

Université Libre de Bruxelles
Institut de Gestion de l'Environnement et d'Aménagement du Territoire
Faculté des Sciences
Master en Sciences et Gestion de l'Environnement

Le réemploi chez les Petits Riens

**Analyse de la gestion et des impacts environnementaux
Ethnographie sur le travail et l'objet d'occasion**

Mémoire de Fin d'Etudes présenté par
FRANCOIS Martin
en vue de l'obtention du grade académique de
Master en Sciences et Gestion de l'Environnement

Année Académique : 2008-2009

Promoteurs : Pierre Cornut et Olivier Gosselain

REMERCIEMENTS

Qu'il me soit permis de remercier les personnes qui m'ont aidées à construire ce travail et celles qui m'ont entourées durant ma formation suivie à l'IGEAT :

- Pierre Cornut et Olivier Gosselain, mes promoteurs, pour leur enseignement que j'ai beaucoup apprécié, pour leurs conseils et pour les discussions que nous avons pu avoir,
- Mathieu Van Crielingen, professeur à l'IGEAT, pour son coup de main pour la cartographie,
- Les professeurs de l'IGEAT, pour leur enseignement diversifié qui m'a beaucoup plu,
- Thibault des Petits Riens, pour les documents qu'il m'a fourni et les discussions enrichissantes que nous avons eues,
- Nelly, JP, Alit, Mahmoud, Amina, Momo et tous les autres travailleurs des Petits Riens, pour ce qu'ils m'ont appris, pour leur accueil et les moments passés ensemble,
- Maria, Pauline, Laura, Stef, Nico, Seb et les autres, étudiants de l'IGEAT, pour toutes les pin'tches partagées,
- Mes familles Brugmann, Chambéry et Marichal, qui ont rendu la vie bruxelloise belle, simple et magique,
- Ma famille, pour leur soutien et leur présence.

RÉSUMÉ

Depuis les années septante, les préoccupations environnementales et la gestion de l'environnement occupent une place croissante dans les politiques publiques. La gestion des déchets, l'une des composantes de cette problématique, n'échappe pas à la règle. Au sein de cette gestion, il existe plusieurs traitements appliqués aux déchets comme l'incinération ou le recyclage. Ce mémoire met le focus sur un traitement particulier des déchets : le réemploi. Plus spécifiquement, il s'agit d'étudier un cas précis de gestion des déchets par le réemploi, à savoir les activités de réemploi de l'entreprise d'économie sociale appelée *Les Petits Riens*.

Avant l'étude de ce cas pratique, ce mémoire propose trois chapitres qui permettent de contextualiser le domaine de recherche, chacun d'eux étant un zoom un peu plus précis sur notre objet d'étude. Dans le chapitre premier, je présenterai brièvement la problématique sur les déchets, à savoir l'état actuel du débat sur la gestion des déchets, les impacts environnementaux qu'ils occasionnent et la situation en Région de Bruxelles-Capitale. Le second chapitre ciblera le réemploi pour en dévoiler les différentes facettes et l'ampleur qu'il représente dans notre économie. Le troisième, enfin, abordera l'économie sociale et décrira l'entreprise des Petits Riens.

Dans le chapitre 4, nous nous situerons au cœur du travail et des pratiques de réemploi des Petits Riens. D'un côté, l'ethnographie effectuée questionnera l'expertise des travailleurs, l'apprentissage du travail, les pratiques de tri et l'évaluation des objets de seconde main. Parce que ce mémoire est présenté dans la cadre d'un master en sciences et gestion de l'environnement, cette analyse n'est pas entièrement aboutie. De l'autre côté, il s'agira de comprendre le fonctionnement de l'entreprise et son efficacité environnementale, dans le but de proposer des pistes pour améliorer la gestion.

En dernier lieu, le chapitre 5 présentera l'évaluation des impacts environnementaux du réemploi en Wallonie menée par le bureau indépendant RDC-Environnement et il appliquera ces données aux activités des Petits Riens. On se rendra alors compte que le travail effectué est globalement favorable pour l'environnement mais aussi pour l'économie et le social.

TABLE DES MATIERES

Abréviations	7
Préambule.....	8
Méthodologie	11
Chapitre 1. Les déchets et le réemploi : mise en contexte	13
1.1. L'orientation politique actuelle.....	13
1.2. Les impacts environnementaux des déchets.....	17
1.3. En Région de Bruxelles-Capitale.....	18
Chapitre 2. La filière du réemploi	20
2.1. Réemploi, seconde main, recyclage et réutilisation : kesako ?.....	20
2.2. Le réemploi, un mode de gestion des déchets ?.....	22
2.3. Les formes du réemploi	23
2.4. Le réemploi en Belgique.....	24
2.4.1. Les pratiques de réemploi – Etude du CRIOC	24
2.4.2. Les acteurs du réemploi – Etude RDC-Environnement	26
2.4.2.1. Les acteurs privés	27
2.4.2.2. Les entreprises sans but lucratif.....	27
2.4.2.3. Le réseau Ressources.....	27
2.4.3. Essai de quantification du réemploi – Etude RDC-Environnement.....	28
2.4.3.1. Les textiles.....	28
2.4.3.2. Les objets valorisables	30
2.4.3.3. Les EEE.....	33
Chapitre 3 : Les Petits Riens (PR)	36
3.1. Une entreprise d'économie sociale (EES).....	36
3.2. Les Petits Riens, des cheveux gris mais des projets	37
3.3. Objectif et structure.....	37
3.4. Fonctionnement.....	39
3.5. Les activités d'économie sociale	40
3.6. Répartition spatiale de l'économie sociale	40

Chapitre 4. Le réemploi chez les Petits Riens. -----	42
4.1. Objectif et approche méthodologique-----	42
4.1.1. Objectif de l'analyse.-----	42
4.1.2. Schéma de l'arbre et explication du système opérationnel -----	43
4.2. L'ethnographie-----	45
4.2.1. Entrée des objets – les donateurs -----	45
4.2.2. Au téléphone – Expertise 1 -----	49
4.2.3. L'enlèvement – expertise 2-----	52
4.2.4. La cour – Expertise 3 -----	58
4.2.5. Le tri – expertise 4 -----	60
4.2.5.1. Les objets divers-----	61
4.2.5.2. Les livres-----	63
4.2.5.3. Mur de chine (literie et meubles) -----	63
4.2.5.4. Petits et gros électroménagers-----	64
4.2.5.5. Réflexion supplémentaire sur les trieurs -----	64
4.2.6. La vente – expertise 5 -----	65
4.2.6.1. Divers-----	65
4.2.6.2. Librairie-----	65
4.2.6.3. Meubles du rez-de-chaussée -----	66
4.2.7. Sortie des objets - l'acheteur-----	66
 Chapitre 5. Impact des Petits Riens en termes de développement durable -----	 69
5.1. Contexte et objectif de l'étude RDC -----	69
5.1.1. L'évaluation des impacts environnementaux-----	70
5.1.1.1. Méthodologie-----	70
5.1.1.2. Choix des impacts environnementaux -----	72
5.1.1.3. Monétarisation-----	72
5.1.1.4. Résultats -----	72
5.1.1.4.1. Le textile-----	72
5.1.1.4.2. Les objets valorisables -----	73
5.1.1.4.3. Les DEEE-----	75
5.1.1.4.4. Le secteur IT -----	78
5.1.1.4.5. Résultats comparés -----	80
5.1.2. Les impacts sociaux -----	81
5.1.3. Les impacts économiques -----	81
5.1.4. Les impacts en termes de développement durable-----	81

5.2.	Les impacts environnementaux des Petits Riens-----	82
5.3.	L'agrandissement des Petits Riens-----	85
Conclusion-----		87
Liste des Figures -----		91
Bibliographie-----		93

ABRÉVIATIONS

ABP	Agence Bruxelles-Propreté
ACV	Analyse du Cycle de Vie
AUT	Autre, petit électroménager, ce qui n'est pas RC, GB ou TVM (catégorie EEE)
CE	Collecte Ecrémante
CET	Centre d'Enfouissement Technique
CNE	Collecte Non Ecrémante
CTR	Centre de Transbordement Régional
DEEE	Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques
EEE	Equipements Electriques et Electroniques
EMB	Encombrants
EES	Entreprise d'Économie Sociale
ES	Économie Sociale
GB	Gros Blanc sans les RC (catégorie EEE)
IT	Information Technology
OMB	Ordures Ménagères Brutes
OV	Objets Valorisables
PAC	Parcs A Conteneurs
PàP	Porte à Porte
PR	Petits Riens
RC	Appareils de Réfrigération et Congélation (catégorie EEE)
RBC	Région de Bruxelles-Capitale
TVM	TéléVision et Moniteur (catégorie EEE)

PRÉAMBULE

Choisir le réemploi chez les Petits Riens comme sujet de mémoire est le fruit d'une longue réflexion. A travers toutes les idées que j'ai eues se dégagent plusieurs lignes directrices. J'aimerais présenter ces quelques éléments qui permettent de comprendre mon choix personnel, ce qui me semble nécessaire pour clarifier ma position de chercheur.

La recherche d'un sujet avec une dimension sociale correspond à l'une de ces lignes directrices car défendre les valeurs auxquelles je crois représente un moteur important pour me passionner dans mon travail. Idéal, mon terrain aux Petits Riens m'a permis de rencontrer beaucoup de gens différents et de me nourrir d'échanges variés. C'est certainement la partie de la recherche que j'ai la plus appréciée. Le discours d'un responsable me restera en mémoire : *« tu sais, moi je suis un commercial. J'ai vendu des saucissons, des clopes, un peu de tout. Donc mon travail c'est plutôt de faire de l'argent, mais ce que j'aime bien ici, c'est que je sais que mon combat bénéficie directement aux projets sociaux, c'est-à-dire que plus je fais de bénéfices, plus on peut lancer de nouveaux projets sociaux »*. Un deuxième axe concernait la recherche d'un sujet qui permettrait de rompre les évidences, le communément établi et mettre en avant les contradictions. Par exemple, lorsqu'on décortique le comportement des personnes, on découvre des incohérences par rapport au discours. Dans le domaine de l'environnement, on retrouve par exemple une corrélation paradoxale entre l'attitude écologique, le revenu et l'empreinte écologique. À ce niveau individuel, des attitudes et comportements écologiques vont souvent de pair avec un revenu élevé et un mode de vie plus néfaste pour l'environnement (Cornut, 2007). En troisième lieu, ma formation en sciences sociales et mon affinité avec ces dernières me donnent envie de comprendre notre société et les hommes qui y vivent. De cette manière, les déchets proviennent d'une société et je me suis dit qu'on peut comprendre cette dernière en étudiant son rebut, un peu comme Marcel Mauss qui estimait que les poubelles représentent l'objet le plus intéressant pour déchiffrer notre société (Tabeau & Hamez, 2000 : 55). La dernière ligne directrice visait à trouver un sujet un peu original, moins reconnu, moins valorisé. Inspiré des travaux de l'anthropologue Agnès Jeanjean qui a mené une étude sur les éboueurs de Montpellier (Jeanjean, 2006), j'avais pensé collaborer avec l'Agence Bruxelles-Propreté. Au lieu des *déchets qui puent*, je me suis finalement retourné vers ceux beaucoup plus *soft* de la seconde main chez les Petits Riens.

J'ai construit ce mémoire sur un jeu d'échelles d'observation. Chaque chapitre peut être appréhendé comme un zoom un peu plus précis sur notre objet d'étude : le travail relatif au réemploi chez les Petits Riens. Dans cette approche inspirée du sociologue Desjeux (2007), plusieurs échelles d'observation nous apporteront différentes informations. Aussi importantes qu'elles soient, les données macro permettent uniquement d'appréhender l'enjeu et le contexte dans lequel se situe le réemploi chez les Petits Riens mais les questions centrales de ce mémoire et leurs réponses se situent

bel et bien au niveau micro, dans le travail effectué par les travailleurs des Petits Riens (et donc à partir du chapitre 4).

Je commencerai par présenter brièvement le débat actuel sur les déchets et le réemploi. A ce niveau, les experts et les politiques publiques européennes semblent dégager un haut degré de consensus, à savoir qu'il est aujourd'hui nécessaire de mettre en place une gestion des déchets qui favorise la valorisation et qui poursuit des objectifs économiques, environnementaux et de santé publique. Bien entendu, à l'intérieur de ce paradigme, les différents acteurs peuvent avoir des vues et des enjeux opposés mais ce débat sort du cadre de ma recherche. Une fois que ces bases seront posées, nous nous rapprocherons de notre objet d'étude et je proposerai un éclaircissement sur les deux thèmes centraux : le réemploi et les Petits Riens. Le chapitre 2 sur la filière du réemploi me permettra de définir les notions de réemploi, réutilisation et recyclage, de présenter les types d'échanges qui le concerne, les acteurs et l'ampleur du réemploi en Wallonie. Le choix de cette région se justifie par les études existantes. Par après, le chapitre 3 explorera le thème de l'économie sociale et, surtout, dévoilera les différentes facettes des Petits Riens, c'est-à-dire leur histoire, leur organisation, leur fonctionnement, leurs projets sociaux et leur déploiement géographique. Un dernier zoom nous plongera dans le chapitre 4, chez les Petits Riens, au cœur des pratiques de tri et de réemploi. Lors de cette recherche de terrain, j'ai essayé de comprendre le travail des différentes personnes et celles-ci m'ont appris beaucoup de choses. L'objectif global est double. Premièrement, j'ai voulu questionner l'efficacité environnementale du procédé de récupération-tri-vente, c'est-à-dire analyser chaque étape et me poser la question de l'impact environnemental. Deuxièmement, et c'est un processus lié au précédent, j'ai tenté de cerner l'expertise des travailleurs. Je me suis demandé comment chaque personne sait ce qu'elle doit faire, comment elle apprend son travail et comment elle l'explique. Ces deux approches sont donc complémentaires car l'apprentissage des tâches, la manière de travailler, les missions de chaque travailleur expliquent en partie l'impact environnemental de l'entreprise. Dés lors, à travers le travail de terrain, j'ai pu recueillir des informations de première main pour l'analyse anthropologique et pour établir un scanning des activités de l'entreprise au niveau environnemental. Cela permettra d'améliorer la compréhension du travail qui y est fourni et d'améliorer la gestion de cette entreprise globalement bénéfique pour l'environnement. Pour terminer, le chapitre 5 me permettra de proposer une quantification des impacts environnementaux des activités de réemploi des Petits Riens. Cela sera possible grâce à une étude indépendante (RDC, 2008) qui évalue les impacts environnementaux, sociaux et économiques des entreprises d'économie sociale actives dans le réemploi. J'en présenterai largement les résultats et je les croiserai avec les données internes recueillies chez les Petits Riens.

L'une des difficultés majeures lors de l'élaboration de ce mémoire a été d'articuler judicieusement les disciplines scientifiques. En effet, j'ai utilisé une méthode anthropologique (l'ethnographie) pour étudier un thème relatif à l'environnement et je devais éviter de basculer vers

l'une discipline ou l'autre, tout en sachant que ce mémoire est présenté pour l'obtention d'un diplôme de master en sciences et gestion de l'environnement. Du côté anthropologique, je souhaitais mener une réflexion et un travail sur les objets et la seconde main, ce qui m'a dirigé vers l'analyse de l'expertise des travailleurs. Je dois bien reconnaître que mes quelques semaines de travail de terrain ne suffisent pas à fournir une analyse détaillée et finie. En anthropologie, le temps est un facteur important pour comprendre et analyser son objet d'étude et, dans le cas d'un mémoire uniquement dans ce domaine, il aurait été judicieux de poursuivre le travail de terrain pendant une plus longue période. Au niveau environnemental, je m'intéressais à la gestion des déchets car j'étais curieux d'en découvrir le fonctionnement. De fait, nous produisons quotidiennement des déchets mais nous les voyons bien vite disparaître et nous n'en connaissons pas leur fin de vie ou leur seconde vie. Un second intérêt consistait à réfléchir sur l'impact environnemental du réemploi, se poser la question s'il est favorable dans tous les cas. En troisième lieu, il s'agissait de dégager des informations pour aider la gestion de l'entreprise, d'autant plus que le professionnalisme n'est pas encore suffisamment présent dans les entreprises d'économie sociale (Ressources, 2008). Concernant ces trois points relatifs à la gestion de l'environnement, à savoir la découverte du parcours des déchets, l'impact du réemploi et la gestion des Petits Riens, je crois que la recherche est relativement bien aboutie. Bien entendu, il est possible d'aller plus loin mais les éléments présentés ci-dessous permettent de tirer des conclusions intéressantes. Ainsi, ces quelques mots montrent pourquoi j'ose croire que l'équilibre trouvé procure une certaine logique et pertinence à cette recherche.

J'ai présenté la place des deux disciplines majeures qui se retrouvent dans ce mémoire mais le lecteur se rendra compte que d'autres ont été nécessaires pour la construction d'une étude fouillée. De cette manière, l'analyse des textes juridiques européens est une composante essentielle du chapitre 1. Un autre exemple concerne le travail sur l'origine géographique des donateurs dans lequel j'ai dû mobiliser des connaissances géographiques, statistiques et informatiques.

J'ai mentionné qu'un des intérêts de ce mémoire est de fournir des informations pour favoriser une meilleure gestion. Concernant ce point, il me tient à cœur d'émettre deux remarques. Primo, je tiens à souligner que les conseils de gestion que je formule le sont sans arrogance et de manière tout à fait humble. Je suis bien conscient que je ne maîtrise pas toutes les informations et que je n'ai pas l'expérience des travailleurs qui sont présents depuis plusieurs années parfois. De cette manière, je reconnaîtrai sans souci que certains ne soient pas applicables. Deuisio, j'ajouterai que cette recherche est d'autant plus pertinente que l'entreprise prépare un agrandissement de ses activités d'économie sociale. A ce redéploiement est lié un enjeu environnemental et social puisque la réorganisation devrait permettre une meilleure gestion des déchets et un réaménagement du travail.

