

GUIDE POUR UNE VALORISATION DES DÉCHETS ISSUS DU COMMERCE

AGIR POUR UN QUARTIER PROPRE,
FLUIDE ET ÉCO RESPONSABLE



GUIDE POUR UNE MEILLEURE VALORISATION DES DÉCHETS ISSUS DU COMMERCE

En mutualisant la récupération et la valorisation de leurs déchets, les commerçants agissent en faveur d'un quartier plus propre, plus fluide et plus écoresponsable tout en diminuant leurs coûts.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	2
INTRODUCTION	3
Que contient ce guide ?	4
A qui s'adresse ce guide ?	4
La problématique des déchets commerçants	5
PROJET DE GESTION COLLECTIVE DES DÉCHETS DE COMMERÇANTS	6
Le projet et ses origines	6
Les acteurs impliqués dans le projet	7
Les avantages d'une gestion collective des déchets de commerçants	8
Les facteurs clés de réussite et les défis à surmonter	8
Les conditions de réalisation	9
MISE EN ŒUVRE ÉTAPE PAR ÉTAPE	11
Initier le projet et comprendre les besoins	11
Mobiliser les commerçants et cocréer la solution	14
Développer la solution et passer à l'action	17
CONCLUSIONS	25



RÉSUMÉ

La propreté est un enjeu majeur dans beaucoup de quartiers commerçants bruxellois. La gestion actuelle des déchets de commerces (collecte des déchets déposés en rue) suscite beaucoup de désagréments visuels et olfactifs (accumulation des sacs/containers sur la voie publique et flux routier important).

Pour améliorer l'attractivité des quartiers commerçants bruxellois, des solutions innovantes s'imposent et sont notamment expérimentées dans le quartier de Stalingrad-Lemonnier (centre de Bruxelles). Une dizaine de commerçants participent au projet pilote et mutualisent la gestion de leurs déchets/ressources. Ils s'engagent à réduire leurs déchets et à optimiser le tri, notamment des PMC (tri obligatoire) et des déchets organiques (prochainement obligatoire à Bruxelles).

Groupe One les accompagne pour déployer le processus :

- Pour désencombrer rapidement les rues, la récupération des déchets est assurée par la coopérative de livraison à vélo Dioxyde de Gambette ou en chariot par les commerçant.e.s.
- Les déchets sont regroupés dans un Centre Logistique Urbain (centralisant les flux de déchets du quartier).
- La nourriture encore consommable est récupérée par des restaurants sociaux du quartier.
- Une grande partie des flux collectés est valorisée par des acteurs spécialisés.
- Pour réduire les coûts, l'association des commerçants a négocié un contrat unique de collecte en conteneurs avec Bruxelles-Propreté (ce qui permet de limiter l'accumulation de déchets tout en évitant l'usage de sacs roses). Une fois le test concluant, ce service sera proposé à tous les commerçants du quartier.

Ce guide a pour objectif de partager l'expérience d'un projet pilote de gestion mutualisée des déchets de commerçants, dans un quartier d'une grande diversité culturelle, pour faciliter sa mise en œuvre dans d'autres quartiers commerçants en Belgique.



INTRODUCTION

QUE CONTIENT CE GUIDE ?

Ce guide relate l'expérience du projet pilote « Quartier Stalem Propre et Circulaire » portant sur la gestion mutualisée de déchets de commerces. Le projet est mené en étroite collaboration entre l'association des commerçants STALEM (quartier Stalingrad – Lemonnier) et l'équipe du projet Resilient Retail for Brussels¹.

Les grandes étapes méthodologiques et techniques permettent d'illustrer les outils et bonnes pratiques de gestion mutualisée des déchets avec les commerçants.

Ce guide a pour objectif de présenter :

- Les types d'acteurs à impliquer ;
- Les étapes clés de mise en œuvre du dispositif ;
- Les outils nécessaires : supports de communication, matériel de formation, simulateur de budget (valorisant les atouts d'un contrat groupé), modèle de contrat, liste de valorisateurs, etc.

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Le guide s'adresse à tout acteur ayant pour objectif de mener un projet de gestion mutualisée des déchets de commerces. Les outils et recommandations sont destinés à tous les acteurs impliqués dans la coordination ou le développement du projet :

- **Les associations de commerçants**, qui sont amenées à mobiliser les commerçants et gérer les opérations sur le terrain.
- **Les communes et les autorités régionales** Bruxelles-Propreté, qui sont susceptibles de soutenir et faciliter de telles initiatives sur leur territoire de contribuer à la dynamique commerciale, à la propreté publique et à l'entrepreneuriat.
- **Les acteurs régionaux**, comme hub.brussels (département partenariats locaux), Bruxelles-Propreté, Bruxelles Environnement, Bruxelles Mobilité, STIB, etc., dont l'intérêt est d'observer, promouvoir, voire initier des dispositifs innovants de gestion des déchets à l'échelle régionale.
- **Les acteurs logistiques/transporteurs** qui pourraient être intéressés à s'intégrer dans ce genre de services.
- **Les acteurs locaux de la revalorisation des déchets** : restaurants sociaux, associations solidaires, potagers collectifs, ressourceries, agriculteurs et tous les autres acteurs revalorisant des matières.



¹ Consortium entre Groupe One, hub.brussels et l'ULB-IGEAT 2017-2020. Voir la section «Le projet et ses origines» en page 6.

LA PROBLÉMATIQUE DES DÉCHETS DE COMMERCES

Aujourd'hui, chaque commerçant gère ses déchets individuellement en respectant les réglementations en vigueur pour le tri, la collecte et le traitement des déchets. Comme toutes les entreprises de la Région bruxelloise, les commerces sont obligés d'avoir un contrat de collecte avec une société agréée. Sur le terrain, on constate que cette obligation n'est pas scrupuleusement respectée. Les réglementations représentent en effet des coûts pour les commerçants que certains ne sont pas prêts à assumer.

La gestion des déchets issus de l'activité commerciale, un enjeu à plusieurs échelles :

L'image du commerce : la gestion des déchets a un coût, prend du temps, demande de l'espace et est soumise à des réglementations. Une bonne gestion contribue à l'image du commerce.

L'attractivité du quartier : le stockage temporaire des déchets sur les trottoirs avant leur collecte entrave la circulation des piétons et engendre des nuisances visuelles et olfactives. La malpropreté impacte l'image et l'attractivité du quartier.

La mobilité : la fluidité du trafic est affectée par la multiplicité des flux de déchets à collecter, et par les passages des différents collecteurs (marché libéralisé).

La diminution et la valorisation des déchets : près de la moitié des déchets contenus dans les poubelles résiduelles des commerces et HoReCa pourraient être recyclés s'ils étaient triés et collectés séparément (déchets alimentaires et emballages plastiques).

Pour les commerçants, une bonne gestion des déchets est bénéfique tant pour leur commerce que pour leur quartier et l'environnement. Mais l'amélioration du tri n'est pas la priorité pour la majorité des petits commerçant.e.s qui se démènent au jour le jour pour tenir la boutique. Les solutions pensées pour les plus grandes entreprises et administrations ne sont pas adaptées à ce secteur : il faut dès lors inventer de nouvelles pratiques calibrées pour les commerçant.e.s.

L'objectif premier du projet détaillé dans ce guide est de comprendre les tenants et aboutissants de la gestion des déchets dans les noyaux commerciaux et d'élaborer **une alternative au système actuel qui soit à la fois soutenable économiquement pour les commerçant.e.s et plus respectueuse de l'environnement**. Ensuite, un modèle coopératif de gestion des déchets adapté aux besoins et contraintes du quartier a été conçu et expérimenté avec les commerçant.e.s participants du quartier Stalingrad-Lemonnier.



