



DES JETS AU PROJET



**GUIDE POUR REDUIRE LES JETS DE DETRITUS PAR LES FENETRES
ET FAVORISER LA PROPRETE DES PARTIES COMMUNES**

Centre de Ressource Métropolitain pour la Qualité de Vie Résidentielle
Territoire d'innovation de Vaulx-en-Velin



[Le mot du Vice-président]

La malpropreté, comme l'insécurité, la sévérité architecturale... fait partie de ces images accolées au logement social qui sont des repoussoirs, en particulier dans les quartiers en politique de la ville.

Ces associations d'idées handicapent les résidents, renforçant les difficultés qu'ils connaissent, notamment en matière d'accès à l'emploi. Elles constituent un obstacle pour les bailleurs et les pouvoirs publics qui cherchent à assurer une qualité de vie dans chaque résidence et dans chaque quartier.

Soyons justes dans nos appréciations.

Les espaces communs d'une grande partie des résidences du parc social sont propres du fait de l'action conjuguée des habitants et des bailleurs. Les résultats des enquêtes de satisfaction conduites auprès des locataires l'attestent.

Restent néanmoins des situations qui posent problèmes. Et les bailleurs d'ABC HLM, comme l'Union Sociale pour l'Habitat, entendent réduire ces situations dites de « non qualités ».

Pour résoudre ces problèmes de malpropreté, une qualité de service de nettoyage est nécessaire. Mais elle reste insuffisante lorsque la malpropreté est le symptôme de troubles de la vie collective dans la résidence.

C'est à cette transformation des relations qu'invite le projet de résidence. Accorder de la valeur à son cadre de vie, donner envie d'en prendre soin, agir avec d'autres pour cela, passer de la méfiance à la collaboration entre voisins comme entre résidents et équipes de bailleur, obtenir des améliorations ensemble et s'en féliciter, démontrer que collectivement, dans une bonne ambiance, nous progressons et vivons mieux dans cette résidence.

Cette approche nécessite constance et réactivité, tout en exigeant une gestion performante. C'est aussi une aventure humaine qui donne du sens et de l'intérêt à notre métier.

Daniel GODET,
Vice-président d'ABC HLM
délégué à la Qualité de Vie Résidentielle

SOMMAIRE

INTRODUCTION : RÉDUIRE LES SITUATIONS DE NON QUALITÉ

7

1 – LES JETS DE DÉTRITUS PAR LES FENÊTRES : UN PROBLÈME CIRCONSTANCIÉ

8

- 9 • Qu'est-ce qui est jeté ? où ? quand ? par qui ? et pourquoi ?
- 11 • Des facteurs multiples

2 – LA PROPRETE : UN PROJET COLLECTIF

12

- 13 • Préparer le projet
- 15 • Lancer le projet avec les locataires
- 17 • Conduire le projet dans la durée pour obtenir des résultats satisfaisants et stables
- 19 • Les résultats d'un projet de propreté

3 – DIFFÉRENTS LEVIERS POUR METTRE EN ŒUVRE LE PROJET DE PROPRETÉ

20

- 21 • Pour susciter l'attention initiale des locataires sur le projet
- 25 • Pour agir conjointement entre locataires et bailleur
- 27 • Pour sensibiliser les locataires aux enjeux autour de la propreté
- 31 • Pour réaménager des espaces propices à des attitudes civiques
- 34 • Pour encourager la dynamique par des récompenses et des sanctions



INTRODUCTION : RÉDUIRE LES SITUATIONS DE NON QUALITÉ

CARTONS DE PIZZA USAGERS SUR LE TROTTOIR, COUCHES D'ENFANTS RÉPANDUS SUR LE SOL, SACS POUBELLES ACCROCHÉS AUX BRANCHES D'ARBUSTES.... LA PRÉSENCE DE DÉTRITUS EN PIED D'IMMEUBLE JETÉS DEPUIS LES FENÊTRES PAR LES HABITANTS RESTE UN PROBLÈME DANS CERTAINES RÉSIDENCES.

SI LE PARC SOCIAL N'EST PAS SEUL CONCERNÉ, C'EST UN DES PROBLÈMES QUI S'Y POSE.

DES DÉGRADATIONS POUR LES BAILLEURS ET POUR LES LOCATAIRES

Problème pour les bailleurs qui doivent garantir la propreté des parties communes selon le bail. La présence de ces déchets particulièrement visibles contrecarre l'objectif d'amélioration de la qualité de service, mesurée notamment dans les enquêtes triennales. La crédibilité voir l'autorité du bailleur peut être mise à mal, n'étant plus en capacité d'honorer ses engagements à moins de déployer des moyens très importants. Il s'agit en particulier du service de sur-entretien, consistant à assurer un nettoyage bien au-delà des conditions normales d'usage. La programmation GSUP dans le parc social permet d'approcher le coût du sur-entretien. Pour Vaulx-en-Velin en 2016, le coût du piquetage et de l'enlèvement des dépôts sauvages avoisine 125 000 euros, soit près de 20 % du volume d'actions programmées, l'équivalent de la subvention de Ville.

Problème aussi pour les locataires, contraints de payer un surcoût de charges et bien souvent de subir un cadre de vie dégradé et dégradant. En effet, ces débris détériorent l'image du logement social et des quartiers en politique de la ville. La malpropreté n'est pas le

facteur déterminant des problèmes structurels qui se posent dans les quartiers en politique de la ville, comme une plus grande difficulté d'accès à l'emploi. Mais la malpropreté contribue à ces problèmes structurels et fonctionne comme preuve tangible pour ses résidents comme pour les autres habitants de l'agglomération qu'il s'agit de quartiers différents.

UNE VOLONTÉ DE QUALITÉ DE SERVICE

Les bailleurs sociaux sont engagés dans la qualité de service, à l'échelle de la profession comme de chaque organisme. Des enquêtes triennales de satisfaction sur les services de base depuis 2003, des diagnostics Haute Qualité de Service depuis 2010 et l'objectif de prioriser les situations de non qualité dans l'Agenda 2015-2018. Sur le terrain se multiplient les actions préventives (information, élaboration concertée des règlements intérieurs ou chartes de bon voisinage, formation des gardiens...) et curatives (nettoyement, sur-entretien, rappels au bail...). Ces engagements ont permis des améliorations sensibles sans toutefois résorber complètement les situations de jets de débris par les fenêtres et plus généralement de malpropreté.

Le présent guide s'inscrit dans cette démarche d'amélioration de la qualité de service. Il a été élaboré avec un groupe de professionnels du logement social à partir d'un diagnostic établi à Vaulx-en-Velin et de solutions développées non seulement dans ce territoire mais aussi d'autres sites et par d'autres bailleurs, présents dans l'agglomération lyonnaise comme le reste du pays.

AMÉLIORER LA RELATION

Si les problèmes de jets et de malpropreté persistent et peuvent décourager des professionnels investis, ces problèmes ne sont pas généralisés. Tous les locataires ne jettent pas toutes sortes de déchets dans toutes les résidences. Ce sont bien certains déchets, dans certaines résidences et même à certains endroits qui sont jetés par certains résidents. Le problème est circonscrit avec des facteurs favorisant ou limitant.

De plus, des équipes de bailleurs ont conduit des expériences réussies de réduction des jets par les fenêtres, y compris dans des situations très dégradées. Ces expériences ont en commun d'être fondées sur la conduite d'un projet de résidence dans durée et comprenant une dimension relevant de la propreté mais intégrant la mise en place de relations partenariales avec les locataires.

1

LES JETS DE DÉTRITUS PAR LES FENÊTRES : UN PROBLÈME CIRCONSTANCIÉ

Jeter des ordures par les fenêtres dans les espaces communs est choquant pour un grand nombre y compris pour les équipes des bailleurs. Etre confronté à ces résidus provoque l'indignation, la colère, le découragement et la tentation de considérer tous les résidents comme malpropres. Pour dépasser l'approche spontanée et paralysante, une analyse d'une vingtaine de situations de jets a été conduite. Le travail a été réalisé par une vingtaine de personnels de proximité travaillant pour différents

bailleurs sociaux de Vaulx en Velin et ayant en commun de bien connaître le terrain, lieux et personnes, tout en ayant des approches complémentaires liées à des métiers différents (gardiens, chargés de secteur, agents de développement, référents propreté, référents tranquillité, responsables d'agence...). Pour chaque situation, il s'agissait d'apporter des réponses à des questions simples : Qu'est-ce qui est jeté ? où ? quand ? par qui ? et pourquoi ? L'enjeu est d'identifier les facteurs qui favorisent et défavorisent les jets.

➤ QU'EST-CE QUI EST JETÉ ?