MÉTHODOLOGIE

A vrai dire, ce mémoire est le fruit d'une longue réflexion et d'un croisement d'informations assez conséquent. Par souci de légitimité et de transparence envers le lecteur, il m'importe d'exposer les éléments qui en ont permis la construction. Travaux scientifiques, visites, expériences humaines, surf sur internet et autre : j'ai articulé de nombreuses sources d'information en lien plus ou moins direct avec ma thématique. Pour clarifier la suite, je vais distinguer et présenter successivement les sources primaires et secondaires. Les premières sont des informations brutes, non-retravaillées, témoins de leur temps (photos, journaux, témoignages, etc.) tandis que les autres correspondent à des travaux construits, des travaux de synthèse tels que les ouvrages scientifiques.

Au début, faire de l'ethnographie n'était pas mon objectif et je visais plutôt un mémoire documentaire. Suite aux discussions constructives avec M. Gosselain, j'ai changé mon fusil d'épaule et j'ai décidé de me lancer sur le terrain chez les Petits Riens. Avec le recul, je me rends compte de l'importance de ce type de démarche et j'ai beaucoup apprécié partir à *la recherche du terrain perdu* pour paraphraser Marie France Labrecque (2008), professeur d'anthropologie de l'université de Laval. En effet, comment comprendre et parler des déchets sans les toucher ? Peut-on étudier le rebut sans concevoir sa matérialité, sans l'appréhender par ses sens ? Je ne le crois pas et rejoins plutôt les termes de Rathje et Murphy (2001) : « *it would be a blessing if it were possible to study garbage in the abstract, to study garbage without having to handle it physically. But that's not possible. Garbage is not mathematics. To understand garbage, you have to touch it, to feel it, to sort it, to smell it* ». Ce mémoire a donc commencé à prendre forme grâce à un travail de terrain préliminaire. En novembre, j'ai passé une semaine d'observation en tant que bénévole chez les Petits Riens, à la centrale de la rue Américaine. Après cette première étape, il a fallu effectuer un choix important : définir la spatialité de l'ethnographie future. Il en résulte que cette recherche est ciblée sur la filière mobilier de la rue Américaine à Ixelles, c'est-à-dire que toute la filière textile n'est pas prise en compte (sauf dans l'évaluation des impacts environnementaux rendue possible par une étude externe)¹. Au début du mois de mars, toujours en tant que bénévole, je suis retourné sur le terrain pour y travailler de manière plus approfondie (cinq semaines) et avec un objectif plus clair qu'au départ : analyser l'expertise des travailleurs, le fonctionnement de l'entreprise et son impact environnemental. Ce fut une expérience très enrichissante, tant humainement que du point de vue de ma recherche. L'approche consistait à suivre le trajet des objets qui arrivent et sortent des Petits Riens. Pour cela, j'ai travaillé dans les différents services : l'accueil téléphonique, l'enlèvement par camion, le tri et la vente. J'ai donc intégré cette entreprise en tant que travailleur bénévole (comme beaucoup d'autres

¹ J'ai tout de même pu visiter les ateliers de tri du textile et je soulignerais que c'est un lieu très intéressant pour mener des études supplémentaires, tant pour la recherche anthropologique qu'environnementale.

travailleurs) et je profitais du temps libre pour prendre des notes et poser des questions. Pendant toutes ces périodes, j'ai amassé des informations de première main, que ce soit en travaillant, en observant, en annotant mon carnet, en photographiant ou en interviewant les travailleurs et les donateurs. Au niveau déontologique, les noms des travailleurs ont été modifiés pour respecter l'anonymat. Cette méthode de travail, c'est-à-dire suivre le trajet des objets, est exposée plus en détail dans le chapitre 4. En d'autres termes, certains diraient que j'ai mélangé l'anthropologie et l'environnement au moyen de la méthode de l'analyse de cycle de vie (ACV). Cette ethnographie m'a permis d'obtenir bon nombre d'information et constitue ma source de première main par excellence.

Ce n'est pas tout, d'autres sources primaires m'ont été utiles. De la sorte, j'ai pu me baser sur des documents juridiques, des déclarations d'institutions publiques, des articles de journaux, une vidéo et des documents internes aux Petits Riens. Ces derniers m'ont été particulièrement utiles pour le chapitre 4, par exemple pour cartographier les donateurs. Enfin, il m'a semblé utile de découvrir ce qui gravite autour des Petits Riens. Dans ce cadre, j'ai visité la Ressourcerie Namuroise (centre de collecte non écrémante d'encombrants) et le centre de tri de Bruxelles-Propreté situé au sud de Bruxelles, à Forest.

Parallèlement, je me suis attaché à regrouper des sources secondaires, à savoir des documents d'analyse et de synthèse nécessaires pour façonner les chapitres 1, 2, 3 et 5. La bibliothèque de l'ULB, les bases de données d'articles scientifiques et le web ont été les outils principaux pour mener à bien cette prospection qui m'a fait découvrir de nombreuses recherches, auteurs et rapports.

CHAPITRE 1. LES DÉCHETS ET LE RÉEMPLOI : MISE EN CONTEXTE

Ce premier chapitre commencera par nous donner quelques éléments contextuels sur la gestion actuelle des déchets. Plus précisément, je présenterai l'orientation actuelle des politiques publiques, les impacts environnementaux que les déchets peuvent occasionner et les quantités que cette gestion des déchets représente en Région de Bruxelles-Capitale.

1.1. L'ORIENTATION POLITIQUE ACTUELLE.

« La croissance dans l'Union européenne continue à s'accompagner d'une augmentation du volume de déchets, ce qui entraîne la perte inutile de matériaux et d'énergie, ainsi que des dommages environnementaux et des conséquences négatives sur la santé et sur la qualité de la vie. L'Union européenne s'est fixé comme objectif stratégique de réduire ces conséquences négatives et de transformer l'UE en une «société du recyclage» caractérisée par une utilisation efficace des ressources ». Je propose cet extrait issu de l'introduction du livre vert de la Commission Européenne sur la gestion des biodéchets (2008) car il se montre très révélateur du paradigme actuel relatif aux déchets et à l'orientation du débat actuel. Bien que la prévention et le réemploi prennent plus de place aujourd'hui, le consensus autour du recyclage émergea en premier : l'absence de controverse réelle sur ce point (le recyclage) permit d'asseoir socialement le tri des déchets comme norme d'action valide, les tonnages recyclés et les emplois créés attestant suffisamment de son intérêt (Barbier, 2002). Par la suite, la prévention et le réemploi seront remis à l'honneur et les politiques publiques viseront également à favoriser l'éco-conception et l'utilisation des meilleures techniques disponibles. Dans ce schéma, on ne peut dire qu'il y ait des controverses quant à la question des déchets : il faut plus gérer, contrôler, valoriser tout en tenant compte de l'environnement, de la santé et de l'économie². L'analyse des positions des instances publiques, des experts et des associations montre ce consensus. Par contre, au sein de ce paradigme, les acteurs peuvent entrer en concurrence comme en témoigne la carte blanche de l'Asbl Ressources publiée dans le quotidien La Libre. Cet acteur du réemploi reproche à l'Asbl Recupel en charge du recyclage des DEEE de défendre les intérêts des grands fabricants et importateurs d'électroménagers en favorisant le recyclage avant le réemploi. Cela leur permet d'obtenir des matériaux à bon prix et pousse à l'achat de nouveaux biens. En effet, puisque les équipements usés ne sont pas réparés et réemployés, les personnes doivent acheter de nouveaux. Selon Maïté Bodart, qui fait son mémoire sur le réemploi en Belgique, des divergences se situeraient

² Pour illustration, veuillez consulter par exemple les travaux de Mimoun, Rotman & Mallavan (1986), Bertolini (1992) et Litvan (1995)

également au niveau de la volonté de mettre en place les politiques de gestion des déchets : les entreprises d'économie sociale sont très proactives tandis que les intercommunales et les instances régionales gèrent cette situation avec plus de passivité.

La construction de la *problématique des déchets* est liée à la construction européenne et au développement de sa politique environnementale. Dès lors, le thème des déchets sera repris systématiquement dans les Programmes d'Action pour l'Environnement (Hannequart, 2008) et fera l'objet de nombreux actes législatifs. Edictée en 1975, la première directive relative aux déchets instaure une orientation qui perdure encore aujourd'hui dans les politiques publiques. On peut en dégager six lignes directrices qui construisent le paradigme dans lequel se situe encore aujourd'hui la gestion des déchets :

- Harmoniser les législations des Etats membres.
- Protéger le principe de libre concurrence
- Protéger la santé et l'environnement
- Valoriser les déchets pour préserver les ressources naturelles
- Contrôler, mettre en place une régulation publique
- Affirmer le principe du « pollueur-payeur »

Par après, les directives suivront cette orientation tout en devenant plus complètes, plus précises et affirmeront petit à petit la valeur économique des déchets et leur importance dans la sphère de production. Récemment, la directive 2008/98/CE a été acceptée par les Etats membres et fait désormais office de texte de référence dans l'UE. Elle abroge et remplace les directives précédentes et aura effet au 12 décembre 2010. Elle confirme un principe important : la hiérarchie dans la gestion des déchets. Cette hiérarchie comprend cinq niveaux et il y a donc un ordre de priorité quant au mode de traitement des déchets :

- Prévention
- Préparation en vue du réemploi
- Recyclage
- Autre valorisation, notamment valorisation énergétique
- Elimination

On constate que le réemploi y occupe une place privilégiée. En outre, la directive établit de nouveaux objectifs de recyclage pour les Etats membres. D'ici 2020, ces derniers devront donc recycler au moins 50% des déchets ménagers et assimilés et 70% des déchets de construction. On peut également citer qu'elle impose aux Etats membres d'établir des plans nationaux de prévention.

Comme illustré plus haut, le modèle devient la société du recyclage avec la prévention lorsque c'est possible. S'il on devait replacer cette politique dans un courant de pensée, on peut relier cette approche à l'écologie industrielle. Il faut pouvoir faire tourner la machine économique tout en minimisant les impacts environnementaux, c'est-à-dire le prélèvement des ressources naturelles et les rejets dans l'environnement. Cette orientation se retrouve clairement dans la communication de la Commission intitulée *Développement durable en Europe pour un monde meilleur* qui déclare qu'il faut « rompre les liens entre croissance économique, utilisation des ressources naturelles et production de déchets ». Thomas Graedel (1997) illustre cette approche :

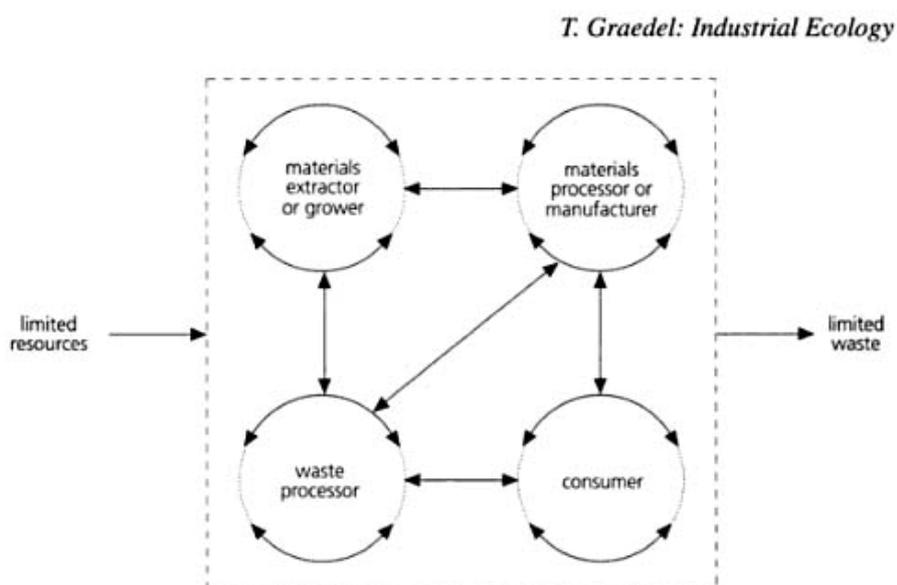


Figure 1 - L'écologie industrielle - Graedel 1997

Loin de s'opposer, croissance économique et protection de l'environnement se complètent pour former un nouveau modèle de développement : « le défi pour les décideurs politiques est de favoriser et de stimuler la croissance tout en évitant simultanément de dégrader l'état de l'environnement. Ce ne sont pas des objectifs concurrents. L'utilisation efficace des ressources contribue à la croissance. L'utilisation inefficace des ressources et la surexploitation des ressources renouvelables sont à long terme des freins à la croissance (Commission européenne, 2005) ». Une autre communication de la Commission intitulée *Mise en œuvre de l'utilisation durable des ressources: Une stratégie thématique pour la prévention et le recyclage des déchets* défend avec brio la société du recyclage :

« Les déchets représentent un enjeu environnemental, social et économique pour les Européens. (...) Les efforts de l'Europe pour gérer les déchets de manière environnementale ont conduit à la création d'emplois et d'entreprises. Le secteur de la gestion et du recyclage des déchets jouit d'un taux de croissance élevé et d'un chiffre d'affaires estimé à plus de 100 milliards d'euros pour l'Europe des 25. Ce secteur est créateur d'emplois et concerne de 1,2 à 1,5 millions d'emplois. L'industrie du recyclage fournit des montants croissants de ressources croissantes à l'industrie manufacturière : au minimum 50% du

papier et de l'acier, 43% du verre et 40% des métaux non ferreux de l'UE sont actuellement issus de matériaux recyclés. (...) Avec le temps, les déchets sont devenus une ressource précieuse pour l'industrie. Les approches telles que la réutilisation, le recyclage et la valorisation énergétique commencent à être appliquées aux déchets réglementés : déchets d'emballage, véhicules en fin de vie, déchets d'équipements électriques et électroniques, déchets biodégradables et pneus. (...) L'objectif à long terme pour l'UE est de devenir une économie du recyclage qui tend à éviter la production des déchets et à les employer comme ressource. Avec de hauts standards environnementaux de référence en place, le marché intérieur facilitera les activités de recyclage et de valorisation ».

Si l'on sort du cadre institutionnel de l'UE, l'analyse française de Yannick Rumpala (1999) éclaire plus en détail la construction du paradigme actuel sur la gestion des déchets ménagers. Selon l'auteur, les collectes sélectives des ordures ménagères émergent dans le contexte du choc pétrolier des années 1970. À ce moment, l'enjeu consiste plutôt à réduire les importations de matières premières mais les pratiques sont restées marginales. En France, ce discours sera relancé dans les années quatre-vingt et nonante et trouvera alors une légitimité environnementale plutôt que dans la sphère économique et sociale. En d'autres termes, la viabilité économique et l'intérêt des populations pour le tri ne sont pas établis, au contraire des enjeux environnementaux comme la croissance des déchets ménagers. Ainsi, comme c'était le cas pour les politiques européennes, la justification économique prendra plus d'ampleur dans un second temps. Pour réaliser ces collectes sélectives axées sur les emballages dans un premier temps, il a fallu créer des *alliances* entre les différents protagonistes : les autorités publiques, les responsables communaux, les citoyens et les industriels. En effet, le recyclage était conçu comme réalisable via un tri à la source, par les citoyens. Pour cela, d'importants efforts de communication et de marketing ont été effectués par les autorités publiques dans le but de mobiliser les citoyens-consommateurs, des alliés indispensables pour favoriser la société du recyclage. Dans les termes de Barbier (2002), il a fallu fabriquer l'usager pour qu'il devienne un producteur-trieur. L'adaptation des comportements des citoyens rendaient possible la mise en place parallèle d'activités industrielles de recyclage. Les grands groupes industriels trouvèrent là un nouveau champ d'activités rentables et en expansion. Le propos de Rumpala se termine de manière plus critique mais tout aussi intéressante et il dénonce le caractère utilitaire et intéressé de la nouvelle gestion des déchets qui délaisse la responsabilité sur les citoyens (*vous devez trier*) plutôt que sur les industries et sur le système économique de production. Cela permet de préserver le système de production dominant et de taire les critiques écologiques concernant les déchets.

Pour conclure cette partie, il est intéressant de souligner que l'importance du recyclage n'est pas nouvelle dans l'économie :

« Le déchet est à la fois matière première et sous-produit. Au 19^e siècle, sa récupération et sa réintégration dans le circuit d'une fabrication insatiable était systématique. Boues, mitraille, ferraille,

chiffons, os, vieux papiers, verre ont donné du travail à une multitude de ramasseurs, trieurs, transporteurs et marchands. Ces professions formaient un secteur complexe et hiérarchisé dans lequel on travail les humbles fouilleurs de cendres et de poubelles comme d'importants exportateurs de vieux textiles et de riches négociants en ferraille. L'agriculture, les fonderies, les papeteries, les fabriques de colle et d'amidon dépendaient étroitement des fournitures de ces récupérations de tout poil (Billen 1994) ».

Par conséquent, la nouveauté concerne la mise à l'agenda politique en tant que priorité. Par exemple, dans le cas des Petits Riens, l'entreprise pratique des activités de réemploi depuis sa création mais ces activités ont acquis depuis peu une légitimation environnementale dans la sphère politique. Désormais, il faut mieux connaître les déchets et mettre en place une gestion efficace. Nous sommes donc face à des politiques publiques qui souhaitent intégrer les déchets dans l'économie et le réemploi occupe une place plus significative dans ces politiques.