² Gérer les déchets des commerces dans un quartier urbain dense - <https://geomarketing.hypotheses.org/1379> : regards sur une logistique méconnue, Pernelle Godart et Mathieu Strale, publié le 04/02/2019.

³ L'étude RECYDATA 2017 a montré que le potentiel de tri encore non exploité dans les commerces et HoReCa est très élevé avec respectivement 29% et 33% du contenu de leurs poubelles résiduelles qui pourraient être recyclés via un flux « déchet alimentaire » et 11% et 17% via un flux de valorisation des emballages plastiques. RECYDATA, « Evaluation du potentiel d'amélioration du tri, de la collecte et du traitement des déchets professionnels résiduels en Région de Bruxelles-Capitale », Rapport destiné à l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement, Novembre 2017

PROJET DE GESTION COLLECTIVE DES DÉCHETS DE COMMERCANTS

LE PROJET ET SES ORIGINES

Le projet consiste à collecter les déchets des commerçants (en vélo-cargo ou à pied) pour les rassembler dans un local commun. Les quantités rassemblées permettent de négocier de meilleurs contrats auprès des prestataires de collectes et de traitement, et de faciliter la transformation en ressources. Cette organisation permet notamment d'éviter l'accumulation des déchets sur la voie publique et de minimiser le trafic de camions dans le quartier.

L'idée est née de la rencontre entre deux acteurs complémentaires : l'association des commerçants Stalem (ayant déjà expérimenté la commande groupée d'oranges) et le projet Freight TAILS⁴ (qui s'est intéressé aux enjeux logistiques dans le centre de Bruxelles en avril 2018).

Le projet « Resilient Retail for Brussels »⁵ (REREB), visant à redynamiser les commerces bruxellois, a ensuite pris la relève de Freight TAILS pour encadrer l'association STALEM dans la conceptualisation et mise en place du projet « Quartier Stalingrad - Lemonnier Clean et Circulaire », avec le soutien de la commune de Bruxelles-Ville.

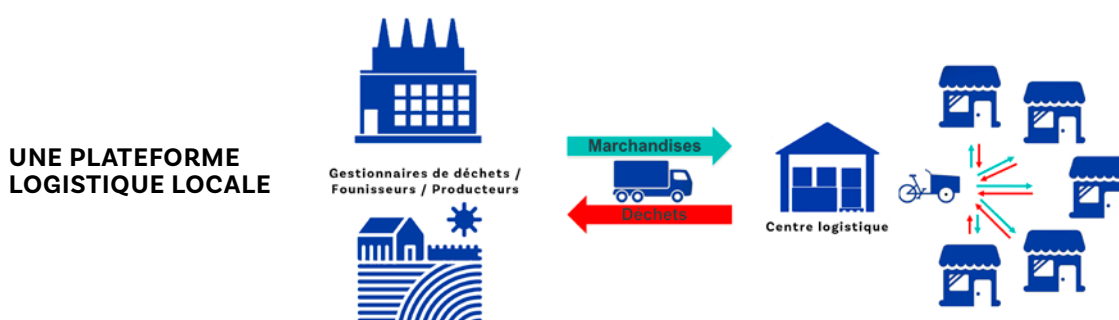
Dans un premier temps, l'objectif est d'expérimenter une **gestion mutualisée des déchets** au travers de plusieurs actions :

- **La prévention de déchets** : tout déchet évité ne doit plus être traité. Les possibilités d'utilisation de contenants de transport réutilisables sont explorées avec les fournisseurs. Cela permet d'éviter les déchets liés au transport de marchandises dans des emballages/contenants à usage unique jetables.
- **L'identification de filières de valorisation** et la coordination de la récupération des déchets par d'autres entreprises ou organisations.
- **Un contrat groupé** pour assurer le tri, la collecte et le traitement des déchets recyclables et non recyclables, et réduire ainsi le coût par commerçant.

Dans un second temps, l'association des commerçants ambitionne d'élargir ce projet en organisant des achats groupés de marchandises qui transitent également via le local commun (dans un Centre Logistique Urbain).

- Cela permet aux commerçants d'avoir plus de poids vis-à-vis des fournisseurs pour être livrés en contenants réutilisables et évacuer les déchets via les transporteurs rentrant dans le quartier.
- Les produits sont livrés en grandes quantités dans le local collectif de stockage puis acheminés vers chacun des commerces en vélo-cargo.
- Les déchets produits suivent quant à eux le chemin inverse (c'est le principe de la logistique inverse : au lieu de repartir vides, les camions de livraison emportent d'autres produits ou dans ce cas-ci, des déchets).

Cette logistique optimisée limite encore davantage la circulation et le stationnement de camions dans le quartier. In fine, les bénéfices de l'opération seront visibles tant au niveau de l'accessibilité du quartier que de son attractivité (diminution des déchets déposés en rue et récupération par les services compétents).



⁴ Freight Trails, [An action plan for goods transport serving the Stalingrad-Lemonier neighborhood - Summary](#), April 2018

⁵ Le Guide se base sur l'expérience du projet REREB (Resilient Retail for Brussels), un projet de recherche-action participative sur la résilience du commerce à Bruxelles, mené dans le cadre du programme Co-create d'Innoviris - <https://innoviris.brussels/fr/co-creation>

LES ACTEURS IMPLIQUÉS

Divers acteurs ont participé au projet dans le quartier Stalingrad – Lemonnier et ont contribué à l'élaboration de ce Guide :

- **L'association des commerçants STALEM** (quartier Stalingrad – Lemonnier au centre de Bruxelles) : riche d'une expérience de 8 années, l'ASBL représente environ 185 commerces dans le quartier Stalingrad-Lemonnier dont une soixantaine d'Horeca et une trentaine de commerces alimentaires (épiceries, boulangeries, boucheries...). Avec ce projet, elle souhaite créer une dynamique innovante autour de la gestion des déchets et des livraisons, thèmes récurrents et utiles à la collectivité.
- **L'équipe du projet « Resilient Retail for Brussels » (REREB)** : mené dans le cadre du programme Co-create d'Innoviris⁶, le projet REBEB (consortium entre www.groupeone.be, www.hub.brussels et <http://igeat.ulb.ac.be>) vise à rendre les commerces bruxellois plus résilients en développant des solutions innovantes en cocreation avec les commerçant.e.s. Dans un premier temps, l'ULB-IGEAT a apporté son expérience scientifique pour y analyser les enjeux liés à la gestion des déchets commerçants. Groupe One et son écosystème ont ensuite pris la relève grâce à leur expertise en gestion de projet, facilitation d'ateliers participatifs, évaluation technique et économique, accompagnement à la réduction et au tri des déchets, mise en place de partenariats pour la valorisation des ressources, etc.
- **L'échevinat de la Propreté de Bruxelles-Ville** : la commune de Bruxelles-Ville a octroyé un subside pour financer la mise en œuvre du pilote ; elle a également mené des actions de sensibilisation à la gestion des déchets/ressources, contribué à la communication sur le projet et s'est fortement impliquée dans sa mise en œuvre (réunions de suivi mensuelles et contacts réguliers en cas de besoins spécifiques).
- **Le CPAS de Bruxelles-Ville** a mis à disposition gratuitement le local de centralisation des déchets pour soutenir ce projet développant une dynamique positive dans le quartier.
- **Une dizaine de commerces du quartier Stalingrad – Lemonnier** (principalement horeca et commerces alimentaires) motivés et engagés dans le pilote, ont été les premiers à profiter du service, à donner un feedback régulier sur l'expérience afin d'ajuster le service avant de l'élargir à d'autres commerces du quartier.
- **Le programme Irisphère** a amené son expertise pour l'étude technico-juridico-économique des solutions de gestion et valorisation des différents flux de déchets-ressources et assuré la mise en relation avec des valorisateurs.
- **Les partenaires pour la revalorisation des ressources / pour le recyclage / l'incinération** (voir page 15, wRechercher des partenaires).
- **Les partenaires pour les tournées de récupération des déchets** : [Dioxyde de Gambette](#) (partenaire choisi pour le pilote), [Urbike](#) ou [Molenbike](#) sont des sociétés de livraisons en vélo. Afin de pouvoir prester ce service, ils doivent être agréés également en tant que transporteur et collecteur de déchets non dangereux auprès de Bruxelles Environnement.
- **Bruxelles Mobilité** : via le projet Freight TAILS (clôturé en mai 2018) Bruxelles Mobilité s'est interrogée sur les défis logistiques présents dans le centre-ville bruxellois. À la suite des conclusions de ce projet, l'équipe du projet REREB a commencé ses investigations dans le quartier Stalingrad-Lemonnier.