La moitié des types de déchets jetés par les fenêtres sont en rapport avec le corps (se nourrir, se laver) et les consommations du quotidien. Les aliments sont parfois jetés avec la perspective qu'ils soient réintégrés dans le cycle naturel. On peut jeter des produits hygiéniques car ils sont sales, impurs et qu'il faut les exclure de l'espace privé surtout s'ils sont minuscules comme des cotons tiges, du coton. Contrairement aux idées reçues sur les « quartiers », si des jets de gros objets, présentant un danger particulier pour les personnes sur lesquels ils tomberaient, ont lieu, ils restent exceptionnels.

➤ OÙ JETTE-ON ? QUAND JETTE-TON ?

Les objets jetés par les fenêtres sont évidemment liés aux usages des lieux (coton tige trouvés en contrebas des salles de bains) et du temps (davantage de déchets alimentaires les jours de marchés ou l'habitude de se débarrasser du même résidu de médicament chaque matin).

Mais les jets sont plus importants dans des lieux et à des moments où la personne qui jette ne peut être identifiée (absence de vis-à-vis, résidence avec des étages élevés, la nuit...). Cela laisse penser que **pour les jeteurs ce geste n'est pas alors considéré comme acceptable**.

En outre, il y a davantage de jets dans les espaces où les déchets semblent **disparaître** (par exemple des broussailles) ou des espaces peu entretenus lorsque le maître des lieux ne semble pas exercer son autorité, les situations où les résidents ne se connaissent pas et les sites sans perspective (renouvellement urbain vaguement annoncé depuis plusieurs années sans projet consistant).

➤ QUI JETTE ET POURQUOI ?

Si les jeteurs sont rarement pris sur le fait, et que peu s'en réclament, la connaissance des locataires par les gardiens et le recoupement des témoignages de locataires, permet d'identifier des personnes qui jettent et d'approcher une variété de motivations.

Selon les motivations des personnes qui jettent, des actions peuvent être mises en correspondance.

LES CATÉGORIES DE DÉCHETS JETÉS

Produits alimentaires
dont 6 pains **24** dont du pain 6 fois

Produits hygiéniques usagés

22
dont des couches pour bébé 10 fois

MÉGOTS
12

Sacs poubelles pleins

5

VÊTEMENTS **4**

Meubles

3

JOUETS

3

TOTAL **88**



Catégories de déchet



Nombre de présence



LE POINT DE VUE DU JETEUR	CE QUI FAIT SENS POUR QU'IL NE JETTE PLUS
Je jette, c'est normal et bien car :	
je nourris les animaux	- Rappel des règles : c'est interdit - Information : génère des animaux nuisibles et des déjections - Aménagement : containers à pain pour des animaux ou composteurs pour végétation
je paye des charges et c'est normal qu'on ramasse les déchets	- Rappel des règles : c'est interdit - Information : je payerais moins de charge s'il y avait moins de jets
ça fait du travail pour ceux qui ramassent et qui ne sont pas au chômage	- Rappel des règles : c'est interdit - Information : moins de charge ou d'autres usages utiles (réfection parties communes)
Je jette, c'est mal mais...	
tout le monde le fait et il ne se passe rien	- Rappel des règles : c'est interdit - Sanction
Je me fiche de mes voisins et de mon bailleur	- Rappel des règles : c'est interdit - Accompagnement social - Sanction
Je jette et ce n'est ni bien ni mal, car :	
ça disparaît puisque c'est minime (mégots), c'est dans les buissons et je ne le vois pas, ça retourne dans la terre...	- Rappel des règles : c'est interdit - Information : ça ne disparaît pas - Aménagement : suppression des broussailles
ce n'est pas chez moi : chez moi c'est propre, à l'extérieur ce n'est pas ma responsabilité...	- Rappel des règles : c'est interdit - Aménagement favorisant l'usage de l'espace : c'est un espace jeux d'enfants, bancs...
j'ai plus important à m'occuper : éviter que mon conjoint me surprenne à boire ou fumer...	- Rappel des règles : c'est interdit - Sanction - Aménagement : nettoyage rend visible le jet
je suis « ailleurs » : malade, dépressif, en prise avec une addiction...	- Rappel des règles : c'est interdit - Accompagnement social - Sanction

DES FACTEURS MULTIPLES

Le diagnostic des situations de jets fait apparaître :

- **Un phénomène situations de jets de détritrus par les fenêtres qui n'est pas général mais circonstancié : il n'existe pas des jets dans toutes les résidences du parc social mais dans certaines**
- **Des jets plus fréquents dans certaines situations collectives : peu de relations de voisinages positives, incertitude sur l'avenir de la résidence, absence de projet et de présence affirmée du bailleur...**
- **Des jets plus fréquents dans certaines configuration spatiales : absence de vis-à-vis, pied d'immeuble broussailleux ou mal entretenus, pas d'appropriation du lieu pour des usages collectifs...**
- **Des points de vue de personnes qui jettent hétérogènes**
- **Non une cause déterminante et exclusive aux jets par les fenêtres mais une diversité de facteurs favorisant les jets, sur lesquels faire levier**

Les actions fréquemment mises en place pour réduire les jets relèvent du nettoyage et de l'information-sensibilisation (affichage des obligations dans les halls ou campagne de sensibilisation au respect des règlements intérieurs...).

Au regard du diagnostic, ces actions sont nécessaires, notamment parce qu'elles rappellent l'attitude attendue des locataires et confortent les locataires vertueux.

Mais, elles ne permettent pas d'intervenir sur d'autres facteurs et peinent à initier une mobilisation forte des locataires, clés de réussite d'expériences réussies de reconquête et de maintien de la propreté.



#142136111



LA PROPRIÉTÉ : UN PROJET COLLECTIF

Des bailleurs ont réalisé des expériences réussies de réduction des jets par les fenêtres et plus généralement de reconquête de la propreté dans le parc (par exemple Grand Lyon Habitat à Vénissieux - Darnaise et 3F à Melun).

Ces réussites s'articulent autour d'une dimension centrale : la mobilisation des bailleurs et des locataires dans le cadre d'un projet à l'échelle d'une ou de quelques résidences.

Schématiquement, il s'agit de passer d'une situation d'ignorance à une situation de collaboration. Dans la situation initiale le bailleur reste insuffisamment organisé (attention et réactivité limitée au problème, messages différents selon les interlocuteurs, autres priorités de travail...) et chaque locataire fait ce que bon lui semble (respect ou non du règlement intérieur).

Dans la situation favorable, le bailleur, cohérent et mobilisé, collabore avec une majorité de locataires. Locataires et bailleurs se sont appropriés les enjeux de propreté, ont des objectifs conjoints d'amélioration, s'informent et agissent, tandis que les actes de malpropreté sont déconsidérés.

Le projet porte sur la réduction des jets mais au-delà sur la propreté et plus généralement sur l'amélioration des conditions de vie, intégrant les priorités des locataires.

Ce projet ne saurait être ponctuel. Des améliorations de l'état de propreté peuvent être obtenues très rapidement. Mais leurs consolidations nécessitent une action pendant plusieurs mois ou années.

Trois phases du projet sont à distinguer : la préparation, le lancement et la conduite dans la durée.

1 – PRÉPARER LE PROJET

La préoccupation de propreté émerge à partir de demandes de locataires (réclamations) ou en interne au bailleur (constat baisse de satisfaction). La réactivité est une qualité dans l'entretien courant. Pour la mise en œuvre d'un projet de propreté, adapté à une situation de malpropreté aggravée, un travail préalable est nécessaire : analyse de la situation, définition des objectifs et des moyens à mettre en œuvre pour assurer la propreté et surtout une mobilisation des locataires

PRÉCISER LES OBJECTIFS ET VÉRIFIER QU'ILS FONT SENS POUR LES LOCATAIRES

Les objectifs à atteindre résultent non seulement de la perception du bailleur mais aussi de celle des habitants.

L'enjeu n'est **pas seulement d'apporter une solution technique rapide aux problèmes constatés par le bailleur mais de mettre en mouvement les locataires** et d'assurer leurs satisfactions.

L'identification des problèmes perçus par les habitants s'effectue par plusieurs biais :

- L'analyse des réclamations reçues par le bailleur : il s'agit d'une base tangible et objective. Mais elle n'est pas suffisante. Dans les situations de malpropreté dégradée, certains locataires cessent de formuler des réclamations qu'ils considèrent comme sans effet.
- Les témoignages exprimés auprès des agents de proximité des bailleurs, qui peuvent être le réceptacle de la colère des habitants.
- Les associations de locataires

Si la propreté est une exigence élémentaire, elle n'est pas toujours la priorité des locataires. Dans des résidences dont les parties communes sont squattées où se déroulent du trafic de stupéfiants, il s'agit pour les habitants d'abord de rétablir la tranquillité. La situation est parfois plus difficile à appréhender. Ainsi, dans une résidence promise à la démolition depuis plusieurs années, sans qu'un projet de renouvellement urbain clair soit défini, il est difficile de sensibiliser les habitants au soin à apporter à leur cadre de vie voué officiellement à disparaître.