1.2. LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DES DÉCHETS³

Tant les déchets eux-mêmes que leur traitement et leur transport ont des répercussions sur l'environnement et la santé. Liquides, gazeux, solides, les déchets sont extrêmement variés et toujours liés aux activités humaines et aux connaissances scientifiques (Tison, 2008). Je diviserai ici l'environnement en trois catégories sur lesquelles s'observent des effets néfastes : l'air, l'eau et les sols. L'impact sur la santé humaine sera également abordé brièvement. On notera que d'autres impacts existent tels que le bruit, les odeurs et la consommation d'espace.

L'air reçoit de nombreuses émissions liées aux déchets. Par exemple, la mise en CET des déchets dégage du méthane tandis que l'incinération émet notamment des oxydes d'azote, des poussières, du dioxyde et monoxyde de carbone et des dioxines. Par contre, l'incinération est souvent couplée à la production d'énergie dans nos pays et cela permet donc d'éviter les pollutions dues à la production d'énergie. Ainsi, le site de l'IBGE explique que l'incinérateur bruxellois fournit environ 6% de la consommation énergétique de la Région. Le traitement des déchets impose d'autres émissions, notamment dues à la consommation d'énergie (via le transport, les activités de recyclage, etc.). Ces émissions atmosphériques engendrent des impacts qui agissent à différentes échelles. Au niveau global, elles contribuent au réchauffement climatique ou à la destruction de l'ozone stratosphérique. Cet ozone est principalement affecté par les gaz CFC, interdit depuis 1987 par le traité de Montréal mais encore présents dans les anciens réfrigérateurs par exemple. Au niveau régional, on peut mentionner les pluies acides qui nuisent aux écosystèmes et aux infrastructures humaines. Plus

³ Ce sous-chapitre a été construit essentiellement grâce à la publication de Christian Ngô et Alain Régent intitulée *Déchets, effluents et pollutions. Impact sur l'environnement et la santé*.

localement, les émissions contribuent au smog urbain et la formation de l'ozone troposphérique nocif pour l'homme.

Le système hydrique subit lui aussi une pression de la part des déchets. En ville, on distingue les eaux usées de consommation et l'eau météorite de ruissellement (l'eau qui ruisselle sur les toits, sur la chaussée, etc.). Ces eaux sont fortement polluées par des matières en suspension (MEP), matières organiques, déjections fécales, agents eutrophisants, hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), métaux lourds, etc. Pour limiter les impacts sur le système hydrique, les collectivités ont construit des stations d'épurations (STEP) dont l'objectif vise à réduire la contamination liée aux MEP, matières organiques et déjections fécales (Servais, 2008). En termes d'impacts, ces rejets menacent les écosystèmes aquatiques. Par exemple, certains polluants sont mortels pour les poissons alors que d'autres favorisent l'eutrophisation. Nous concernant, la mise en CET d'objets susceptibles de réemploi contribue à la pollution des nappes phréatiques suite aux infiltrations d'eau.

Les décharges et les dépôts sauvages correspondent à deux catégories qui ont un impact majeur sur les sols (Hannequart, 2008). Certains sols pollués doivent alors faire l'objet d'un traitement coûteux si l'on souhaite y développer de nouvelles activités.

Concernant la santé humaine, les pollutions liées aux déchets peuvent engendrer des cancers, des pathologies affectant le système respiratoire, le système immunitaire ou encore la reproduction. Par exemple, l'Institut de Veille Sanitaire français a effectué de nombreuses études dans plusieurs villes françaises et a montré l'impact négatif de la pollution atmosphérique urbaine sur la santé humaine (Giard & Jusot, 2006).

1.3. EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Les données de l'Agence Bruxelles-Propreté (ABP) montrent que la production de déchets municipaux⁴ en RBC est assez constante. Le site web de l'IBGE nous informe que ces tonnages correspondent à environ 500kg/hab/an, dont environ 270kg sont d'origine ménagère. Plus en détail, on observe que les ordures non triées sont en diminution. Sur la seconde figure, on observe que cette diminution est compensée par l'augmentation de certaines ordures triées (papiers/cartons et le verre). Les PMC, les déchets de jardin et les encombrants & clandestins sont plutôt stables.

⁴ Les déchets municipaux correspondent aux déchets ménagers et assimilés (déchet de commerces, écoles, parcs publics,...).

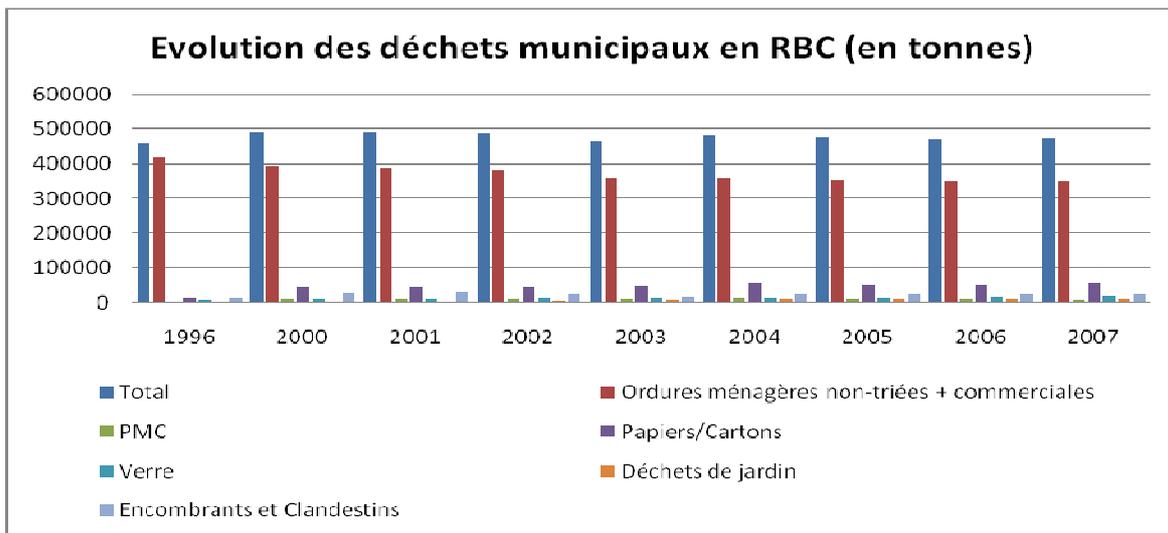


Figure 2 – Déches municipaux en RBC

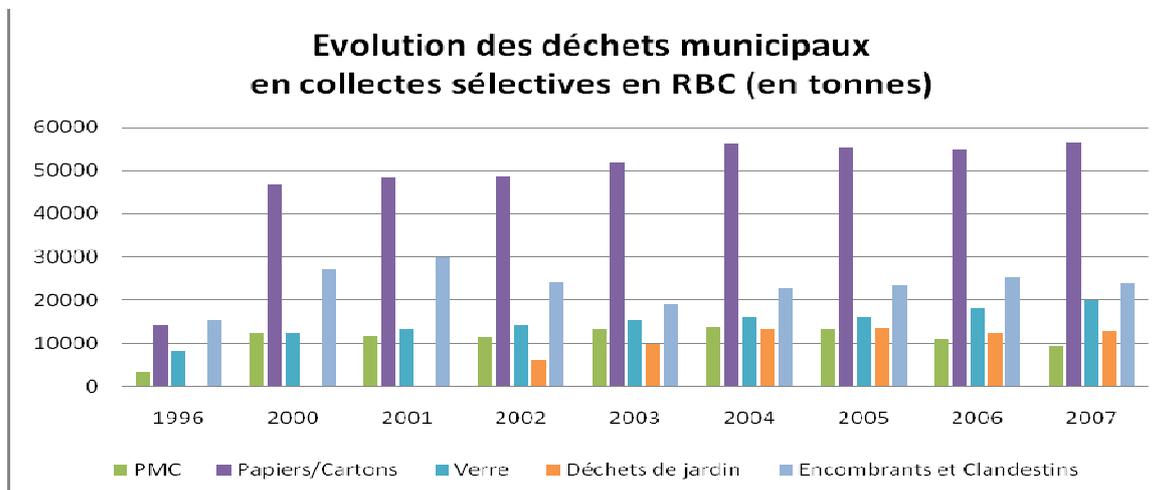


Figure 3 – Collectes sélectives en RBC

Enfin, il faut noter que la RBC fait partie de l'Association des Cités et Régions pour le recyclage et la gestion durable des ressources (ACR+). En 2007, cette dernière a mis en place une campagne dont l'objectif est de réduire les déchets municipaux de 100 kg/hab/an.

CHAPITRE 2. LA FILIÈRE DU RÉEMPLOI

2.1. RÉEMPLOI, SECONDE MAIN, RECYCLAGE ET RÉUTILISATION : KESAKO ?

Pratiquement, différencier réemploi, seconde main, recyclage et réutilisation m'importe surtout pour catégoriser les activités exercées aux Petits Riens. J'ai donc sélectionné le terme *réemploi* (identique à celui de seconde main) plutôt que celui de *réutilisation* car, comme nous le verrons ci-dessous, ce dernier permet d'exprimer un autre mode de traitement des déchets. En outre, le travail de valorisation effectué chez les Petits Riens concerne uniquement le réemploi des objets. Certains d'entre eux sont réparés, d'autres sont vendus directement et le reste est jeté (valorisation externe via recyclage et incinération). Le recyclage et la réutilisation ne sont donc pas des activités internes aux Petits Riens.

Avant d'explicitier mon choix sémantique, il m'importe de soumettre trois remarques préliminaires. Primo, la frontière entre recyclage, réutilisation, réemploi, seconde main ou vente d'occasion est difficile à établir. Pour prendre un exemple propre à mon étude, les vêtements envoyés par les Petits Riens en Roumanie sont effilés. Ensuite, ce fil est réutilisé pour créer de nouveaux habits. Il s'agit donc plus que d'une simple réparation ou remise en état. Dans ce cas-ci, en fonction des définitions retenues, légales ou autres, on pourra catégoriser cette activité comme du recyclage ou de la réutilisation. Mais qu'en est-il si je répare moi-même mon vélo ? Selon la définition de Montréal (Lanoie, 2007), cela sort du cadre du réemploi car ce dernier nécessite un changement de propriétaire. Par contre, dans le droit belge, il s'agit de réemploi (bien que le droit belge utilise le terme *réutilisation*). Deusio, on peut se poser la question de la mise sur le marché : est-ce que les objets échangés ou donnés entre les particuliers doivent entrer dans ce champ ? Dans son essai, Martine Lanoie considère la notion discriminante suivante pour catégoriser le réemploi : le changement de propriétaire via une activité marchande ou caritative. Elle exclut ipso facto tous les dons entre particuliers, qu'ils entrent dans le cadre de relations familiales ou amicales. Tercio, l'existence commune et la confusion récurrente des termes *réemploi* et *réutilisation* exige une clarification. Il faut reconnaître que les professionnels aussi tendent à confondre ces deux notions. Par exemple, l'ASBL Ressources⁵ et les Petits Riens utilisent successivement *réutilisation* et *réemploi*.

Bien qu'il soit difficile de donner une définition unique pour chacun de ces termes, je suggère le schéma suivant pour expliquer l'orientation sémantique que j'ai choisie.

⁵ L'ASBL Ressources fédère les entreprises d'économie sociale actives dans le recyclage et la réutilisation des déchets en Wallonie et à Bruxelles.

	Encyclopédie Universalis	Droit européen - Directive 2008/98/CE
Réemploi	Le réemploi est un nouvel emploi d'un déchet pour un usage analogue à celui de sa première utilisation. C'est, en quelque sorte, prolonger la durée de vie du produit avant qu'il ne devienne un déchet. Par exemple, les consignes des bouteilles, de nouveau remplies après leur nettoyage.	Toute opération par laquelle des produits ou des composants qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus.
Recyclage	Le recyclage est la réintroduction directe d'un déchet dans le cycle de production dont il est issu, en remplacement total ou partiel d'une matière première neuve. Par exemple, prendre des bouteilles cassées, les refondre et en faire des bouteilles neuves.	Toute opération de valorisation par laquelle les déchets sont retraités en produits, matières ou substances aux fins de leur fonction initiale ou à d'autres fins. Cela inclut le retraitement des matières organiques, mais n'inclut pas la valorisation énergétique, la conversion pour l'utilisation comme combustible ou pour des opérations de remblayage.
Réutilisation	La réutilisation consiste à utiliser un déchet pour un usage différent de son premier emploi, ou à faire, à partir d'un déchet, un autre produit que celui qui lui a donné naissance. Par exemple, utiliser des pneus de voiture pour protéger la coque des barques ou des chalutiers.	Terme inexistant.

Tableau 1 - Réemploi, recyclage et réutilisation

L'analyse du tableau me pousse à émettre deux remarques. D'abord, la directive agrège la réutilisation et le recyclage sous l'unique appellation de recyclage. Ensuite, cette même directive ne considère pas les objets du réemploi comme des déchets, contrairement à la définition de l'Encyclopédie Universalis. Mais globalement, le principe de réemploi reste le même, à savoir prolonger la vie d'un objet. Par ailleurs, on notera que le changement de propriétaire et l'échange marchand ne sont pas des critères discriminatoires. Néanmoins, dans le cas des Petits Riens, ces deux composantes sont bien présentes puisque les biens sont récupérés pour être revendus en magasin.

On peut également souligner que le terme *réemploi* n'est pas toujours connu ou compris par le public. Ce dernier constat est établi par une étude du Crioc (2005) qui met en évidence que trois personnes interrogées sur cinq connaissent ce nom et, surtout, que 17 % seulement donnent une définition correcte de ce terme. Bien sûr, je ne veux pas dire par là que le terme *réutilisation* est mieux compris, la question reste ouverte. Il est également intéressant de noter que le plan de gestion des déchets de la RBC 2003-2007 comprenait un chapitre intitulé *La réutilisation* alors que l'avant-projet de plan de gestion actuel parle de *favoriser le réemploi et la seconde main*.

2.2. LE RÉEMPLOI, UN MODE DE GESTION DES DÉCHETS ?

Voici une question qui m'est venue au début de ma réflexion intellectuelle et de mon travail de terrain. Le réemploi touche-il à la problématique des déchets ? A première vue, oui, car les gens se débarrassent d'objets dont ils ne veulent plus. On touche ici au rebut, au rejet, il y a un acte d'éloignement. Mais en même temps, ce geste, cette mise à l'écart se fait vers une destination particulière (une EES, un ami, etc.) parce que le donateur prend en compte d'autres éléments que le simple fait de jeter. Chez les Petits Riens, dans la majorité des cas, ce donateur pense que ce n'est pas un *vrai* déchet ou plutôt que ce n'est pas un déchet pour tout le monde, cela pourra être utile à quelqu'un. Par conséquent, ce don est possible via une projection dans l'autre imaginé. L'enquête de terrain montre clairement que l'adéquation entre les catégories des donateurs et celles des Petits Riens reste un défi pour l'entreprise. Par exemple, le témoignage de cette dame dépitée : « *je me suis dit que si je mettais à la casse, c'était pour casser, je me suis dit qu'à la limite, ça pouvait quand même servir et je pensais sincèrement que ça allait servir, c'est pour ça que j'ai proposé le tissu, avec le tissu ça peut servir, si on le donne c'est qu'il y a un nouveau évidemment, on ne va pas donner des nouveaux, je trouve que vous êtes quand même fort exigeants* ». Ici intervient un élément essentiel pour cette discussion : la reconnaissance de la valeur de ces objets-déchets. Sur le terrain, j'ai vu beaucoup de donateurs insister sur la qualité de leur don, sur le fait qu'ils n'offrent que des choses en bon état. Voici une déclaration typique lors des dépôts : « *ce sont des vêtements un peu ancien, qu'on ne met plus mais qui sont encore tout à fait bon* ». De manière simplifiée, dans la plupart des cas, les deux parties qui participent au don (le donateur et le travailleur) accordent une valeur à l'objet échangé. Dans cet échange, l'éloignement du déchet va de pair avec la reconnaissance d'une valeur.

Il faut également souligner que, dans la hiérarchie juridique de la gestion des déchets aujourd'hui largement acceptée par les professionnels, le réemploi occupe la seconde place après la prévention. Suite à cette discussion, on peut dire que les pratiques de réemploi entrent dans la problématique de la gestion des déchets. Il s'agit de déchets (rejet, éloignement) valorisés par les deux acteurs du don. Pour donner un écho à la publication intitulée *Le déchet, le rebut, le rien* de Jean-Claude Beaune, je dirais que nous sommes face à un rebut qui n'est pas rien.

2.3. LES FORMES DU RÉEMPLOI

Après ces clarifications théoriques, il nous manque une assise pratique pour nous rendre compte comment se décline le réemploi et qui le pratique. Par conséquent, il s'agit ici d'identifier les différents acteurs du réemploi et les types de transactions existantes.

Les possibilités de réemploi sont nombreuses pour les particuliers et les entreprises. Une étude du Crioc (2005) a identifié les différents types de circuits, selon les acteurs qu'ils impliquent et la nature des transactions, commerciales ou non (liste complétée par mes soins) :

- Le réemploi d'un bien par le même propriétaire, après réparation ou non.
- Le don au sein de la cellule familiale et du cercle de connaissances
- Le don aux associations : il est possible de donner à des organismes caritatifs qui se chargeront de redistribuer aux plus nécessiteux les dons des particuliers, ou de les revendre au profit de leurs œuvres. En communauté française, ces associations sont fédérées par l'Asbl Ressources.
- Le don et le troc sur internet : il existe de nombreux sites qui permettent soit d'échanger des biens, soit de les donner gratuitement à d'autres particuliers. Citons par exemple *donnons.org* qui déclare plus de 100 000 dons via son site. Un autre cas intéressant est celui de la Donnerie d'Ottignies-Louvain-La-Neuve, une communauté locale de membres qui se donnent des objets en utilisant les mailings-listes.
- Le troc, l'échange au sein de la cellule familiale et du cercle de connaissances. Par exemple, des amies peuvent ainsi s'échanger des vêtements.
- La vente au sein de la cellule familiale et au sein du cercle de connaissances.
- La vente via les entreprises spécialisées, marchés aux puces, brocantes, magasins de dépôt-vente, magasins d'achat-vente, salles de vente, annonces papier, annonces web... les possibilités sont nombreuses.