⁶ Description du programme : <https://innoviris.brussels/fr/co-creation> ; Description des projets Co-create : <http://www.cocreate.brussels>

LES AVANTAGES D'UNE MUTUALISATION DES DÉCHETS

Une gestion mutualisée des déchets/ressources pour et par les commerçants d'un quartier permet de :

- **Diminuer les coûts** liés à la gestion des déchets **grâce à un contrat groupé** entre commerces d'un quartier (récupération en conteneurs) ;
- Optimiser la **prévention** et le **tri des déchets** ;
- **Améliorer la propreté et la fluidité du quartier en récupérant rapidement les sacs/bacs** à vélo ou en chariot et en les centralisant dans un **Centre Logistique Urbain** (local d'environ 100m², suffisant pour commencer, facile d'accès dans le quartier) grâce à des solutions mieux adaptées aux besoins des commerçant.e.s. Spécifiquement en cas de travaux, optimiser l'utilisation de l'espace public et réduire la circulation de camions dans le quartier permet de faire face à un enjeu de mobilité. La gestion proactive de l'évacuation des déchets contribue à désencombrer les rues et facilite l'accès aux commerces déjà fortement impacté par les travaux ;
- **Respecter et anticiper les réglementations** en matière de tri grâce à un **accompagnement** pour aider les commerçant.e.s à mieux **réduire et trier leurs déchets** avec leurs employé.e.s. Une grande partie des flux collectés est valorisée par des acteurs spécialisés.



LES FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE ET LES DÉFIS À SURMONTER ⁷

La réussite du projet s'appuie sur plusieurs facteurs-clés :

- **La légitimité et présence d'un.e coordinateur/coordinatrice de projet dynamique, tout au long du processus.**
La pérennité de l'opération peut aussi nécessiter un passage de relais entre deux porteurs/porteuses de projet. Le projet peut être mis en place grâce à la forte implication d'un expert en gestion des déchets/ressources. Ensuite, il peut être repris par les membres d'une association de commerçants qui doivent avoir été impliqués dans le projet dès le départ. Il est préférable de prévoir au moins 2 personnes qui peuvent s'alterner au besoin. Dans tous les cas, la vie de l'opération sur le long terme nécessite l'implication durable d'un.e coordinateur/coordinatrice.
- **La mobilisation d'un noyau dur d'une dizaine de commerçant.e.s sensibilisé.e.s et impliqué.e.s dans le projet pour lancer la dynamique** : la présence de commerces moteurs ayant de l'influence sur les autres commerces du quartier est un réel atout. Les éléments motivants et démobilisants doivent être identifiés et maîtrisés ;
- Présence d'un **regroupement de commerces ou d'une association de commerçant.e.s** afin de négocier un contrat groupé ;
- **Implication des partenaires dès l'élaboration du projet** (commune, valorisateurs de ressources, récupérateurs de déchets et logisticiens), notamment pour le financement de la phase de mise en place du projet, et pour l'accompagnement à la prévention et au tri des déchets/ressources ;
- Avoir un **local** afin de pouvoir y centraliser les déchets/ressources ;
- Présence d'un **gestionnaire de zone** ;
- **Concertation entre tous les partenaires et acteurs de l'opération** : les rôles et responsabilités de chacun doivent être clairs ;
- **Organisation d'ateliers** dans les commerces du quartier ;
- **Pérennisation du projet** permettant d'intégrer ultérieurement d'autres commerces ;
- Solutions techniques de **valorisation diversifiées** ;
- **Suivi de l'évolution d'indicateurs** permettant de réorienter ou redynamiser l'opération si nécessaire, via la communication des résultats quantitatifs et qualitatifs (voir page 21). Même si l'opération est un succès, il est important de la faire évoluer en maintenant le lien et la communication avec les acteurs impliqués ;
- Communication afin d'**impliquer les gens et de rendre l'action visible** dans le quartier et au-delà.



⁷ Basé sur l'expérience à Stalingrad - Lemonnier et enrichi avec la [Fiche technique n°1 : La gestion collective des déchets par les entreprises](#) - OREE, Entreprises territoires et environnement



Les défis à surmonter peuvent être anticipés :

- De nombreux commerces ne respectent ni les **règlementations en matière de tri** ni les **quantités de déchets** indiqués dans leurs contrats (la base de comparaison de budget de gestion des déchets est ainsi faussée);
- Faible **mobilisation des entreprises** tant que les choses ne sont pas concrètes et tangibles ;
- **Trouver un local, des financeurs locaux et des partenaires** (délai d'obtention des aides financières et en nature) ;
- **Défis techniques** :
 - Stabilité des gisements de ressources
 - Manque de place pour le tri des déchets dans les commerces
 - Doute sur les résultats financiers (simulation et coût réel)
 - Estimation des coûts liés aux volumes réels (certains conteneurs ne sont pas toujours complètement remplis, ce qui tend à fausser les coûts)
- Convaincre les prestataires de services de la **remise en cause du système existant**.

LES CONDITIONS DE RÉALISATION



45.000€ - Ce budget est établi sur base de l'expérience à Stalingrad-Lemonnier. Il comprend :

- **Un·e chargé·e de projet opérationnel à mi-temps sur le terrain pendant 1 an**. Ses missions : sensibilisation, formation et accompagnement au tri ; mobilisation des commerçants.
- **L'exécution des tournées de récupération pendant le pilote de 2 à 3 mois**. Le coût de ces tournées sont ensuite pris en charge par les commerçants. La durée du pilote peut être réduite afin de limiter le coût de ce poste et le répercuter plus vite sur un nombre plus importants de commerces qui rejoignent le groupe.
- **L'achat de matériel** : remorque, karcher, compacteur pour carton, matériel de nettoyage, bacs pour la récupération des ressources organiques.
- **Le local** : état des lieux, assurance et charges (eau, électricité, gaz).
- **La communication** : affiche, explicatif du projet, stickers pour les commerces,...



12 mois de projet pilote à Stalingrad - Lemonnier, intégrer ensuite un maximum de commerces du quartier

- 2 mois pour la mobilisation d'un **noyau dur de commerçants** et mise en place des partenariats avec les valorisateurs.
- 2 à 3 mois pour la mise en œuvre du projet-pilote.
- 7 à 8 mois pour le passage à l'échelle et la **pérennisation du service**. Un maximum de commerçant.e.s sont ensuite intégrés au projet.