L'enjeu pour le bailleur est bien d'**améliorer les conditions de vie des résidents en agissant sur des aspects qui font sens pour eux.**

À partir de ces éléments, le bailleur conduit sa propre analyse de la situation. Elle porte à la fois sur les enjeux perçus par les locataires et ceux qu'il perçoit lui-même à partir d'autres critères (coût du service, attractivité de la résidence...).

Pour le bailleur, il s'agit alors d'objectiver les problèmes et de préciser les résultats attendus.

Pour ce qui concerne, les jets de détritus par les fenêtres, les questions indiquées dans la première partie peut être renseignées : quels sont les détritus jetés, où, quand, par qui et pourquoi ? Cette grille de question peut être appliquée à d'autres problèmes tels que les troubles de voisinage.

Ce travail de diagnostic permet au bailleur de proposer des objectifs priorisés au projet de propreté. L'objectif général (améliorer la propreté) est décomposé

en objectifs plus précis (propreté des espaces communs en dessous de telle résidence, arrêt des dépôts sauvage à l'angle de telle rue, obtention que les sacs poubelles soient bien déposés dans les bacs...) de manière à adopter les moyens opérationnels adéquats.

S'ORGANISER POUR CONDUIRE LE PROJET

Il s'agit de **mettre en place les ressources techniques et humaines pour assurer un service efficace et convaincre les locataires de prendre leur part.**

Matériellement, le bailleur doit être en capacité de fournir un service satisfaisant et des moyens corrects pour que les locataires puissent réaliser ce que l'on attend d'eux, et ne pas prêter le flanc aux critiques de négligence. La vérification doit porter sur les objectifs précis identifiés.

- **Qualité du service** : Tous les espaces sont-ils régulièrement nettoyés ? Les marchés sont-ils exécutés complètement ? N'y a-t-il pas des espaces délaissés dont la domanialité reste imprécise ?
- **Attentes à l'égard des locataires** : Les consignes sont-elles communiquées ? Le règlement intérieur est-il suffisamment clair ? Les matériels à disposition sont-ils en état de fonctionner et pratiques (locaux poubelles propres et accessible avec des bacs en bon état et capacité suffisante) ? Quelles sont les charges (montants, répartition, part récupérée) ?



Un retour sur les actions mises en place depuis plusieurs années dans la résidence - en particulier mais pas seulement, en matière de propreté - est utile pour identifier ce qui a été efficace de ce qui l'est moins et pour répondre ultérieurement aux remarques des locataires : chronologie, acteurs impliqués, coûts, résultats positifs et limites

Des pistes d'actions à proposer aux locataires sont à évoquer, en termes d'**opportunité et de faisabilité** : Quels sont les projets prévus concernant la résidence dans les mois et années à venir ? Quels sont les programmes et services de l'organisme mobilisables ? Quel budget disponible ? Quels partenaires solliciter en appui (Ville, centre social, régie de quartier...)?

La conduite du projet nécessite d'être réactif aux remarques des locataires et de **déployer des actions dans plusieurs registres** (nettoyement, communication, réunions de locataires, modification d'aménagements, rappel au bail...). Il s'agit donc de composer une équipe disposant de différentes compétences, coordonnée par un **chef de projet** au contact de la résidence.

Représentants permanents du bailleur sur le site, **les gardiens ont un rôle éminent**. Ils doivent effectuer un travail de qualité et être respectés. Le chef de projet porte une attention particulière : association au diagnostic et à la définition des objectifs, valorisation de la mission et des résultats, activité et action contribuant à assurer son autorité (tâche de nettoyage mais pas de sur-entretien, loge ou point de contact engageant et moderne, rôle mis en exergue dans les documents de communication...).

L'enjeu majeur portant sur la mise en mouvement des locataires, ce point est intégré à la préparation. Il s'agit de repérer les locataires qui peuvent appuyer ou entraver la démarche et d'envisager les actions permettant de susciter l'adhésion (parti pour aborder le sujet, arguments à privilégier ou éviter, liens de voisinages mobilisables...).

Cette préparation effectuée, le projet peut être déployé auprès et avec les locataires.

2 – LANCER LE PROJET AVEC LES LOCATAIRES

La phase de lancement doit faire événement c'est-à-dire **marquer une rupture** entre une situation actuelle problématique et une situation future améliorée. Cette rupture doit être perçue positivement. Pour cela, la bonne volonté du bailleur est nécessaire mais pas toujours suffisante.

Le lancement a pour objectif prioritaire de susciter la participation des locataires pour qu'ils proposent des améliorations et agissent en ce sens.

Le bailleur doit faire passer un message aux locataires, et celui-ci doit se concrétiser dans l'ensemble des actes du bailleur, dans les supports de communication et dans l'attitude de l'équipe.

♥ **LA PROPRETÉ EST IMPORTANTE POUR VOUS DONC ELLE L'EST POUR NOUS. POUR L'ASSURER, NOUS FAISONS NOTRE TRAVAIL MAIS VOTRE CONTRIBUTION EST DÉTERMINANTE** ♥

En situation de malpropreté dégradée depuis longtemps, la crédibilité du bailleur peut être en cause. De fait, la perception du lancement du projet peut être négative, voire contre-productive : « **Ça fait des années**

qu'ils ne font rien et ce n'est pas faute de l'avoir signalé. Qu'ils fassent d'abord leur travail ! ».

Une opération de nettoyage type « **coup de balai** » des **espaces communs de la résidence** est de nature à **montrer que le bailleur ne se contente pas d'incantation mais se trouve en capacité d'obtenir des résultats**. Montrer au plus grand nombre que le bailleur se mobilise est majeur. Il s'agit de mettre en valeur le résultat et la signification que le bailleur lui donne. Plusieurs moyens sont à cumuler : parole des gardiens, affichage de l'annonce de l'opération et de ses résultats, exposition des déchets collectés dans des sacs poubelles transparents dans les halls d'immeuble, article dans le journal des locataires...

La participation des locataires est à envisager pour qu'ils contribuent à la définition des améliorations et à leurs mise en œuvre.

La participation spontanée des locataires aux réunions de concertation est souvent réduite. Un contact personnel de l'équipe du bailleur avec les résidents est une façon de faire chronophage mais efficace. Les relations tissées au quotidien par les personnels de proximité sont à cet égard précieuses. Une visite de chaque foyer est à réaliser, pour expliquer la démarche et inviter les ménages à se rendre aux temps



de concertation et adopter le comportement attendu. Ces visites peuvent être effectuées par le personnel du bailleur ou à défaut par un prestataire. Les retours de perception et d'information des locataires sont à consigner pour ajuster le projet et le plan d'actions.

La concertation permet de marquer cette rupture avec la situation antérieure pour évoluer vers une situation améliorée. Sa fonction dans la conduite du projet est importante. C'est un moment collectif durant lequel se forge une opinion sur la capacité du bailleur à mobiliser, à cibler les enjeux pertinents, à faire évoluer la situation et dans un sens qui correspond aux attentes des habitants.

Toujours pour montrer que le bailleur est déterminé à résoudre les problèmes et ne se limite pas à les évo-

quer, la concertation est couplée avec une opération **demandant aux locataires de prendre part aux améliorations avec un geste simple**. Il peut s'agir de la mise à disposition d'une benne pour la collecte des encombrants un samedi matin ou d'un goûter en pied d'immeuble à l'occasion de l'installation de bacs de tri neufs...

À l'issue du temps de lancement, les locataires doivent être convaincus que le bailleur manifeste l'intention d'améliorer leurs conditions de vie et en particulier les problèmes de mal propreté, que des actions vont être mises en œuvre et que la collaboration de chaque locataire est sollicitée.

RÉUSSIR LA RÉUNION DE LANCEMENT

L'objectif de la réunion, qui peut être mentionné dans l'invitation comme ordre du jour, est de partager les problèmes, rappeler les règles de vie commune et leurs raisons d'être, présenter des actions à venir, et proposer de participer à la recherche d'autres solutions et à leur mise en œuvre.