À travers ce bref état des lieux, on constate qu'il est difficile de quantifier les activités de réemploi étant donné que les pratiques sont fort diversifiées et beaucoup d'entre elles se situent au niveau informel. Mais l'étendue et l'importance du réemploi dans notre économie est une certitude (*voir infra*). Le million d'objets de seconde main vendus sur Ebay en 2006 en Belgique l'atteste déjà (RDC, 2008). Cette ampleur est une donnée intéressante pour les Petits Riens s'ils souhaitent accroître le tonnage récolté.

2.4. LE RÉEMPLOI EN BELGIQUE⁶

Plusieurs approches sont possibles pour évaluer l'ampleur du réemploi en Belgique. J'en propose trois qui sont fonction des documents disponibles. Notons que ces derniers concernent la Wallonie. Premièrement, l'étude du Crioc (2005) nous renseigne sur l'importance du réemploi parmi les pratiques des consommateurs wallons tant du point de vue des acquéreurs d'un bien que de celui des donateurs/revendeurs. Par la suite, l'analyse du bureau indépendant RDC-Environnement (2008) permettra de présenter les acteurs du réemploi et d'estimer l'importance du marché du réemploi et du flux de matières. Elle s'intitule *Evaluations des bénéfices environnementaux, économiques et sociaux de différents scénarios de réutilisation des déchets par les entreprises d'économie sociale* et est commanditée par l'Office Wallon des Déchets. Attention, cette étude a choisi de nommer *réutilisation* ce que nous appelons *réemploi*. J'invite donc le lecteur à être particulièrement attentif lors de la lecture de graphiques issus de cette étude.

2.4.1. LES PRATIQUES DE RÉEMPLOI – ETUDE DU CRIOC

Bien que le réemploi ne soit pas toujours clairement identifié comme tel par la population, il semble qu'une grande partie d'entre elle le pratique, que ce soit via l'acquisition d'un bien ou sa cession⁷. De cette manière, le sondage du CRIOC établit que 17% de la population aurait acquis un objet d'occasion au cours des deux dernières années. En outre, certains objets de seconde main sont plus prisés. Il en va ainsi des meubles et des livres, objets pour lesquels plus de 25% des consommateurs interviewés ayant acquis un bien de ce type ces deux dernières années se sont tournés vers la seconde main. Si l'on compare le pourcentage de personnes ayant acquis un bien de seconde main par rapport à

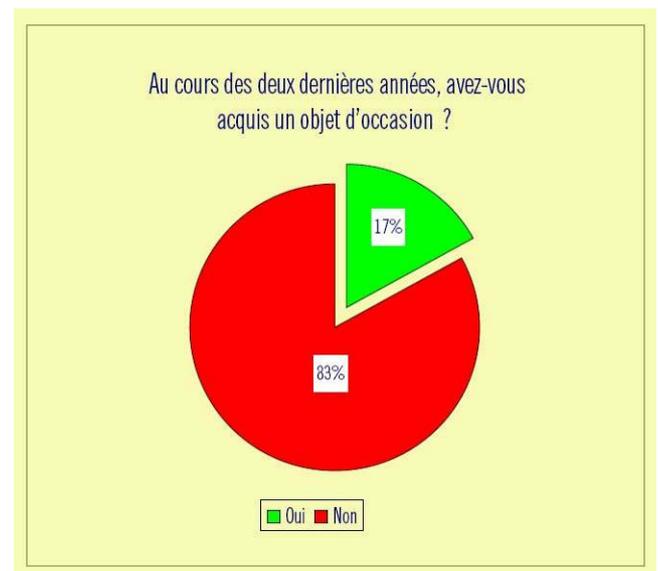


Figure 4 - Les acquéreurs d'un objet d'occasion – Crioc, 2005

⁶ Les informations concernent surtout la Belgique francophone et la Wallonie. Si le lecteur s'intéresse aux trois régions belges, je lui conseille de consulter le mémoire de Maïté Bodart (2009).

⁷ L'étude envisage peu la réparation et la transformation d'un objet.

la population wallonne⁸, on se rend compte qu'approximativement 7% de cette dernière s'est procurée des meubles, des vêtements ou des livres via le circuit du réemploi. Bien sûr, on ne peut additionner les pourcentages pour chaque catégorie d'objet étant donné qu'un même consommateur peut se retrouver dans plusieurs catégories. Dans les schémas ci-dessous, j'ai distingué les achats d'objets d'occasions des objets reçus.

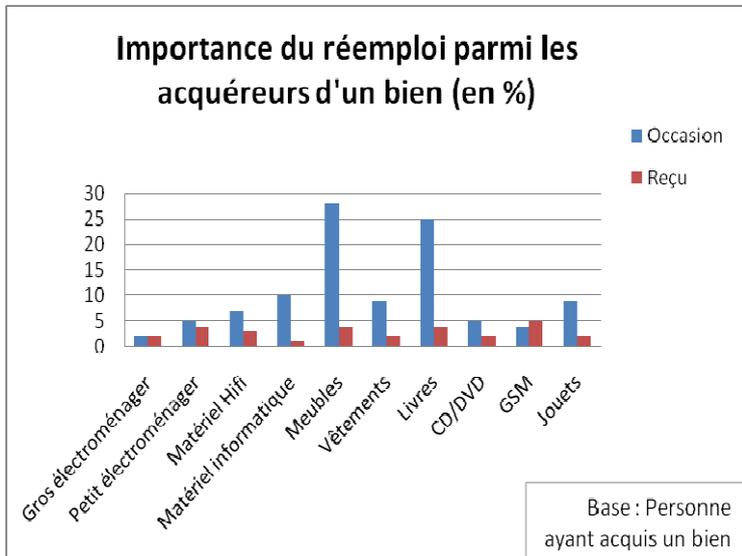


Figure 5 - Les acquéreurs d'un objet d'occasion

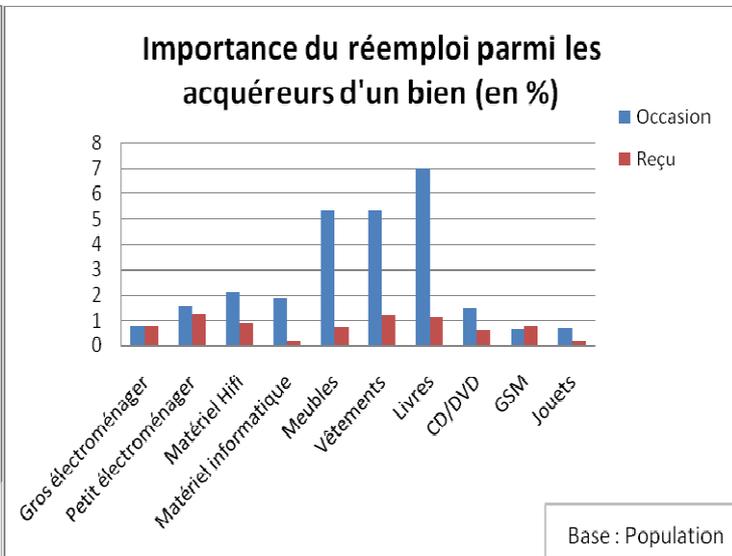


Figure 6 - Les acquéreurs d'un objet d'occasion (2)

Acquérir un bien est une chose, donner en est une autre. A ce niveau, les individus wallons se distinguent par leur *grande générosité* car 49% de l'échantillon déclare avoir donné ou vendu des biens de seconde main ces deux dernières années et alimente donc directement le marché du réemploi. On constate que la revente reste marginale par rapport au don et que le don aux associations trône largement en tête. Si l'on observe les catégories de biens, on constate que le don ou la revente (c'est-à-dire le réemploi) ont souvent été pratiqués lors des deux dernières années (pour rappel, l'année de référence est

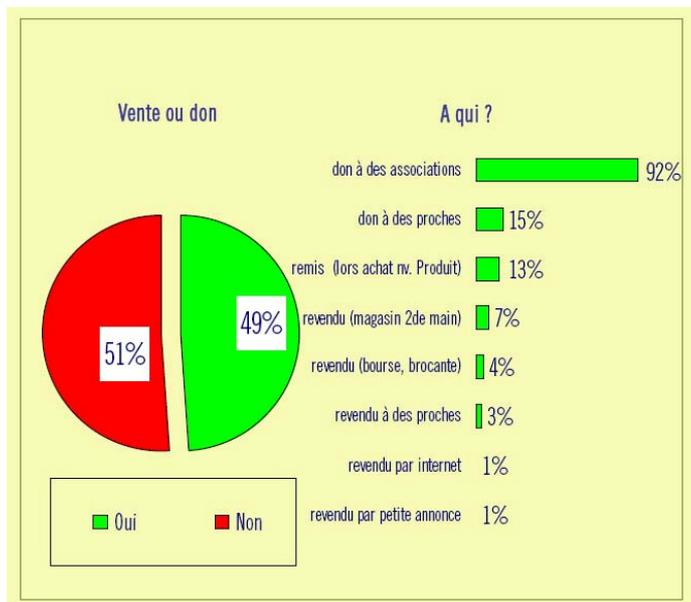


Figure 7 - Les donateurs d'un objet d'occasion - Crioc, 2005

⁸ Ce calcul est possible car l'étude du Crioc établit la part de la population ayant acheté un bien ces deux dernières années, cela pour toutes les catégories d'objets. Il suffit donc de multiplier ce pourcentage par celui des acquéreurs de seconde main. Par exemple, 59% de la population a acheté au moins un vêtement ces deux dernières années et 11% de cette dernière a acquis ce bien via le circuit de la seconde main. Par conséquent, 6,49% de la population wallonne a acquis au moins un vêtement de seconde main ces deux dernières années.

2005). Seuls les électroménagers et les GSM ne dépassent pas la barre des 50%. En faisant le même exercice que ci-dessus, à savoir prendre comme base l'ensemble de la population wallonne, il s'avère que le don, l'échange et la revente de vêtements est une pratique courante puisque les données de l'enquête indiqueraient que 40% de la population y a eu recours ces deux dernières années. De plus, malgré que les vêtements fassent très souvent l'objet d'un don, ce sont paradoxalement des biens de seconde main qui sont les moins souvent achetés par les consommateurs. Nous verrons par la suite que ce différentiel entre donateurs et acheteurs s'explique par une exportation importante des textiles.

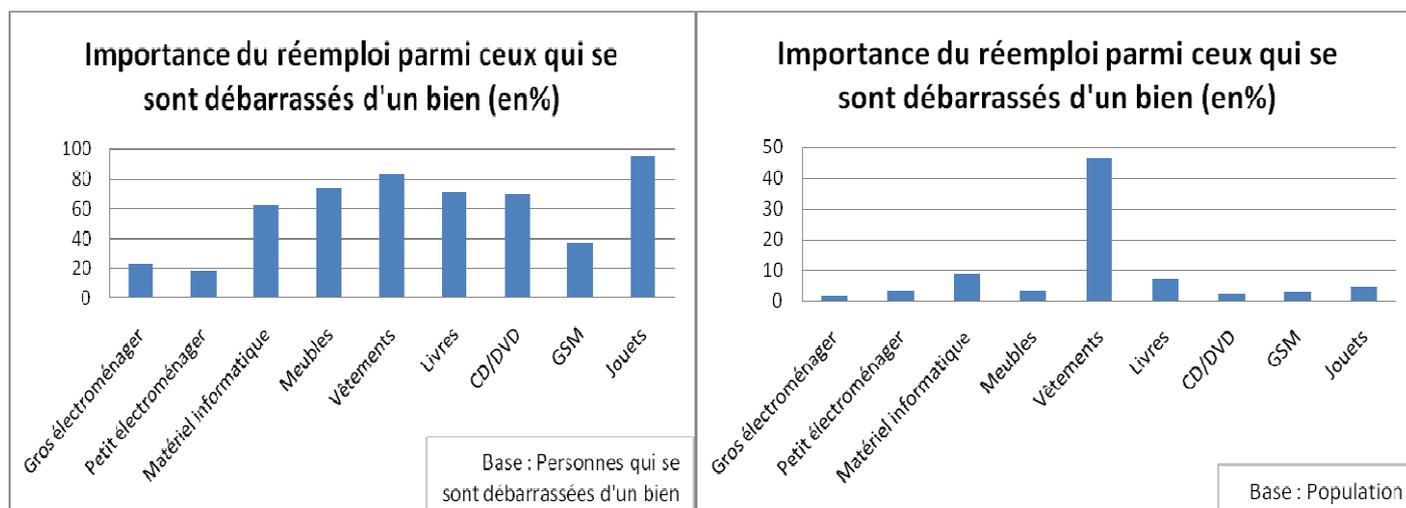


Figure 9 - Les donateurs d'un objet d'occasion (2)

Figure 8 - Les donateurs d'un objet d'occasion

Alors que nous avons vu que les comportements de réemploi sont courants parmi la population, cette manière d'évaluer l'ampleur du réemploi comporte ses limites et incertitudes. Des incertitudes liées au sondage d'abord. Cela concerne la technique statistique mais aussi les différences entre les réponses et les comportements réels des individus. Par exemple, le faible pourcentage d'objets revendus par internet pose question sur la pertinence du choix de l'échantillon. Pour rappel, l'étude RDC estime qu'un million d'objets de seconde main ont été vendus sur Ebay en Belgique durant l'année 2006. J'aimerais ensuite faire remarquer au lecteur que le don aux associations ne se transforme pas toujours en réemploi, loin de là (cela dépend des catégories de biens, voir *infra*). Enfin, il convient de souligner que cette approche ne nous donne aucun renseignement précis sur l'ampleur quantitative des flux d'objets mais uniquement sur l'occurrence des pratiques.

2.4.2. LES ACTEURS DU RÉEMPLOI – ETUDE RDC-ENVIRONNEMENT

On peut distinguer trois catégories d'acteurs actifs dans le réemploi : les acteurs privés, les entreprises sans but lucratif et le réseau Ressources.

2.4.2.1. LES ACTEURS PRIVÉS

En premier lieu, citons les entreprises privées qui s'occupent essentiellement de deux types de biens. D'un côté, une dizaine d'acteurs industriels et de nombreux petits magasins de seconde main indépendants gèrent les textiles. De l'autre, on retrouve divers *brokers* ou courtiers dont le business concerne le matériel informatique. Par exemple, on peut citer Eco-PC/Flection en Flandre et Comex en Wallonie. On peut également mentionner le marché des véhicules d'occasion.

Les brocanteurs correspondent à la seconde catégorie d'acteurs privés. Pour donner un ordre de grandeur de cette activité, la Fédération Belge de la Brocante et de la Collection (FBBC) fédère 1000 membres. Mais ce chiffre est plafonné par la Fédération pour éviter les difficultés de gestion qu'impliquerait un trop grand nombre de membres. De plus, 15 à 20 % se déclarent professionnels.

Enfin, il y a de nombreux particuliers qui vendent de manière formelle ou non un grand nombre de biens. Par exemple le nombre de transactions enregistrés sur Ebay est emblématique de l'ampleur de ces échanges (*voir supra*). À ce propos, on peut se poser la question de savoir si Ebay serait plutôt un catalyseur du nombre d'objets vendus entre particuliers ou s'il a simplement remplacé un mode de transaction (petites annonces, voisins, etc.) par un autre (internet).

2.4.2.2. LES ENTREPRISES SANS BUT LUCRATIF

Les associations caritatives et les entreprises d'économie sociale (EES) sont présentes dans divers domaines en Belgique. Alors que les EES se sont historiquement focalisées sur le réemploi, on observe aujourd'hui que certaines se développent dans d'autres filières de la gestion des déchets tels que la collecte et le tri d'encombrants (la Ressourcerie Namuroise) ou le compostage. Parmi celles qui récoltent les encombrants, il faut distinguer celles qui travaillent en collecte écrémante (CE) et d'autres qui mettent en place une collecte non écrémante (CNE). Théoriquement, lors de la CE, les entreprises sélectionnent uniquement les objets qui les intéressent (comme les Petits Riens) tandis que lors de la CNE, elles reprennent tous les biens. Mais dans les faits, pour diverses raisons, il est vrai que la CE peut accepter de reprendre certains biens non réutilisables comme ça sera le cas chez les Petits Riens. La pratique de la CNE est largement minoritaire puisqu'elle ne compte que deux associations en Belgique francophone : la Ressourcerie Namuroise et RYCL. Un projet similaire est en cours d'élaboration dans la commune de Forest.

2.4.2.3. LE RÉSEAU RESSOURCES

Créé en 1999, le réseau Ressources fédère une soixantaine d'entreprises d'économie sociale actives dans le domaine du réemploi, du recyclage et de la réutilisation en Région Wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale. Le rapport de Ressources (2008) nous informe que cela représente 4000

travailleurs actifs (dont la moitié de bénévoles), 100 000 tonnes recyclées (valorisation matière), 40 000 tonnes réutilisées. La mission de ce réseau consiste à « *assurer le développement et la professionnalisation de ses membres en améliorant leur visibilité et leur cohésion, en les représentant auprès des instances extérieures, en encourageant des collaborations avec les différents acteurs de la vie socio-économique, et en les mobilisant autour de projets novateurs et fédérateurs* ». Par exemple, il a mis en place le label electroREV qui offre une garantie de qualité sur les appareils *gros blancs et froid*.