L'équipe du projet :

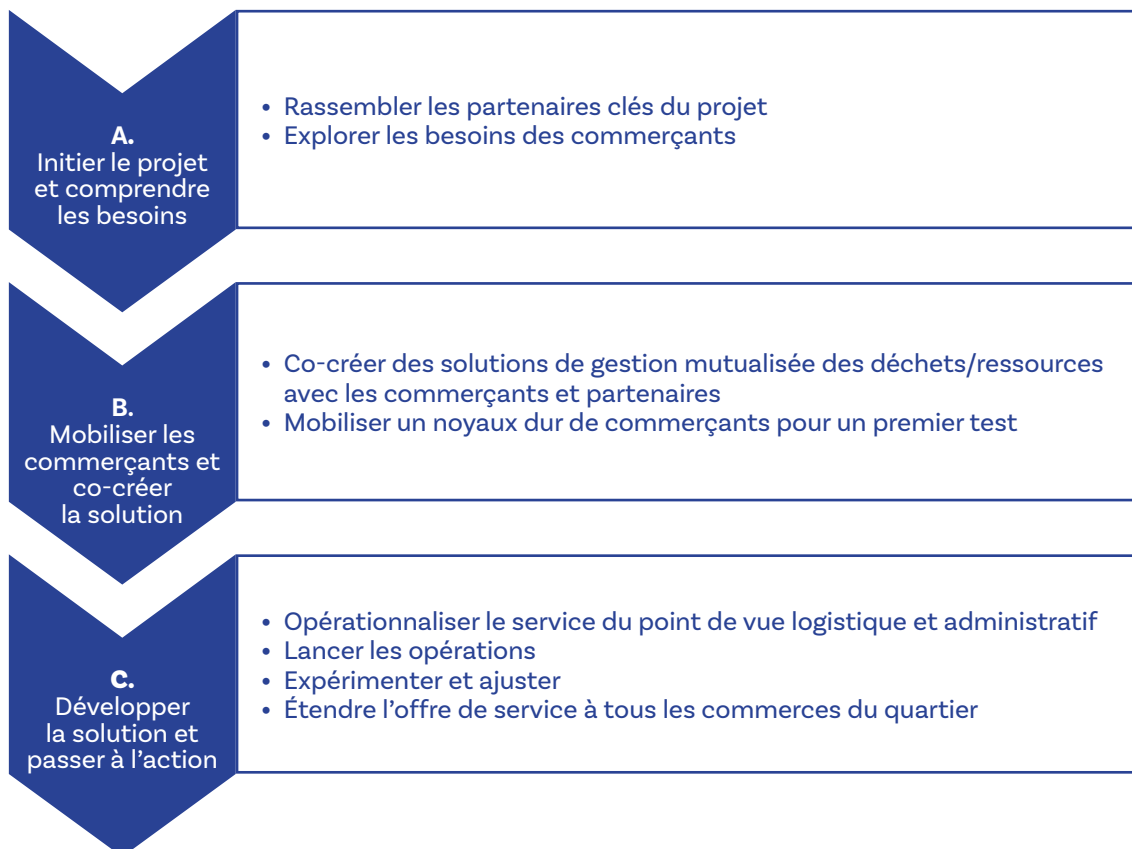
- **Un.e chargé.e de projet opérationnel.le** (0,5 ETP) – ses missions :
 - accompagner à la réduction et au tri des déchets/ressources
 - mettre en place et gérer les partenariats avec les valorisateurs, récupérateurs de déchets;
 - aménager et entretenir le local ;
 - coordonner les partenaires pour la valorisation des ressources et la récupération des déchets à partir du local et chez les commerçants, ajuster la logistique en cas de besoins ;
 - accompagner les commerces pour réduire et trier leurs déchets/ressources, donner du feedback sur les sacs/bacs récupérés lors d'erreurs de tri ;
 - organiser les tournées de récupération par un collecteur ou par les commerçants eux-mêmes pour centraliser la matière dans le centre logistique local ;
 - suivre et communiquer les résultats pour renforcer et améliorer la gestion des déchets/ressources.
- **Une personne de contact commerciale et administrative** (0,2 ETP) – ses missions :
 - mobiliser les commerçants ;
 - accueillir les nouveaux commerces et traiter les nouvelles demandes (simulations budget et contrats) ;
 - répondre aux questions et plaintes (à relayer au chargé de projet opérationnel) ;
 - préparer et envoyer les factures au début de chaque trimestre et ajuster les quantités au fur et à mesure
 - suivre les paiements
- **Un.e logisticien.ne** (0,5 à 1 ETP selon le nombre de commerces et le volume de déchets/ressources à transporter) :
 - transporter les déchets/ressources des commerces au local ;
 - encoder les quantités de déchets/ressources par type pour le reporting (suivi avec les commerçants) et la facturation ;
 - nettoyer les contenants servant à transporter les déchets/ressources.

Les commerçants peuvent également apporter par eux-mêmes les déchets/ressources au local. Cela permet de réduire les coûts mais nécessite de leur donner accès au local, de mettre en place des contrôles réguliers des quantités (mensuels ou trimestriels) qui varient d'une saison à l'autre.



MISE EN ŒUVRE ÉTAPE PAR ÉTAPE

Les grandes étapes de la cocréation avec les commerçants :



A. INITIER LE PROJET ET COMPRENDRE LES BESOINS

Cette phase consiste à rassembler les partenaires clés du projet dès la genèse pour explorer les besoins des commerçants.

Step by Step :

1. Identifier la structure coordinatrice du projet
2. Analyser la situation en matière de déchet
3. Valider l'approche de mutualisation avec les commerçants
4. Définir la structure légale pour la gestion mutualisée des déchets
5. Impliquer la commune, les autorités provinciales et/ou régionales
6. Trouver un espace logistique dans le quartier

1. Identifier la structure coordinatrice du projet

Cette structure coordonne le projet et mobilise les différents intervenants (commerçants, collecteurs de déchets, pouvoirs locaux...). Dans l'idéal, elle doit être portée par des acteurs du quartier (associations de commerçants ou groupement de commerces) mais il peut également s'agir de pouvoirs locaux, de collecteurs de déchets ou de toutes autres associations soucieuses de ces enjeux.

Le travail de coordination lors de la mise en place du projet est important. La personne endossant ce rôle doit faire preuve de leadership et être perçue comme légitime par les différents acteurs de terrain.

2. Analyser la situation en matière de déchets

La quantité et le type de déchets générés par les commerces ainsi que la manière de les traiter peuvent fortement varier d'un quartier à l'autre, en fonction du mix commercial et selon les caractéristiques des établissements (taille des locaux, statut du commerce, ...).

Deux méthodes complémentaires peuvent permettre de **récolter ces informations** :

- **Des entretiens menés auprès d'une vingtaine de commerces** du quartier pour comprendre leur mode de gestion des déchets, le coût engendré, les difficultés qu'ils rencontrent et ce qu'ils souhaiteraient améliorer. Ces rencontres sont également l'occasion d'informer et d'impliquer de nouveaux commerçants dans le processus.
- Pendant une semaine, un **relevé des quantités et type de déchets** sortis en rue (comptage des sacs poubelles, caisses en bois, cartons, bidons, palettes, ... avant le passage des camions de poubelle). Ces déchets peuvent fortement varier selon la saison.

Spécificités observées dans le quartier Stalingrad Lemonnier : le mix commercial est composé presque exclusivement de petits commerces indépendants avec une forte proportion d'établissements alimentaires (primeurs, snacks, salons de thé, ...). Ils produisent des types de déchets spécifiques (déchets/ressources alimentaires, pelures d'orange, caisse de fruits et légumes, marc de café, bidons d'huile, boîtes et coquilles d'œufs, ...) qu'il convient d'identifier pour pouvoir les traiter par la suite.

À la différence des grandes enseignes, ces commerçants ne disposent pas de chaîne logistique optimisée. Cela leur confère une plus grande liberté d'action pour modifier leurs flux existants. En outre, les entretiens ont révélé qu'ils rencontraient des difficultés similaires pour la gestion des déchets dont il faudra tenir compte pour la suite (exemple : manque de place au sein de leur cellule pour trier et entreposer des déchets).