Mais il s'y joue aussi des aspects qui vont favoriser ou pas l'adhésion des locataires au projet. En effet, dans la réunion :

- se jugent et se jaugent la capacité du bailleur à rassembler et sa détermination
- se disent les enjeux qui font sens pour les mois à venir
- s'affirment des règles officielles et la volonté de les faire respecter
- s'apprécient l'intérêt de personnalités de la résidence pour la démarche
- sont identifiés les interlocuteurs, les missions et le poids des membres de l'équipe du bailleur

Les opérations préalables de type « coup de balai » et de contact en porte à porte sont de nature à favoriser la participation d'un nombre suffisant d'habitants, avec une attention particulière pour que les leaders d'opinion de la résidence soient présents.

Des alliés peuvent être utilement sollicités, qui renforcent la participation des habitants et l'autorité du bailleur. Il s'agit des pouvoirs publics (élu de Ville, Métropole, délégué du préfet) et des représentants de locataires (associations de locataires, habitants relais...). En outre, dans le cours de la réunion, ils peuvent contribuer à sortir de la confrontation et exprimer des approches constructives.

Respecter l'ordre du jour de la réunion est rarement aisé. La réunion est le lieu d'expression des mécontentements, dépassant largement le sujet tel que le bailleur souhaite le traiter. L'équipe doit se préparer à répondre à toutes les questions et accepter que d'autres sujets soient abordés et traités. Ces informations contribuent du reste à compléter le diagnostic du bailleur sur la situation de la résidence et ce qui fait sens pour les locataires.

Pour que la réunion, même houleuse, ne mette pas en difficulté le bailleur mais renforce son action il est important que :

- quelques actions qui seront mises en œuvre dans les semaines à venir soit précisées
- des locataires s'impliquent dans la démarche de progrès, par exemple en s'inscrivant à des groupes de travail pour participer à la définition d'actions qui leur tiennent à cœur. Certains, et en particulier les plus influents peuvent être invités à rejoindre un comité de suivi de l'ensemble du projet
- le compte rendu, comprenant l'organisation et le plan d'actions soit adressé à l'ensemble des résidents

Différentes formes sont envisageables comme les réunions de pied d'immeuble ou les diagnostics en marchant. Les conditions matérielles doivent faciliter la participation : horaire favorable (fin de journée en semaine, hors période de vacances scolaires) et lieu proche s'il s'agit d'une réunion ou salle pour replis en cas d'intempérie pour un diagnostic en marchant.



« *Le sale attire le sale et le propre attire le propre* », cette observation de bon sens fait l'objet d'une confirmation expérimentale (broken window theory) suivant laquelle un cadre de vie dégradé est propice aux incivilités.

La théorie de la « *fenêtre brisée* » relate l'expérience d'un psychologue de Stanford, Philip Zimbardo, en 1969.

Dans une rue du Bronx et dans une rue de Palo Alto, Zimbardo disposa une voiture sans plaque d'immatriculation, capot relevé.

Dans le Bronx, quartier populaire de New York, le véhicule fut pris d'assaut par des « *vandales* » au bout de 10 minutes; une famille (le père, la mère, leur jeune fils) vinrent les premiers prendre le radiateur et la batterie; en 24 heures, toutes les pièces de valeur avaient disparu; s'ensuivit une destruction généralisée (vitres cassées, sièges et moquettes arrachés) avant que la carcasse ne devienne le terrain de jeu des enfants.

La voiture abandonnée à Palo Alto, quartier résidentielle en Californie, demeura intacte pendant plus d'une semaine. Puis, Zimbardo lui asséna un coup de masse. Rapidement, des passants le rejoignirent et, après quelques heures, la voiture fut complètement détruite...



L'interprétation est la suivante : Dans un quartier où la notion de propriété privée est peu respectée (Le Bronx), les individus n'hésitent pas à s'approprier un bien abandonné et le vandaliser. Mais, même dans un quartier paisible (Palo Alto) où la propriété est plus respectée, l'abandon d'un véhicule endommagé incite aussi les passants à commettre ce genre de délits. Il suffit qu'il y ait « *un premier geste* ».

Le projet vise un changement d'attitude des locataires. **Ancrer ces nouvelles attitudes dans des habitudes est lent et nécessite pour le bailleur d'intervenir avec détermination dans la durée.** La conduite du projet consiste non seulement à déployer des moyens améliorant la propreté mais aussi à chercher l'implication des locataires.

Pour que la propreté reste un enjeu saillant de la résidence, des actions doivent être régulièrement mises en œuvre par le bailleur.

Une première action, quotidienne, est le **maintien du site en état de propreté**. Cela implique un service de sur-entretien coûteux pour le bailleur et pour les locataires. Mais il est nécessaire pour conforter la crédibilité du projet, rendre visible un nouvel acte incivique et éviter la normalisation d'un état de saleté. La communication aux locataires de ces surcoûts est un des leviers de la responsabilisation.

¹ Source : Patrick Morvan, La théorie de la fenêtre brisée, <http://patrickmorvan.over-blog.com/article-la-theorie-de-la-fenetre-brisee-broken-window-theory-64718475.html>



D'autres actions de plus grande ampleur, sont à mettre en œuvre régulièrement. Cette régularité a au moins deux vertus.

La première est de rappeler aux locataires l'intérêt du bailleur pour la question, de montrer **la fiabilité de son engagement** et de favoriser la participation des locataires.

La seconde est d'inscrire le déroulement du projet dans une perspective de progrès, de **réalisation graduelle de l'objectif de propreté**. Pour les locataires, mais aussi pour l'équipe du bailleur, se mobiliser dans la durée autour d'un objectif et obtenir des résultats est gratifiant et motive pour continuer.

Ces actions peuvent utilement être issues des propositions des ateliers de concertation et fonctionner comme des alternatives à certains comportements problématiques repérés dans le diagnostic.

Il peut s'agir d'aménagements ou d'opérations de sensibilisation.

Exemples d'aménagements :

- silos de collecte du pain pour les personnes qui souhaitent nourrir les animaux,
- aménagements concertés (aires de jeux ou plantations d'herbes aromatiques) avec les personnes qui investissent leur domicile mais pas les espaces extérieurs,
- locaux de tri d'encombrants évitant de se déplacer à la déchetterie...

Exemples d'opérations de sensibilisation :

- collecte de déchets électriques et électroniques par Eco-Système
- opérations impliquant les enfants qui sont de bons relais auprès des adultes : chasse aux trésors permettant de réutiliser des matériaux, enquête auprès des locataires sur leur perception de la propreté et exposition de dessins invitant à des actes civiques
- atelier de réparation d'objets prolongeant son usage et évitant le coût de rachat
- nettoyage mobilisant toute l'équipe d'un bailleur y compris la hiérarchie
- plus généralement tous les aménagements ayant une incidence sur la propreté peuvent faire l'objet d'inauguration, c'est-à-dire de moments où le bailleur rappelle aux locataires que le projet est en cours

Un registre complémentaire d'action porte sur les récompenses et les sanctions. Ce registre est important pour conforter la logique de progrès et maintenir la motivation de tous.

La récompense permet de valoriser les résultats obtenus. Une forme fréquemment retenue pour son efficacité et sa faisabilité est la réalisation de travaux liés aux économies de nettoyages obtenus à la suite de comportements civiques. Par exemple, la réfection des halls, l'implantation de nouveaux jeux, la création d'un jardin... L'important est que cette récompense soit désirée par les locataires et ne relèvent pas de la propreté.

La sanction permet de responsabiliser les auteurs d'actes inciviques minoritaires susceptibles de démobiliser les locataires qui s'inscrivent dans le projet. Elle prend souvent la forme de rappel au bail ou de récupération de charges de nettoyage.

Toutes ces actions sont l'occasion de présenter les problèmes et les solutions sous différents angles correspondant aux différentes sensibilités de chaque locataire :

- hygiène liée à la prolifération d'animaux nuisibles comme les rats
- impacts sur les charges par des augmentations ou au contraire des réductions
- conscience que les charges d'entretien pourraient être consacrées à d'autres dépenses plus utiles
- protection des personnes car le jet d'objets par les fenêtres est dangereux
- volume spectaculaire des dépôts sauvages exposés dans des sacs
- participation à un objectif citoyen par la réutilisation ou le recyclage des matières
- bon moment passé entre voisins à l'occasion des événements
- activité constructive proposée aux enfants
- constat d'une dynamique collective, y compris d'un voisin qui semblait peu enclin, qui incite à s'engager aussi
- rencontre de l'équipe du bailleur qui a permis de régler un autre problème
- etc.

Mais toutes ces actions contribuent à incarner le même message simple à l'attention des locataires :

NOUS BAILLEURS AGISSONS ET VOUS LOCATAIRES AGISSEZ AUSSI. LES RÉSULTATS SONT LÀ. BRAVO À VOUS. IL Y A ENCORE DES AMÉLIORATIONS À FAIRE ET NOUS ALLONS CONTINUER À LES CONDUIRE ENSEMBLE 💬.

