;
- Valorisation à 100%. Après déconditionnement, les biodéchets sont valorisés par compostage (30%) et par méthanisation (70%).

Les prestations de Veolia sont aujourd'hui étendues :

- Aux emballages de produits lessiviels ;
- Aux films plastiques étirables ;

- Aux bouteilles plastiques PET ;
- Aux cartons d'emballage ;
- Et au verre.

### Une démarche éco-responsable labellisée

Le Club Med a fait de l'éco-tourisme un engagement. Il s'est vu décerner le label Green Globe Or, renouvelé tous les ans, depuis 2011. Spécifique au secteur du tourisme, ce label certifie les meilleures pratiques environnementales dont une gestion optimale des déchets.

Si la réglementation française impose une obligation de tri des biodéchets de la restauration, le Club Med a également la volonté d'en réduire le volume pour éviter le gaspillage alimentaire. Conscient de cet enjeu lié à la restauration en libre-service, il recherche des solutions comme la cuisson minute devant le client. C'est une pratique efficace qui se développe dans les Villages.

### Cathie Ait Hmani, Responsable financier – Club Med Vittel



« Avec Veolia, nous sommes certains que le tri s'effectue jusqu'au bout. C'est un point majeur pour le maintien du label Green Globe. C'est d'ailleurs un thème de communication auprès de nos clients. Ils y sont de plus en plus sensibles. Nous apprécions aussi le fait que Veolia dispose de centres de recyclage de proximité. Nous sommes concernés par l'aspect développement local. »

## 2.4 LE PERSONNEL DE L'ERP

**Il s'agit des personnes travaillant au sein de l'ERP, directement en contact avec les usagers ou qui travaillent dans les bureaux.**

### ENJEUX

Étant en contact permanent ou ponctuel avec les usagers, ils peuvent communiquer sur la gestion des déchets dans leur établissement.

### PRÉCONISATIONS

Leur implication et leur sensibilisation/formation sont donc essentielles. Il est important d'intégrer la gestion des déchets dans les procédures/méthodes de travail pour mobiliser les différentes équipes de personnel (techniques, équipes de sécurité lors des fouilles à l'entrée, vente, médical, paramédical, etc.). Plusieurs axes de sensibilisation et d'implication sont décrits dans les chapitres suivants (signalétique, leviers psycho-sociaux, mobilier de collecte et solutions innovantes).

## 3. LA SIGNALÉTIQUE

La signalétique relative au tri des déchets représente l'ensemble des informations visuelles ayant pour rôle d'accompagner l'utilisateur dans la collecte du déchet. C'est une source d'information incontournable pour rappeler la consigne et déclencher le bon geste de tri.

### 3.1 ENJEUX, COMPOSANTES DE LA SIGNALÉTIQUE

La signalétique comprend différentes composantes, avec leurs enjeux propres :

- **Le message et les symboles d'identification de la collecte sélective** : l'information peut être donnée sous forme de texte et/ou d'image/pictogramme ;
- **Les couleurs utilisées pour différencier les différents flux** : elles peuvent varier d'un ERP à l'autre et/ou être différentes de celles utilisées sur le territoire où se situe l'ERP et/ou être différentes de celles utilisées au niveau national, ce qui peut perturber les habitudes des usagers ;
- **La visibilité et les supports complémentaires** : il est important que les points de collecte soient facilement identifiés, visibles et localisables par les usagers.

En outre, la signalétique doit être adaptée à l'ERP et au type d'utilisateurs concernés.

### 3.2 PRÉCONISATIONS

Il est possible de travailler sur chacune des composantes de la signalétique pour mieux aiguiller l'utilisateur dans son geste de tri.

QUELLES ACTIONS MENER ?	COMMENT Y ARRIVER ?
<p><b>PRIVILÉGIER LES MÊMES COULEURS QUE CELLES UTILISÉES AU NIVEAU NATIONAL</b></p>	<p>Comme cela est préconisé dans la Feuille de route nationale d'économie circulaire : il est essentiel de « simplifier et [d'] harmoniser les règles de tri des déchets sur tout le territoire, aussi bien dans les foyers et dans les entreprises que dans l'espace public. » (mesure 19). Les couleurs utilisées à l'échelle nationale sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vert pour le verre ;</li> <li>• Jaune pour les bouteilles et flacons plastique, le métal, le carton, les papiers et journaux ;</li> <li>• Bleu pour le carton et/ou le papier (lorsqu'ils sont triés à part) ;</li> <li>• Gris ou noir pour les OM ;</li> <li>• Marron pour les bio-déchets (tri obligatoire pour les ERP depuis 2016).</li> </ul> <p>Si possible, rappeler les couleurs sur les colonnes/capots et sacs pour éviter toute confusion.</p>
<p><b>RESPECTER CERTAINES RÈGLES DANS L'ÉLABORATION DU MESSAGE DE TRI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Véhiculer un message court, clair et compréhensible par tous ;</li> <li>• Si le public est international ou composé d'enfants, préférez des photos ou des pictogrammes réalistes, plus efficaces que le texte ;</li> <li>• Mixer différents outils de communication (outils à distance, supports de communication sur place) ;</li> <li>• Harmoniser la signalétique sur l'ensemble du site des ERP ;</li> <li>• Il est important de donner une consigne positive : évitez la négation dans la formulation des consignes (même en pictogramme).</li> <li>• Si besoin, souligner le terme « verre » pour distinguer les emballages en verre des emballages en plastique s'ils sont visuellement ressemblants ;</li> </ul>

QUELLES ACTIONS MENER ?	COMMENT Y ARRIVER ?
<p>( SUITE )</p> <p><b>RESPECTER CERTAINES RÈGLES DANS L'ÉLABORATION DU MESSAGE DE TRI</b></p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'anneau de Möbius, symbole de la recyclabilité est un pictogramme compréhensible de tous et donc intéressant à utiliser pour indiquer les points de recyclage, surtout si les utilisateurs sont cosmopolites ;</li> <li>• Le mot « emballage » induit en erreur car l'utilisateur ne sait pas exactement ce que cela regroupe : préférer une caractérisation précise du déchet (« bouteilles / canettes »...);</li> <li>• S'assurer que les pictogrammes sont en rapport avec les déchets présents dans l'ERP ;</li> </ul>
<p><b>RENDRE LA SIGNALÉTIQUE LA PLUS VISIBLE POSSIBLE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposer un totem en hauteur au-dessus des contenants de tri afin d'indiquer son emplacement ;</li> <li>• Placer l'affichage des consignes de tri sur la tranche de la poubelle, sur le couvercle et à l'intérieur du couvercle (si l'utilisateur doit le soulever pour trier).</li> <li>• Qu'il s'agisse d'autocollants, de peinture ou de gravure, le mode d'impression des consignes doit être résistant au nettoyage du mobilier et des contenants de collecte.</li> </ul>
<p><b>ENGAGER DES ACTIONS DE SENSIBILISATION/COMMUNICATION EN COMPLÉMENT DE LA SIGNALÉTIQUE PLACÉE AU NIVEAU DU MOBILIER</b></p>	<p>En partenariat avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citeo grâce à des animations de sensibilisation ludiques, de l'affichage pédagogique ou des expositions sur le recyclage ;</li> <li>• Les grands producteurs d'emballages boissons et alimentaires ; ceux-ci constituent un relai supplémentaire de communication sur le bon geste de tri.</li> </ul>

Lors d'un changement de signalétique, il est utile de **prévoir une phase de test du nouveau système d'information avant son déploiement**. Certains points sont à respecter pour en assurer la réussite :

- D'après les psycho-sociologues, les habitudes changent après 2 semaines, ce qui est à considérer pour le calibrage de la durée d'expérimentation ;
- Expérimenter différents types de lieux (anciens/récents ; grands/petits) pour avoir une vision globale ;
- Modifier les dispositifs au fur et à mesure pour observer et mesurer leur efficacité ;

L'implication des usagers dépend également de la maturité du territoire sur lequel l'ERP est implanté, en termes d'acculturation globale sur le traitement des déchets. En effet, toutes les régions n'ont pas le même niveau de maturité.

Les éco-organismes apportent des conseils spécifiques sur la conception graphique et éditoriale des consignes de tri.

## CAPTER LA CONSOMMATION NOMADE : LES PROJETS HORS FOYER DU PROGRAMME « VOUS TRIEZ, NOUS RECYCLONS »

*Sophie FABRE, Responsable Développement Hors Foyer, Citeo*



Donnons ensemble une  
nouvelle vie à nos produits.

Issue du rapprochement entre Eco-Emballages et Ecofolio, Citeo est une société anonyme à but non lucratif créée par les entreprises pour réduire l'impact environnemental des emballages et des papiers. 250 collaborateurs travaillent avec engagement et passion pour apporter plus de solutions aux entreprises, les accompagner dans leur responsabilité environnementale, rendre le dispositif de tri et de recyclage plus performant au meilleur coût et mobiliser les citoyens pour un geste de tri plus simple et plus efficace.

Seule 1 bouteille sur 2 est triée en France, et 1 sur 10 à Paris et Marseille : c'est trop peu ! Pour inciter à trier plus et mieux, Citeo a lancé en 2017 un programme sur 3 ans : « Vous triez, nous recyclons ». Ciblé sur ces 2 villes, il propose de nouveaux dispositifs de tri, notamment dans des lieux de consommation nomade.

### 2 fois moins de refus de tri grâce aux nouveaux abris-bacs des parcs et jardins parisiens

C'est l'un des constats positifs de ces nouveaux équipements de collecte testés notamment dans le parc Martin Luther King où 30 tonnes d'emballages et de papiers sont collectées sur l'année. Avec Citeo, Paris étend le dispositif à 70 grands parcs et squares de la ville en 2018, et poursuivra ce déploiement en 2019.

### Aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle : le tri pour tous les passagers

En partenariat avec ADP et Paprec, une nouvelle signalétique a été déployée sur les 550 poubelles de tri de l'aérogare où transitent 66 millions de voyageurs annuels. Avec des pictogrammes simples et des consignes en français, anglais et chinois, la compréhension de la consigne est facilitée.



### Mobiliser les étudiants de la Cité Internationale Universitaire de Paris

18 000 étudiants sont répartis dans 40 « Maisons » et un parc public très fréquenté. Pour leur permettre de trier, les cuisines de 18 Maisons ont été équipées de poubelles de tri et de chariots « biflux » : s'il fait ses preuves, ce dispositif pourra s'étendre aux autres Maisons. Le parc sera équipé des mêmes abris-bacs qui ont déjà démontré leur efficacité dans les Parcs de la capitale.



### A Marseille, les plages se mettent au tri

Corbeilles de plages, points de tri trop éloignés : la sensibilisation menée en 2017 sur les plages de Pointe Rouge et des Catalans auprès de 1 200 Marseillais a permis d'identifier les freins au tri sur les plages urbaines de Marseille. Fort de ce constat, des abris-bacs tels que ceux déployés dans les parcs parisiens seront testés dès l'été 2018 sur 3 plages de Marseille. Dans le parc des Calanques, il n'y a aucune poubelle pour ne pas « attirer » le déchet : ce sont donc des panneaux « Respectez la nature de ce lieu, gardez et triez vos déchets », en partenariat avec l'association Gestes Propres, qui seront déployés.

## QUELQUES CONSEILS DE CONCEPTION GRAPHIQUE POUR UNE SIGNALÉTIQUE EFFICACE

#sidièse

**Nicolas PERDRIX**, Expert en Communication Éditoriale Extra-financière,  
Directeur Général - SIDIÈSE, Agence conseil en communication responsable



**Sidièse, agence pionnière en Communication Responsable, valorise et exprime la vision et les actions des organisations en matière de RSE. Accélérateur d'innovations sociales, sociétales et environnementales, Sidièse est un fil conducteur d'idées, de talents et d'initiatives, et déploie des stratégies qui reconnectent l'essentiel à l'utile, l'utile à l'agréable. Expertises : mobilisation grand public, stratégie de marque, éditorial et reporting extra-financier, digital, audiovisuel, marketing relationnel, influence positive.**

Si près de deux tiers des Français trient régulièrement leurs déchets domestiques, beaucoup se désinvestissent de cette mission une fois la porte de la maison franchie. C'est pourquoi les efforts de communication en faveur du tri des déchets ne doivent pas faiblir, principalement dans les ERP.

association locale à vocation sociale ou environnementale et indiquer à vos publics qu'une hausse des volumes de tri contribuerait financièrement au développement de cette dernière.

### 2) Marquez les esprits avec le nudge

Pour engager à trier les déchets et à changer les comportements, rien de tel que le « nudge » ; un outil peu coûteux et simple à mettre en place.

Le principe ? Inciter en douceur à changer de comportement, par le jeu. Dans la ville d'Austin, aux Etats-Unis, les autorités locales ont distribué des poubelles de tailles différentes. En réduisant la taille de la poubelle d'ordures ménagères, ils ont incité les habitants à remplir les autres bacs et trier davantage ! Cela prend la forme de différentes astuces pour amuser les publics et les amener à se diriger vers les poubelles.

### 1) Logique d'engagement et ludification

Lorsque le tri des déchets passe du statut de contrainte à celui d'acte vertueux, il est beaucoup plus simple d'en installer le réflexe !

Pour cela, faites preuve d'un minimum de pédagogie sur vos signalétiques. Par exemple, donnez des explications en montrant le cycle de vie du déchet. Optez pour une mise en forme humoristique et incitative. En matière d'affichage, il est préférable de capitaliser sur une création simple qui met en scène le geste de tri.



Enfin, pour maximiser les résultats d'une campagne, pourquoi ne pas valoriser l'engagement de vos publics dans le cadre d'un challenge collectif, un challenge du tri ? Par exemple, pourquoi ne pas créer un partenariat avec une



## UNE EXPÉRIMENTATION INÉDITE POUR UN DISPOSITIF DE TRI EFFICACE

Clémence NUTINI, Manager, Deloitte Développement Durable

Deloitte.