2.4.3. ESSAI DE QUANTIFICATION DU RÉEMPLOI – ETUDE RDC-ENVIRONNEMENT

Dans leur tentative d'évaluer la situation actuelle du réemploi en Wallonie, les auteurs ont choisi de créer trois catégories de biens qui correspondent à la classification employée par le Réseau Ressources. Pour les objets valorisables (OV) et les équipements électriques et électroniques (EEE), ils proposent des sous-catégories plus à même de mettre en avant certaines spécificités.

Niveau 1	Niveau 2
Textiles, vêtements, chaussures et maroquinerie	
Objets Valorisables	Mobilier (Encombrants)
	Petits objets
	Vélos
Équipements Électriques et Électroniques	Gros électroménagers
	Petits électroménagers
	Matériel informatique

Tableau 2 – Les catégories de biens – RDC, 2008

Ces catégories ont été créées selon trois critères : l'énergie nécessaire à l'utilisation du bien, le mode de collecte et la position des EES sur le marché. Je vais donc présenter l'ampleur du réemploi pour chacune de ces catégories.

2.4.3.1. LES TEXTILES

De nombreux acteurs sont présents dans le traitement des textiles en fin de vie. Si l'on tient compte des grandes organisations, trois EES (Les Petits Riens, Oxfam Solidarité et Terre) et une entreprise privée (Curitas) travaillent dans ce secteur. De plus, il faut noter que l'Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2004 interdit la mise en CET de certains déchets, dont les textiles. Dès lors, sur le graphique ci-dessous, on peut ajouter la filière de collecte *Parcs à Conteneurs* qui

envoie les textiles en incinération ou en recyclage. Il faut également préciser que les textiles jetés parmi les OMB ne partent pas uniquement en incinération mais aussi en CET.

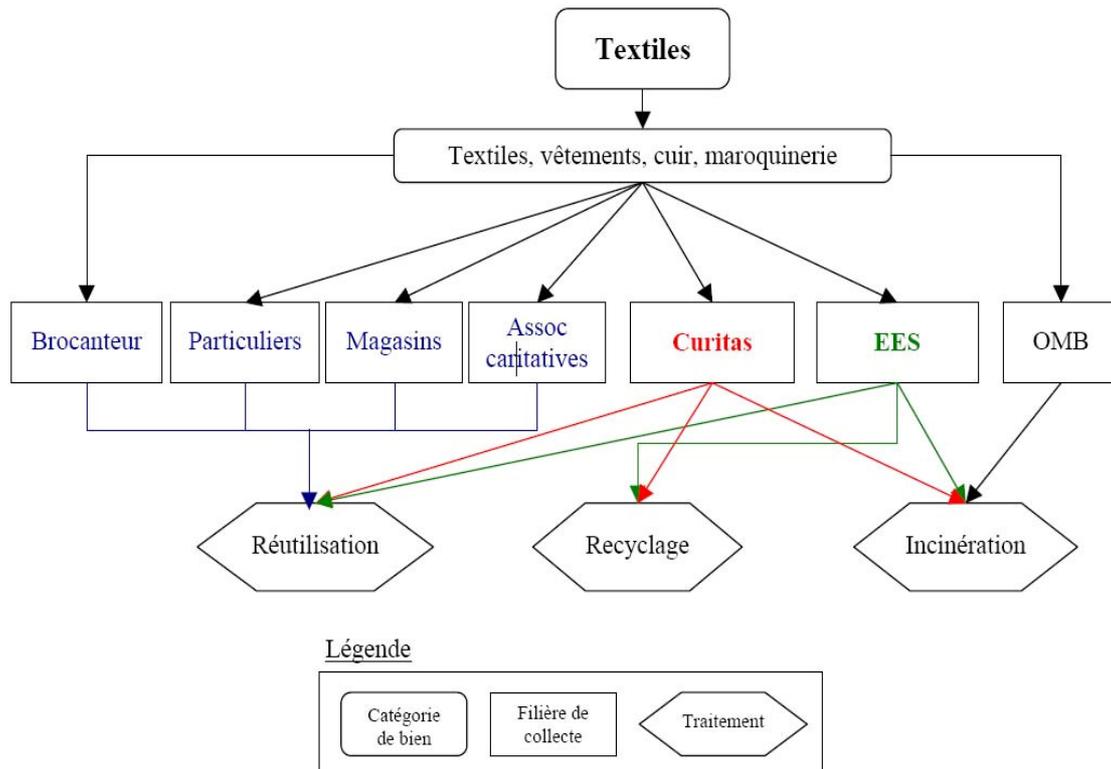
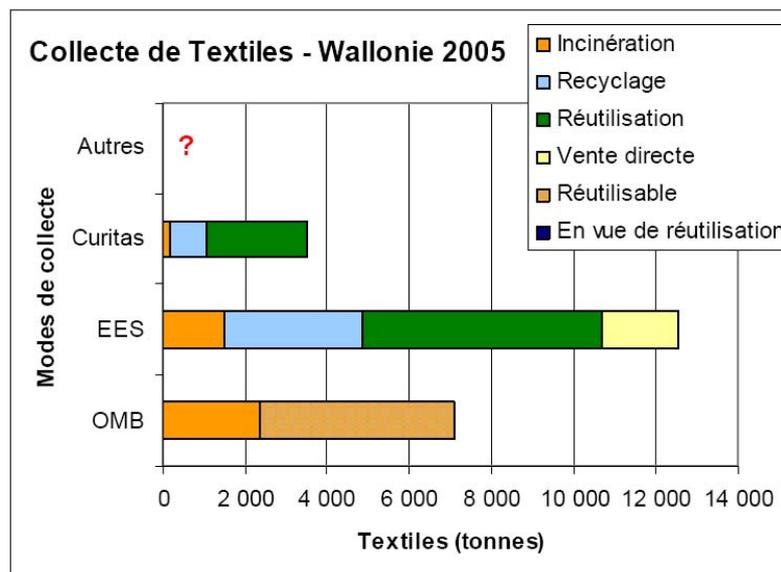


Figure 10 - Le système textile - RDC, 2008

Alors que 110 000 tonnes de textiles ont été consommé en 2005 en Wallonie, seulement 20% (22 000 T) de ce tonnage a pu être identifié par les experts dans une des filières de collecte. Il y a donc encore beaucoup d'incertitudes et la fin de vie des textiles mériterait des études supplémentaires. Néanmoins, parmi ce tonnage identifié, une part conséquente (8000 T, 36%) suit une filière de réemploi.



Ces textiles réemployés sont majoritairement destinés à l'exportation (98% pour Curitas, 91% pour Terre et 70% pour les Petits Riens). La différence des taux de réemploi entre Curitas et les EES s'explique notamment par les choix stratégiques des entreprises et par le niveau d'exigence des clients. En effet, les textiles exportés sont de qualité très variable et une exigence faible augmente bien sûr le taux de réemploi⁹.

La remarquable publication de Hansen (2000) nous fournit quelques informations supplémentaires concernant le marché des textiles usagés, en Belgique notamment. A partir des années quatre-vingts, la croissance de cette industrie a provoqué la division et la spécialisation de ce travail qui comprend désormais de nombreux acteurs tels que collecteurs, trieurs, recycleurs, courtiers et exportateurs. Avec beaucoup des biens différents et de personnes impliquées, ce commerce se déroule à l'échelle mondiale puisque les pays producteurs exportent la majorité des collectes. L'alliance Belgique-Luxembourg constitue un maillon central au sein de cette industrie. Depuis les débuts, ces deux pays représentent le quatrième plus gros exportateur mondial tandis que d'autres pays européens leur revendent les textiles collectés faute de disposer d'assez d'usines de tri et de traitement. Par exemple, les statistiques du Danemark (1988-1997) montrent que ce pays redirigea près de 50% des ses vieux textiles vers les Pays-Bas, la Belgique et le Luxembourg. Actuellement, ces trois pays font face à la concurrence de nouvelles usines dans les pays PECO.

2.4.3.2. LES OBJETS VALORISABLES

Cette catégorie renferme une grande diversité d'objets, un tonnage important et de nombreux acteurs impliqués. Contrairement au textile, la mise en CET est permise pour les OV jusqu'au 1^{er} janvier 2010. En outre, il faut distinguer à ce niveau les EES qui pratiquent la CE de celle qui ont mis en place la CNE car le taux de réemploi varie fortement (*voir infra*).

⁹ Si l'on souhaite une analyse plus pointue sur le rapport entre l'exigence de qualité et le taux de réemploi, je conseille la contribution de Thomas Reverdy (2003) sur le réemploi de big-bags dans l'industrie chimique.

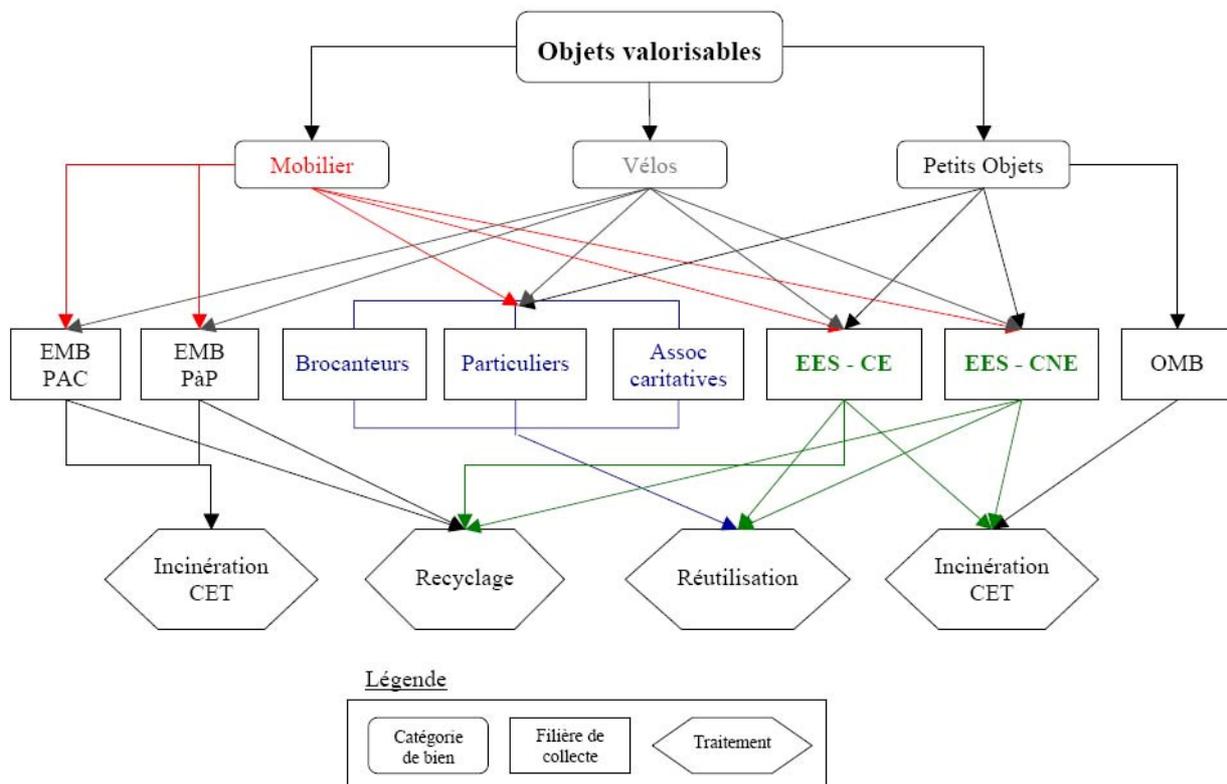
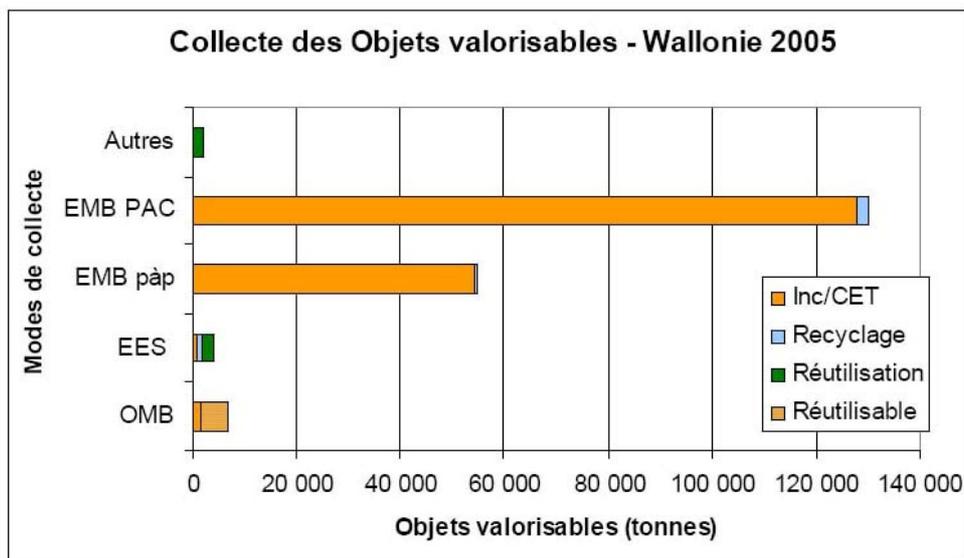


Figure 12 - Le système OV - RDC, 2008

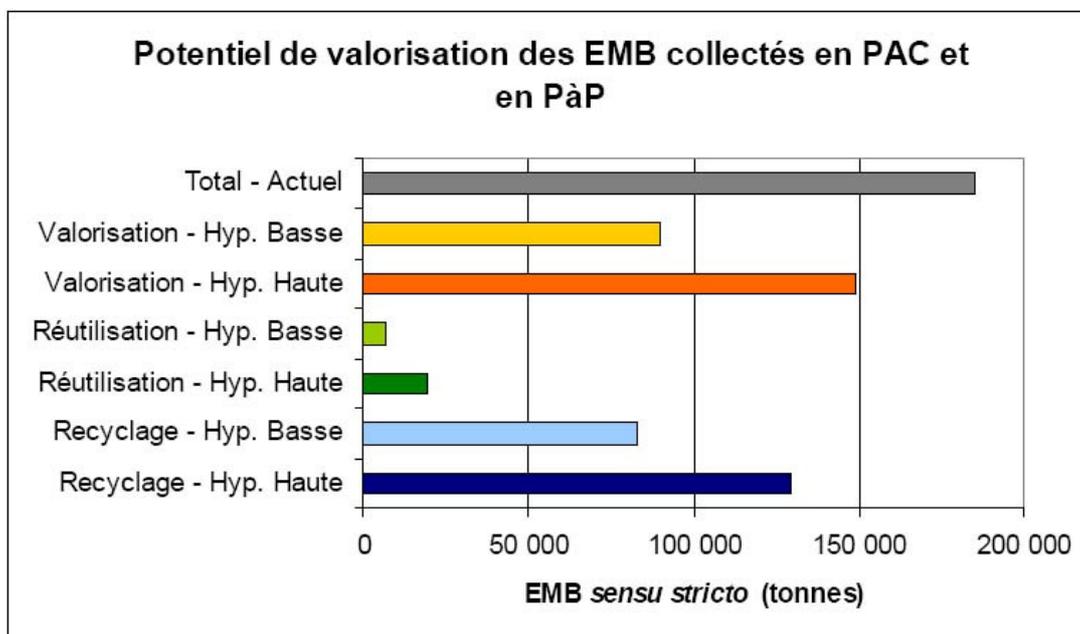
Les EES sont très peu positionnées sur ce marché et, au sein de ce dernier, la valorisation (recyclage et réemploi) fait plutôt figure d'exception. Sur le graphique ci-dessous, les appellations *EMB PAC* et *EMB pàp* correspondent à notre catégorie mobilier tandis que *OMB* fait référence aux petits objets collectés dans la poubelle ménagère.



NB. Concernant la filière "OMB", notons que les métaux qui sortent des incinérateurs sont recyclés.

Figure 13 - La collecte des OV - RDC, 2008

Par contre, malgré un pourcentage important d'incinération et de mise en CET, les chercheurs du bureau RDC estiment qu'il y a un grand potentiel de valorisation. En prenant en compte plusieurs hypothèses, ils proposent donc le schéma suivant¹⁰.



Ainsi, au moins 50% des OV pourrait être valorisé. Le développement de la Ressourcerie Namuroise et de RCYCL vont dans ce sens et il serait intéressant d'encourager d'autres projets similaires. D'autant plus que ce type de collecte est plutôt complémentaire à la CE. Par conséquent, alors que la CE et la CNE atteignent des taux de valorisation similaires, la différence existe au niveau du type de valorisation majoritaire : le réemploi pour la CE et le recyclage pour la CNE. Alors que le graphique ci-dessous date de l'année 2005, il faut remarquer que RCYCL et la Ressourcerie Namuroise ont collecté près de 3000 tonnes en 2008.

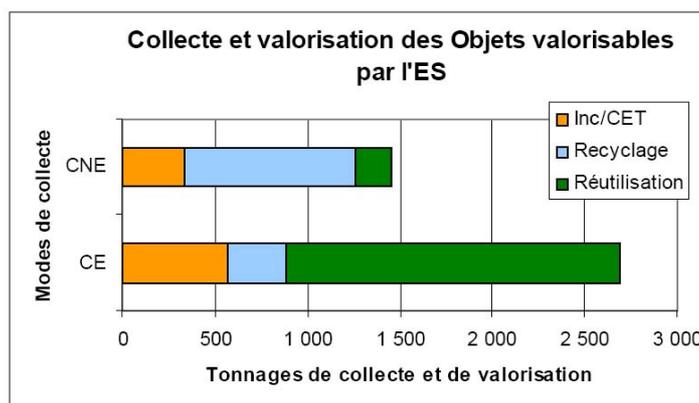


Figure 14 – Collecte et valorisation des OV par l'ES – RDC, 2008

¹⁰ Je rappelle que la valorisation = réemploi + recyclage.