OUTILS :

- [Questionnaire enquête de terrain \(D02\)](#)
- [Canevas relevé de terrain \(D03\)](#)

3. Valider l'approche de mutualisation avec les commerçants

Les rencontres collectives sont indispensables pour entamer le processus de collaboration. Elles permettent d'alimenter la réflexion, pour aboutir à un plan d'actions impliquant chacun :

- Lister les propositions et solutions possibles pour améliorer la propreté du quartier de manière collective, en abordant les atouts de chaque solution.
- Soumettre les propositions au vote (chacun sélectionne ses 3 favoris)
- Valider les propositions retenues et entamer le processus de gestion mutualisée.

4. Identifier la structure légale qui assurera la gestion mutualisée des déchets au nom du collectif

Différents acteurs peuvent mettre en place un contrat groupé pour les commerces d'un quartier auprès d'un gestionnaire de déchets :

- Une association de commerçants (à créer si pas encore existante) ;
- La commune ;
- Une société tierce (ex. : société spécialisée en logistique à vélo).

La structure choisie doit s'enregistrer auprès de Bruxelles Environnement en tant que :

- [Collecteur, négociant et courtier en déchets non dangereux](#)
- [Transporteur de déchets](#)
- [Gestionnaire de déchets organiques contenant du poisson ou de la viande](#)

L'organisation doit être assujettie à la TVA afin que les commerçants puissent à leur tour déduire la TVA dans leurs déclarations. La gestion des contrats et factures demande une certaine charge de travail pour une association de commerçants ou une commune (prévoir les ressources nécessaires).

Pour assujettir votre association à la TVA, il faut remplir le [formulaire 604A](#) à envoyer à kmo.bru1.team1.pme@minfin.fed.be. En cas de questions, vous pouvez contacter le SPF Finances par email ou téléphone au 02/577 17 40. Vous devrez remplir une déclaration TVA tous les trimestres > [Plus d'infos](#)

5. Impliquer la commune, les autorités provinciales ou régionales dès le début du projet

Dès le début du projet, il s'agit d'impliquer la commune (échevinat de la Propreté et/ou du Commerce) ou les autorités provinciales ou régionales. C'est essentiel pour en faire un succès. La propreté fait partie des compétences de la commune qui fait régulièrement des actions de sensibilisation et prend des mesures répressives en cas de non-respect des règles en vigueur (amendes pour dépôts clandestins).

Bruxelles Environnement contrôle le respect de l'obligation des commerces d'avoir un contrat pour la gestion des déchets et faire le tri du papier-carton, PMC et du verre. Les agents peuvent pénaliser les commerçants en cas de non-respect de ces obligations. Le prestataire récupérant les déchets (Bruxelles-Propreté, Suez, Renewi, MCA,...) contrôlent si les quantités prévues dans le contrat correspondent bien à la réalité.

Financièrement, les phases de mobilisation, de mise en place du projet et d'accompagnement à la réduction et au tri des déchets demandent des moyens difficiles à prendre en charge par les commerces eux-mêmes. Ces phases de mise en place du projet nécessitent un soutien financier de la commune, de la province ou de la Région (subside). En contrepartie, ce genre de projet permet à la commune ou région de réduire ses coûts de nettoyage des rues (gains de coûts à moyen terme pour la commune) et d'améliorer l'image du quartier. Les communes, provinces et régions ont tout intérêt à soutenir les commerces dans cette démarche bénéfique pour toutes les parties prenantes.

6. Trouver un espace logistique facilement accessible dans le quartier

Plusieurs options sont possibles :

- Local mis à disposition gratuitement par les autorités locales (commune, CPAS), régionales (Bruxelles-Propreté, SNCB, STIB,...) ou par un commerçant.
- Espace public délimité afin d'y placer des conteneurs, moyennant autorisation par la commune
- Local loué (option pouvant être envisagée surtout en combinaison avec les achats groupés de marchandises centralisés dans le local, qui permettent de dégager des gains pour couvrir ces coûts supplémentaires)

Comment **estimer la surface nécessaire** ? Estimation pour 100m²:

- Possibilité de centraliser les déchets d'environ 20 commerçants (selon les quantités de déchets par commerce).
- Possibilité d'augmenter le nombre de commerçants pour cette même surface grâce à une logistique bien rodée (augmenter la fréquence de récupération des différentes matières, compacter et/ou déchiqueter les ressources, prévoir une à deux fois par jour la récupération des ressources les plus nombreuses, utiliser un compacteur pour le carton et/ou un broyeur de plastique pour stocker le même poids de matière en moins d'espace).



3 points d'attention :

- Un [permis d'environnement catégorie 2](#) est nécessaire pour un local de dépôt de déchets non dangereux, dont la surface totale destinée au stockage sur le site est supérieure à 100m².
- Pour couvrir les activités menées dans le local, une assurance est nécessaire (en cas de location : RC locative et du contenu si vous êtes locataire).
- Informer les habitants et commerces aux alentours du local logistique : présenter le projet, répondre à leurs questions et anticiper leurs craintes.

B. MOBILISER LES COMMERÇANTS ET COCRÉER LA SOLUTION

Step by Step :

1. Mobiliser un noyau dur de commerçants
2. Identifier les attentes et besoins pour développer un projet commun
3. Rechercher des partenaires pour revaloriser et traiter les déchets
4. Choisir un moyen de collecte adapté au contexte local

Cette phase consiste à mobiliser un noyau dur de commerçants pour un premier test et à cocréer des solutions de gestion mutualisée des déchets/ressources avec les commerçants et partenaires.

1. Mobiliser un noyau dur de commerçants

Pour lancer une dynamique, il est recommandé de commencer avec une dizaine de commerçants qui souhaitent agir pour la propreté de leur quartier, ou trouver une solution aux difficultés qu'ils rencontrent au quotidien. Ensuite, ajouter au fur-et-à-mesure d'autres commerces en plus jusqu'à saturation de l'espace dans le local, en sachant que vous pouvez prévoir des récupérations journalières des déchets les plus nombreux (Bruxelles-Propreté récupère les déchets tout venant 7j/7 et les déchets triés du lundi au samedi).

OUTILS :

- [Présenter le processus en image aux commerçants \(D04\)](#)
- [Présentation atelier 1 \(D05\)](#)
- [Présentation atelier 2 et exemple de charte \(D06\)](#)
- [Exemple de charte \(D07\)](#)
- [Mindmap charte \(D08\)](#)

2. Identifier les besoins et les attentes pour développer un projet commun

Pour avancer vers un objectif commun, il est nécessaire de susciter une volonté partagée de gérer différemment les déchets. Commerces, institutions locales, et collecteurs de déchets/ressources, sont autant d'acteurs clés qui doivent avancer de manière coordonnée. Cela nécessite de nombreuses réunions bilatérales dans les commerces, ainsi que des ateliers collectifs.

- **1^{er} atelier** : les commerçants participants s'accordent sur les priorités en matière de prévention et de tri des déchets/ressources ainsi que sur les modalités de récupération et centralisation des déchets/ressources.
- **2^{ème} atelier** : les commerçants définissent ensemble une charte d'actions en matière de réduction et tri des déchets/ressources, que chacun s'engage à respecter.



Cocréer la solution avec les commerçants

3. Rechercher des partenaires

Pour revaloriser les ressources et traiter les déchets, il est important de **choisir les partenaires les plus proches** possible de votre quartier notamment pour la prise en charge de trois types de déchets :

- Les déchets qui ont encore de la valeur (les « **ressources** ») : les invendus encore consommables par des humains ou des animaux, déchets/ressources organiques, bois, grands contenants en acier, cageots en plastique, etc .
- Les **déchets recyclables** (papier-carton, PMC, verre).
- Les déchets non valorisables et non recyclables n'ont d'autres issues aujourd'hui que l'**incinération** (avec récupération d'énergie).