Deloitte  
Développement  
Durable



McDonald's France est le leader de la restauration rapide en France et dans le monde. L'enseigne sert chaque jour 2 millions de repas dans près de 1 500 restaurants implantés dans plus de 1 000 communes en France. Ils sont gérés par un réseau de 316 franchisés, entrepreneurs indépendants, disposant d'une autonomie de gestion. Les déchets sont le premier sujet sur lequel McDonald's France s'est investi dès 1992. La mise en place du tri en salle de restaurant est la dernière étape d'une stratégie qui reflète sa volonté d'agir à tous les niveaux, depuis l'optimisation des emballages à la source jusqu'à la valorisation des déchets, sans oublier les emballages abandonnés sur la voie publique.

L'habitant doit pouvoir pratiquer son geste de tri dans ses principaux lieux de consommation, à domicile et hors domicile. La place importante prise par la restauration rapide dans nos habitudes de vie nécessite d'intégrer ce geste dans les points de vente.

McDonald's France a mené en collaboration avec Eco-Emballages une expérimentation de plus de 2 ans afin de définir un dispositif complet de tri des emballages en salle de restaurant. L'expérimentation a concerné quatre points de vente afin de tester le dispositif dans des restaurants aux caractéristiques et typologies différentes (populations, type de stockage, activité...).

L'expérimentation a d'abord permis de tester des consignes de tri différentes pour valider celle qui était la mieux comprise par les clients, adaptée aux consignes des collectivités et validée par les collecteurs et centres de tri. Ainsi une consigne positive qui demande de trier les éléments recyclables (plus qualitative) a été préférée à une consigne négative de tri des éléments perturbateurs (plus de volume mais une qualité médiocre).

Le mobilier a aussi subi de nombreuses adaptations afin d'obtenir une version combinant le tri des liquides, une

communication pédagogique et visible (notamment avec du jaune pour le recyclable et des pictogrammes reconnaissables), et deux bacs (un pour les recyclables et un pour le reste des déchets) avec des battants fixés avec des ouvertures incitatives.

Une étude consommateurs a confirmé que ce mobilier était perçu comme étant pratique (85%), clair (81%) par les clients des restaurants et que 75% d'entre eux triaient au moins un élément de leur plateau dès leur première visite.

Enfin un dispositif de communication et de formation complet a été mis en place : d'une part avec des éléments en salle de restaurant comme des chevalets, des mobiles ou encore des images sur les bornes digitales ; d'autre part une formation en visioconférence et en présentiel pour les équipes afin qu'elles assimilent bien la consigne de tri et l'intérêt du contrôle visuel qui leur est demandé au moment de jeter les sacs poubelles dans les bacs.

Citeo en a tiré un guide à destination de tous les professionnels de la restauration rapide souhaitant mettre en place le tri. Il a pour objet de faire partager les principaux enseignements issus d'une expérimentation de plus de 2 ans au cours de laquelle Eco-Emballages a accompagné la mise en place d'un tri en salle simple et efficace<sup>9</sup>.



9. <http://www.ecoemballages.fr/actualite/un-guide-pour-mettre-en-place-le-tri-dans-la-restauration-rapide>

## VERS LE ZÉRO DÉCHET NON VALORISÉ



Patricia PHILIS, Chef de Projet Développement Durable

Avec 681 magasins et 541 adhérents en France, E.Leclerc est leader de la distribution en France. Cette performance résulte d'une politique menée depuis la création du Mouvement E.Leclerc en 1949 : son combat au quotidien pour des prix bas et un modèle économique unique, reposant sur une organisation décentralisée, coopérative et participative.

Les adhérents du Mouvement E.Leclerc, entrepreneurs indépendants, sont des acteurs de la vie locale qui investissent de façon durable afin de faire des centres E.Leclerc des lieux répondant aux besoins de leurs clients et défendant leur pouvoir d'achat au quotidien.



Parce que les ressources naturelles ne sont pas inépuisables et que la majorité des déchets peuvent redevenir des matières premières, l'Enseigne s'est fixée l'objectif de ne plus avoir de déchets non-valorisés. Ce programme « 0 déchet » consiste à réduire la production de déchets et à permettre le tri de la totalité des déchets générés par les activités commerciales, en vue de les conduire vers des filières de réemploi ou de recyclage spécifique.

Pour cela, l'Enseigne travaille sur 2 axes :

- En amont à la **réduction à la source** des déchets générés par les produits et à l'amélioration de leur recyclabilité ;
- En aval à **l'amélioration du tri** et au développement de nouvelles filières. Concrètement, l'ensemble des centres E.Leclerc trie quotidiennement plus d'une quinzaine de catégories de déchets produits par son activité de distributeur (emballages cartons, films plastiques, palettes en bois, biodéchets,...) et encourage les clients à réaliser le geste de tri, via la mise en place de signalétiques dans les rayons et sur les produits, l'organisation d'opérations ponctuelles de collecte spécifique (oreillers, poêles, jeans...) et le déploiement d'espace de recyclage permanent dans les galeries.

Dans ces derniers, les clients peuvent laisser les suremballages plastique ou carton et ramener certains produits usagés comme les piles, les ampoules, les déchets électriques et électroniques, les prospectus, les sacs de caisse, les cartouches d'encre, etc.

## 4. LES LEVIERS PSYCHO-SOCIAUX À ACTIVER

### 4.1 ENJEUX

L'enjeu principal de l'engagement des usagers dans le tri des déchets est la **conduite du changement** : les ERP éprouvent des difficultés à les mobiliser et à bien communiquer pour les engager. Un simple message informatif sur le tri n'est souvent pas suffisant pour influencer sur le comportement des usagers.

Un individu déjà convaincu de l'importance de préserver la planète triera ses déchets de lui-même. Mais un individu qui ne s'intéresse pas forcément à cette problématique sera beaucoup moins enclin à s'employer au tri.

Selon une étude du cabinet de stratégie Unknowns, l'optimisation du tri nécessite que le consommateur change son rapport au déchet :

- Le tri est aujourd'hui vu comme un objectif collectif. Or, il faut en faire **un objectif pour chaque individu** afin de l'associer plus concrètement au geste individuel de tri ;
- Il faut **redonner de la valeur au geste de tri en lui-même** ;
- Il lui faut **reconsidérer le moment où l'on considère qu'un objet est un déchet**<sup>11</sup>.

11. <https://www.actu-environnement.com/ae/news/rapport-aux-dechets-augmenter-reemploi-tri-30050.php4#xtor=ES-6>

## 4.2 PRÉCONISATIONS

Pour déclencher l'action, il est possible d'activer des leviers psycho-sociaux en passant par une stratégie de communication spécifique.

QUELLES ACTIONS MENER ?	COMMENT Y ARRIVER ?
<p><b>ADOPTER UNE STRATÉGIE INCITATIVE</b></p> <p><b>EXEMPLE : UNE MARELLE DEVANT UNE POUCELLE (GAMIFICATION)</b></p>	<p><b>Principe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inciter le geste de tri par l'obtention d'une récompense : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La récompense peut être matérielle : petit cadeau, goodies, bons de réduction... ;</li> <li>- La récompense peut être immatérielle : gamification du geste (« nudges » verts – voir p. 48).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Limites :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les comportements changent dès que le renforcement (la récompense) disparaît ;</li> <li>• À la suite de la disparition du renforcement, les comportements deviennent encore moins bons qu'avant la mise en place du dispositif (effet boomerang).</li> </ul> <p>Il est donc indispensable de combiner cette stratégie avec les autres stratégies présentées ci-dessous pour pérenniser les comportements.</p>
<p><b>ADOPTER UNE STRATÉGIE DE PERSUASION</b></p> <p><b>EXEMPLES : 97% DES FRANÇAIS SE DISENT SENSIBLES À L'ENVIRONNEMENT, ET VOUS ?<sup>12</sup></b></p> <p><b>67 BOUTEILLES D'EAU EN PET D'1,5 LITRE<sup>13</sup> PERMETTENT DE FABRIQUER UNE COUETTE</b></p>	<p><b>Principe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer sur l'intérêt du tri afin d'augmenter sa compréhension et, de ce fait, son appropriation ;</li> <li>• Stratégie la plus utilisée à ce jour (campagnes d'information et de communication).</li> </ul> <p><b>Limites :</b></p> <p>Les campagnes de persuasion sont efficaces pour approfondir les connaissances et savoirs, modifier les croyances et provoquer des prises de conscience. Cependant, elles ont un effet moindre sur les comportements. Ce n'est pas parce que l'individu sait, qu'il agit en conséquence : il y a un décalage entre les idées et les actes. L'effet des « feedbacks » sur leurs comportements, pour leur faire comprendre l'intérêt de faire du recyclage, est plus durable que les simples éléments de persuasion.</p>
<p><b>ADOPTER UNE STRATÉGIE COMPORTEMENTALE</b></p> <p><b>EXEMPLE : AFFICHAGE EN TEMPS RÉEL DU NOMBRE D'USAGERS AYANT UTILISÉ LA POUCELLE</b></p>	<p><b>Principe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne plus chercher à convaincre, mais faire faire quelque chose. En effet, l'homme est plus enclin à réaliser une action lorsqu'elle vient de son propre chef. Par exemple, le tri est bien meilleur dans le cas des apports volontaires de déchets qu'au sein des réceptacles des ERP. Dans le premier cas, l'utilisateur a la volonté de trier et s'est projeté pour faire le meilleur geste possible ; ce qui n'est pas le cas lorsque l'utilisateur génère le déchet dans l'enceinte de l'ERP ;</li> <li>• Le geste de tri repose sur la réalisation d'un acte libre, plus spécifiquement, sur l'obtention d'une déclaration d'intention (engagement verbal ou à main levée, promesse, signature d'un contrat permettant un changement de comportement plus durable), engageant alors la personne dans un comportement souhaité ;</li> <li>• Il faut que la situation engage l'utilisateur de façon explicite (pour qu'il ait l'impression que cela vienne de lui).</li> </ul>

12. Exemple de Mickaël Dupré, psycho-sociologue

13. Chiffre Citeo

<p>(SUITE)</p> <p><b>ADOPTER UNE STRATÉGIE COMPORTEMENTALE</b></p> <p><b>EXEMPLE : AFFICHAGE EN TEMPS RÉEL DU NOMBRE D'USAGERS AYANT UTILISÉ LA POUCELLE</b></p>	<p>NB : Le caractère engageant d'un acte dépend de différents facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visibilité de l'acte : caractère public, explicite, irrévocable et répété ;</li> <li>• Importance de l'acte et coût : argent, temps, énergie, etc. ;</li> <li>• Raisons de l'acte externes ou internes ;</li> <li>• Contexte de liberté dans lequel l'acte est réalisé.</li> </ul> <p><b>Limites :</b> Moins adapté aux usagers de passage.</p>
<p><b>RÉALISER TOUTES LES MODIFICATIONS DU SERVICE DE TRI DE MANIÈRE CONCOMITANTE (CONSIGNE DE TRI, CONTENANTS, ORGANISATION DE COLLECTE)</b></p>	<p>Selon une étude menée par l'ADEME<sup>14</sup>, c'est le gage d'une meilleure compréhension et de l'acceptation du nouveau service de tri par les habitants, ainsi qu'un facteur d'optimisation accrue.</p>

## FOCUS SUR LA COMMUNICATION ENGAGEANTE



**ENGAGEMENT**



**PERSUASION**



**COMMUNICATION ENGAGEANTE**

Source : Mylène CHAMBON, Anthropologue, Chef de projets, bureau d'études émiCité.

La communication engageante résulte de l'association d'une stratégie comportementale et d'une stratégie de persuasion. Le principe est d'ajouter à la communication persuasive une dimension engageante (acte préparatoire) pour optimiser la transmission d'information et la sensibilisation.

### Méthode :

- 1) Amener l'individu à réaliser un acte préparatoire** (en faisant faire quoi ?) afin de le rendre acteur, c'est-à-dire plus réceptif aux messages ultérieurement diffusés ;
- 2) Exposer l'individu à des arguments persuasifs** (comment faire ? avec quel effet ?). C'est l'importance du feedback.

14. Cf. « Étude prospective sur la collecte et le tri des déchets d'emballages et de papier dans le service public de gestion des déchets », ADEME, ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, 2014.

## ET SI ON COMMUNIQUAIT ENFIN AUTREMENT ?! LA PERSPECTIVE DE LA PSYCHOLOGIE SOCIALE

**Mickaël DUPRÉ**, Docteur en Psychologie Sociale, Consultant en Communication Environnementale et Nudge, Enseignant-chercheur à l'IAE de Brest, Membre du Laboratoire d'Économie et de Gestion de l'Ouest



**Mickaël Dupré a réalisé de nombreuses études sur les « nudges » et la communication engageante. Il est également conférencier et forme aux innovations en matière de communication environnementale.**

L'espace public est un espace collectif, partagé, un espace perçu comme un espace à personne, à défaut d'être vécu comme un espace à tous. Or, en groupe, l'individu a une tendance naturelle à se déresponsabiliser. De nombreuses situations illustrent cette déresponsabilisation, parfois avec des conséquences regrettables.

En outre, les événements ponctuels ne reposent pas sur l'habitude. Or l'habitude offre une économie cognitive au comportement. En reconnaissant la variété et la quantité de stimuli et de décisions auxquels nous sommes perpétuellement confrontés, on peut facilement reconnaître que toute économie dans le traitement de ces informations et dans nos prises de décision est la bienvenue. Dans les situations inhabituelles, et s'il n'y a pas d'enjeu personnel fort, l'individu se tourne naturellement vers des décisions économiques (en temps, en effort physique et cognitif, etc.). Ces décisions vont rarement dans le sens d'une gestion contrôlée de son déchet.

Enfin, l'espace public est susceptible d'être perçu comme un espace transitoire, de passage, un espace compris entre un point A et B. Auquel cas, cet espace risque d'être perçu comme sans fonction, sans finalité propre, un non-lieu (quai de gare, métro, etc.). Dès lors, les comportements et attitudes à l'égard de cet espace ne se voient attribuer que peu d'enjeu ; il n'y a pas une « bonne forme » à préserver et il peut donc être souillé. L'objectif est de changer certains comportements des usagers et non pas leurs idées. Or, les individus ne sont pas rationnels. Il apparaît donc inutile et vain de chercher à ce qu'ils pensent autrement afin qu'ils se comportent autrement. En cette situation, plusieurs leviers peuvent être activés en faveur d'une gestion durable de ses déchets par l'utilisateur :

**Rendre visible les comportements individuels et collectifs. L'utilisateur se pose en effet implicitement les questions suivantes :**

- « Que font les autres ? »... afin que je fasse pareil (pour faire/ être comme les autres).
- « Les autres savent-ils ce que je fais ? » ... auquel cas, je dois faire ce qui est socialement attendu.