2.4.3.3. LES EEE

Cette catégorie est quelque peu particulière car une fois les équipements électriques et électroniques (EEE) deviennent des déchets (DEEE), ils sont soumis à une obligation de reprise. Concrètement, les fabricants et importateurs sont responsables de la reprise des ces appareils usagés et doivent veiller à leur recyclage. En 2000, ces acteurs se sont rassemblés au sein de l'ASBL Recupel qui assure l'organisation de la collecte, du tri et du traitement de DEEE. Le rapport 2008 indique que les tonnages rassemblés sont en constante augmentation depuis la création de l'ASBL et atteignent 86 640 tonnes collectées en Belgique pour cette même année. On soulignera que l'obligation de reprise n'implique pas l'obligation de passer par la filière Recupel et les DEEE peuvent par exemple être repris et recyclés par les ferrailleurs. Cela étant dit, voici le schéma des différentes filières d'échange des EEE.

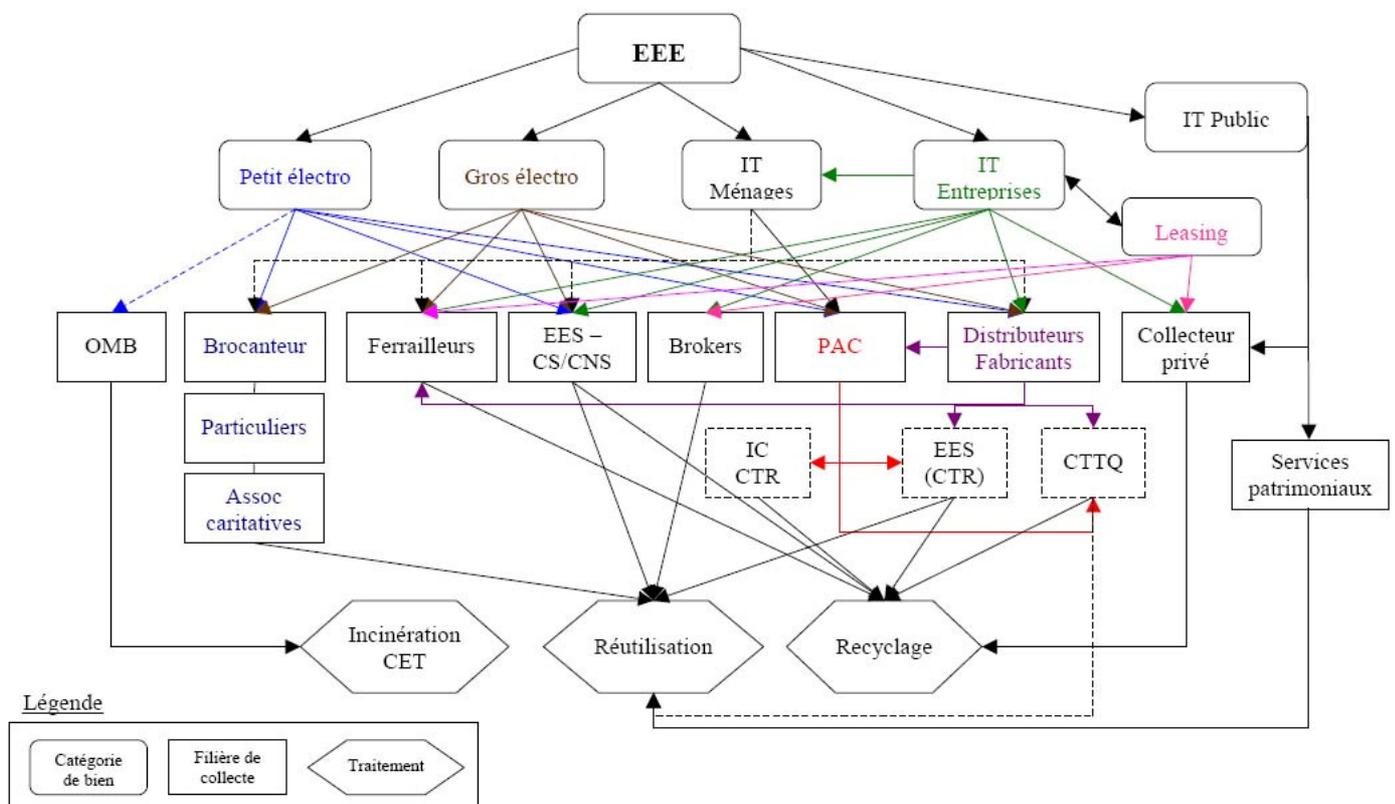


Figure 3-9 Filières de collecte des DEEE

NB. Les couleurs n'ont pas de signification, elles servent uniquement à associer les flèches avec les bonnes cases. Les traits en pointillés représentent des flux particulièrement faibles en termes de quantités.

Figure 15 - La filière EES - RDC, 2008

Dans ce schéma, les Centre de Transbordement Régionaux (CTR) et le Centre de Transbordement de Transport Quadrillé (CTTQ ou CTR de quadrillage) sont des lieux de regroupement et de tri des DEEE, avant que ces derniers ne soient envoyés, par catégorie, dans les centres de recyclage. Les sigles CS/CNS signifie collecte sélective et collecte non sélective et correspondent à la CE/CNE.

Concernant l'ampleur du réemploi, l'étude RDC sépare les DEEE hors IT et les DEEE IT. Les données présentées sur le schéma ci-dessous suggèrent que le marché des DEEE hors IT est largement dominé par le recyclage. Néanmoins, les estimations concernant l'export illégal élèvent le taux de réemploi.

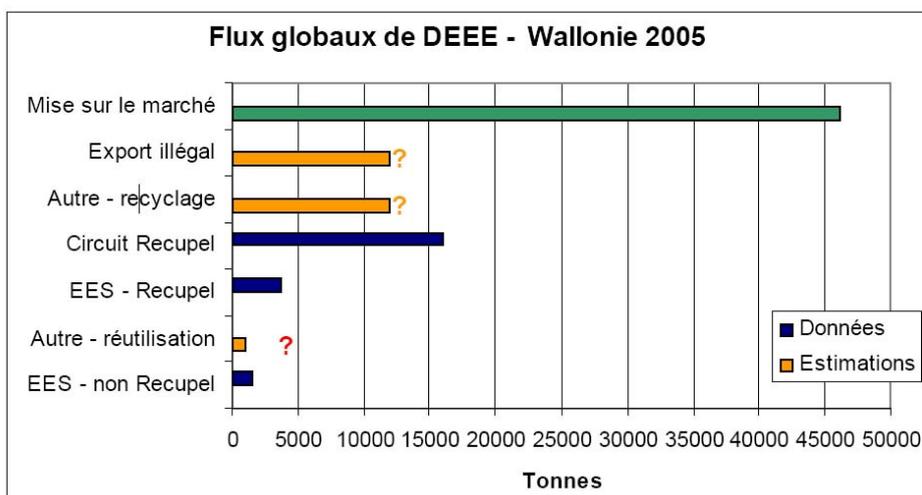


Figure 16 - Flux globaux de DEE - RDC, 2008

Pour le secteur IT, je ne dispose que du nombre d'ordinateurs réemployés. Pour estimer l'ampleur du réemploi, on peut citer qu'environ 500 000 ordinateurs d'entreprises¹¹ (privées et publiques) sont renouvelés chaque année. Etant donné la valeur économique des ordinateurs du secteur privé (car ils sont renouvelés rapidement), les entreprises privées (les *brokers*) sont bien implantées.

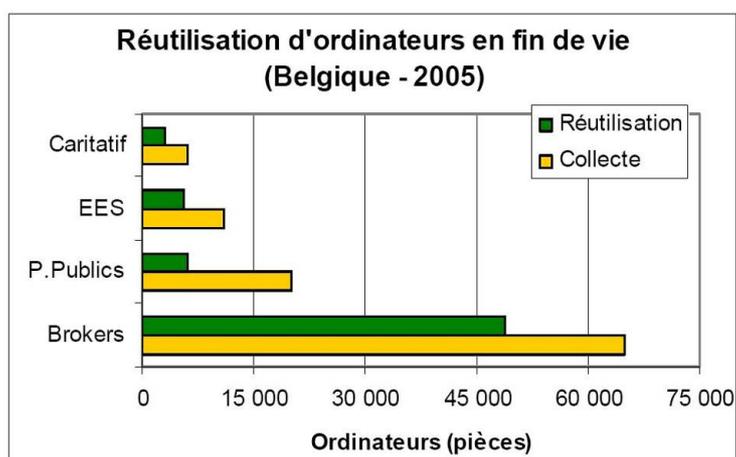


Figure 17 - Réemploi d'ordinateurs - RDC, 2008

¹¹ Les auteurs ne prennent pas en compte les ordinateurs en fin de vie des particuliers car ils estiment que leur potentiel de réemploi est le plus souvent nul.

Ces différentes études m'autorisent à conclure que le secteur du réemploi est un pan important de notre économie. Bien entendu, cette conclusion n'est pas spécifique à la Wallonie, d'autres auteurs ont d'ailleurs montré l'ampleur de ce secteur dans l'économie, que ce soit aux Etats-Unis (McCrohan et Smith, 1986) ou en Angleterre (Gregson et Crewe, 1997).

3.1. UNE ENTREPRISE D'ÉCONOMIE SOCIALE (EES)

Pour comprendre la présente recherche et le travail effectué chez les Petits Riens, il convient de présenter l'économie sociale. L'organisation, les personnes impliquées, le rapport au travail, les objectifs poursuivis par l'entreprise diffèrent de l'économie classique. Ici plus qu'ailleurs, il faut le vivre pour comprendre et saisir toutes les implications. En plus des explications formelles ci-dessous, le lecteur aura l'occasion de découvrir l'économie sociale au fil de cette étude, via la présentation des Petits Riens et à travers les mots des travailleurs.

En 1990, le Conseil Wallon de l'Économie Sociale (CWES) a construit la définition suivante :

« L'économie sociale se compose d'activités économiques exercées par des sociétés, principalement coopératives, des mutualités et des associations dont l'éthique se traduit par les principes suivants :

- *Finalité de service aux membres ou à la collectivité plutôt que de profit*
- *Autonomie de gestion*
- *Processus de décision démocratique*
- *Primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus »*

La Cellule Economie Sociale (service administratif fédéral) introduit un autre critère, directement lié à l'activité des Petits Riens : produire de façon écologique responsable et inscrire son activité dans une optique de développement durable. De plus, elle rappelle qu'un atout des EES concerne « *la possibilité de mise à l'emploi qu'elles présentent à des travailleurs qui éprouvent des difficultés à s'insérer sur le marché classique du travail* ». Une autre approche consiste à situer l'économie sociale dans la sphère économique. Defourny (1996) propose la dénomination de *troisième secteur*, à côté du secteur privé à but lucratif et du secteur public. Ce serait une nouvelle façon d'entreprendre avec comme finalité de résoudre des problèmes sociaux et de favoriser l'accès à l'emploi.

Selon la Cellule fédérale, l'économie sociale représente 45 000 emplois salariés en Belgique¹², un chiffre d'affaire d'un milliard d'euros et comprend des activités très diversifiées (secteur informatique, agroalimentaire, automobile, etc.). A titre de comparaison, l'Asbl Ressources, qui fédère les EES actives

¹² Ces chiffres concernent l'économie sociale d'insertion. En fonction de la définition retenue, l'économie sociale peut comprendre jusqu'à 570 000 emplois salariés, soit 16,5 % de l'emploi salarié en Belgique (Martens & Marée).

dans le réemploi et le recyclage en Wallonie et à Bruxelles, déclare que ses membres emploient 1639 équivalents temps-plein.

3.2. LES PETITS RIENS, DES CHEVEUX GRIS MAIS DES PROJETS

La fondation des Petits Riens est liée à la guerre civile espagnole et à la charité chrétienne (Clause, 2006). En 1937, l'abbé Froidure, alerté par les conditions de vie des familles pauvres et des exilés espagnols à Bruxelles, lance un appel à la générosité. Il récolte des vêtements et des produits de première nécessité. L'opération caritative se révèle très fructueuse et le religieux se retrouve avec un excédent de dons. Il décide d'entreposer ces biens et propose à d'autres personnes dans le besoin de s'en occuper : les Petits Riens sont nés. Le réemploi de biens pour mener des actions sociales est présent dès l'origine. Face au succès, l'association se doit de déménager et s'installe dans des locaux plus spacieux en 1955. Actuellement, elle se situe toujours à la rue Américaine à Ixelles mais un nouveau déménagement est à l'étude car les bâtiments actuels ne suffisent plus et les responsables projettent de professionnaliser les activités. À terme, ils souhaiteraient implanter les bureaux et le centre de tri sur un autre terrain et proposer uniquement un magasin dans le bâtiment actuel. Cette différenciation entre production et vente a déjà été mise en place pour la filière textile qui comprend un centre de tri partiellement mécanisé à Leeuw-Saint-Pierre et de nombreux magasins à Bruxelles et en Belgique.

Cette brève présentation illustre l'imbrication historique entre religion et action sociale. Bien que la charité commence à se laïciser à partir du 15^{ème} siècle (Clause, 2006), la religion reste une clef pour appréhender l'action sociale : *« les liens existant entre religion, éducation, soins, assistance et action sociale sont quasiment congénitaux. À tel point qu'on ne peut véritablement comprendre le fonctionnement et la culture des secteurs du médico-social et du social si on ignore cette réalité historique. Certes, des concepts laïcs comme la solidarité ou la cohésion sociale ont aujourd'hui très largement remplacé la charité chrétienne. Mais, il suffit d'observer l'actualité pour se rendre compte que l'influence religieuse n'a pas pour autant complètement disparu (Loubat, 2004) »*. Cette donnée est importante car elle explique de nombreux dons que reçoivent les Petits Riens (*voir infra*).

3.3. OBJECTIF ET STRUCTURE

La finalité des Petits Riens est expressément sociale, l'objectif est de lutter contre la pauvreté et l'exclusion. Les activités de valorisation sont donc un moyen de répondre à l'objectif social. Primo, elles dégagent des fonds pour financer les projets sociaux. Secundo, c'est un travail intensif en main d'œuvre et qui valide donc le projet social centré sur l'activation des personnes aidées par les services sociaux. En discutant avec mes collègues, il s'est avéré plusieurs fois que leur travail effectué chez les

Petits Riens est bénéfique sur le plan psychologique (lutte contre l'isolement, valorisation de soi, sentiment qu'on est utile). Par exemple, Jean explique qu'il est venu « *pour avoir une occupation parce que ne pas travailler, ce n'est pas possible. Ne rien faire, rester toute une journée à glander, comme je vois des gars de mon âge qui vont au café toute la journée et qui ne font rien de leur vie, ce n'est pas ma tasse de thé* ». Mais cette position périphérique longtemps accordée à la gestion des déchets a récemment évolué. Cela est fort perceptible dans le discours des responsables de la filière mobilier qui s'accordent pour dire qu'on n'est nulle part en déchet. Depuis quelques années, cette filière a donc entamé un virage pour professionnaliser et rentabiliser cette activité. L'effet a été immédiat puisque qu'elle dégage désormais des bénéfices croissants, directement injectés dans les projets sociaux.

Je reprends ci-dessous l'organigramme officiel pour que le lecteur puisse se rendre compte de l'échelle à laquelle j'ai travaillé, à savoir la filière mobilier (en grisé dans le schéma ci-dessous). Au sein de celle-ci, on travaille avec tous les types de biens à l'exception des vêtements qui sont traités par la filière textile. Bien qu'il s'agisse d'une seule branche de l'organigramme général, beaucoup de travailleurs y sont affectés et mon travail sur le terrain n'a pas été suffisamment long pour l'analyser entièrement et en profondeur. Pour comprendre ce schéma, voici l'explication trouvée sur le site des Petits Riens : « *l'obligation d'être agréé par les pouvoirs publics pour pouvoir exercer nos diverses activités nous a conduit à créer des structures juridiques (ASBL) particulières pour chacune de ces activités: accueil et hébergement des sans abri, accueil social des familles et isolés, suivi post-hébergement. D'où la création des 3 ASBL liées à l'ASBL Les Petits Riens, comme il apparaît sur l'organigramme ci-dessous. LES PETITS RIENS apportent à ces 3 ASBL liées un appui dans les domaines de la direction, de l'administration et de la logistique, ainsi qu'un soutien financier essentiel* ». En outre, les Petits Riens font partie d'une structure plus large, la fédération Abbé Froidure, composée à ce jour d'une trentaine d'Asbl qui luttent contre la pauvreté ou qui se consacrent à l'accueil d'enfants en difficultés.