4 - LES RÉSULTATS D'UN PROJET DE PROPRETÉ

L'efficacité d'un projet de propreté mobilisant bailleur et locataires est attestée par des témoignages mais aussi par des résultats objectifs.

C'est le cas du travail conduit par Grand Lyon Habitat dans le quartier de la Darnaise à Vénissieux, relevant de la politique de la ville et constitué de grands ensembles (11 tours de 15 étages, 724 logements, 55 nationalités).

Les améliorations portent d'une part sur la propreté avec une réduction importante des dépôts sauvages et des réclamations liées à la propreté tandis que les habitants trient davantage leurs déchets.

En outre, la démarche de projet génère d'autres avantages.

D'une part, faire avec les locataires favorise l'interconnaissance avec les équipes du bailleur, le respect mutuel et la résolution des problèmes par le dialogue.

D'autre part, l'équipe du bailleur est plus à l'écoute des résidents, davantage confiante et motivée.

Ces résultats sont toutefois obtenus avec des actions d'animation (dont le coût total est de l'ordre de 60 000 €) et surtout une mobilisation pendant quatre ans.

Si ce niveau de mobilisation est difficilement généralisable, il peut être ciblé pour résoudre des situations très dégradées.

	AVANT (2007)	APRÈS (2011)	ÉVOLUTION
Volume de dépôts sauvages/ an / tour	300 m ³	35 m ³	÷ 10
Budget annuel de nettoyage des dépôts sauvages	31 000 €	6 200 €	÷ 5
Part des ménages déclarant trier leurs déchets	1 seul ménage	60 %	
Part de la propreté dans les réclamations	30 %	4 %	÷ 10

3

DIFFÉRENTS LEVIERIS POUR METTRE EN ŒUVRE LE PROJET DE PROPRIÉTÉ

Le projet de résidence axé sur la propreté se décline en une série de points clés :

- susciter l'attention initiale
- favoriser l'engagement des locataires avec les bailleurs
- sensibiliser les locataires aux enjeux

- aménager des espaces pour réduire les jets et favoriser des attitudes vertueuses
- encourager la dynamique par des récompenses et des sanctions

Cette partie détaille la mise en œuvre d'actions liées à ces points clés. Ils peuvent servir de références pour construire de nouvelles actions.

1 – POUR SUSCITER L'ATTENTION INITIALE SUR LE PROJET

Le lancement de l'opération marque une rupture entre une situation présente dégradée et une situation future améliorée. L'exercice consiste à montrer les dégradations tout en offrant des perspectives et à inciter les habitants à s'impliquer.

LES ENFANTS DU QUARTIER SENSIBILISENT LES ADULTES ET LES ENFANTS

OPUS 67 (Office Public de l'Habitat du Bas-Rhin), est propriétaire de 1437 logements sociaux dans le quartier des écrivains à Bischheim et Schiltigheim qui connaît d'importants problèmes de saleté des espaces communs, dont des jets par les fenêtres.

Pour les réduire, le bailleur lance l'opération « *Citoyens en herbe* » animée par la directrice de la communication.

Par voie d'affiche dans les halls et prospectus déposés dans les services du quartier, les habitants sont conviés à une rencontre au centre social. Des scénettes de théâtre sur les déchets dans la vie quotidienne sont jouées par une troupe professionnelle et les enfants invités à s'engager dans une action.

Durant six semaines les enfants conduisent un diagnostic et réalisent des actions. Ils rédigent des questionnaires et enquêtent auprès des habitants (y compris des jeunes) sur leurs perceptions du cadre de vie, leurs pratiques des habitants et les actions qu'ils sont prêts à engager pour l'améliorer la situation. Par exemple : jugent-ils leur quartier très sale, sale, propre ou très propre ? jettent-ils leurs déchets dans les espaces communs ? le cas échéant parce qu'il n'y a pas de poubelle, par négligence ou parce que c'est déjà sale ?

La plupart des habitants considèrent que le quartier est sale et ¼ n'entend pas améliorer la situation. Mais les ¾ sont prêts à s'engager.

Les enfants réalisent ensuite des scénettes de sensibilisation et des flyers (texte et dessin) sur les enjeux de propreté et de déchets : « *Laissez-nous grandir dans un espace propre : mettez vos déchets à la poubelle* ». Ces résultats sont portés à connaissance des riverains notamment par une distribution de prospectus qui permet de créer le dialogue.

ATOUTS DE L'ACTION

L'implication des enfants du quartier perçus comme soucieux de l'intérêt collectif et de l'avenir, sans être donneur de leçons

L'entrée en relation avec des personnes difficiles à sensibiliser comme les adolescents et les plus âgés

L'implication des enfants dans les diagnostics et les dessins pour des prospectus de sensibilisation permet d'entrer en contact avec les habitants du quartier, notamment des adolescents peu enclins à participer aux réunions



SYLVIA SPAUN

Responsable Communication OPUS 67

sspaun@opus67.fr

03.88.27.93.30



RÉVÉLER LA MALPROPRETÉ ET LES RESPONSABILITÉS

Le bailleur social, Résidence Urbaine de France, a conduit un projet de reconquête de la propreté dans le quartier des Mézereaux à Melun, en Seine et Marne, comprenant 168 logements répartis en deux tours de seize étages.

Pour attirer l'attention des locataires, deux opérations ont été conduites de manière complémentaires :

- L'une consiste à présenter le site avec et sans déchet
- L'autre part à ramasser chaque semaine les déchets jetés par les fenêtres et à les exposer dans des sacs en plastique transparent dans le hall où chaque locataire passe.

Localement, l'OPAC du Rhône a mis en place il y a plusieurs années à Vénissieux, Villeurbanne, St Fons des « scènes de crimes » consistant à recueillir et exposer des déchets en extérieur.

METTRE EN SCÈNES LES ACTES D'INCIVILITÉ DANS LE CADRE D'UNE PIÈCE DE THÉÂTRE



En parallèle à la mise en scène des déchets, la Résidence Urbaine de France a mis en scène les relations de la résidence dans « *Le cabaret pour s'entendre* ».

ATOUTS DE L'ACTION

Faire apparaître l'impact massif de jets individuels d'objets de petite taille qui peuvent paraître insignifiants

Montrer les responsabilités du bailleur et des locataires



Les habitants étaient invités à assister à un spectacle qui évoque de façon ludique des scènes de la vie quotidienne, et en particulier des incivilités, suivi d'une collation.

Dans l'agglomération lyonnaise, Recyclown et Cie propose des spectacles de sensibilisation autour des déchets en déambulation extérieures ou dans une salle.

Alliade Habitat, Grand Lyon Habitat et ICF Habitat ont recouru à leurs prestations.

Le coût est de l'ordre de 1000 € par spectacle.



NOÉMIE LEFEBVRE

recyclowns.com

06 28 25 09 85

ATOUPS DE L'ACTION

**La saleté est montrée
de manière légère
et humoristique**

**La pièce de théâtre fonctionne
comme « produit d'appel »
permettant une mobilisation
des habitants plus efficace
qu'une réunion pour
présenter la démarche
du bailleur et engager
la discussion**



Public qui rit... à moitié
dans le tri!

2 – POUR AGIR CONJOINTEMENT ENTRE LOCATAIRES ET BAILLEUR



Pour améliorer la situation, au-delà de la prise de conscience, la contribution des locataires à des actes favorisant la propreté, aux côtés du bailleur, est nécessaire. Inviter les locataires à réaliser un geste simple et peu coûteux, en donnant l'exemple, dans le cadre d'une opération collective, est une bonne façon d'enclencher le changement d'habitudes.

DÉCLENCHER L'ENGAGEMENT DES LOCATAIRES ET LA COLLABORATION AVEC LES ÉQUIPES DU BAILLEUR

Grand Lyon Habitat a conduit plusieurs opérations successives dans le quartier de la Darnaise, invitant les locataires à contribuer concrètement à la propreté des espaces communs, de concert avec le bailleur : « *Ma résidence n'est pas une poubelle* » et « *Coup d'éclat à la Darnaise* ».

Des éléments spectaculaires ont été mis en œuvre pour attirer l'attention : poubelle de tri géante à proximité de la benne et présence d'alpinistes pour nettoyer les vitres des tours.

L'action du bailleur consistait à nettoyer les vitres extérieures des logements, les locaux poubelles et les espaces verts extérieurs pour les débarrasser des encombrants.