Ex : une poubelle équipée d'une ampoule qui s'éclaire ou un son (musique, alarme, etc.) lorsqu'un déchet y est jeté rend visibles les actions.

**Créer une dissonance cognitive et un mode de résolution comportementale économique :**

- L'état de dissonance apparaît quand l'individu se rend compte qu'il se comporte ou a l'intention de se comporter à l'opposé de ses opinions ;
- En état de dissonance, l'individu cherche à retrouver une harmonie entre ce qu'il fait et ce qu'il pense ;
- Pour résoudre le conflit, il peut soit modifier ce qu'il pense, soit modifier ce qu'il fait ;
- L'individu privilégie naturellement la résolution la plus facile.

Exemple : nous avons expérimenté une affiche sur la porte d'entrée des sanitaires « 93% des français se disent sensibles à l'environnement. Et vous ? » et une seconde affiche sur l'autre côté de la porte « alors pourquoi laissez-vous la lumière allumée ? », l'influence est importante car l'utilisateur souhaite appartenir à la majorité (93% des utilisateurs éteignent alors la lumière). Avec ces deux affichages, on génère, en outre, une dissonance cognitive avec une proposition de solution : éteindre la lumière. Deux solutions s'offrent à lui pour résoudre ce conflit : soit il ajuste ses cognitions pour les rendre en accord avec son comportement (donc il se dit non sensible à l'environnement pour être en adéquation avec son comportement de non extinction de la lumière), soit il modifie son comportement afin de le rendre cohérent avec ses cognitions (il éteint la lumière comme la personne sensible à l'environnement qu'il est se doit de faire).

**Augmenter le contrôle perçu :**

- Le contrôle perçu est la réponse à la question : dans quelle mesure je m'estime être en capacité de réaliser ce comportement de façon efficace ? ;
- Celui-ci augmente quand on sait quoi faire, comment le faire, pourquoi le faire et pour quoi le faire ;
- Plus le contrôle perçu est important, plus il y a de chances que la personne réalise le comportement attendu ;
- On peut agir sur les différents facteurs du contrôle perçu :
  - Quoi et comment : illustrer le comportement attendu et le faciliter ;
  - Pourquoi le faire : donner des raisons, avantages individuels (avoir bonne image de soi ou éviter une mauvaise

.../...

image de soi, résoudre une dissonance, adhérer à une norme, etc.) ;

- Pour quoi : rendre visible une conséquence positive de l'action (informer via un compteur sur la quantité de déchet trié, montrer via une animation vidéo des conversions déchet > objet, etc.).

Il est essentiel de comprendre comment les individus prennent leurs décisions, même les plus simples (jeter sa cigarette par terre ou dans un cendrier). Dès lors, on peut agir afin de créer les situations dans lesquelles les décisions souhaitables seront favorisées. Les leviers sont nombreux pourvu que l'on ne consacre pas son énergie à vouloir convaincre de réaliser le geste juste. Pour exemple encore, on peut mentionner plusieurs arguments :

- S'il a le sentiment que l'on cherche à le convaincre de quelque idée ou décision, l'individu a tendance à fuir ;

- Les récompenses externes (ticket de tombola, bon de réduction, etc.) ont tendance à réduire les motivations internes (récompense sociale, auto-perception, etc.) et ne responsabilisent pas ;
- Les contraintes sont perçues par l'individu et ne sont souvent que des justifications à un comportement qu'il ne réalise pas ;
- Les formes d'influence sociale sont nombreuses : apprentissage social (voir ce que les autres font et comment ils le font), norme descriptive (savoir ce que fait la majorité de mes pairs), comparaison sociale (comparer les performances de mon groupe à un autre groupe), compétition sociale (être en compétition avec un autre groupe social) ;
- L'individu est ludique et ce seul levier peut suffire à motiver un comportement.

**Répondre à toute question qui commencerait par « Pourquoi » est peine perdue. Notre objectif de communicant doit rester la compréhension du « Comment ».**

## FOCUS SUR LES « NUDGES »

Le concept de « nudges » a été introduit par Richard Thaler dans son ouvrage : *Nudge : Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*. L'objectif est d'inciter en douceur les individus à changer leurs comportements sans les contraindre et en accord avec leurs propres objectifs, notamment par le jeu. Cette pratique peut servir à résoudre des enjeux de santé ou d'environnement.

## CRÉER DES « NUDGES » EFFICACES POUR MIEUX GÉRER LES DÉCHETS : QUELQUES RETOURS D'EXPÉRIENCE

Étienne BRESSOUD, PhD., Directeur - BVA Nudge Unit



La BVA Nudge Unit est le département de BVA, société d'étude et de conseil, spécialisé dans les changements de comportements. Elle associe deux compétences, Économie Comportementale et expertise sectorielle, pour aider ses clients à concevoir, tester et mettre en place des stratégies novatrices visant à accélérer les changements comportementaux souhaités chez le citoyen, l'utilisateur ou le consommateur, mais aussi pour accompagner le changement dans les organisations.



Le « nudge », traduire par « coup de pouce », est un nouvel outil pour changer les comportements sans contrainte en modifiant l'environnement de choix des individus. Complémentaire à l'éducation et à la persuasion, l'approche

« nudges », dont le père fondateur Richard Thaler vient de recevoir le prix Nobel d'économie 2017, est toute indiquée pour aider les citoyens à jeter leurs déchets, recycler et faciliter ainsi la gestion des déchets. Pour créer des « nudges », la BVA Nudge Unit recommande de passer par 4 étapes, qui s'appuient sur les enseignements clés de l'Économie Comportementale, fondement scientifique du « nudges » :

- 1. Explorer :** observer les comportements sur le terrain pour comprendre les micro-freins et micro leviers au comportement souhaité ;
- 2. Créer :** co-crée des idées de « nudges » lors d'un atelier animé à partir des observations et des enseignements de l'Économie Comportementale ;
- 3. Pré-sélectionner :** choisir et optimiser les pistes de « nudges » à tester ;
- 4. Évaluer :** expérimenter la capacité du « nudge » à modifier les comportements dans le sens attendu.

Quelques exemples de « nudges » qui ont fait leurs preuves ? Un ballon au-dessus de la poubelle qui la rend visible lorsqu'elle est masquée par la foule, ou encore transformer la poubelle en panier de basket pour rendre ludique le geste de jeter ses déchets dedans !

Certains ERP utilisent les « nudges » pour inciter les usagers à s'impliquer davantage dans le tri des déchets. En effet, ils fonctionnent sur tout type de public, notamment auprès des enfants, vecteur de sensibilisation de leurs parents.

## LE TRI CHEZ SNCF TRANSILIEN

Catherine DUBUS, Qualité et Aménagement des Équipements de Service - SNCF



**SNCF, groupe international de transport ferroviaire, est engagé dans la transition écologique et sociétale. Partenaire officiel de la COP21, SNCF s'est mobilisée en tant que transporteur efficace des participants vers le site de la conférence. Nous avons aussi agi pour promouvoir des mobilités durables contribuant à l'atteinte de l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre.**

**Le Train du climat, qui a sillonné la France à la rencontre du grand public, et le Forum international des mobilités durables ont été deux événements marquants en amont du sommet. Du côté des solutions - car 10 fois moins émetteur que la route - le Groupe Public Ferroviaire a néanmoins pris un nouvel engagement fort de réduction de ses propres émissions, de 20% entre 2014 et 2025. SNCF mène aussi une politique en faveur de l'économie circulaire : produits de dépose des voies, vêtements professionnels, papier, produits électroniques... SNCF vise une valorisation maximale.**

**Comment optimiser et évaluer le tri des déchets des clients en gare ? Une démarche de Design Thinking issue de rencontres clients a mis en avant leur souhait de pouvoir trier leurs déchets en gare.**

La Direction des Gares Île-de-France a testé la mise en valeur des poubelles de tri existantes en gare avec l'aide du Greps (Université Lyon II) et de Psykolab, spécialisé en psychologie sociale.

**L'approche « nudge »** avec l'aide de psychologues sociaux a permis de mieux comprendre la perception des clients des dispositifs présents en gare.

Les leviers pour améliorer le tri commencent dans la préparation à l'action, la pose de stickers pour inciter le client à faire le bon geste avant de voir la poubelle.



**C'est le sticker injonctif : « Faites le bon geste » qui a donné le meilleur résultat** à proximité des poubelles, il explicite rapidement le bon tri en fonction du déchet. Le message impacte la motivation à trier, inscrit ce geste dans la norme sociale.

**Ensuite vient la gamification : la présence de marelles en amont des poubelles pour inciter au tri « gagnant » et rendre visible le bénéfice à trier.** La marelle qui a récolté les meilleurs bénéfices est celle qui incite à l'altruisme.

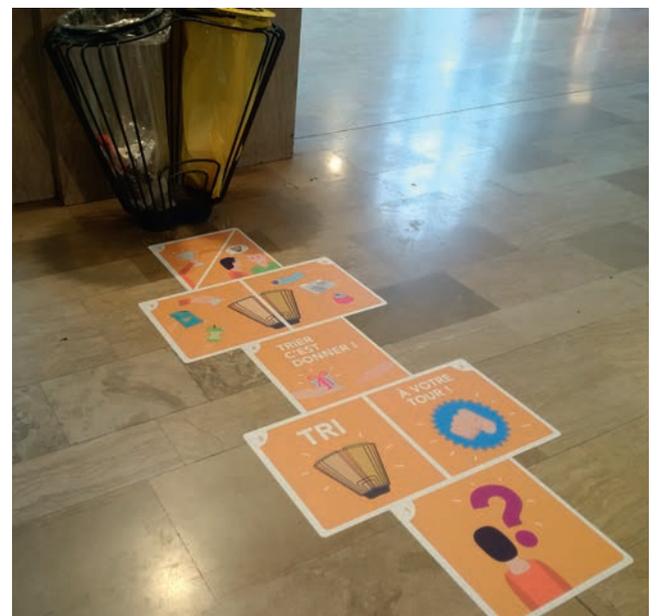
Avec la marelle gamification, 93% des clients apportent la bonne réponse sur le tri des déchets contre une moyenne de 75% dans les autres cas.

Cette action a permis de constater l'amélioration de la qualité du tri.

La Bibliothèque François Mitterrand a accueilli pendant trois semaines un îlot de tri avec un rappel à la nature en habillage d'un pilier de la gare. Sans aucun message additionné, le tri s'est amélioré de 9% avec le décor.

Un autre test avec deux vidéos montrant une semaine le geste de tri attendu (modèle positif) et une autre semaine une seconde vidéo montrait cette fois-ci le mauvais geste qui était arrêté pour être suivi par le bon (modèle négatif). Ces types de « nudge » utilisent la norme sociale pour encourager l'usager à adopter le bon geste. La qualité des déchets recyclables a augmenté de 20% avec la vidéo d'erreur de tri (modèle négatif).

Les acteurs du tri en IDF peuvent utiliser ce dispositif pour mettre en valeur la mise en place de poubelles de tri en gare.



## Une expérimentation de BVA Nudge Unit a également mis en place de nombreux « nudges » dans les trains Ouigo pour traiter les difficultés de propreté rencontrées :

- La poubelle, située dans les racks à bagage, a été personnalisée en petit monstre pour être plus visible ;
- Des stickers sur les sièges et les portes, ainsi que des informations figurant sur le billet, indiquent son emplacement ;
- Le personnel de ménage a été également personnalisé (« Jean va passer parmi vous pour collecter vos déchets ») ;
- Des stickers utilisant le levier de la norme sociale ont été placés dans les toilettes pour inciter à adopter un bon comportement (« vous êtes quelqu'un de bien », « 100% des personnes veulent des toilettes propres ») ;
- Ces différents « nudges » ont permis de faire disparaître les situations de propreté très dégradées (de 14 % à 0 %) ; la satisfaction client a progressé, notamment durant les périodes estivales avec les familles.

## 5. LE MOBILIER DE COLLECTE DES DÉCHETS

### 5.1 ENJEUX

Le choix du matériel de collecte est déterminé par la nature des déchets, la quantité générée et son contact ou non avec le public. Le matériel de stockage et d'optimisation du volume des déchets, qui n'est pas en contact avec le public (comme les compacteurs) ne fait pas l'objet des travaux d'ORÉE. En effet, l'objectif est de se focaliser sur la manière dont le mobilier de gestion des déchets choisi par l'ERP aura un impact sur le tri des usagers. Un des enjeux est le choix du contenant qui peut s'avérer difficile face à **la grande variété de formats disponibles**. Chaque type de contenant possède ses avantages et ses inconvénients :

FORMAT DU CONTENANT	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<p><b>POINT D'APPORT VOLONTAIRE (PAV) COLONNE AÉRIENNE</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut contenir de gros volumes ;</li> <li>• Réduction du nombre de points de collecte ;</li> <li>• Démarche volontaire ;</li> <li>• Évite le « mélange » par le personnel de nettoyage ;</li> <li>• Coût à l'installation moindre par rapport aux colonnes enterrées ;</li> <li>• Pas besoin de capot et de prise en main de poignée ;</li> <li>• Équipement habituel de déchetterie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacement plus ou moins long pour l'utilisateur ;</li> <li>• Peut parasiter (mais à la fois complémentaire) les autres types de collecte (biflux ou monoflux) ;</li> <li>• Pas de contrôle qualité sur le contenu possible (non transparent) ;</li> <li>• Ne répond pas au plan Vigipirate.</li> </ul>
<p><b>POINT D'APPORT VOLONTAIRE (PAV) SEMI-ENTERRÉ</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut contenir de gros volumes ;</li> <li>• Plus esthétique que les poubelles/bacs gros volumes ;</li> <li>• Les poubelles type « panier de basket » (monoflux) sont efficaces dans la gestion des déchets des conducteurs de poids lourds.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux importants de voirie ;</li> <li>• Coûteux ;</li> <li>• Pas de contrôle qualité sur le contenu possible (non transparent) ;</li> <li>• Ne répond pas au plan Vigipirate.</li> </ul>
<p><b>BAC GROS VOLUME</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut absorber de gros volumes de déchets (très intéressant lors des événements).</li> <li>• Si les capots de ces bacs sont ouverts, cela permet aux usagers de ne pas avoir à toucher les couvercles et aux vigiles de réaliser un rapide contrôle visuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu esthétique ;</li> <li>• Hésitation du public à l'utiliser comme réceptacle ;</li> <li>• Pas de contrôle qualité sur le contenu possible (non transparent) ;</li> <li>• Ne répond pas au plan Vigipirate.</li> </ul>

### POUBELLE MONOFLUX (PORTE-SAC/CORBEILLES)



- À utiliser dans le cas où l'utilisateur n'est pas dans un mode d'ouverture au tri (zones de flux de population importantes comme les couloirs d'un métro).