Les partenaires suivants sont impliqués dans le cadre du pilote à Stalingrad-Lemonnier :

- L'asile de nuit Pierre d'Angle récupère les invendus encore consommable (pain, fruits et légumes).
- Un éleveur de poules à Beersel récupère le pain.
- Recyclo – Compost in city (projet start-up ayant remporté un subside be.circular, en cours de développement) fait du compostage de ressources organiques à Bruxelles.
- Bel Albatros transforme les cageots en plastique en meubles ou poubelles (en cours de développement)
- La Savonnerie nourrit le potager collectif avec du marc de café et alimente les poules en coquilles d'œufs.
- Le Début des Haricots trouve des maraichers urbains intéressé par de la matière organique tel que le marc de café (engrais naturel), les coquilles d'œufs (aliment pour les poules ou anti-limaces), etc.
- Un projet de production de savons à base de marc de café est en cours de développement afin de revaloriser le marc de café.
- La Ferme Nos Pilifs, la Recyclerie Sociale de Saint-Gilles, In Limbo ou tout autre ressourcerie récupère le bois de palette ou autres objets utiles (cageots en plastique, bidons, pots, etc.) qui peuvent avoir une seconde vie.
- MAD Brussels ou Recy K en collaboration avec L'Ouvroir peut transformer les bidons d'huile de 25L en tabourets ou lampes. Le MAD est prêt à avoir une réflexion avec les producteurs afin de concevoir des bidons nettoyables et réutilisables.



Revalorisation de bidons d'huiles.

Bruxelles-Propreté a été choisi pour la récupération des déchets recyclés (Papier-Carton, PMC, ressources organique) et incinérés (tout venant). Pour réduire les coûts, l'association des commerçants a négocié un contrat unique de collecte en conteneurs avec Bruxelles-Propreté (ce qui permet de limiter l'accumulation de déchets tout en évitant l'usage de sacs roses). Les différents interlocuteurs soutiennent fortement la démarche en cours et sont très coopératifs pour ajuster au mieux leurs services aux besoins du projet afin d'en faire un succès.

Pour le recyclage et l'incinération, choisissez le prestataire avec le meilleur rapport qualité de service-prix. Demander des devis auprès de plusieurs prestataires (Bruxelles-Propreté, Suez, Renewi, MCA,...) et les mettre en concurrence permet de bénéficier d'un prix de groupe plus avantageux.

Pour la récupération des aliments encore consommables, veuillez à tracer la provenance des aliments car l'association qui les récupère devra tenir un inventaire. Veiller à bien respecter la chaîne du froid pour les produits devant être réfrigérés.

OUTILS :

- [Liste valorisateurs \(D09\)](#)

Documents de références :

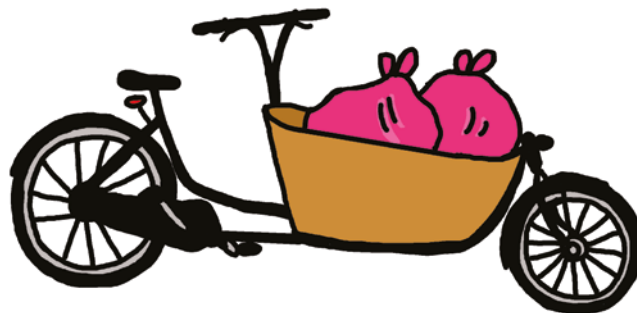
- [Recommandations AFSCA concernant la récupération de denrées alimentaires encore consommables](#)
- [Fiche quick-scan AFSCA : Températures \(respect de la chaîne du froid et du chaud\)](#)

4. Choisir un moyen de collecte adapté au contexte local et planifier les tournées de récupération

Pour la récupération auprès des commerces, plusieurs options sont possibles :

- Faire appel à une société spécialisée dans la logistique à vélo : Dioxyde de Gambette, Urbike, Molenbike, HushRush,...
- Engager un.e étudiant.e ou un article 60 formé à la récupération des déchets en vélo avec remorque (qui doit cependant être supervisé en permanence par une personne référente)
- Le personnel des commerces peut également amener des déchets au local, à l'aide d'un chariot ou d'une transpalette (de préférence aux heures de permanence).

Pour planifier les tournées de récupération, tenez compte des périodes de forte affluence de client.e.s et choisissez plutôt les moments creux pour assurer l'évacuation.



C. DÉVELOPPER LA SOLUTION ET PASSER À L'ACTION

Cette phase consiste à opérationnaliser le service sur les plans logistique et administratif, à lancer les opérations, à tester le système puis à ajuster celui-ci afin de proposer ensuite le service à tous les commerces du quartier.

Step by Step :

1. Aménager et entretenir le local
2. Investir dans du matériel
3. Signer les contrats avec les commerçants
4. Accompagner les commerces pour la réduction et le tri des déchets
5. Mettre en place les tournées de récupération
6. Développer et suivre des indicateurs pour optimiser la réduction et le tri
7. Communiquer sur l'action en cours
8. Étendre l'offre de service à tous les commerces du quartier

1. Aménager et entretenir le local : sécurité et hygiène.

Afin d'être aux normes des pompiers, le local doit être séparé du reste du bâtiment par des matériaux résistants au feu (parois, plafond et portes résistants au feu pendant 30 à 60 minutes). Tant que vous n'apportez pas de modification nécessitant un permis d'urbanisme ou d'environnement, aucun contrôle des pompiers n'est nécessaire.

Après avoir réceptionné les conteneurs de votre collecteur de déchets (taille selon les volumes de déchets estimés), installez-les dans l'espace pour optimiser le processus de remplissage après les tournées de récupération chez les commerçants. Les déchets collectés en plus grosse quantité (pour les commerces alimentaires et Horeca : les ressources organiques et le tout-venant) doivent être placés près de l'entrée pour être évacués à une fréquence plus importante, par les valorisateurs de ressources ou les récupérateurs de déchets.

Un local ordonné, aéré et régulièrement nettoyé permet d'éviter les odeurs et les nuisibles. Stocker de préférence les ressources organiques à l'extérieur. Conseil : l'ajout de matière sèche au fur-et-à-mesure du remplissage permet d'éviter les mauvaises odeurs.

OUTILS :

- [Procédure d'entretien \(D10\)](#)

Documents de références :

- [Demande d'avis de prévention incendie](#)
- [Guide pratique - Bruxelles Environnement \(p.16\)](#)
- [Mini guide du compostage - Worms asbl \(p.8 et 11\)](#)



2. Investir dans du matériel

Du matériel est nécessaire pour assurer la **gestion mutualisée des déchets dans un local commun** (priorités à fixer selon le budget les besoins) : prévoir notamment des sacs personnalisés et contenant pour récupérer les déchets/ressources :

- **Tout-venant et PMC** : utilisation des sacs transparents (tout-venant) et bleus transparents (PMC) permettant d'identifier ce qui se trouve à l'intérieur et vérifier la qualité du tri. Objectif à moyen terme : utiliser des bacs de récupération de 80L nettoyables et réutilisables pour éviter les sacs à usage unique jetables.

OUTILS :

- [Liste de Contacts.\(D11\)](#)
- [Facture type xls \(D01\) et word \(D01b\)](#)

- **Matières organiques** > bacs de 30L avec couvercle repliable sur le côté (pratique pour les établissements) ou seaux de 13L (grands pots de sauce récupérés). Ces contenants sont ensuite nettoyés et réutilisés. Matériel pour le dépôt de déchets par le commerçant (chariots, transpalette, un véhicule utilitaire électrique, etc.).
- **Vélo-cargo électrique et remorque** pour transporter les déchets/ressources plutôt que de sous-traiter les tournées de récupération directement auprès des commerces.
- **Matériel de nettoyage pour les contenants** (ressources organiques), les conteneurs et le local : karsher, tuyau d'arrosage, brosse, éponges, torchons, ballet, raclette, seaux, produits d'entretien écologiques, etc.
- **Matériel de compactage** pour optimiser l'espace et réduire les coûts (broyeur de plastique, presse à carton, etc.)