Les locataires étaient conviés à déposer leurs encombrants dans des bennes

Des actions communes et des contacts entre locataires et équipes de bailleurs étaient prévus : participation à la collecte des dépôts sauvages dans les espaces communs, accompagnement des équipes à la déchetterie et inauguration des loges des gardiens. Les locataires impliqués recevaient une récompense.

Ces contacts favorisent la connaissance inter-personnelle, le respect du gardien (l'inauguration de son lieu de travail lui confère de l'importance) et la valorisation de l'action des bailleurs et des locataires.

3F préconise des « Grandes Lessives » consistant en des opérations bailleurs-locataires de nettoyage des espaces communs.



KARIMA EL KHALDI

Grand Lyon Habitat

k.elkhaldi@grandlyonhabitat.fr

04 72 75 85 34



3 – POUR SENSIBILISER LES LOCATAIRES AUX ENJEUX AUTOUR DE LA PROPRETÉ

Pour favoriser l'engagement d'un maximum de locataires à adopter des actes civiques, il faut trouver les façons de faire et les arguments qui font sens pour les locataires.

Cela passe d'abord par des présentations de la situation sous des aspects différents en correspondance avec les points de vue des locataires révélés dans le diagnostic.

Cela passe ensuite par des animations qui sont autant d'expériences faites de rencontres, de découvertes et d'apprentissages qui favorisent le changement d'habitude.

Les ressources mobilisables sont variées.

RENDRE VISIBLE LE COÛT DES ACTES INCIVIQUES

« Toucher au portefeuille » est un argument reconnu.

Il s'agit d'indiquer à des résidents qui n'en ont pas toujours conscience que le nettoyage a un coût et que ce coût est en tout ou partie payé par le locataire ou le contribuable.

Le message complémentaire est que cette somme pourrait être consacrée à d'autres missions dont les habitants bénéficieraient.

GLH – La Darnaise



3F - Melun

L'APPRENTISSAGE DU BON GESTE DE TRI

La Métropole de Lyon dispose d'un service dédié à la sensibilisation des habitants au tri des déchets. Prévenu plusieurs mois à l'avance, les **messagers du tri** sont en capacité d'intervenir dans des résidences ciblées ou de participer à un événement organisés par un bailleur.



chargés de mission optimisation de la collecte des trois subdivisions de collecte (Nord, Sud, Ouest) de la Métropole – standard Métropole
04 78 63 40 40

L'entreprise **E3D** propose des prestations de « **communication engageante** » consistant en des visites en porte-à-porte et proposant aux résidents un geste simple en matière de déchets (trier le verre, utiliser un composteur, voir simplement poser le sac poubelle dans le bac adapté). Le service de l'entreprise résulte de travaux de recherche en pysociologie. Ainsi, le geste est ainsi adapté au niveau d'engagement où se trouve la personne. Chaque ménage fait l'objet de trois contacts avec à chaque fois un bilan de sa pratique et la proposition d'un geste complémentaire.

Le coût pour chaque logement visité peut être de l'ordre de 100 euros mais la prestation permet d'obtenir des changements de comportement. Ce prestataire a été retenu par la Métropole pour la mise en œuvre de son plan d'amélioration de la collecte sélective en 2016.



GWEN LECHAT

Directrice Développement
gwen.lechat@e3d-environnement.com
04 42 68 08 99

LA RÉDUCTION DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Dans l'agglomération lyonnaise, deux associations, **Récup et Gamelles et Aremacs**, sont mandatées par la Métropole pour réaliser des animations sur la réduction du gaspillage alimentaire et la consommation responsable. Sont proposés des ateliers de cuisine participatifs (ex fabrication de gaufres avec du pain rassis) accompagnés de conseils sous forme interactive (quizz anti-gaspi). Les bailleurs peuvent faire appel gratuitement à ces prestations.



FABIEN GUIDON

Métropole de Lyon, Direction Propreté
fguidon@grandlyon.com
04 78 95 67 90



LA RÉPARATION D'OBJETS DE LA VIE QUOTIDIENNE

L'association **Atelier Soudé** propose des ateliers participatifs de réparation d'appareils électriques et électroniques et même d'initiation au démontage et à la remise en état d'ordinateurs. La brochure de présentation des différents types d'ateliers est disponible sur demande au centre de ressource.

Pour un atelier de trois heures, la prestation coûte de l'ordre de 100 euros.



BAPTISTE NOMINE

baptiste.nomine@atelier-soude.fr
contact@atelier-soude.fr

LA FABRICATION D'OBJETS DE DÉCORATION À PARTIR DE DÉCHETS

Efemera anime des ateliers, ponctuels et dans la durée, où les participants transforment des déchets en objet de vie quotidienne avec une valeur artistique : boucles d'oreilles, bracelet, ceinture, porte-monnaie, luminons, meubles, jardinières, mur végétal... Les objets sont adaptés aux préférences des publics, et adaptés à leurs âges.

Coût indicatif : 260 € pour un atelier de 3 heures.



HÉLÈNE CAUSSE

EFEMERA

helene@efemera.f
06 62 25 58 99

ATOUS DE L'ACTION

Le rapprochement entre
les équipes de bailleur et les
enfants du quartier

La présentation du déchet
comme ressource sous
des formes multiples
(sensibles et enjeux
globaux)

SENSIBILISER LES ENFANTS

La sensibilisation des enfants permet de modifier leurs pratiques et celles de leurs entourages, et notamment de leurs parents.

Grand Lyon Habitat a initié la « *Recherche aux trésors recyclables* ». Durant les vacances de printemps, une journée d'animation est proposée aux enfants du quartier pour des opérations présentées de manière ludique, une chasse aux trésors : collecte de déchets avec des pinces, apprentissage du tri, atelier d'art plastique à partir de matériaux de récupération, quizz et mots croisés.

Les déchets sont considérées comme des ressources (exemple : 670 canettes permettent de produire un vélo) et l'animation avec la participation des gardiens assure un meilleur respect de leur travail.

 **KARIMA EL KHALDI**
Grand Lyon Habitat
k.elkhaldi@grandlyonhabitat.fr
04 72 75 85 34

SENSIBILISER LES ADOLESCENTS

Dans le quartier des Verchères à Vaulx-en-Velin, Dynacité conduit depuis plusieurs années un projet de développement social et d'amélioration du cadre de vie avec les habitants de son parc comprenant 320 logements.

La propreté et la gestion des déchets est une dimension importante (fête de la propreté, visite de centre de tri, ouverture d'une recyclerie, création de lombricomposteurs...). Des actions spécifiques portent sur les adolescents.

Dans le cadre d'un chantier de jeunes, ont été réalisés des abris pour les poubelles en bois et la signalétique du quartier, en collaboration avec la Ville et le centre social. L'objectif est une appropriation positive de leurs cadres de vie par les jeunes et pour tous.

Les jeunes sont fiers de leurs contributions, les bacs sont utilisés à bon escient et le matériel est respecté.



Les enfants de la Darnaise et le directeur d'agence



ATOUTS DE L'ACTION

La capacité à impliquer un public considéré comme difficile à sensibiliser : les adolescents

Une appropriation du cadre de vie, positive, concrète et symbolique, au bénéfice de tous les habitants



 **KAÏS BELHOUT**
Référént Développement Durable,
Dynacité
k.belhout@dynacite.fr
06 47 46 21 78

4 - POUR RÉAMÉNER DES ESPACES PROPICES À DES ATTITUDES CIVIQUES

Les bailleurs disposent de marges de manœuvre pour réduire les jets dans l'organisation des espaces extérieurs : disposition des bâtiments, aménagement des espaces et équipements de ces parties communes.

EN FAVORISANT DES USAGES LÉGITIMES DES TERRAINS EN CONTREBAS DES FENÊTRES

Concrètement, il s'agit d'aménager des aires de jeux pour enfants, des jardins privatifs (résidentialisation) ou collectif (jardins potagers avec des parcelles ou partagés), cours de crèche, activité professionnelle, plantes aromatiques vivaces...

Ces espaces en contrebas des fenêtres ne sont plus perçus comme indifférenciés mais comme utiles pour les habitants, y compris des personnes qui jettent des débris par les fenêtres, ou leur entourage.

Pour que l'effet de dissuasion des jets se concrétise, il est important que ces espaces aménagés soient effectivement fréquentés.

Les bailleurs disposent de marges de manœuvre pour réduire les jets dans l'organisation des espaces extérieurs : disposition des bâtiments, aménagement des espaces et équipements de ces parties communes.

EN RENDANT VISIBLE L'ACTE OU LE RÉSULTAT DES JETS

Jeter ses déchets par les fenêtres reste pour beaucoup un acte honteux. Si les vis-à-vis sont souvent proscrits, ils restent dissuasifs en matière de jets. Les recoins ou les plantations en broussailles qui laissent penser que les déchets peuvent disparaître et qui sont difficiles à nettoyer sont à éviter ou supprimer.