- Pas de possibilité de trier ;
- Peut être frustrant pour l'utilisateur qui veut trier.

### POUBELLE MULTI-FLUX (PORTE-SAC/CORBEILLES)



- Possibilité de tri en petits volumes ;
- Disséminé dans l'espace de l'ERP.

- Attention à ne pas démultiplier les flux ;
- Impose une collecte régulière, surtout en période de pic d'affluence.

## MISE EN PLACE D'UNE COLLECTE TRI-FLUX SUR LE PARC DE LA VILLETTE



**Ludovic WEISZ**, Chef de service Parc/VRD - Établissement Public du Parc et de la Grande Halle de la Villette (EPPGHV)

L'EPPGHV est un établissement public national à caractère industriel et commercial (EPIC), placé sous la tutelle du ministère de la Culture. Il a pour mission d'animer et d'exploiter l'ensemble du parc de la Villette, mais aussi de développer des activités artistiques, pédagogiques et sociales. Le parc de 54 hectares, dont 33 hectares d'espaces verts, est ouvert toute l'année, 24h sur 24h. Il réunit environ 10 millions de visiteurs par an autour d'une programmation pluridisciplinaire mêlant spectacle vivant et grandes expositions.



Dans le cadre de l'étude sur les déchets du site qui s'est déroulée en 2014, des caractérisations de déchets ont mis en évidence la forte proportion de verre d'emballage dans les collecteurs bi-flux existants : 36 % dans le flux « tous déchets » et plus de 60 % dans le flux « emballages recyclables ».

Le résultat de ces caractérisations nous a très rapidement conduit à envisager de **collecter séparément ce verre** en vue d'une part de l'envoyer sur un site de recyclage, et d'autre part de réduire le poids de nos ordures ménagères dont le coût de traitement est élevé.

**Pour tester, nous avons transformé une partie de nos collecteurs bi-flux en collecteurs tri-flux permettant au public de trier leurs emballages en verre.** Ce test est un vrai succès puisqu'il a permis de collecter et de recycler en 3 ans près de 70 tonnes de verre d'emballage.

Nous travaillons actuellement sur le modèle d'un collecteur tri-flux qui sera déployé sur l'ensemble du site très prochainement. Ce nouveau collecteur se veut robuste, adaptés aux usages (publics et agents d'entretien), équipé d'une signalétique claire, visible mais aussi évolutive (en fonction des nouvelles consignes de tri). Sa conception intègre la réutilisation de l'ensemble des éléments des collecteurs bi-flux existants. De plus, une solution de paniers réutilisables est à l'étude pour supprimer l'utilisation des sacs plastiques 110 litres sur les flux « verres » et « emballages recyclables ». À découvrir sur la Parc de la Villette dès l'été 2018 !



Poubelle bi-flux de Disneyland Paris



**Un deuxième enjeu réside dans la sécurité des personnes et du matériel** qui peut imposer de prendre certaines dispositions dans la conception des contenants :

- L'ancrage au sol des contenants ;
- La transparence des sacs poubelles au sein des ERP (conformité au plan Vigipirate). Les sacs peuvent être opaques dans les zones situées après le check-in.

De plus, **l'intégration du mobilier de collecte des déchets au sein du décor** représente une problématique propre à un grand nombre d'ERP. Il s'agit de pouvoir allier le design avec l'espace environnant et une visibilité suffisante auprès des usagers. Cependant, désigner le mobilier de collecte des déchets peut représenter un coût important, en particulier pour les ERP ayant un univers visuel très poussé et charté (ex : les parcs d'attractions à thème).

La réglementation oblige également la mise en place de trappe PMR<sup>15</sup> sur les colonnes aériennes. Cette trappe constitue une avancée importante. Toutefois, sa mise en place doit être adaptée pour optimiser le taux de remplissage des équipements. Des réflexions peuvent être menées avec les fournisseurs de mobilier de collecte sur la conception de ces trappes.

## FACILITER L'ACCESSIBILITÉ PMR DES RÉCEPTACLES À DÉCHETS PAR UNE REVUE DE LA CONCEPTION DES TRAPPES



**Karine TOURET**, Responsable Environnement Groupe - APRR

**4<sup>ème</sup> groupe autoroutier en Europe, APRR est détenu par un consortium associant Eiffage et Macquarie. APRR finance, construit, entretient et gère les autoroutes et les ouvrages à péage qui lui ont été confiés par l'État en contrepartie de la perception du péage. Conformément aux contrats de concession, le Groupe réalise des investissements importants sur son réseau de 2 323 km pour préserver le patrimoine qui lui a été confié, améliorer les conditions du voyage et répondre aux attentes de mobilité de ses clients.**



Crédits : Citeo

Les lieux publics (aire, parking de gare) sont pourvus de conteneurs et/ou de colonnes à déchets. Le ramassage, l'élimination des déchets, la propreté sont des prestations qui s'inscrivent dans les obligations de service aux clients qui empruntent les réseaux d'autoroutes APRR et AREA. Avec l'industriel EMP, nous avons travaillé en parallèle la capacité des équipements (4m<sup>3</sup>) et l'accessibilité PMR.

Les trappes sont équipées d'un simple abattant intérieur en caoutchouc très rigide qui permet l'entrée des déchets sans leur permettre de sortir. Cette trappe fonctionne jusqu'à ce que les déchets à l'intérieur aient atteint la hauteur de la trappe. La goulotte intérieure initiale fournie à la fabrication a été retirée car elle empêchait d'optimiser la capacité totale du conteneur. Il a été choisi de mettre la trappe PMR sur une seule face. La signalétique très minimaliste se limite à des photos de déchets classiquement détenus par nos clients : zéro texte, zéro traduction.

## 5.2 PRÉCONISATIONS

QUELLES ACTIONS MENER ?	COMMENT Y ARRIVER ?
<p><b>CHOISIR UN EMPLACEMENT ET UN MOBILIER ADAPTÉ AUX SPÉCIFICITÉS DE L'ERP</b></p>  <p><i>Abri-bacs du parc Clichy Batignolles – Paris XVII<sup>ème</sup>, financés par Citeo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir des installations qui s'adaptent aux contraintes existantes (intempéries, espaces de circulation et de stockage, etc.) ;</li> <li>• Prévoir des abri-bacs pour les poubelles situées en extérieur afin de les protéger contre les nuisibles (rongeurs, oiseaux, etc.) ;</li> <li>• Permettre une manipulation et un entretien aisé par les services de propreté ;</li> <li>• Moduler le format de l'emplacement des poubelles en fonction du contexte de la zone pour absorber les pics de fréquentation ;</li> <li>• Segmenter les zones de flux pour adapter la collecte des déchets en fonction de la disponibilité des usagers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zones de flux importants : pas de tri car les usagers sont pressés ;</li> <li>- Zones d'entre-deux : quelques minutes pour inciter au tri ;</li> <li>- Zones d'attente : inciter au tri de façon plus importante car les usagers ont du temps devant eux.</li> </ul> </li> <li>• Assurer une bonne visibilité du mobilier par la signalétique ;</li> <li>• Éloigner les points de collecte de déchets recyclables des points de vente à emporter car ceux-ci génèrent souvent plus de déchets non recyclables (gobelets, sachets de sandwich, etc.) que recyclables. Les usagers ayant tendance à utiliser le point de collecte le plus proche, cela risque d'entraîner un déclassement du gisement ;</li> <li>• Réfléchir, en amont, avec les architectes et les aménageurs, à l'emplacement des poubelles dès la conception de l'ERP (points de collecte les plus appropriés dans l'aménagement de la structure et locaux-poubelles) et avec les équipes ;</li> <li>• Déployer des dispositifs incitatifs de reprise de bouteilles, canettes et gobelets dans certains ERP à forte fréquentation avec une même poubelle pour tous ces emballages afin que le geste reste simple (sur-tri nécessaire en aval).</li> </ul>
<p><b>REVOIR LA CONCEPTION DU MOBILIER DE COLLECTE DES DÉCHETS POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE ET LA QUALITÉ DU TRI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préférer des orifices type fente, de taille réduite, adoptant la même forme que celle des déchets recyclables afin d'éviter l'introduction d'indésirables dans les colonnes de tri ;</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retirer l'opercule noir en caoutchouc qui bouche la fente dont la saleté peut rebuter l'utilisateur ;</li> <li>• Préférer un système de trappe qui s'ouvre sans les mains (avec une pédale, pour faciliter l'hygiène) ;</li> <li>• Mettre en place une trappe à la hauteur des enfants car ils sont vecteurs de sensibilisation.</li> </ul> <p><i>Orifice adapté aux bouteilles en plastique et papiers/cartons</i></p>
<p><b>PRÉCONISATIONS SPÉCIFIQUES À CERTAINS ERP SUR L'EMPLACEMENT DE LEUR MOBILIER</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les ERP de transport, et notamment pour les aires d'autoroute, placer le mobilier de collecte à proximité des sanitaires et des parkings poids lourds afin de faciliter la collecte des déchets car ces espaces sont des lieux de regroupement ou de stationnement des usagers ;</li> <li>• Préférer des PAV (Points d'Apports Volontaires) partagés au sein des bureaux (par pièce et près des imprimantes) plutôt que des poubelles individuelles, et placer des bannettes pour collecter le papier brouillon (prévention et réutilisation du papier avant son passage en déchet).</li> </ul>

Bio Crèche a choisi de consulter ses salariés et ses collaborateurs dans l'organisation de la gestion des déchets et les solutions à mettre en place pour réduire leur production.

## L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE DANS UNE CRÈCHE

AGENCE RSE



Frédéric CURIER, Président - l'AGENCE RSE et Fondateur - BIO CRÈCHE

**Fondateur de la première entreprise de crèche certifiée ISO 14001, le Groupe s'est bâti autour des enjeux de la RSE. Les entreprises de crèches ont une belle croissance depuis environ une quinzaine d'années. Ce secteur répond de facto à une composante RSE importante pour leur client : Favoriser la parentalité en entreprise. Le fait de proposer des places de crèches permet un meilleur équilibre femmes-hommes au sein des organisations et ainsi répond à une des problématiques liées à l'équilibre vie privée-vie professionnelle. L'Agence RSE, cabinet de conseil en transition Écologique et Sociétale, apporte son expertise en : Développement Durable – Responsabilité sociale des Entreprises (RSE) – GreenTech – Économie circulaire.**

Dans le cadre de la mise en place d'un nouvel établissement parisien et de surcroît certifié HQE, une réflexion s'est engagée autour des déchets et de leur gestion avec les salariés de l'entreprise. En s'appuyant sur les expériences du Groupe, nous avons établi une catégorisation des déchets (organiques-couches-autres) et nous avons mis en place plusieurs plans d'action.

Dans un premier temps, une concertation avec notre fournisseur de denrées alimentaires nous a permis d'**adapter au plus juste les grammages des repas et de mettre en place la collecte des barquettes alimentaires** afin de limiter les déchets organiques et plastiques. Les salariés ont adapté

le projet d'établissement afin de créer des activités pédagogiques autour d'emballages et déterminer l'emplacement idéal des bacs de collecte. Enfin, nous avons contractualisé avec une entreprise spécialiste de la gestion des déchets pour l'**évacuation et la valorisation des excédents**.

À savoir que 70% du contenu des poubelles sont des couches, une réflexion en profondeur s'est enclenchée avec différents partenaires (institutionnels – entreprises – startups) afin d'imaginer un débouché ainsi qu'une valorisation de ce type de déchets. Le résultat de cette dernière est attendu pour 2020.

## 6. EXEMPLES DE SOLUTIONS INNOVANTES

Des solutions innovantes peuvent être mises en place pour la gestion des déchets des ERP. Elles concernent la prévention, le renforcement, la sensibilisation et la valorisation.

### 6.1 PRÉVENTION DES DÉCHETS

#### RÉDUIRE L'UTILISATION DE PRODUITS À CONSOMMATION UNIQUE

 <p><b>PRINCIPE</b></p>	<p>Mettre à disposition du public des produits/emballages réutilisables afin de remplacer les produits/emballages à consommation unique (exemple : système de consignes des emballages alimentaires ou de boissons comme les gobelets lavables Ecocups).</p>
 <p><b>INTÉRÊTS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention/réduction des déchets (réemploi) ;</li> <li>• Pédagogie et sensibilisation sur l'économie circulaire ;</li> <li>• Amélioration de la propreté du site (moins de déchets générés) ;</li> <li>• Plus-value économique (économies réalisées sur l'achat des consommables, bénéfiques sur les non-retours de consigne) ;</li> <li>• Création d'emplois ESS non-délocalisables.</li> </ul>
 <p><b>LIMITES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ne pas transformer ce produit de substitution réutilisable en un produit de consommation pur ;</li> <li>• Le système de consignes entraîne beaucoup de monnaie à gérer.</li> </ul>

## CLEANCUP, LA SOLUTION CLÉ EN MAIN QUI VOUS PERMET D'AMÉLIORER LA FAÇON DE BOIRE DANS VOTRE ORGANISATION : SIMPLE, ÉCOLOGIQUE & PRATIQUE



Éléonore BLONDEAU, Présidente - CED'IN

### CleanCup est le premier produit de la société CED'IN.

CleanCup est la 1<sup>ère</sup> solution clé en main au monde qui permet de distribuer, collecter et laver automatiquement, sur place, des verres réutilisables afin de supprimer l'usage des gobelets jetables et améliorer la façon de boire dans les campus, entreprises et collectivités.