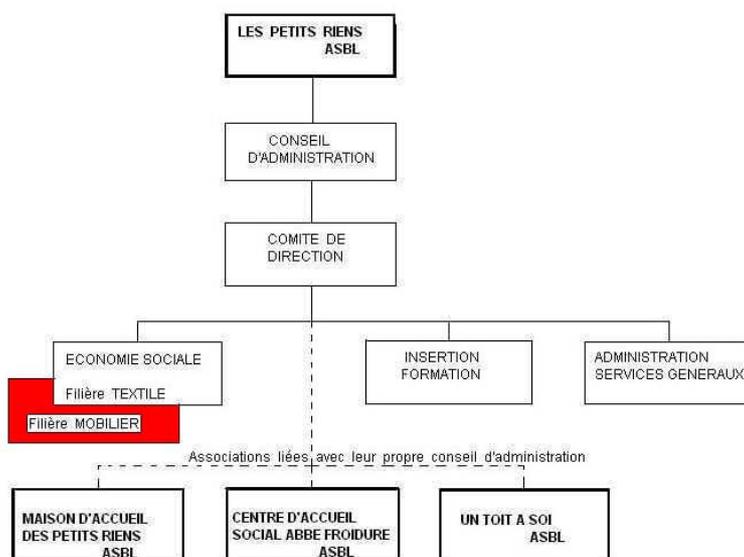


Figure 18 – Organigramme des Petits Riens – www.petitsriens.be

3.4. FONCTIONNEMENT

Le schéma ci-dessous montre assez clairement le fonctionnement des Petits Riens. On retiendra que les subsides représentent 20% du budget et que les projets sociaux sont financés par les dons en argent et les recettes des activités d'économie sociale.

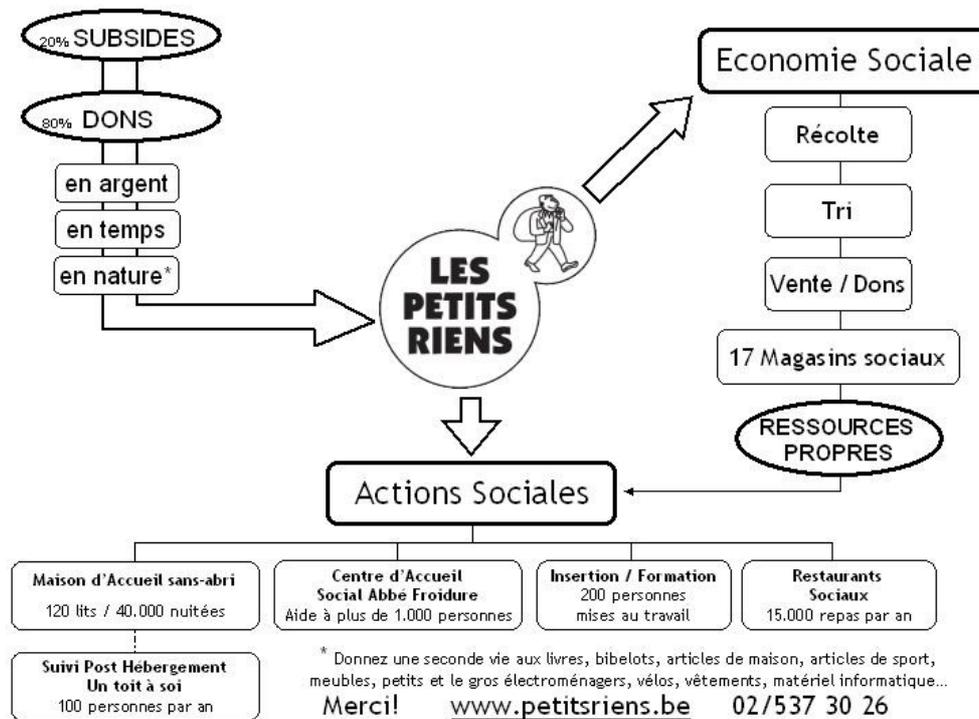


Figure 19 – Fonctionnement des Petits Riens – www.petitsriens.be

Quelques précisions me semblent nécessaires. D'abord, les dons en temps correspondent aux nombreux bénévoles, permanents ou occasionnels, qui donnent vie à l'association tandis que les dons en nature représentent les biens cédés par les particuliers ou les entreprises. Ensuite, il apparaît clairement que les activités d'économie sociale sont orientées vers leurs actions sociales mais on pourrait ajouter la rétroaction suivante : les actions sociales permettent également de faire tourner les activités commerciales puisque plusieurs personnes aidées par les services sociaux y sont employées. On peut même aller plus loin car ces activités sont à la fois une filière commerciale et un projet social. Filière commerciale car les objets sont revendus dans les magasins. Projet social car la majorité des travailleurs sont présents pour des raisons sociales particulières et car ces activités rendent possible la pratique de la réinsertion par le travail. En termes de gestion, ce fonctionnement permet de diminuer considérablement les coûts salariaux car la main d'œuvre se compose majoritairement de

bénévoles et des travailleurs subsidiés¹³. Le rapport d'activité de la cellule d'insertion (2007) résume qu' « *au-delà des enjeux lucratifs évidents, tant dans le chef des Petits Riens que dans celui des volontaires, nous sommes persuadés que le bénéfice est avant tout psychologique et social pour la personne mise en activité* ». Enfin, pour notre étude, il est intéressant de relever qu'il y a quatre catégories de personnes suivies par la cellule insertion et qui travaille donc au sein des activités d'économie sociale : les bénévoles, les personnes sous contrat article 60, les résidents de la maison d'accueil et les prestataires de peine de travail.

Pour ce qui est des finances, voici quelques chiffres pour l'année 2005. Les recettes s'élevaient à 7.458.710 euros, dont 56 % proviennent de la valorisation des dons en nature (vente en magasin et aux recycleurs). Quant aux dépenses, elles étaient estimées à 7.454.728 euros. Les activités de recyclage (45 %) et les actions sociales (34 %) constituent les principaux coûts. Nous concernant, il est intéressant de noter que, parmi les matériaux triés et non vendus dans les magasins, le bois, le verre et la porcelaine représentent un coût pour l'entreprise tandis que la mitraille et le papier sont vendus. Mais surtout, ce qui creuse le plus le budget est la vente du rebut non-triés à l'agence Bruxelles-Propreté.

3.5. LES ACTIVITÉS D'ÉCONOMIE SOCIALE

Comme expliqué ci-dessus, ces activités sont le point central de cette recherche. Ici, on accueille les donateurs, on va enlever les biens, on trie, on recycle, on vend. Cette industrie est divisée en deux : le textile et le mobilier. La filière textile dispose de sa propre organisation et est située à Sint-Pieters-Leeuw. Une fois triés, les vêtements sont envoyés dans les magasins, exportés ou mis en décharge. La filière mobilier s'occupe de tous les autres objets acceptés et récupérés. Il s'agit de mobilier, livres, appareils électroniques ou informatiques, gros blanc, bibelots, etc. C'est donc à ce niveau que je poserai les questions environnementales concernant la gestion.

3.6. RÉPARTITION SPATIALE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE

Le schéma ci-dessous présente le déploiement spatial des activités d'économie sociale des Petits Riens. Il s'agit d'une double carte pour permettre de présenter simultanément les niveaux national et bruxellois à des échelles différentes. Il ressort que les activités internes sont exclusivement belges, essentiellement wallonnes et bruxelloises et principalement situées dans les grandes villes (sauf

¹³ Ces travailleurs sont employés sous contrat article 60. Dans ce cadre, un CPAS emploie un bénéficiaire du revenu d'intégration sociale. Il peut engager la personne soit pour l'institution, soit pour un autre organisme. Si le CPAS collabore avec un tiers (les Petits Riens dans notre cas), il est demandé à ce partenaire d'intervenir financièrement. En contrepartie, le CPAS acquiert des subventions octroyées par l'Etat fédéral.

Wavre et Verviers). Actuellement, les responsables étudient la possibilité d'ouvrir un nouveau magasin dans le Hainaut, probablement à Charleroi. Il faut également noter que le dénommé *magasin central* sur ce schéma correspond au bureau central, c'est-à-dire qu'on y trouve plusieurs magasins, une maison d'accueil, un atelier de formation, les bureaux et une assistance sociale.

Les magasins des petits riens en Belgique et à Bruxelles



Figure 20 - Répartition géographique des activités des Petits Riens

CHAPITRE 4. LE RÉEMPLOI CHEZ LES PETITS RIENS.

En premier, je fournirai quelques explications sur la méthode que j'ai choisie pour faire ce travail d'analyse. L'ethnographie viendra dans un second temps. Pour rappel, mon travail de terrain se situe uniquement dans la filière mobilier, dans la centrale de la rue Américaine. La filière textile est sur un site différent et n'est pas concernée par cette recherche empirique. Les sacs de textiles qui nous arrivent à la centrale de la rue Américaine sont envoyés à l'usine de la filière textile. Dans cette filière mobilier, on retrouve les catégories d'objets suivants : gros blanc, mobilier (meubles et literie), électro/informatique, livres et divers (petits objets comme la vaisselle, les bibelots, les jouets, etc.).

4.1. OBJECTIF ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

J'ai choisi de structurer cette analyse autour ce que j'appelle l'arbre des procédés : c'est un schéma qui reprend le trajet des objets depuis leur entrée chez les Petits Riens jusqu'à leur sortie. Chaque étape correspond à un travail différent et à un tri différent. En effet, ces objets sont évalués et sélectionnés par les téléphonistes, les camionneurs, les trieurs, les vendeurs et les clients. Ils entrent dans ce schéma et en ressortent au fur et à mesure. D'un point de vue économique et environnemental, il est préférable que l'objet parcoure tout le trajet et soit acheté par un client. Mais ce n'est pas toujours le cas. Il s'agit donc de voir comment les biens rentrent dans l'arbre des procédés et comment ils s'échappent à chaque étape (c'est-à-dire en fonction du tri, du fonctionnement et des travailleurs).

4.1.1. OBJECTIF DE L'ANALYSE.

Je reprends ici les termes énoncés dans le préambule car ils sont importants pour comprendre là où je souhaite emmener le lecteur.

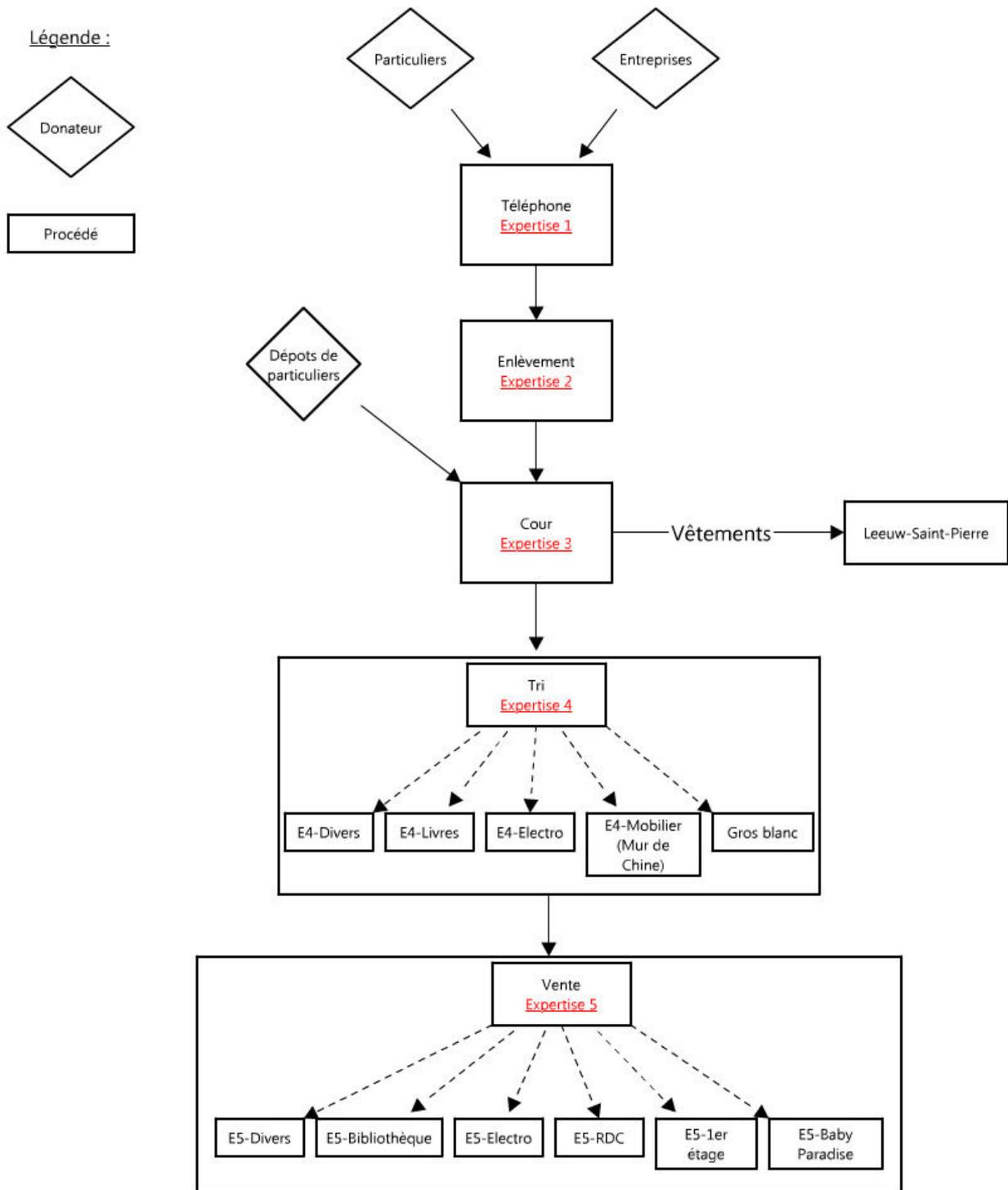
L'objectif global est double. Premièrement, j'ai voulu questionner l'efficacité environnementale du procédé de récupération-tri-vente, c'est-à-dire analyser chaque étape et me poser la question de l'impact environnemental. Deuxièmement, et c'est un processus lié au précédent, j'ai tenté de cerner l'expertise des travailleurs. Je me suis demandé comment chaque personne sait ce qu'elle doit faire, comment elle apprend son travail et comment elle l'explique. Ces deux approches sont donc complémentaires car l'apprentissage des tâches, la manière de travailler, les missions de chaque travailleur expliquent en partie l'impact environnemental de l'entreprise. Dès lors, à travers le travail de terrain, j'ai pu recueillir des informations de première main pour l'analyse anthropologique et pour établir un scanning des activités de l'entreprise au niveau environnemental. Cela permettra d'améliorer la compréhension du travail qui y est fourni et d'améliorer la gestion globale de cette entreprise globalement bénéfique pour l'environnement.

Concrètement, j'ai tenté d'éclairer chaque étape de l'arbre des procédés avec les informations suivantes : une description du travail des différents experts et une réflexion anthropologique à ce propos, une suggestion des critères de tri pour chaque type d'expertise, une évaluation des impacts environnementaux et économiques de chaque étape et, en fonction de ceux-ci, des conseils de gestion. Par rapport à ce schéma de travail, trois remarques s'imposent. Notons d'abord que ce que j'appelle l'évaluation des impacts environnementaux et économiques consiste en fait à présenter le fonctionnement et l'efficacité économique et environnementale de chaque étape. L'évaluation des impacts environnementaux évités par le réemploi par rapport à d'autres modes de traitement des déchets (ACV comparatives) sera présentée dans le chapitre 5. Deuxièmement, à partir du tri et de la vente, les subdivisions par catégories d'objets implique un grand nombre de travailleurs et je n'ai pu recueillir les informations pour chaque catégorie lors de mon travail de terrain. Je me suis donc focalisé sur les objets divers et sur les livres. Je fournis des informations plus éparpillées concernant les autres catégories. Troisièmement, concernant les parties sur les donateurs et les clients le lecteur verra qu'elles suivent un schéma plus libre.

4.1.2. SCHÉMA DE L'ARBRE ET EXPLICATION DU SYSTÈME OPÉRATIONNEL

Les donateurs ont deux possibilités pour céder des biens aux Petits Riens : l'enlèvement à domicile et l'apport volontaire. Dans le cas de l'enlèvement par camion, il faut passer un coup de fil pour prendre rendez-vous. C'est le travail des téléphonistes de voir avec le donateur si les biens sont intéressants pour les Petits Riens (expertise 1). Le jour convenu, l'un des camionneurs ira chercher les biens et vérifiera qu'ils correspondent aux critères de sélection (expertise 2). Les objets sont ensuite ramenés à la centrale pour y être déchargés par les travailleurs de la cour. Ces derniers doivent également accueillir les apports volontaires des particuliers et donc sélectionner uniquement certains biens (expertise 3). Ceux-ci sont ensuite envoyés par catégorie (électro, mobilier, livres, etc.) vers leur filière de tri où les travailleurs choisissent ce qui ira en magasin et ce qui est jeté ou trié (expertise 4). Les vendeurs mettent alors en rayon ce qui a été trié. Mais ils ne sont pas toujours d'accord avec le travail effectué en aval et renvoient donc certains biens au rebut (expertise 5). Enfin, les clients, par leur acte d'achat, sélectionnent les objets par élimination. Schématiquement, voici ce que ça donne :

Arbre de procédé de la filière mobilier des Petits Riens



Made with lovelycharts.com

Figure 21 – L'arbre des procédés

4.2. L'ETHNOGRAPHIE

4.2.1. ENTRÉE DES OBJETS – LES DONATEURS

On peut distinguer trois portes d'entrées des objets : les enlèvements chez les particuliers, les enlèvements auprès des entreprises et les apports volontaires. Ces derniers sautent deux étapes du tri puisque ni le téléphoniste, ni les enleveurs ne prennent part au processus de sélection.

Concernant les enlèvements chez les particuliers et entreprises, j'ai tenté de cartographier les enlèvements enregistrés pour l'année 2008. Il faut être vigilant car 29 % de ces enlèvements ne seront finalement pas effectués, cela pour diverses raisons (*voir infra*). Comme le montre le tableau ci-dessous, la majeure partie des objets récoltés proviennent de la Région de Bruxelles-Capitale. Néanmoins, de nombreux chercheurs (Dessouroux, 2008) ont déjà montré que la Région de Bruxelles-Capitale n'englobe pas les banlieues (agglomération morphologique) et encore moins le bassin de main d'œuvre (agglomération fonctionnelle). Si l'on regarde les dons à travers ces lunettes, c'est-à-dire au-delà des limites administratives, on peut affirmer qu'ils proviennent presque tous du grand Bruxelles.