Situation initiale



Situation après travaux



Alliade Habitat a ainsi réaménagé les pieds d'immeuble du quartier Division Leclerc à Vénissieux.

Les espaces sont mieux délimités. Au pied des résidences, buissons et herbes folles ont été remplacés par des trottoirs ou terrasses en béton désactivés, avec quelques massifs. Les espaces verts sont composés en arrière-plan.

Le coût de réaménagement est de l'ordre de 15 000 € TTC par résidence. Le coût peut varier en fonction de la présence de réseau en sous-sol.

Un tel aménagement permet d'utiliser une balayeuse mécanique (modèle Balaitou TOP 750 HAAGA à 459 € HT envisagé) permettant un travail plus rapide et dans des conditions plus ergonomiques que le piquetage.



PIERRE MALLEVAL

Responsable territorial, Alliade

p.malleval@alliade.com

04 72 78 34 11

EN INSTALLANT DES ÉQUIPEMENTS QUI RENDENT SERVICE AUX HABITANTS CONCERNANT LA GESTION DE LEURS DÉCHETS

●●● Container à pain

Le diagnostic précis à l'échelle des résidences permet de repérer les pratiques et les raisons qui les motivent. Ce sont des points d'appui permettant de proposer des services adaptés et de transformer un acte problématique en acte positif, que le bailleur peut mettre en valeur.



Grand Lyon Habitat – La Darnaise

Containers de collecte du pain rassis ou composteurs de déchets organiques offrent la possibilité aux volontaires de réintégrer leurs déchets dans le cycle naturel.

Pour certains habitants, le pain n'est pas une ordure mais une nourriture pour les animaux. Aussi les laissent-ils à côtés des poubelles ou dans les espaces verts. S'ils présentent des risques d'attirer des nuisibles, l'intention est louable.

Neufs containers à pain ont été installés dans le quartier de la Darnaise et huit dans le quartier Léo Lagrange à Vénissieux. Ils sont destinés à collecter les

apport volontaires les seuls restes de pain. Les autres déchets alimentaires de même type voisins (viennoiserie, pizza...) sont exclus. 80 % des volumes collectés sont conformes aux attentes. Deux fois par mois, une entreprise d'insertion ôte les déchets problématiques, conditionne le pain dans des sacs (en toiles de jute en plastique, pour éviter



le pourrissement du pain) puis les stocke dans des containers maritimes. Ils sont collectés par une agricultrice qui les utilise pour la nourriture des animaux de sa ferme. L'opération a été mise en place avec des volontaires de Bioforce, implanté dans le quartier.

L'opération est en cours de déploiement dans le quartier de Mermoz à Lyon 8^e. Une différence porte sur un point clé : le débouché des déchets, qui peut être compliqué à trouver car le pain rassis ne peut être consommé par des animaux destinés aux circuits commerciaux de l'alimentation humaine. En l'occurrence, il s'agit d'un centre équestre. Deux points d'amélioration portent sur les containers. Ils sont d'une taille supérieure ce qui réduit la fréquence de collecte. Ils sont fabriqués avec les habitants dans le cadre d'ateliers animés par la BriCC (Brigade de Construction Collective).

●●● Composteurs

Plusieurs bailleurs (Alliade Habitat, Lyon Métropole Habitat, Grand Lyon Habitat, Est Métropole Habitat) ont installé des composteurs dans des résidences de leurs parcs (Ecully, Vaulx, Bron, Lyon, Villeurbanne). Ils sont généralement conçus comme un élément des projets de jardins partagés mais peuvent se développer en lien avec les opérations de tri des encombrants ou comme installation spécifique.

Concrètement, il s'agit de trois bacs de bois d'un m³ chacun où sont disposés les déchets organiques selon différents degrés de transformation en terreau. Le fonctionnement est simple : apport volontaire avec mélange superficiel par les habitants sur un site qui peut être en libre accès, mélange une fois par semaine sur 30 à 50 cm de profondeur, « retournement » tous les quatre mois puis « récolte » une ou deux fois par an. Un « broyat » végétal (copeaux) doit être versé sur les déchets. Son approvisionnement doit être pris en compte dans le projet et peut être issu des déchets d'entretien des végétaux de la résidence.

Près d'un tiers des déchets ménagers est fermentescible et 15 % des déchets ménagers sont compostables. un composteur permet de traiter les déchets

d'une centaine de ménages, de l'ordre de huit tonnes, générant environ quatre tonnes de terreau. Le matériel n'est pas vandalisé.

Le compostage est un support de sensibilisation intéressant à plusieurs égards. Il montre le déchet sous forme de ressource valorisante, la production d'une terre fertile, et permet un échange convivial (souvenirs, processus naturel, alimentation...) sous une forme moins directive que le tri. L'installation des bacs donne lieu à un chantier participatif simple d'une demi-journée. Le fonctionnement du composteur donne un rôle peu contraignant (mais néanmoins nécessaire au fonctionnement du site de façon « bénévole » à trois ou quatre résidents. La récolte et la distribution du terreau est moment de rassemblement.



Composteur – Quartier Langlet-Santy, Lyon 8^e

La **Métropole de Lyon** accompagne le développement du compostage avec l'intervention de prestataires, Trièves Compostage et Pistyle. Quarante sites peuvent être accompagnés gratuitement jusqu'en 2020. Ces sites sont sélectionnés par un comité qui se réunit deux fois par an. L'accompagnement consiste en la fourniture de matériel, la mise en place et le suivi avec les personnes relais neuf mois après la mise en service. Des formations de maître composteur peuvent également être dispensées.



CORALIE PFEIFFER

Direction de la Propreté, Métropole de Lyon
CPFEIFFER@grandlyon.com
04 78 95 67 71

L'association **Les Compostiers** propose une prestation de mise en place et d'accompagnement sur deux ans permettant de s'assurer d'un bon fonctionnement de l'installation pour 1 500 à 2 000 €, auxquels s'ajoute la fourniture des matériaux pour 800 à 1 000 €.



RAPHAËL REVIRON

Président, raphaelreviron@gmail.com



5 – POUR ENCOURAGER LA DYNAMIQUE PAR DES RÉCOMPENSES ET DES SANCTIONS

La réussite du projet de propreté dépend de la mobilisation de chaque résident. Un résident qui continue à jeter des déchets et salir les espaces communs peut décourager les autres. Inversement, il est important de reconnaître le rôle des résidents qui s'engagent favorablement de manière à conforter leurs actions. En tant qu'autorité responsable de la propreté et du projet, c'est au bailleur qu'il revient de récompenser et sanctionner.

●●● Les récompenses

L'enjeu est non seulement de faire plaisir à la personne qui la reçoit mais aussi et surtout que l'autorité légitime reconnaisse sa participation. Plusieurs modalités ont été expérimentées :

La récompense peut être personnelle et matérielle par la remise d'un petit objet. Ainsi lors des opérations de sensibilisation des enfants, Grand Lyon Habitat remet une plante aux enfants ayant participé aux activités.

La récompense personnelle et symbolique quand le représentant du bailleur demande à un résident qui jette de l'aider à résoudre le problème, sans le stigmatiser comme jeteur, mais en le positionnant comme capable de l'aider. La récompense collective matérielle en affectant les économies faite en matière d'entretien ou de sur-entretien à des améliorations pour la résidence. Cette récompense peut prendre une forme symbolique. Ainsi, une résidence a décidé d'affecter ces économies à un projet humanitaire. Pour fonctionner comme récompense collective, le bailleur peut consulter les résidents sur des propositions et faire connaître à l'ensemble des résidents qu'il s'agit d'une récompense au moment de sa concrétisation.



●●● Les sanctions

La sanction vise non seulement à faire cesser l'acte interdit par la personne en cause mais aussi à montrer aux autres résidents que le projet est important et que bailleur entend le faire respecter.

Concrètement, sanctionner consiste à faire payer le coût du nettoyage à l'auteur du jet.

Sanctionner ne va pas toujours de soi pour les personnes qui en ont la responsabilité dans les organismes. Pour plusieurs raisons : une base juridique incertaine, un auteur rarement identifiable, une mission sociale qui nécessite de ne pas augmenter les charges et de privilégier d'autres voies et enfin, une sanction qui peut être contreproductive en dressant les locataires contre le bailleur.

Pourtant sanction est utilisée et efficace sous certaines conditions.