Notre solution clé en main comprend un diagnostic avant installation, l'installation, la maintenance sur place et à distance, la communication permettant de sensibiliser les utilisateurs à la consommation circulaire et le reporting.

5 avantages clés :

- Écologique : une solution fabriquée en France selon les principes d'éco-conception. Permettant à l'organisation d'entrer dans une logique de zéro déchet.
- Pratique : connectée, la CleanCup permet de personnaliser la maintenance en fonction des consommations de chaque client. La caution est également simplifiée par la possibilité d'un paiement immatériel.
- Ergonomique : personnalisable tant sur le design extérieur que sur le verre, la CleanCup est un support de communication supplémentaire. Elle respecte aussi les normes d'accessibilité pour les PMR et son usage est facilité par un design simple et épuré.



- Réglementaire : respect de la loi de la Transition énergétique qui interdit l'usage de gobelet plastique en 2020 et respect de l'obligation pour l'employeur vis-à-vis de ses salariés (art. R4225-2 et suivants du code du travail) de mettre à leur disposition de l'eau potable et fraîche.
- Économique : en réduisant le volume de déchet et remplaçant l'achat des gobelets, la CleanCup permet aux organisations de réaliser des économies sur leurs frais généraux.

## 6.2 RENFORCEMENT DU TRI

### SUR-TRIER LES DÉCHETS COLLECTÉS



#### PRINCIPE

Un centre de tri spécifique installé directement chez le client (« in situ ») permet d'assurer le sur-tri du gisement de déchets de la structure afin d'affiner la séparation des flux. Le matériel nécessaire et les agents de tri sont ainsi mis à disposition chez le client pour effectuer le tri sur site. Un sur-tri manuel est effectué directement sur les sacs des ERP. Par ailleurs, le prestataire peut veiller à ce qu'il n'y ait pas de dépôt sauvage.

Cette méthode est fortement conseillée pour les espaces publics et les zones accessibles au public de grande envergure (exemple des grandes gares parisiennes pour laquelle il y a une rentabilisation de la prestation, permise par la réalisation possible de balles de déchets mono-matière du fait du grand volume de déchets).



## INTÉRÊTS

- Création de balles de déchets mono-matières et mieux valorisables à la revente ;
- Le site est rangé, nettoyé et la rotation des bennes est mieux optimisée ;
- Le responsable d'exploitation est l'unique interlocuteur sur la gestion des déchets car il s'occupe de l'ensemble des flux ;
- Réalisation d'un reporting sur la traçabilité des déchets (ventilation des différents occupants/services, reporting pour le registre des déchets, reporting environnemental - évolution des tonnages, impact environnemental) ;
- Matériel adaptable à la configuration des locaux dans le cas « in situ » ;
- Participation à l'emploi de personnes en insertion ou handicapées (dans ce cas, reversement de la contribution AGEFIPH).



## LIMITES

- Entraîne un surcoût ;
- Les sites doivent être importants pour être économiquement intéressants et avoir un gisement suffisamment important (environ 120 personnes pour le « hors site » et plus de 700 personnes pour le « in situ ») ;
- Contraintes spatiales (besoin d'espace, surtout pour le « in situ ») ;
- Contraintes techniques du prestataire pour le local poubelle (accès à l'eau, etc.) ;
- Chaque fournisseur de containers propose sa propre couleur alors que la recherche de cohérence dans la signalétique de l'ERP est primordiale ;
- Le sur-tri ne doit venir qu'en complément du tri de l'utilisateur.

## SUEZ ACCOMPAGNE LE STADE DE FRANCE POUR AMÉLIORER LE TRI



Thomas PEIXOTO, Attaché Commercial - SUEZ

**SUEZ alimente 92 millions de personnes en eau potable, 65 millions en services d'assainissement, valorise 16 millions de tonnes de déchets par an et produit 7 TWh d'énergie locale et renouvelable. Acteur clé de la gestion durable des ressources, SUEZ met toute sa capacité d'innovation pour accompagner ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.**

Le Stade de France a à cœur de gérer durablement ses déchets et SUEZ l'accompagne dans sa démarche de progrès continu. **Dans un stade lors d'événements, le tri représente un vrai challenge** pour 3 raisons : les spectateurs ont d'autres préoccupations, une majorité de personnes ne viennent pas de façon régulière et enfin, il peut exister des contraintes pratiques (sécurité, gestion des flux, place...) qui compliquent le geste de tri.

Le Stade de France a déjà mis en place des poubelles à deux compartiments, pour trier les bouteilles plastiques. Afin d'identifier des nouvelles pistes d'amélioration, SUEZ a procédé à un audit lors d'un événement pour étudier les comportements des spectateurs. Suite à cela, un premier test a été réalisé en février 2018 afin de récolter davantage de bouteilles en plastique : des bacs jaunes au niveau des portes d'entrée pour récupérer les bouteilles lors des contrôles de sécurité et au niveau des buvettes, l'implication du partenaire en charge du nettoyage pour ramasser toutes les bouteilles, etc.

**Pour accompagner les ERP, SUEZ développe également d'autres innovations, comme le RecyclingVan** : une remorque mobile adaptée aux grandes manifestations (festivals, événements sportifs), aux lieux de loisirs (parcs d'attractions), ou encore aux événements. Les spectateurs viennent y déposer leurs bouteilles plastiques, canettes ou gobelets en échange d'une récompense (couponing, loterie, don associatif). **Ainsi le geste de tri devient ludique et motivant !**



## UN TRI À LA SOURCE DE QUALITÉ ET DES DONNÉES FIABLE EN SORTIE

**Mathieu BOULLENGER**, Président - le Petit Plus



Le Petit Plus est une entreprise adaptée, c'est-à-dire une entreprise dans laquelle au moins 80% des collaborateurs sont en situation de handicap. Notre première activité, la mise en place de programmes de tri sélectif ludiques et performants, est au service de la seconde : la collecte multi-déchets. Nous collectons les gobelets (carton et plastique), canettes, bouteilles, papiers, cartons, documents confidentiels, cartouches, piles, ampoules, capsules de café, palettes....



**Afin d'obtenir un taux de captation de déchets recyclables optimal, le Petit Plus accompagne ses clients en 2 étapes.**

**La première est la réflexion sur le tri sélectif à la source :** positionnement du mobilier, choix du mobilier adapté, codes couleurs, plan d'affichage, sensibilisation du personnel et/ou de l'entreprise de propreté...

Le fait de combiner des formes différenciées en fonction des déchets (fente pour les papiers, rond pour les déchets de boissons, carré pour les déchets résiduels, ...), des codes couleurs pertinents et des consignes simples et ludiques est le facteur clé de succès sur les sites que nous avons accompagnés (plus de 2 000 sites depuis 2005).

**La seconde est l'analyse et la traçabilité :** tri et/ou pesée possible directement sur le site, pesée fine par type de déchets, analyse de l'évolution des flux, gestion documentaire (bordereau de suivi des déchets, certificat

de destruction et/ou recyclage, reporting environnemental, registre des déchets...), acheminement vers des usines françaises de proximité pour le recyclage final.

Nous aidons nos clients à obtenir de la visibilité sur l'évolution du taux de captation par type de déchet. C'est en monitorant de façon précise cette évolution que nous pouvons quantifier les résultats et ainsi valider la pertinence des actions mises en place.

La double sensibilisation, environnementale et concernant le sujet du handicap, permet d'avoir des utilisateurs plus à l'écoute et sensibles au message diffusé et aux consignes de tri.

## RECYCLAGE DES INVENDUS DE PRESSE ET TRAITEMENT DES PROSPECTUS NON DISTRIBUÉS OU DE RÉCUPÉRATION

**nouvelle attitude**  
Dynamiques environnementales, sociales & territoriales

The Biofore Company **UPM**

**Arnaud DAUXERRE**, Manager, RCP sourcing FR - Public affairs - UPM France

**UPM développe pour chacune de ses activités (bio-raffineries, énergies, étiquettes, papiers graphiques, contreplaqués) la bio-industrie forestière orientée vers un avenir durable axé sur l'innovation. UPM fournit des solutions durables et sûres à la demande croissante des consommateurs mondiaux. Nos produits sont faits de matières premières renouvelables et biodégradables et sont recyclables. UPM est le premier utilisateur mondial de fibres recyclées pour la production de papiers graphiques.**

Ce partenariat, établi sur le territoire rouennais est unique en France et réunit :

- Nouvelle Attitude, entreprise spécialisée dans le recyclage des papiers du Groupe La Poste ;
- Presstalis, distributeur de Presse, en charge du traitement des invendus et de leur recyclage ;
- La Papeterie UPM Chapelle Darblay (76), producteur de papier journal 100% recyclé issu des collectes sélectives.

**Illustration parfaite de l'économie circulaire, cette réalisation privilégie des circuits courts, réduit les impacts environnementaux et met en œuvre toute solution permettant d'assurer une juste répartition de la valeur pour les parties prenantes.** Le projet a conduit à créer une plateforme et gère trois activités :

- Le traitement des invendus de Presse issu de l'activité Presstalis ;

- Le tri du papier issu de gisements Médiapost ou encore de collectes réalisées par Nouvelle Attitude ;
- L'intégration des personnes éloignées de l'emploi sur le territoire rouennais.

Le choix du site de St Étienne du Rouvray réunit tous les facteurs nécessaires à son développement :

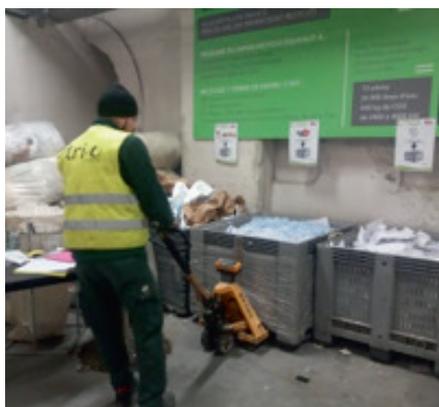
- La mobilisation du gisement en vieux papiers collecté localement par La Poste ;
- Sa grande proximité avec le papetier UPM situé à 7 kms ;
- Un Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) permettant de générer de l'activité et d'apporter de la flexibilité sur la gestion de flux graphiques d'origines diverses ;
- Une grande flexibilité d'organisation permettant de traiter des flux fibreux issus de collectes d'ERP (gares, trains, parcs expo, retours de prospectus en grandes surfaces...).

## LE TRI IN SITU AU SEIN DE LA GARE SAINT-LAZARE

**Emmanuelle CHAILLEY**, Directrice de gare – SNCF Gares & Connexions

**GARES & CONNEXIONS** **SNCF**

**La gare de Paris Saint-Lazare, gérée par la SNCF, représente 450 000 voyageurs par jour, 132 millions par an, ce qui la place en deuxième position en termes de fréquentation. Se déployant sur environ 65 000 m<sup>2</sup>, le site regroupe un espace gare, des bureaux en étage et un centre commercial de près de 90 enseignes. En plus des lignes desservant la Normandie et les lignes Transilien, la gare représente une offre de transport multimodal avec 5 lignes de métro, 1 RER, 16 lignes de bus et 2 parkings voitures.**



**Chaque année, plus de 1 000 tonnes de déchets non dangereux sont produits sur le site de la gare Saint Lazare.** Ces ordures sont issues des bureaux, des espaces communs de la gare, du centre commercial et des trains.

Une fois collectés, ils transitent jusqu'à la plateforme de tri. Cette plateforme, créée à l'image d'un centre de tri permet la séparation des déchets en différents flux tels que : le carton, le papier, les biodéchets, le plastique (bouteille et film), les cannettes, les tetrapak, le verre, les gobelets (carton et plastique) et les encombrants. Ces processus de collecte et de tri sont gérés par un prestataire externe depuis plus de dix ans. Cela permet une connaissance poussée du devenir de chaque type de déchets et un suivi approfondi justifiant un pourcentage de valorisation matière forte, de plus de 50%. En perpétuelle évolution, **la gare et son prestataire travaillent ensemble afin d'approfondir la maîtrise du sujet et de s'adapter au mieux aux futurs changements d'exploitation des espaces.**

## 6.3 SENSIBILISATION

AUTOMATES DE COLLECTE : LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE LA SENSIBILISATION	
 <b>PRINCIPE</b>	<p>Machines qui s'appuient sur la collecte de certains déchets (notamment canettes, bouteilles et gobelets) pour créer un lien avec le consommateur en faisant passer le message pédagogique de tri d'une manière ludique. En effet, il y a environ 8 millions de canettes et bouteilles par an non traitées en hors foyer. L'objectif n'est pas de collecter des volumes mais de systématiser le geste de tri.</p>
 <b>INTÉRÊTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Machine attractive qui implique davantage les usagers dans le tri par des gestes plus structurés ;</li> <li>• Donne envie aux usagers de trier ;</li> <li>• Permet un suivi et un reporting du déchet (reconnait le déchet, le pèse, le tri, le compacte et le comptabilise) ;</li> <li>• Récolte les restes de liquide et les redirige vers les eaux usées ;</li> <li>• Intéressant pour les aéroports dans le cadre des « Postes Inspection Filtrage<sup>16</sup> » (compatible avec le plan Vigipirate si présence d'un agent de sûreté) ;</li> <li>• Permet la création d'emploi ESS non délocalisables dans la récupération des déchets compactés.</li> </ul>
 <b>LIMITES</b>	<p>Les machines ne récupèrent que des petits tonnages et ne peuvent supplanter la collecte classique (l'objectif est de sensibiliser les usagers).</p>