3. Signer les contrats avec les commerçants

Afin de faire une simulation de budget conforme à la réalité du terrain, il est nécessaire que les commerces mesurent leurs quantités de déchets pendant une semaine (les quantités inscrites dans les contrats de collecte reflètent rarement l'ordre de grandeur des quantités réelles). En passant par un contrat groupé en conteneurs et en triant plus, nous avons calculé dans le cadre du projet pilote Stalingrad que les commerces participant au pilote économisent, sur leur budget de gestion des déchets, en moyenne 36% en prenant en compte leurs quantités réelles mesurées, et 25% par rapport à leurs contrats actuels (échantillon de 7 commerces alimentaires et horeca fonctionnant initialement avec des sacs roses de Bruxelles-Propreté).

OUTILS :

- [Tableau pour comptage des déchets pendant 1 semaine & simulateur de budget \(D12\)](#)
- [Template contrat \(D13\)](#)



4. Accompagner les commerces

Que ce soit par le porteur du projet ou via un acteur externe spécialisé, la sensibilisation et l'accompagnement des commerces à la réduction et au tri des déchets sont indispensables pour le bon fonctionnement du système de gestion mutualisée.

Les flux suivants sont triés :

- **Invendus encore consommables** : pains (emballés dans des sacs à farine en papier kraft), fruits et légumes (dans des cageots réutilisables)
- **Ressources organiques** (rassemblés en bacs de 30L ou seaux de 13L récupérés) > tri obligatoire prochainement à Bruxelles
- **Papier-carton** (rassemblés en caisses) > tri obligatoire
- **PMC** (sacs de 80L bleus personnalisés transparents, contenu visible) > tri obligatoire
- **Tout venant** (sacs de 80L personnalisés transparents, contenu visible)
- **Grands contenants en vrac** : bidons d'huile en acier, cageots en plastique ou en bois fin, grands pots de sauce, etc.

Cet accompagnement doit porter notamment sur :

- **L'aménagement de l'espace** : les bacs et poubelles nécessaires au tri doivent être placés avec une signalétique simple et claire à des endroits pratiques. Le processus de tri ne doit pas prendre plus de temps que de tout mettre dans une même poubelle. Le choix du contenant doit être intuitif pour que cela devienne facilement un automatisme.
- **La formation du personnel** : des supports papier simples et visuels sont placés au-dessus de chaque poste de tri. Il est important de préciser ce que deviennent les déchets/ressources afin que les gens prennent conscience de l'importance de leurs gestes. Ils s'engageront alors plus facilement à le faire au quotidien. Par exemple pour les ressources organiques : « *Ce que vous mettez dans ce bac arrivera, via le compost et le retour à la terre, dans les fruits et légumes que vous mangerez. Personne n'a envie de manger du plastique.* ».

Gain ou perte de temps pour les employés ?

Si l'organisation n'est pas optimale ou mal communiquée, les gestes de tri peuvent prendre plus de temps et diminuer l'efficacité des employés ; le bon aménagement de l'espace de travail évite les gestes inutiles. Une fois le personnel bien formé et habitué aux gestes, ceux-ci deviennent automatiques (après environ trois semaines). Le tri permet de réduire le coût de gestion des déchets.

Un lien de confiance doit être établi entre la direction et les employés. Chacun doit comprendre son rôle dans ce projet innovant collectif qui permettra d'améliorer la propreté et l'image du quartier. Le gérant peut apporter une forme d'autorité, il doit pouvoir se montrer assertif et ferme envers les employés pour susciter leur contribution au processus de tri avec le sourire. Au début de l'expérimentation, il est essentiel d'évaluer collectivement la qualité du tri après chaque récupération.

OUTILS :

- [Présentation formation \(D14\)](#)

Documents de référence :

- [Affiches, autocollants et guide de tri Fost Plus](#)

TRI ET CONDITIONNEMENT

PMC, carton-papier, verres et grands contenants

Type de ressource / déchet	Contenant	
	PMC	Sacs de 80L (taille à définir) transparents 
	Carton Papier	Carton empilé en vrac  Papier dans des cartons bien fermés
	Verre	 
	Grands Contenants Cageots en plastique ou en bois fin Pots de sauce 5-10-20L Bidons d'huile de 25L	En vrac

5. Mettre en place les tournées de récupération, expérimenter et ajuster

Pour la centralisation des déchets dans le local, deux options sont possibles :

- Une tournée de récupération en vélo avec remorque ;
- Une livraison des déchets au local par les commerçants (ce qui permet de réduire les coûts).

Le processus s'organise comme suit :

- Les déchets/ressources sont récupérés auprès des commerçants à des horaires prédéfinis.
- Les commerçants sortent leurs déchets - idéalement 15-30 minutes avant le rendez-vous prévu afin que les contenants se trouvent le moins de temps possible en rue.
- Le nombre de sacs/bacs par type de déchets et commerçant est compté et encodé par le logisticien. Ces données serviront à adapter éventuellement le contrat (quantité, facturation et le suivi de l'évolution du tri) et à suivre des indicateurs d'impact pour renforcer la communication et l'amélioration continue.
- Lors des tournées de récupération, le logisticien encode également en direct les informations sur la qualité du tri et le feedback des commerçants sur le service (cf : fichier de commentaires).

Nous recommandons de **tester le service avec un nombre limité de commerces pendant 1 à 3 mois** afin de l'ajuster au mieux aux besoins des commerces du quartier. A mi-chemin de la phase de test, il est utile d'organiser un atelier avec les commerçants participants afin d'avoir leur feedback sur les points positifs et les points à améliorer. Les ajustements nécessaires peuvent ainsi être mis en place selon un commun accord et de manière plus structurelles (impactant tous les commerces).

OUTIL :

- [Fichier répertoriant les volumes et commentaires relatifs au tri \(D16\)](#)

TRI ET CONDITIONNEMENT

Organique / alimentaire & tout-venant

Type de ressource / déchet	Contenant	
	Marc de café	 13L récupérés dans le quartier
	Coquilles d'œufs	
	Restes d'assiettes	
	Pelures oranges	 30L
	Fruits et légumes pourris ou écrasés	
	Tout-venant	 Sacs de 80L transparents

TRI ET CONDITIONNEMENT

Invendus encore consommables

Type de ressource / déchet	Contenant	
	Pain	 Sacs à farine vide
	Viennoiseries	
	Fruits & Légumes	 Réutilisable
	Plats encore consommables	 Réutilisable - taille à définir
	Autres produits avec date « à consommer de préférence avant » dépassée	 Ou 

6. Des indicateurs pour optimiser la réduction et le tri des déchets/ressources

Afin d'assurer la pérennité du service, son évaluation continue pour l'ajuster aux besoins est primordiale. Aussi, une bonne communication tout le long du projet permet d'éviter l'essoufflement des acteurs. Le porteur de projet doit toujours être prêt à les remobiliser si des baisses de performances de tri sont constatées. Faire adhérer de nouveaux commerces permet de maintenir l'action dynamique et de monter en échelle.

Le porteur de projet rédige tous les 3 à 6 mois une synthèse critique de l'opération qui servira à **évaluer l'efficacité (résultats par rapport aux objectifs) et l'efficience (résultats par rapport aux moyens)** du projet. Ainsi, les mesures nécessaires d'adaptation du service peuvent être prises. Développer et suivre des indicateurs permet d'optimiser la réduction et le tri des déchets/ressources.