➤ UNE CONDITION PRÉALABLE : UN ENJEU LÉGITIME

Sanctionner n'est pas un objectif mais un moyen pour agir quand la recherche de propreté est acceptée et soutenue par les résidents.

Dans résidence connaissant de graves problèmes de tranquillité (insécurité des personnes, trafics...), la sanction des actes de malpropreté est déconnectée de ces enjeux plus importants. Elle peut exposer le personnel à des représailles.

➤ UNE BASE JURIDIQUE SIMPLE

Le nettoyage des résidus jetés par les fenêtres relève de « l'entretien courant des parties communes », qui est une charge récupérable mentionnée dans le décret-charges (décret 82-955 qui fixe la liste des charges récupérables). Ainsi, il est possible de facturer au locataire le nettoyage de ses déchets dans les parties communes.

➤ UNE STRATÉGIE EFFICACE : ISOLER LE JETEUR ET LE FAIRE PAYER

Il est souvent difficile de savoir quel logement est à l'origine du jet de détritus par les fenêtres.

Parfois, le contenu de sacs poubelles jetés permet d'identifier l'auteur du dépôt et d'engager le dialogue ou de lui adresser un rappel au bail. Pour les bailleurs qui utilisent ce moyen d'identification, le sac poubelle abandonné est juridiquement une res nullius, sans propriétaire, que le bailleur peut ouvrir.

Lorsque l'auteur n'est pas immédiatement identifiable, pour le connaître et réduire son comportement.

la stratégie graduée suivante est pratiquée :

- Quand une nouvelle zone de jets est identifiée, les détritres sont nettoyés et un courrier est adressé à tous les locataires de l'allée concernée les informant du problème, de l'action de nettoyage entreprise, du coût généré, de sa prise en charge par le bailleur, pour cette première fois et en cas de récurrence, de l'imputation du coût à l'ensemble des locataires
- Si de nouveaux jets sont constatés, un même courrier est adressé aux locataires de l'allée et le coût du nettoyage leur est effectivement imputé collectivement. Il en résulte un mécontentement des locataires qui respectent le règlement. Les discussions entre voisins peuvent alors conduire à un arrêt des jets. À travers les échanges avec locataires avec se plaignent de ces charges, le bailleur recueille des témoignages et identifie l'auteur des jets.
- Si les jets de détritres continuent, le bailleur s'adresse directement au locataire présumé auteur des jets en précisant au mieux les objets et les circonstances du jet et en lui indiquant qu'en cas de récurrence, le coût de nettoyage lui sera imputer individuellement et qu'une action pouvant conduire à l'expulsion sera engagée.
- La dernière étape, de mise à exécution de ces mesures est rarement atteinte, le ménage en cause ayant cessé les jets.

D'AUTRES MÉTHODES DE SANCTION DES ACTES DE MALPROPRETÉ

D'autres méthodes de sanction des actes de malpropreté

LE RAPPEL À L'ORDRE PAR LE MAIRE

Le Maire peut convoquer un habitant pour lui demander d'adopter un comportement civique, y compris en matière de propreté d'espaces communs (L.132-7 du code de la sécurité intérieure).

La personne est reçue par le maire, ou un adjoint qu'il a désigné, qui lui rappelle solennellement les règles de vie commune.

Il ne s'agit pas d'une mesure judiciaire et ne donne pas lieu à inscription au casier judiciaire, même si un retour au Parquet est possible.

C'est une manière rapide et souvent efficace de réduire des incivilités. Elle a été utilisée avec succès à Saint-Fons contre un « *arbre à couches* », permettant que cessent des jets de couches de nourrissons par les fenêtres d'une résidence du parc social.

UN CADRE JURIDIQUE PEU UTILISÉ : LE GARDE PARTICULIER

Les bailleurs, en tant que propriétaire immobilier, ont la capacité d'employer des gardes particuliers dont le statut est précisé dans le code procédure pénale (article 29 et dans une circulaire NOR DEVG0700003C).

La fonction du garde est de contribuer à la conservation de la propriété. Pour cela, il dispose de certains moyens de police judiciaire. À ce titre, il peut recourir à une base

juridique plus large que le règlement intérieur de la résidence, et notamment le code pénal dont la définition des déchets s'applique aux jets par les fenêtres. En outre, il peut verbaliser une personne après constat de visu d'un acte illégal, y compris sur des enregistrements de video-protection.

Le garde particulier a prêté serment devant le tribunal d'instance et reçu un agrément du préfet fixant ses attributions après une formation spécifique.

Le déchet selon le code pénal (R 632-1) Est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 2^e classe* le fait de déposer, d'abandonner, de jeter ou de déverser, en lieu public ou privé, à l'exception des emplacements désignés à cet effet par l'autorité administrative compétente, des ordures, déchets, déjections, matériaux, liquides insalubres ou tout autre objet de quelque nature qu'il soit, y compris en urinant sur la voie publique, si ces faits ne sont pas accomplis par la personne ayant la jouissance du lieu ou avec son autorisation. Est puni de la même peine le fait de déposer ou d'abandonner sur la voie publique des ordures, déchets, matériaux ou tout autre objet de quelque nature qu'il soit, en vue de leur enlèvement par le service de collecte, sans respecter les conditions fixées par l'autorité administrative compétente, notamment en matière de jours et d'horaires de collecte ou de tri des ordures.

* 150 euros au plus



REMERCIEMENTS PARTICULIERS

Karima EL KHALDI

Actuellement chargée de relocation, elle a piloté en tant que coordinatrice de proximité pour Grand Lyon Habitat, un projet de propreté durant cinq ans dans le quartier de la Darnaise à Vénissieux

Pierre MALLEVAL

Responsable territorial (Bron, Vaulx-en-Velin et Villeurbanne) pour Alliade Habitat référent pour l'élaboration de ce guide

Ce guide a été commandé et validé le 15 février 2017 par le Conseil d'Administration d'ABC HLM.

Il a été établi à partir de l'expertise d'un groupe de travail initié à Vaulx-en-Velin sous l'autorité de Patrice TILLET, Vice-président d'ABC HLM.

Remerciements aux personnes ayant participé au groupe de travail :

P. MALLEVAL, E DA SILVA, A POIRRIEZ, A M'RABET, M. EL BOUKHALOUKI (Alliade Habitat), S. PACHECO, M. EL AZAMI, S. REZKALAH, M. DUQUESNE, S. RIGHI, K NIAMI, S. PACHECO, M.J. MARINHO, M. OCHI, L. ZAINEB, S. NDOUMBE, G LUBOZ (Est Métropole Habitat), K. EL KHALDI, B. AUMAITRE, M. PICARD, J. ALI, A. DIALLO-MELLOUK (Grand Lyon Habitat), JP. GARNIER, O. ODOUARD, S.LEDJMI, S. DEMDOUM, (Lyon Métropole Habitat), K. BELHOUT (Dynacité), B ABANOZIAN (Aralis), L. DOS SANTOS et G. GUICHARDON (Cabinet PolyGones, L DENEZE et C MONSEGU (ABC HLM),

Rédaction : Luc VOITURIER, ABC HLM – 06 16 06 05 79 – l.voiturier@arra-habitat.org

RESUME

Les jets de détritus par les fenêtres et plus généralement la malpropreté sont associés à une image négative du parc social et des quartiers en politique de la ville.

Le problème reste toutefois exceptionnel et lié à des circonstances qu'il est possible de modifier.

Une voie d'amélioration éprouvée, au-delà du coûteux sur-entretien, consiste en un projet de résidence axé sur la propreté.

Pour le bailleur, il s'agit non seulement d'assurer un service de nettoyage mais surtout de susciter l'engagement des résidents autour de l'objectif et de développer les attitudes civiques.

Le projet se décline en 5 points clés :

- Attirer l'attention pour susciter l'intérêt et la participation
- Apporter des améliorations sensibles et rapides aux problèmes perçus comme prioritaires par les résidents, dont la propreté peut n'être qu'un aspect, pour conforter la légitimité du bailleur et de son projet
- Donner l'exemple et inciter les habitants à prendre part au projet avec des gestes simples, pour créer des liens et un esprit d'équipe entre bailleur et résidents
- Réaliser régulièrement des opérations qui présentent les enjeux de déchets/propreté selon les centres d'intérêt des résidents pour emporter leur adhésion et leur participation
- Récompenser les résultats obtenus, sanctionner les éventuels actes inciviques, faire apparaître les progrès pour maintenir l'engagement

Plusieurs expériences et pistes sont recensés pour concrétiser ces dimensions du projet, même quand les conditions paraissent défavorables (impliquer les adolescents, conforter la fonction des gardiens...).

Document réalisé avec le soutien de l'Etat et de la Métropole de Lyon
au titre de la Politique de la Ville