## 6.4 VALORISATION DES DÉCHETS

PARTENARIATS DE VALORISATION DES DÉCHETS AVEC DES ASSOCIATIONS	
 <b>PRINCIPE</b>	<p>Favoriser les partenariats (via appels d'offre/contractualisation) avec les entreprises et les associations pour que le déchet devienne une ressource.</p>
 <b>INTÉRÊTS</b>	<p>Favorise le réemploi (en amont de la hiérarchie des traitements de déchets par rapport au recyclage).</p>
 <b>LIMITES</b>	<p>Multiplie le nombre d'interlocuteurs.</p>

16. Passage obligatoire avant l'accès en zone réservée

### Quelques exemples de réalisation ayant contribué aux travaux d'ORÉE :

- **Valorisation des matériaux de récupération en décors :** la Réserve des arts est une association qui récupère des rebuts et chutes de matériaux dans les entreprises, les valorise et les revend aux professionnels de la création ;
- **Construction d'abris provisoires :** les Bâtisseurs d'Emmaüs créent des abris provisoires à partir de matériaux de récupération. Deux maisons à Aubervilliers ont, par exemple, été construites à partir de 350 palettes récupérées ;
- **Réemploi des matériaux issus de la déconstruction :** Bellastock est une association d'architecture expérimentale qui propose notamment un accompagnement de la maîtrise d'œuvre de déconstruction dans le réemploi des matériaux. Elle développe également des outils d'architectes pour permettre la mise en œuvre de réemploi dans un projet d'architecture ou d'urbanisme ;
- **Partage des ressources et valorisation des déchets en B2B :** Co-Recyclage propose un service basé sur le don d'objets/matières dont le propriétaire souhaite se débarrasser. La startup se tourne aussi bien vers le grand public que vers les professionnels. Son service B2B établit un inventaire du matériel dont le client souhaite se débarrasser, puis contacte son réseau de récepteurs pour redistribuer sous forme de dons et/ou à prix solidaires le matériel. Pour les grandes entreprises composées de différents sites, cet inventaire facilite la gestion des stocks des ressources et objets détenus en interne ;
- **Revente du matériel aux salariés :** certains ERP revendent à leurs salariés le matériel ne correspondant plus aux standards de qualité à des prix avantageux. L'argent récolté permet ensuite de financer des animations pour les salariés ;
- **Redistribution des surplus et invendus alimentaires :**
  - Ecosphère et Phénix identifient les gisements de produits invendus et invendables issus des grandes enseignes, fournisseurs, producteurs, entreprises privées et publiques. Un logiciel de prospection et de création d'évidences entre l'offre et la recherche va permettre la revalorisation et la redistribution de ces gisements auprès d'associations et d'épiceries solidaires, mais aussi d'entreprises et de spécialistes de la transformation des déchets ;
  - Le Chaînon Manquant et Equoevento ont développé des circuits courts de redistribution des invendus alimentaires de professionnels et grands événements à destination des associations caritatives situées à proximité. Son fonctionnement en flux tendu permet de revaloriser des produits à très courte date limite de consommation (exemple : les produits frais) ;
  - Excellents Excédents assure une vente de plats alimentaires, issus des excédents d'établissements de restauration, aux entreprises et espaces de coworking. Des plats sont apportés gratuitement aux structures d'aide alimentaire ;
  - Réutilisation des cartons : l'association Carton Plein récupère les cartons des particuliers et professionnels parisiens qu'elle revend à bas prix ou recycle. Elle assure également un service de déménagement à vélo solidaire ;
- **Méthanisation des biodéchets en ville :** Les Alchimistes ont développé un méthaniseur électro-mécanique adapté au milieu urbain. Actuellement en phase d'expérimentation, il a pour objectif d'être déployé à grande échelle afin de traiter les biodéchets des habitants. Un concierge serait en charge du fonctionnement du méthaniseur, collecterait les biodéchets du quartier et sensibiliserait les usagers.



## UN CONCOURS « DESIGN ZÉRO DÉCHET » SUR LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES DÉCHETS EN MILIEU URBAIN, DANS LES ESPACES PUBLICS ET LES LIEUX DE TRANSIT



*Céline COURBOULAY, Chargée de mission, Direction Générale Adjointe de l'Exploitation et de la Prévention des Déchets - Syctom*

Le Syctom, l'Agence métropolitaine des déchets ménagers, compte 84 communes réparties sur cinq départements (Paris, les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis, le Val-de-Marne, les Yvelines) et situées pour l'essentiel sur le territoire de la Métropole du Grand Paris. Au total, près de 2,3 millions de tonnes de déchets sont ainsi traitées pour être valorisées sous forme d'énergie verte ou de matériaux. En parallèle, le Syctom met en œuvre une politique de prévention au travers de son plan d'accompagnement 2015-2020 et encourage les designers de demain à intégrer une approche environnementale dans leur démarche de création au travers du concours Design Zero Dechet.

**Depuis 2012, le Syctom organise un concours « Design Zéro Déchet » dans l'objectif d'inviter les concepteurs de demain à créer des biens et services innovants et durables, permettant de réduire la production de déchets.**

Pour sa 6<sup>ème</sup> édition, le concours Design Zéro Déchet 2018 passe à la vitesse supérieure. En plus de s'ouvrir à l'échelle nationale, il se dote de parrains prestigieux : le collectif 5.5 design-studio, pionnier de l'upcycling.

La thématique de la 6<sup>ème</sup> édition porte sur **la prévention et la gestion des déchets en milieu**

**urbain, dans les espaces publics et les lieux de transit** (gares, aéroports, salons professionnels et grand public, concerts, festivals, etc.). 137 projets ont été reçus et analysés afin d'en retenir une quinzaine qui ont été présentés en avril à un jury de professionnels chargé de désigner les lauréats. Parmi les projets reçus, la problématique des journaux

gratuits distribués en gare ou en station a été largement investiguée. Parmi les propositions, on peut retenir par exemple des dispositifs innovants permettant de déposer son journal, une fois lu, afin de lui donner une deuxième vie ou bien encore des campagnes de sensibilisation particulièrement percutantes.

Les secteurs de l'événementiel et des loisirs ont également été abordés en proposant des emballages durables au sein des festivals avec la mise en place d'un système de consigne ou la mise en place d'une attraction mobile sur le domaine portuaire pour sensibiliser à la pollution des océans.

Des projets inattendus ont également retenu notre attention comme la réutilisation des déchets de chantier présents au sein des gares afin de créer un mobilier dont un échantillon pourrait être vendu au sein de la gare dans un concept store.



CONCOURS  
DESIGN  
ZERO DECHET  
2018

## FOCUS SUR LES GREEN DEALS

## EXEMPLE DU GREEN DEAL SUR LA GESTION DES DÉCHETS DANS LES GARES ET LES TRAINS AUX PAYS-BAS

**Marion BRAKS**, Directorate-General for Enterprise and Innovation Green growth & biobased economy  
Ambassade des Pays-Bas



Royaume des Pays-Bas

L'économie circulaire est un thème très important pour le Royaume des Pays-Bas et la France et, en tant qu'ambassade, nous essayons de contribuer aux développements bilatéraux de ce thème sous la forme de partenariats actifs, d'activités de soutien et de l'utilisation de nos réseaux publics et privés entre nos deux pays. Nous nous investissons notamment sur le développement des Engagements pour la Croissance Verte (ECV - Green Deals), pour un avenir circulaire partagé !



**Dans les poubelles des gares et des trains, les passagers laissent 12 000 tonnes de déchets par an. 12 % de ce gisement est trié.** Afin de réduire le flux des déchets et de mieux les recycler, NS et ProRail ont signé un Green Deal avec le ministère de l'Infrastructure et l'Environnement afin de mener une collecte sélective des déchets dans les gares et trains. En outre, les donneurs d'ordre veulent étudier comment réduire la quantité de déchets et mieux les collecter.

Les parties prenantes du projet veulent ainsi réduire la quantité de déchets collectée grâce à la prévention mais également mieux trier les déchets générés et mieux les recycler. Il a été convenu de :

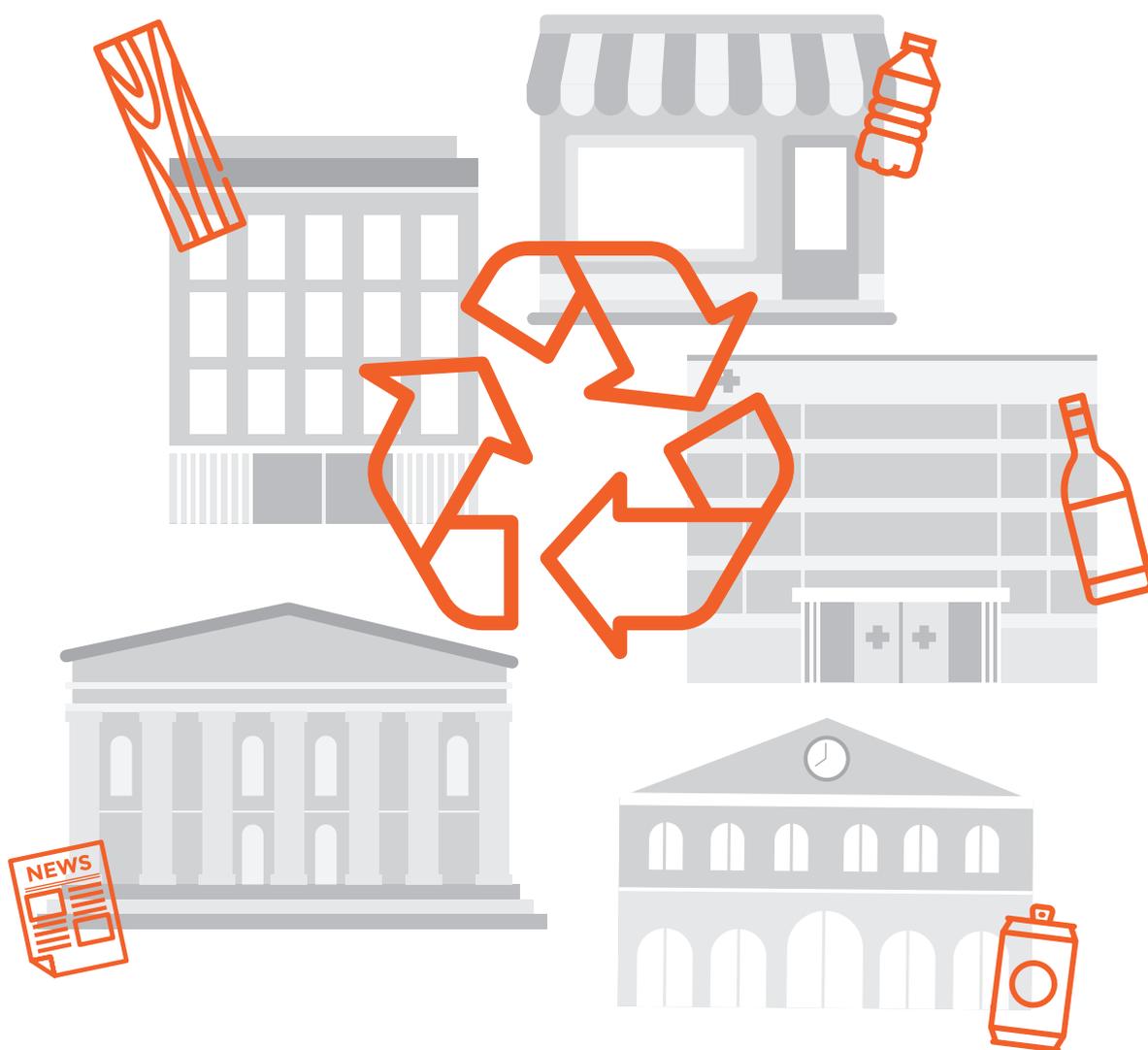
- **Réduire de 25% la quantité de déchets** dans les gares et les trains en 2020 par rapport à 2014 (passer de 12 000 tonnes à 9 000 tonnes) ;

- **Influencer positivement le comportement des consommateurs et encourager les voyageurs à trier leurs déchets.** Grâce à la communication, à l'information et à des signaux clairs (par exemple, des logos), les parties souhaitent que les passagers trient 75% de leurs déchets (6 750 tonnes sur 9 000 tonnes) ;

- **Mieux recycler**, et de capter davantage les déchets plastiques des trains et gares.

Les déchets collectés sont principalement des emballages plastiques, papiers et biodéchets. NS a mis en place certains engagements afin d'atteindre les objectifs fixés :

- Les déchets sont triés à la source dans les stations (en 3 flux pour 3 stations et 2 flux pour 7 stations). Le voyageur est mis à contribution avec des autocollants d'instructions spécifiques figurant sur les poubelles qui l'avertissent que le tri est effectué au sein des stations ;
- En plus de poubelles de tri placées dans les trains, il est demandé aux voyageurs de laisser leur journaux et magazines dans les filets afin que les voyageurs puissent les réutiliser ;
- La quasi-totalité des magasins séparent les déchets résiduels des papiers/cartons/films. Dans trois stations, les magasins trient également leurs déchets alimentaires de manière à les revaloriser en biogaz, électricité ou compost.



---

## CONCLUSION

---



---

## LA CARACTÉRISATION DES DÉCHETS COLLECTÉS PERMET DE MIEUX CERNER LES GISEMENTS ET D'ANALYSER LES PISTES D'ACTION POUR UNE MEILLEURE COLLECTE EN IMPLIQUANT LES USAGERS DANS LE TRI DES DÉCHETS.

---

**Comme cela a été abordé dans ce guide, comprendre les comportements des usagers et les amener à les faire évoluer est un des axes proposé aux gestionnaires de structures et aux porteurs de solutions.**

Plusieurs leviers techniques et psycho-sociaux sont présentés notamment les « nudges » qui donnent de très bons résultats avec un fort taux de participation des usagers des ERP.

L'harmonisation de la signalétique est une action portée par la la Feuille de route économie circulaire et s'entend au niveau national afin d'offrir une continuité du geste de tri aux citoyens.

Cette dimension mérite un travail sur la politique interne de l'ERP mais également avec les acteurs externes : usagers, collectivités territoriales, concessionnaires, prestataires, fédérations etc. pour développer des solutions techniques mais également comportementales.