Indicateurs pour évaluer l'impact du projet globalement et par commerce :	Indicateurs pour évaluer le modèle économique :
• Nombre de commerces adhérents • Tonnage collecté • Taux de réduction des déchets • Taux de valorisation organique • Taux de valorisation d'autres matières : plastique, bois, acier • Taux de tri de déchets recyclés : papier-carton, PMC, verre • Taux d'incinération & taux de valorisation énergétique • CO₂ évité • Distances parcourues • Consommation d'énergie • Incidents/problèmes relevés • Degré de satisfaction des commerces • Synergies entre commerces et/ou avec les partenaires	• Coût global de la collecte • Coût global des traitement/valorisation • Aides financières reçues • Emploi affecté à l'opération • Temps passé par le porteur de projet • Dépenses en matériel et communication

OUTIL : [Questionnaire enquête de satisfaction \(D17\)](#)



7. Communiquer sur l'action en cours

Communiquer au sein du quartier est essentiel pour sensibiliser et impliquer les participants, pour faciliter la dissémination dans tout le quartier. Les efforts de communication doivent être poursuivis à chaque étape de l'opération pour maintenir la motivation des troupes, rappeler le caractère collectif de l'action et valoriser leurs progrès individuels.

Cette communication s'adresse à différents publics avec des objectifs bien spécifiques et des moyens adaptés :

- **Vers les commerces participants** pour maintenir le lien et leur implication (effort continu sur la réduction et le tri déchets/ressources) : résultats et feedback constructif sur leurs efforts de tri lors de visites sur place (à privilégier au maximum), par téléphone et par email. Le maintien du lien et d'une interaction forte avec les commerces participants permet de sensibiliser et d'impliquer le personnel dans l'action. C'est aussi l'occasion de recueillir les points de vue de chacun et d'assurer la cohésion. L'idéal est d'avoir comme interlocuteur privilégié un ambassadeur faisant partie du personnel qui fait le lien avec ses collègues (en plus du gérant qui reste la personne de contact principale).
- **Vers d'autres commerces du quartier** pour leur donner envie de rejoindre la communauté : affiche dans la vitrine du local et sur le chariot/remorque pour attirer l'attention et rendre l'action visible ; logo et texte sur les sacs poubelle et les bacs ; organisation d'un événement rassemblant les commerces du quartier dans le local, etc.

OUTIL :

- [Affiche \(D18\)](#)
- [Autocollant \(D19\)](#)



ENSEMBLE POUR UN QUARTIER PROPRE : GUIDE POUR LES COMMERÇANTS



OBLIGATIONS RELATIVES AUX DÉCHETS

- Avoir un **contrat de collecte avec un organisme enregistré** auprès de Bruxelles Environnement.
- **Sortir ses déchets les jours fixés avec/ par le collecteur.**
- **Trier ses déchets : papier-carton (propre, pas de graisse!), PMC, verre.**
- **Bientôt obligatoire : déchets alimentaires** dans les contenants fournis par le collecteur :
- **Électroménagers et encombrants**
 - valorisables : recyclerie sociale, ressourcerie, Petits Riens...
 - non valorisables : Récupel, Recypark, prélèvement à domicile (collecte d'encombrants selon le calendrier).
- **Déchets chimiques** : devis en ligne puis enlèvement au domicile (0800 981 81).



**Risque d'amende
de 250 à 650 €**



ENSEMBLE GÉRONS NOS DÉCHETS AVEC L'ASSOCIATION DES COMMERÇANTS STALEM

- Un contrat groupé **pour des coûts réduits.**
- **Collecte rapide des déchets** à vélo ou en chariot pour être triés au centre logistique urbain > **quartier propre et fluide** en enlevant les sacs et les camions-poubelles des rues.
- **Accompagnement** pour vous aider à mieux **réduire et trier vos déchets** avec votre personnel > respecter et anticiper les réglementations en matière de tri.



Plus d'infos et contacts

Association des
commerçants STALEM
stalingradlemonnier.asbl@gmail.com
ou 0489 33 22 89
Contact Ville de Bruxelles
proprete@brucity.be ou 0800 901 07



CONSEILS POUR RÉDUIRE VOS DÉCHETS

- **Optimiser vos stocks** pour éviter le gaspillage alimentaire et réduire vos coûts
- Utiliser des sacs, bacs bleus ou autres **contenants réutilisables** pour éviter les déchets de **livraisons**.
- Vendre vos invendus à moindre prix sur **toogoodtogo.be**.
- **Donner vos invendus encore consommables** pour aider les sans-abris > contacter le **samusocial.brussels** 0800 993 40 (gratuit).
- **Signaler les dépôts clandestins**, tags ou autres dégradations dans l'espace public via l'app **fixmystreet.brussels** ou **proprete@brucity.be** ou 0800 901 07 (gratuit).
- **Jeter vos déchets dans les poubelles** et vos mégots dans les cendriers mis à disposition.



Éditeur responsable : Groupe One - Condelta Officier - rue d'Ixembourg, 30 - 1200 Bruxelles

- **Vers les clients et le grand public** afin de valoriser les commerces exemplaires et impliquer les clients dans la démarche : sticker à l'entrée et affiche dans les commerces participants ; affichage sur le chariot ou la remorque, logo et texte sur les sacs poubelle et les bacs, organisation d'un événement dans le local avec présence de la presse, etc.
- **Vers les principaux partenaires impliqués dans le projet** (commune, récupérateurs/valorisateurs de ressources/déchets, logisticiens, experts,...) afin de se coordonner et collaborer au mieux pour que le service soit un succès pour tous : retour d'expériences, feedbacks réguliers et ajustements opérationnels. Convier les partenaires à assister à certains ateliers avec les commerçants et aux événements.
- **Vers d'autres associations de commerçants, d'autres quartiers, d'autres communes** pour dupliquer le projet, développer des partenariats et partager les retours d'expériences et les bonnes pratiques.
- **Vers les structures d'accompagnement de commerçants ou associations de commerçants** (hub.brussels) pour qu'ils puissent inspirer d'autres quartiers à développer des projets similaires.
- **Vers la presse** : pour faire connaître le projet bien au-delà du quartier, et inspirer d'autres commerçants !

8. Étendre l'offre de service à tous les commerces du quartier

Lorsque le projet de gestions mutualisée des déchets/ressources est concluant et que le noyau dur de commerçants volontaires se montre satisfait du service après 2 à 3 mois de test, le projet peut être davantage déployé pour accueillir d'autres commerces du quartier.

Pour toucher un maximum de commerces, il est pertinent d'organiser un événement dans le local commun pour présenter le processus, ses atouts, ses objectifs, le fonctionnement du service et les résultats du projet pilote. C'est l'occasion d'encourager les commerçants du noyau dur à relayer l'information auprès des commerçants avoisinants, pour faire grandir le groupe et généraliser le processus à tous les commerçants du quartier.

Les principaux facteurs clés de réussite :

- Pour faire de ce projet un succès, chacun a un rôle à jouer. Commerçants, partenaires, institutions, habitants du quartier... nous agissons ensemble, pour un quartier propre.

Optimisons la gestion des déchets : ils ont plus de valeur qu'on ne le pense !





Le Guide se base sur l'expérience du projet REREB (Resilient Retail for Brussels), un projet de recherche-action participative sur la résilience du commerce à Bruxelles, mené dans le cadre du programme Co-create d'Innoviris.

Dans le cadre de cette expérimentation de plus de 3 ans (2017-2020), plusieurs projets coopératifs ont été menés dans des quartiers commerçants en vue de chercher des solutions à plusieurs enjeux et notamment :

- la convivialité entre les commerces et les autres fonctions du quartier ;
- la gestion mutualisée des déchets ;
- l'adéquation entre l'offre commerciale et la demande des consommateurs ;
- l'auto-diagnostic de la situation commerciale et financière du commerce.

Tous les Guides méthodologiques issus de ces expérimentations sont disponibles sur le site :

www.boostyourshop.brussels

Rédaction et coordination : Groupe One - Eveline Lambrechts et Magali Ronsmans.
Création et mise en page : Association d'idées - Illustrations : Emilie Plateau