C'est grâce aux gestionnaires d'ERP, aux industriels porteurs de solutions, aux bureaux d'études, etc. qui portent avec ferveur et dynamisme le sujet de la gestion et le tri des déchets, que ce maillon essentiel d'une économie circulaire est en plein développement.

---

# ANNEXES

---



---

## **GLOSSAIRE / CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE & STRATÉGIES NATIONALES / OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT DANS LA GESTION DES BIODÉCHETS**

---

---

## GLOSSAIRE

---

### **DAE – Déchets d'Activités Économiques**

5 flux et les autres flux triés à la source par les entreprises et les déchets en mélange. Définis à l'article R541-8 du Code de l'Environnement comme « tout déchet, dangereux ou non dangereux, dont le producteur initial n'est pas un ménage ».

### **DASRI - Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux**

Déchets d'activités de soins qui présentent des risques infectieux, chimiques, toxiques, radioactifs.

### **DEEE - Déchets d'Équipements Électroniques et Électriques**

Déchets issus des équipements fonctionnant grâce au courant électrique (ou à des champs électromagnétiques) avec une tension ne dépassant pas 1 000 volts en courant alternatif et 1 500 volts en courant continu. On entend par DEEE, tous les composants, sous-ensembles, et produits consommables faisant partie intégrante du produit au moment de la mise au rebut.

### **Déchets hors foyer**

Déchets générés sur les ERP par les visiteurs.

### **Déchets dits « assimilés »**

Regroupent les déchets des activités économiques (déchets des entreprises (artisans, commerçants...), des déchets du secteur tertiaire (administrations, hôpitaux...)) collectés dans les mêmes conditions que les ordures ménagères.

### **DM – Déchets Ménagers**

Ordures ménagères résiduelles et emballages.

### **Déchets organiques ou biodéchets**

Résidus d'origine végétale ou animale, fermentescibles, qui peuvent être dégradés par les micro-organismes. Ce sont les végétaux, les déchets putrescibles de la cuisine et ceux collectés auprès des cantines et restaurants d'entreprises, les papiers et cartons souillés sous certaines conditions.

### **OMR – Ordures Ménagères Résiduelles**

Déchets produits « en routine », en mélange des ménages.

### **Recyclage**

Toute opération de valorisation des déchets, y compris des déchets organiques, permettant de retraiter en substances, matières ou produits avec la même fonction initiale ou à d'autres fins.

### **Valorisation**

Toute opération permettant à des déchets d'être préparés ou de se substituer à d'autres substances, matières ou produits qui auraient été utilisés à une fin particulière.

### **Valorisation matière**

Exclut toute forme de valorisation énergétique.

### **Valorisation énergétique**

Incineration de déchets non dangereux respectant les conditions définies à l'article 33-2 de l'arrêté du 20 septembre 2002 modifié relatif aux installations d'incinération et de co-incinération de déchets non dangereux et aux installations incinérant des déchets d'activités de soins à risques infectieux.

## CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE ET STRATÉGIES NATIONALES

### A.1 CONTEXTE NATIONAL

#### A.1.1 LOIS

**La loi n°75-633 du 15 juillet 1975 et le décret n°94-609 du 13 juillet 1994<sup>17</sup>, premiers textes relatifs à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux pour les ERP.** Ce sont les premiers textes qui demandent aux détenteurs de déchets qui ne sont pas des ménages d'assurer la valorisation de leurs déchets, dont les déchets d'emballages, par le réemploi, le recyclage ou la valorisation énergétique au-delà d'une production de 1 100 litres/semaine. Les entreprises ont obligation de trier leurs déchets d'emballage afin de « ne pas les mélanger à d'autres déchets de leur activité qui ne peuvent être valorisés selon la ou les mêmes voies ».

#### > ICPE

Les ICPE sont soumises à déclaration si la quantité de leurs déchets stockés est supérieure à 100m<sup>3</sup> et la quantité de déchets dangereux est supérieure à 1 tonne. **Le décret n°2011-828 du 11 juillet 2011<sup>18</sup> portant diverses dispositions relatives à la prévention et à la gestion des déchets dont les biodéchets des gros producteurs (article 26) et son arrêté du 12 juillet 2011<sup>19</sup> fixant les seuils sur les biodéchets.**

Suite à la loi Grenelle II et son objectif de retour au sol du carbone, ce décret impose, de façon progressive, des contraintes aux gros producteurs (restaurants et cantines, grande distribution, marchés...) en termes de conditions de stockage et de la gestion des biodéchets. Depuis 2016, tous les établissements produisant 10 tonnes de biodéchets par an et/ou 60 litres d'huiles alimentaires par an sont concernés. Les biodéchets sont constitués des déchets alimentaires et des autres déchets naturels biodégradables. Ils sont répertoriés sous forme de trois catégories en fonction de leur risque sanitaire (de 1 à 3, 3 étant le risque le plus faible et 1 le plus fort), avec un dispositif de collecte associé (compostage, méthanisation, incinération). Les gros producteurs doivent « mettre en place le tri à la source et une valorisation biologique [...] ou une collecte sélective de ces déchets ». L'enjeu est de passer d'un stockage des biodéchets (incinération des DAE minoritaire en Île-de-France) au recyclage de la matière.

**La loi n°2016-138 du 11 février 2016<sup>20</sup> relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire.** La loi, dite Garot, impose aux commerces de détail alimentaire, d'une surface supérieure à 400m<sup>2</sup>, de proposer leurs invendus à une ou plusieurs associations. Pour encadrer ces dons, la signature d'une convention de partenariat est obligatoire.

**La loi n°2015-992 du 17 août 2015<sup>21</sup> relative à la Transition énergétique pour la croissance verte.** La loi de Transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) donne une bonne visibilité au concept d'économie circulaire.

Ses objectifs sont en cohérence avec ceux de la Commission européenne et renforcent les dispositions qui existaient déjà dans la Directive cadre sur les déchets. L'objectif de la LTECV est de réorienter les flux de déchets, surtout les flux en décharge et en incinérateur vers les filières de recyclage et de valorisation (notamment CSR). Elle les engage notamment à :

- Harmoniser les couleurs des poubelles et les consignes de tri d'ici 2025 afin de faciliter l'identification du conteneur approprié partout en France (article 80) ;
- Étendre les consignes de tri des emballages ménagers à l'ensemble des emballages en plastiques d'ici 2022, dont les films et barquettes en plastiques (jusqu'ici, seules les bouteilles et les flacons en plastiques devaient être triés) et à généraliser le tri à la source des biodéchets pour tous les producteurs d'ici 2025 (article 70) ;
- Interdire en 2020 les gobelets et assiettes en plastique non compostables (article 73).

#### > Décret « 5 flux »

**Le décret « 5 flux »<sup>22</sup> fait suite à la transposition de la Directive cadre déchets n°2008/98/CE.** Complété par l'article du 27 avril 2016, le décret impose des mesures relatives au tri et à la collecte séparée des déchets de papier (dont papiers de bureau)/carton, métal, plastique, verre et bois pour les entreprises suivantes :

- Entreprises (dont la restauration collective) produisant plus de 1 100 L<sup>23</sup> de déchets par semaine ;
- Entreprises (dont la restauration collective) produisant moins de 1 100 L de déchets par semaine et ne remettant pas ceux-ci au service public de collecte des déchets.

Ces déchets sont :

- Directement valorisés par leur producteur/détenteur ;
- Cédés à un exploitant d'installation de valorisation ;
- Cédés à un intermédiaire assurant une activité de collecte, de transport, de négoce ou de courtage de déchets.

À noter qu'il est interdit de re-mélanger ce qui a initialement été trié pour ne pas amoindrir la qualité du tri. Cela peut apparaître dans le cahier des charges des prestataires de gestion des déchets. De plus, les déchets dangereux ne sont pas couverts par le tri 5 flux. En effet, dès lors que les déchets de papier, métal, verre, plastique, bois sont souillés ou pollués par un déchet dangereux, ils ne sont plus soumis aux dispositions du tri 5 flux. Les déchets composites (bois, plâtre, béton, métal, etc.) sont concernés par le tri 5 flux s'ils sont composés majoritairement (plus de 50 %) de bois, verre, plastique, papier et/ou métal.

17. [www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000183670](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000183670) - 18. [www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2011/7/11/2011-828/jo/article\\_26](http://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2011/7/11/2011-828/jo/article_26)

19. [www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2011/7/12/DEVP1109656A/jo/texte](http://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2011/7/12/DEVP1109656A/jo/texte) - 20. [www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/2/11/AGRX1531165L/jo/texte](http://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/2/11/AGRX1531165L/jo/texte)

21. [www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031044385&categorieLien=id](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031044385&categorieLien=id)

22. Décret n°2016-288 du 10 mars 2016 - 23. Somme des volumes des déchets assimilés résiduels, du flux plastique, du flux verre, du flux bois, du flux métal, du flux papier, des biodéchets et des autres déchets non dangereux.

Volume = Nb de bac x Volume des bacs x Nb de levée maximal dans la semaine

Le tri des déchets de papiers de bureau (imprimés papiers, livres, publications de presse, enveloppes...) est obligatoire<sup>24</sup> à compter du :

- 1<sup>er</sup> juillet 2016, pour les administrations publiques de l'État et établissements publics de l'État, sur chacune de leurs implantations regroupant plus de 20 personnes ;
- 1<sup>er</sup> juillet 2016, pour tout producteur et détenteur de ces déchets sur chacune de leurs implantations regroupant plus de 100 personnes ;
- 1<sup>er</sup> juillet 2017, pour tout producteur et détenteur de ces déchets sur chacune de leurs implantations regroupant plus de 50 personnes ;
- 1<sup>er</sup> juillet 2018, pour tout producteur et détenteur de ces déchets sur chacune de leurs implantations regroupant plus de 20 personnes.

Par ailleurs, il n'y a pas de prescription quant au nombre de bacs à mettre en place (les déchets pouvant être triés ultérieurement). Le décret impose également un tri à la source et une collecte séparée des biodéchets. Les seuils d'application sont les mêmes que ceux relatifs au tri des papiers de bureau. Un guide<sup>25</sup> publié par l'ADEME propose une méthodologie pour mettre en place un plan d'action afin de réaliser son tri 5 flux.

#### > Reporting RSE – Article 225-102-1 du Code de Commerce

**Les ERP peuvent être soumis, en fonction de leur statut, de leur taille et de leur chiffre d'affaires ou de bilan à la déclaration de performance extra-financière.** Ce nouveau dispositif de reporting RSE prévoit notamment la publication éventuelle d'informations environnementales relatives à la prévention et à la gestion des déchets :

- « Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets » ;
- « Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire ».

Sont concernées par la déclaration de performance extra-financière :

- Les sociétés cotées de 500 salariés et plus, ayant a minima un chiffre d'affaires de 40 M€ ou un total bilan de 20 M€ ;
- Les sociétés non cotées de 500 salariés et plus, ayant a minima un chiffre d'affaires ou un total bilan de 100 M€.

Les sociétés seront tenues de déclarer leurs performances extra-financières à partir de leur exercice ouvert à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2017.



**Pour aller plus loin :** cf. « Transposition de la Directive européenne : une opportunité pour repenser votre reporting - Focus sur les items environnementaux », ORÉE, 2018.

## A.1.2 EXPÉRIMENTATIONS ET STRATÉGIES NATIONALES

### > Expérimentation nationale de l'extension des consignes de tri plastique (2011-2013)

Une expérimentation nationale sur l'extension des consignes de tri des plastiques a été lancée en 2011 par Citeo (fusion d'Écofolio et d'Éco-Emballages) auprès de 3,7 millions d'habitants. Tous les emballages ménagers en plastique étaient appelés à être triés (pots de yaourt, barquettes de fruits, sachets de produit congelé...). L'expérimentation, étalée sur 3 ans, s'est faite en vue d'une mise en place permanente du dispositif de recyclage des emballages plastiques d'ici 2022.

L'arrivée du nouveau dispositif induit des investissements nécessaires à la mise en place de nouveaux bacs (avec un affichage et un volume différent) et la modernisation des centres de tri.

À la suite de cette expérimentation, les habitants ont ressenti le geste de tri comme plus simple à aborder. Leur motivation au projet s'est expliquée principalement par une information claire sur les consignes et la mise en avant des bénéfices environnementaux. Enfin, il en ressort qu'une information avant le changement des consignes (environ 2 mois avant), pendant et après (6 à 12 mois après pour conserver la motivation) est nécessaire pour accompagner au mieux la mise en place du changement des pratiques de tri.

### > Feuille de route nationale d'économie circulaire - « Entrons dans la boucle : une feuille de route pour une économie 100% circulaire »

En septembre 2017, le ministère de la Transition écologique et solidaire a lancé une vaste consultation pour déterminer une Feuille de route nationale de l'économie circulaire. Celle-ci est sortie le 23 avril 2018 et comporte 4 axes et 50 mesures phares :

- Mieux produire ;
- Mieux consommer ;
- Mieux gérer nos déchets ;
- Mobiliser tous les acteurs.

Les objectifs de l'axe « mieux gérer nos déchets » sont, concernant la gestion des déchets dans les ERP :

- Viser la collecte de 100 % des déchets recyclables ;
- Rendre le tri des déchets beaucoup plus simple ;
- Sortir les biodéchets des poubelles, dont le gisement s'élève à 22 millions de tonnes pouvant être valorisées ;
- S'assurer que les entreprises et les administrations qui produisent de grandes quantités de déchets respectent leurs obligations vis-à-vis du tri à part des 5 flux de déchets les plus facilement recyclables : métal, papier, bois, plastique, verre.

24. Ne concerne que les organisations dont le personnel relève de l'une des catégories socioprofessionnelles définies par la nomenclature PCS-ESE 2003 de l'INSEE visée par l'arrêté du 27/04/2016.

25. « Obligation Tri 5 Flux – Déchets de papier/carton, métal, plastique, verre, bois – Entreprises, Commerces, Administrations – En la matière, soyez efficace ! », ADEME, MTES, CPME et CCI France, 2017.

Parmi les mesures phares, celles qui impactent particulièrement les ERP sont :

- « **Intensifier la lutte contre le gaspillage alimentaire** : [...] Imposer aux opérateurs de la restauration collective la réalisation d'un diagnostic préalable à la démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire ; étendre aux opérateurs de la restauration collective et à certains opérateurs du secteur agroalimentaire l'obligation actuelle faite aux grandes surfaces de plus de 400 m<sup>2</sup> de proposer des conventions de dons à des associations caritatives » (mesure 14) ;
- « **Enclencher une dynamique de “mobilisation générale” pour accélérer la collecte des emballages recyclables, les bouteilles plastiques et les canettes [...]** : Déployer dans les collectivités qui le souhaitent des dispositifs de “consigne solidaire” qui créent une incitation au retour [...] contribu[ant] au financement d'une grande cause environnementale, de santé ou de solidarité [...]. Cette mesure permettra de décliner concrètement la disposition de la loi de Transition énergétique pour la croissance verte qui prévoit l'extension des financements des éco-organismes à la collecte des emballages consommés hors foyer. Cette expérimentation aura lieu pendant 5 ans sur tout le territoire » (mesure 17) ;
- [...] « **Étendre le champ de la filière REP “emballages” aux emballages professionnels** et se donner pour objectif d'augmenter le pourcentage de bouteilles et canettes collectées dans le secteur des cafés, hôtels et restaurants » (mesure 18) ;
- « **Simplifier le geste de tri pour tous les citoyens** : simplifier et harmoniser les règles de tri des déchets sur tout le territoire, aussi bien dans les foyers et les entreprises que dans l'espace public, avec le soutien des éco-organismes dans le cadre de l'extension des consignes de tri à tous les emballages plastiques ; prévoir l'harmonisation des couleurs des contenants ou couvercles des poubelles d'ici 2022 selon le référentiel établi par l'ADEME [...] » (mesure 19) ;
- « **Faciliter le déploiement du tri à la source des biodéchets** : [...] une première étape prévoyant de procéder pour une période temporaire uniquement à la collecte des biodéchets assimilables à des biodéchets ménagers (restaurants, cantines collectives...). Puis une seconde étape prévoyant de généraliser ce tri à la source aux biodéchets des ménages » (mesure 23) ;
- « **Valoriser tous les biodéchets de qualité et permettre au secteur agricole d'être moteur de l'économie circulaire [...]** » (mesure 24).
- « En concertation avec les acteurs concernés, susciter des engagements volontaires dans un calendrier rapprochés ou, à défaut, instruire le déploiement d'un dispositif de type “ filière REP ” portant notamment sur **les cigarettes** » (mesure 29).

Cette Feuille de route conduira ensuite à la mise en place d'un plan pluriannuel.

## A.2 CONTEXTE EUROPÉEN

### A.2.1 DIRECTIVES

#### > La Directive 94/62/CE du 20 décembre 1994<sup>26</sup> relative aux emballages et aux déchets d'emballages

La Directive concerne « tous les emballages mis sur le marché dans la Communauté et tous les déchets d'emballages, qu'ils soient utilisés ou mis au rebut par les industries, les commerces, les bureaux, les ateliers, les services, les ménages ou à tout autre niveau, quels que soient les matériaux dont ils sont constitués ».

La Directive renforce l'harmonisation des mesures nationales de gestion des emballages, prône la prévention de déchets d'emballages (réutilisation, recyclage, élimination) et impose de premiers objectifs de valorisation et de recyclage à 2008. Cette Directive a plus tard été modifiée par les Directives 2004/12/CE du 11 février 2004 et 2005/20/CE du 9 mars 2005.

Elle a été transposée en droit français par plusieurs décrets dont le décret n°96-1008 du 18 novembre 1996 relatif aux plans d'élimination des déchets ménagers et assimilés.

#### > La Directive cadre déchets de 2008<sup>27</sup>

La Directive cadre n°2008/98/CE du 19/11/08<sup>x</sup> relative aux déchets définit :

- Le statut du déchet ;
- Les critères pour qu'un déchet redevienne une ressource ;
- La notion de recyclage : « opération de valorisation par laquelle les déchets sont retraités en produits, matières ou substances aux fins de leur fonction initiale ou à d'autres fins. Cela inclut le retraitement des matières organiques, mais n'inclut pas la valorisation énergétique, la conversion pour l'utilisation comme combustible ou pour des opérations de remblayage » ;
- L'ordre de priorité des modes de traitement des déchets en fonction de leur impact sur l'environnement et la santé humaine (prévention, préparation en vue du réemploi, recyclage, autre valorisation, notamment valorisation énergétique, élimination) ;
- Le principe de pollueur-payeur (responsabilité élargie du producteur – REP) ;
- Les objectifs de préparation au réemploi et de recyclage que les États membres devront atteindre d'ici 2020 grâce à la mise en place de programmes de prévention des déchets ;
- Les transferts de déchets.

L'ordonnance n°201-1579 du 17 décembre 2010 et le décret n°2011-828 du 11 juillet 2011 transposent ces éléments en droit français. Le but de ces textes est d'améliorer les performances de tri et de recyclage.

26. [www.eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/AUTO/?uri=celex:31994L0062](http://www.eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/AUTO/?uri=celex:31994L0062)

27. [www.eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0098&from=FR](http://www.eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0098&from=FR)

## A.2.2 STRATÉGIES EUROPÉENNES

### > Le Paquet Économie Circulaire

Présenté en décembre 2015 par la Commission européenne, le Paquet Économie Circulaire a été adopté officiellement par le Parlement européen le 18 avril 2018 et approuvé par les États membres le 22 mai 2018, ce qui a permis d'amender, notamment, la Directive cadre n°2008/98/CE sur les déchets et la Directive n°94/62/CE sur les emballages et déchets d'emballages.

Bien que fortement tournés vers les déchets ménagers, plusieurs objectifs à 2030 et 2035 concernent également la gestion des déchets dans les ERP :

- 65% (en poids) des déchets dits municipaux (en provenance des ménages et des entreprises) devraient être recyclés ou préparés en vue du réemploi (soit contrôlés, nettoyés ou réparés) et 70% des emballages d'ici 2035 ;
- Collecte séparée des biodéchets et réduction de 50% les biodéchets des États membres d'ici 2030 ;

- 80% des matériaux d'emballages comme le papier et le carton, le plastique, le verre, le métal et le bois.

Dans le cadre du Paquet Économie Circulaire, quatre Directives ont été révisées dont les Directives relatives aux déchets, aux déchets d'emballages, à l'enfouissement, aux déchets électriques et électroniques (DEEE).

Le 16 janvier 2018, une série de communications a été publiée sur :

- La stratégie sur les plastiques dans l'économie circulaire ;
- Les solutions possibles pour les questions à l'interface entre les textes législatifs relatifs aux substances chimiques, aux produits et aux déchets ;
- La criticité des matières premières ;
- Le cadre de suivi du paquet.

## OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT DANS LA GESTION DES BIODÉCHETS

Des guides, publiés par des organisations professionnelles et des services de l'État, apportent des conseils aux ERP dans la gestion de ces types de déchets. À titre d'exemples :

- **La CCI Saône-et-Loire et l'ADEME direction régionale Bourgogne ont publié un guide<sup>28</sup> destiné principalement aux producteurs de biodéchets** qui offre des solutions de valorisation ainsi que des moyens de réduire la production de biodéchets ;
- **Le guide<sup>29</sup> de l'Union Nationale des Centres Permanents d'Initiatives pour l'Environnement (CPIE)** propose des méthodes en faveur de la réduction du gaspillage alimentaire en restauration collective. Le guide s'appuie sur des retours d'expérience de projets de territoire et d'actions de sensibilisation et d'éducation sur le gaspillage alimentaire ;
- **Les associations GERES et GESPER ont développé un guide sur la gestion de proximité des biodéchets au sein de la région PACA<sup>30</sup>**. Celui-ci expose les contraintes et opportunités relevées sur le compostage autonome en établissement et le compostage partagé, avec l'appui de retours d'expérience.

28. « Biodéchets, valorisation & premières pistes de réduction – Guide pratique », CCI Saône-et-Loire et ADEME direction régionale Bourgogne, 2016.

29. « Comment réduire le gaspillage alimentaire au sein de sa restauration collective ? – Éléments de méthode & recueil de pratiques auprès des CPIE », Union Nationale des Centres Permanents d'Initiatives pour l'Environnement (CPIE), 2015.

30. « Gestion de proximité des biodéchets – La situation en Provence-Alpes-Côte d'Azur », GERES et GESPER, 2016.

# L'ASSOCIATION



Entreprises, territoires et environnement



**Association multi-acteurs, ORÉE fédère et anime depuis plus de 20 ans un réseau de plus de 180 acteurs engagés (entreprises, collectivités locales, associations professionnelles et environnementales, organismes académiques et institutionnels...) pour échanger et mettre en place une dynamique environnementale au service des territoires.**

Les ouvrages, guides, colloques, conférences et réflexions se structurent autour de 3 priorités principales : Biodiversité et Économie/Économie circulaire/Reporting RSE – Ancrage local des entreprises. ORÉE anime et alimente les réflexions de ses adhérents notamment grâce à des Groupes de Travail et des Clubs Métiers.

# ORÉE ET L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

**Depuis plus de 20 ans, ORÉE travaille sur l'écologie industrielle et territoriale. En 2013, l'économie circulaire, nouveau concept, est venue coiffer et compléter cet axe de travail.**

En effet, l'objectif de l'économie circulaire est de dépasser le modèle économique linéaire consistant à extraire, produire, consommer et jeter, en appelant à une consommation sobre et responsable des ressources naturelles, des matières premières primaires et de l'énergie, qui minimise aussi les rejets associés.

Ce modèle s'appuie notamment sur l'optimisation de l'utilisation de la matière (éco-conception des produits et des emballages, approvisionnement durable, recyclage, réutilisation, efficacité et sobriété énergétique), l'augmentation de la durée de vie des produits (réparation, réemploi, réutilisation, éco-conception et R&D responsables, lutte contre l'obsolescence des produits, économie de la fonctionnalité), la limitation de pertes induites en ressources en optimisant leur circulation au niveau territorial (circuits courts, écologie industrielle et territoriale, mutualisation, économie de la fonctionnalité, collaborative, du partage, open data...) et la mise en place d'écosystèmes d'acteurs grâce à des synergies. Sa définition de l'ADEME englobe 7 piliers : écoconception, écologie industrielle et territoriale, économie de la fonctionnalité, consommation responsable, réemploi-réutilisation-réparation, recyclage, approvisionnement durable.

**ORÉE s'est positionnée sur 3 axes de travail :**

- **Les démarches centrées sur les produits/services/équipements** via l'éco-conception et l'économie de fonctionnalité ;
- **Les démarches centrées sur les territoires** grâce à l'écologie industrielle et territoriale ;
- **Les démarches centrées sur les filières de recyclage et de valorisation.** Ces Clubs Métiers sont des groupes de travail transversaux et pragmatiques qui visent à créer des projets industriels viables sur la valorisation des mousses et textiles, la déconstruction/déchets du BTP et la gestion des déchets dans les ERP.



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Patricia SAVIN - DS Avocats**  
Présidente d'ORÉE

**Michel LOPEZ - SNCF**  
Vice-président

**Jean-Baptiste MILLARD - AgriDées**  
Secrétaire Général

**Benjamin ENAULT - Utopies**  
Trésorier

**Virginie D'ENFERT - FEBEA**  
Administratrice

**Sabine DESNAULT - Gecina**  
Administratrice

**Claude FROMAGEOT - Groupe Rocher**  
Administrateur

**Valentine LASSALAS - CNR**  
Administratrice

**Laure MANDARON - Groupe La Poste**  
Administratrice

**Aurélie REBAUDO-ZULBERTY - Longevity Partners**  
Administratrice

**Franck SPRECHER - CJD**  
Administrateur

**Ariane THOMAS - L'Oréal**  
Administratrice



## LES GROUPES DE TRAVAIL

**GT BIODIVERSITÉ ET ÉCONOMIE**  
**Michel TROMMETTER - INRA**  
Co-Président Scientifique

**Claude FROMAGEOT - Groupe Yves Rocher**  
Co-Président Entreprises

**GT ÉCONOMIE CIRCULAIRE/TERRITOIRE**  
**Cyril ADOUE - Inddigo**  
Président

**GT ANCRAGE LOCAL**  
**Caroline ALAZARD - Entrepreneure**  
Présidente

**GT REPORTING RSE**  
**Daniel BAUMGARTEN - Séché Environnement**  
Président



## LES CLUBS MÉTIERS

**CM VALORISATION  
DES MOUSSES ET TEXTILES**  
**Michel LOPEZ - SNCF**  
Président

**CM GESTION DES DÉCHETS DANS LES  
ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC**  
**Michel LOPEZ - SNCF**  
Président

**CM DÉCONSTRUCTION :**  
**Cyrille BLARD - SNCF Réseau**  
Co-Président

**Claude LAVEU- EDF**  
Co-Président

## L'ÉQUIPE

**Nathalie BOYER**  
Déléguée générale

**Fabienne DAVALLAN**  
Responsable administrative et financière

**Saïd CHERFAOUI**  
Assistant administratif

**Grégoire BRETHOMÉ**  
Chargé de communication

**Hélène LERICHE**  
Responsable Biodiversité et économie

**Samia SEDIRI**  
Chargée de mission Biodiversité et économie

**Théo MOUTON**  
Chargé de mission Biodiversité et économie

**Caroline LOUIS**  
Chef de projet Économie circulaire

**Camille SAINT JEAN**  
Chargée de mission Économie circulaire/Recyclage  
- Reporting RSE et Ancrage Local

**Stevan VELLETT**  
Chargé de mission Économie Circulaire

**Yara JAMALI ELO**  
Chargée de mission stagiaire  
Pôle Reporting RSE et Ancrage local

**Ophélie BLANQUET**  
Chargée de mission stagiaire  
Pôle Économie circulaire





Entreprises, territoires et environnement

# RETROUVEZ TOUTES NOS PUBLICATIONS

SUR [WWW.OREE.ORG](http://WWW.OREE.ORG)



SUIVEZ-NOUS SUR