	Total
Hors-RBC	1036 (15 %)
RBC	5803 (85 %)
Total	6839 (100 %)

Tableau 3 – Nombre de dons reçus

Avec l'aide de M. Van Criekingen (professeur à l'IGEAT) et des données internes aux Petits Riens, j'ai pu établir la densité des dons pour la RBC. La carte ci-dessous illustre donc le nombre de dons/habitants pour chaque secteur statistique¹⁴. Les répartitions géographiques ci-dessous concernent uniquement les dons via enlèvement et non les apports volontaires.

Ces données quantitatives permettent de dégager plusieurs informations. Premièrement, une variable *proximité* semble expliquer les densités importantes autour de la rue américaine. Cette information se trouve confortée par les données récoltées sur le terrain, tant auprès des responsables des Petits Riens qu'auprès des donateurs. Par exemple, Franck explique qu'il a choisi de donner aux Petits Riens « *parce que j'habite à St Gilles, donc c'est plus facile* ». Deuxièmement, une comparaison entre la carte de la densité des donateurs et celle du revenu imposable médian par déclaration fiscale (recensement 2001, carte réalisée par l'institut bruxellois de statistique et d'analyse) montre qu'il y a une corrélation entre la situation socio-économique et les dons. Cela peut sembler évident : plus on est

¹⁴ Un secteur statistique est une division territoriale préférée par les géographes car plus homogène que les communes. Il représente un quartier.

riche, plus on peut acquérir des biens, les remplacer par de nouveaux et donc les donner aux Petits Riens. Néanmoins, la relation de causalité n'est pas si évidente et une analyse plus fine pousse à un autre constat. En effet, certains secteurs statistiques à hauts revenus médians montrent de faibles densités de donateurs. Dès lors, il me paraît plus judicieux d'affirmer qu'un faible revenu médian est corrélé avec une faible densité de donateurs (quartiers centraux le long du canal, le bas de Schaerbeek) mais qu'un revenu élevé n'engendre pas forcément beaucoup de dons (certains quartiers de Uccle, de Woluwe-Saint-Pierre). Les quartiers à revenus plus élevés seraient donc plus enclin à donner mais ce n'est pas toujours le cas. Pour compléter cette explication, il convient d'ajouter un autre facteur issu du travail de terrain : la dimension religieuse et caritative. En effet, lors des interviews, beaucoup de donateurs mentionnent l'Abbé Froidure et/ou l'utilité sociale de leur action. Yves témoigne qu'il vient chez les Petits Riens « *parce que je pense que c'est bien utilisé. Et puis c'est une œuvre chrétienne, alors ça m'intéresse. Je donne pas à ceux qui ne sont pas chrétiens et je pense que c'est bien utilisé et ça vient en aide à des gens qui en ont besoin* ». Certains connaissent d'ailleurs bien le travail des Petits Riens : « *je crois qu'ils en font un bon usage, c'est-à-dire que soit ils donnent ça aux gens qui en ont vraiment besoin, soit, si c'est en bon état, ils essayent de les vendre et indirectement d'aider ces mêmes gens. En plus, ça permet de donner du travail à des gens qui ne trouveraient quasi jamais du travail* ». Ou encore ce médecin de 60 ans qui résume bien les

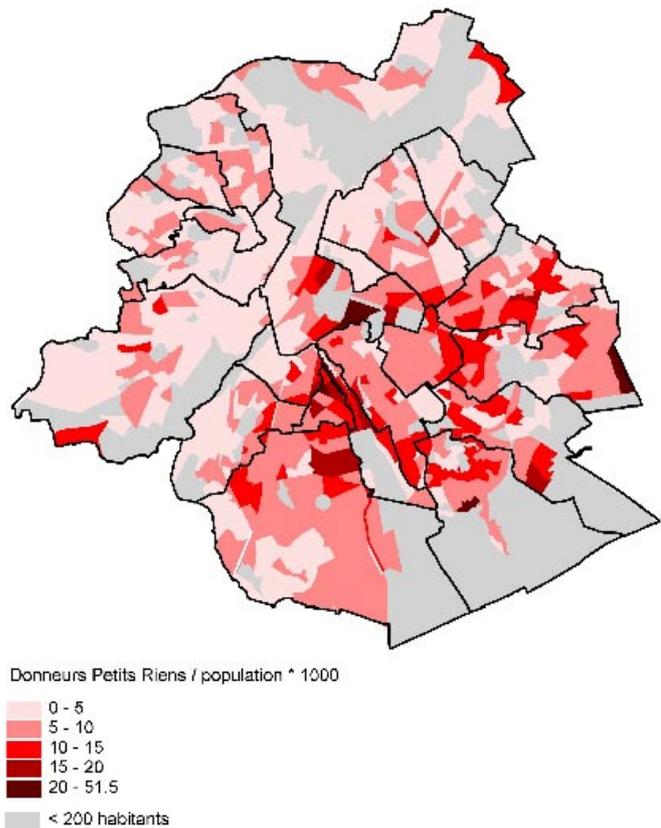


Figure 22 – Répartition géographique des dons en RBC

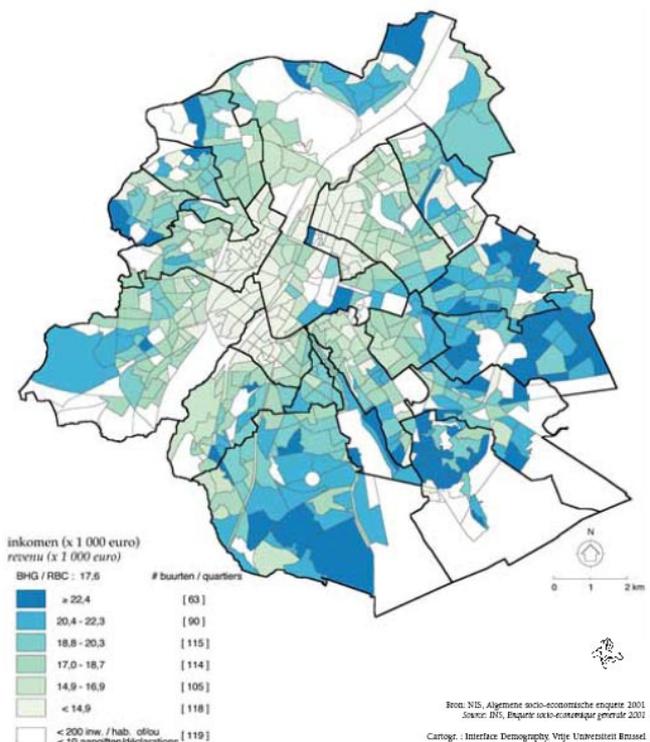


Figure 23 – Répartition géographique du revenu médian en RBC (2001) – Willaert & Deboosere

facteurs explicatifs : « il y a une notion de proximité, et bon c'est une association de bénévolat, de bienveillance et le nom est connu ». Pour améliorer l'analyse, j'ai essayé de trouver une répartition géographique des bruxellois en fonction de leurs convictions religieuses. Il semble que peu d'études ont été menées à ce sujet. Néanmoins, certaines approximations ont été réalisées. Par exemple, Dobruszkes et Vandermotten (2006) utilisent plusieurs indicateurs (la répartition des médecins et architectes en fonction de leur ancienne université, les élèves inscrits dans le réseau libre et officiel, les votes, etc.) qui tendent à montrer un côté plus catholique à l'Est et un autre plus laïc au Sud de Bruxelles, quoi qu'il y ait une certaine atténuation avec le temps. Ces informations me semblent malheureusement trop imprécises pour être exploitables et applicables à notre étude de cas.

Concernant les enlèvements enregistrés en dehors de la RBC (15%), ceux-ci sont concentrés autour de la RBC et s'étendent jusqu'au Brabant Wallon et au Hainaut. Bien qu'il y ait quelques appels téléphoniques en néerlandais, les donateurs francophones sont de loin majoritaires. Ceci semble compréhensible au vu de la réussite des Kringloopcentra et Kringloopwinkels en Flandre (Bodart, 2009). En bref, les 31 centres récoltent les encombrants et écoulent les bien réemployables via un réseau d'une centaine de magasins présents sur tout le territoire flamand.

Tous ces centres se sont regroupés pour créer la fédération *Komosie* et sont intégrés dans les politiques flamandes de gestion des déchets. Enfin, sur la carte, les dons plus éloignés correspondent à des enlèvements importants pour lesquels le déplacement vaut la peine.

A cette analyse globale, on peut en ajouter une autre, plus fine et micro qui correspond aux raisons pour lesquelles les donateurs déclarent donner aux Petits Riens. J'ai interrogé les personnes qui apportent les objets directement chez les Petits Riens et celles qui téléphonent au service enlèvement. Je ne propose pas d'analyse quantitative car l'échantillon n'est aucunement représentatif. Malgré des entretiens à questions ouvertes, il est possible de classer toutes les réponses en six catégories :

Répartition géographique des dons reçus par les Petits Riens en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale (2008)

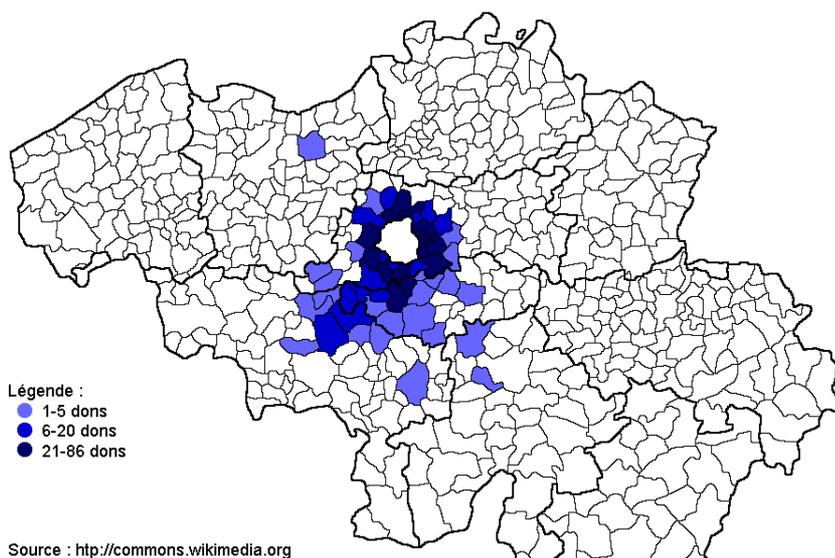


Figure 24 - Répartition géographique des dons hors-RBC

- *Il faut vider* : les choses ont tendance à s'accumuler dans la maison et il faut parfois vider.
- *Je n'en ai plus besoin* : vêtements anciens et démodés, matériel cassé, séries incomplètes.
- *Le remplacement/la rénovation* : ces personnes souhaitent remplacer leur salon, la décoration, etc.
- *Les enfants grandissent* : cela concerne beaucoup d'objets différents tels que jouets, vêtements ou mobilier.
- *Décès* : il faut vider la maison/appartement d'un proche décédé.
- *Déménagement* : on « profite » du déménagement pour se débarrasser d'une série de choses.

Bien entendu, ces catégories se recoupent et il s'agit simplement des réponses spontanées des interviewés. Par exemple, on peut vider une pièce de choses dont on n'a plus besoin, dont des vieux vêtements des enfants. Cette dame illustre ces connections en expliquant que « *ce sont des choses qui sont un peu dépareillées je vais dire, je n'ai plus besoin chez moi, où ce sont des jouets que mes enfants n'utilisent plus et qui sont toujours utilisables* ».

Les entretiens montrent aussi que la dimension environnementale est quasi absente dans les réponses spontanées et que ces dernières correspondent à la construction historique des Petits Riens et à l'image que l'organisation a d'elle-même, à savoir une association avec des objectifs sociaux. Seule une personne soulève la question écologique : « *(...) eux récupèrent, par exemple ils envoient les écrans d'ordinateurs dans les pays du Tiers-monde, donc c'est du recyclage* ». J'ai quand même essayé de sonder cette dimension lors des interviews en posant la question suivante : pensez-vous faire un geste environnemental lorsque vous donnez aux Petits Riens ? Cette question a parfois beaucoup surpris les répondants et les a laissés perplexes. Grossièrement, on peut diviser les réponses en trois catégories :

- *Le Oui* : ces gens pensent au recyclage, au tri et connaissent quelque peu les activités des Petits Riens. Ils peuvent aussi avoir un avis plus construit en affirmant, par exemple, que les parcs à container trient aussi.
- *Le Oui mais* : les répondants rappellent que l'objectif principal est le geste social, que c'est pour une bonne cause.
- *Le Non* : pour ces personnes, les activités des Petits Riens n'a aucun rapport avec l'environnement ou, en tout cas, ce n'est pas pour ça qu'elles viennent ici.

Concernant les entreprises, leurs dons sont souvent de bonne qualité et économiquement intéressants. Mais il existe un obstacle majeur pour développer cette filière car elles ne peuvent déduire la TVA uniquement de ce qu'elles détruisent et non de ce qu'elles donnent. Par conséquent, céder les marchandises implique un surcoût. Vu la qualité et l'importance de ce gisement, il serait

intéressant de trouver une solution à ce problème. Une idée serait peut-être d'acheter ces biens à un prix symbolique.

Conseils de gestion

- Professionnaliser et moderniser l'enregistrement des dons, c'est-à-dire travailler avec un fichier Excel plus complet et structuré ou avec une base de données. Pour aller plus loin, on pourrait envisager de traiter les données selon le type de biens, l'origine géographique et la date du don.
- Identifier la provenance des apports volontaires.
- Trouver une solution juridique pour la récupération via les entreprises.

4.2.2. AU TÉLÉPHONE – EXPERTISE 1

Le travail

Les téléphonistes établissent le premier contact avec les donateurs. Supervisés par le chef du service enlèvement, ils sont entre 1 et 4 et il y a une rotation importante car ce sont des bénévoles et que ces derniers ne présentent que 4 heures par jour et certains jours de la semaine. Deux employés administratifs se trouvent également dans la salle et



Figure 25 – La centrale téléphonique

donnent parfois un coup de main. Concrètement, il faut questionner les gens pour remplir la fiche d'enlèvement qui comprend les objets, l'adresse, l'étage et la date d'enlèvement.

Au téléphone, l'apprentissage est très informel : il se fait sur le tas, avec le temps, en écoutant les autres et en posant des questions. Mais chaque travailleur dispose d'une liste d'objets dont l'enlèvement est à éviter et d'une farde avec notamment les différentes questions qu'il faut poser (celle-ci est surtout utile pour les débutants). L'un d'eux témoigne : « *Au départ, on a une liste avec tout ce qu'on peut prendre et tout ce qu'on peut pas prendre, elle est assez longue hein, tout ce qu'on peut ou pas, c'est long à dire, donc on se base sur cette liste, et après évidemment avec le temps et l'expérience, c'est nous qui donnons un jugement, parce que comme on pose plein de questions par rapport à beaucoup de choses, à un certain moment, on va savoir si c'est vraiment pour les Petits Riens, si ça rentre dans le cadre des Petits Riens au niveau des enlèvements, c'est comme ça qu'on se base, avec le temps et l'expérience* ».

Cet apprentissage repose donc sur une dimension essentielle : le travail de groupe. Soit on discute en attendant les coups de fil, soit on questionne les plus expérimentés si on ne sait pas ce qu'on doit répondre. Au début, je posais d'ailleurs beaucoup de questions car il est toujours difficile de savoir ce que l'on accepte ou pas, d'autant plus que le type et la quantité d'objets qui peuvent être proposés sont extrêmement variables. Ainsi, les plus anciens ont acquis les réflexes du métier et ils te rappellent parfois de poser telle ou telle question. Il y a une sorte d'encadrement autour des nouveaux-venus. Par exemple, ce téléphoniste expérimenté questionne le donateur avec spontanéité : *« lit avec sommier ? lit tapissier ? parce que ça, on ne prend pas ! Alors monsieur, le sommier, c'est en métal ? Avec des lattes, ok... »* Les questions viennent spontanément, il parle avec aisance et son expertise s'affiche aux yeux de tous. Les anciens sont d'ailleurs bien conscient de ce rôle qu'ils ont à jouer : *« bon excuse moi, c'est pas parce que on est plus ancien mais bon on a quand même l'expérience du terrain sur le pratique au niveau du téléphone, on sait plus ou moins dans les grandes lignes tout ce qu'on peut ou pas prendre, par exemple si on voit quelqu'un qui est là, qui est nouveau et qui dit quelque chose qui à nos yeux va pas être pas bon, on va lui dire : attention non, ça on va pas prendre. »*

On l'a compris, seuls certains biens sont acceptés. Mais lesquels ? Il y a une liste d'objets dont l'enlèvement est à éviter. Elle est datée du 7 mars 2007 et personne n'en connaît l'auteur. Par contre, on m'a signalé (et je m'en suis rendu compte) que c'est une liste uniquement indicative et qu'elle est sujette à adaptation régulière. C'est en quelque sorte une base de travail mais il ne faut pas en tenir compte à la lettre. En fait, le responsable du service m'explique qu'il faut rester logique : *« ça (la liste) c'est un truc historique, donc je veux dire c'était là avant que j'arrive. On est parti de là et on l'a parfois modifiée et on a un peu rajouté. Alors il y a peut-être des tas de conneries, je n'en sais rien. C'est vrai qu'il y a quand même une bonne base et ce que je dis souvent aux gens, c'est qu'il faut être logique, toujours essayer de réfléchir à ce qu'on va en faire, ce que ça peut donner »*. L'adaptation repose sur la communication entre les responsables du service enlèvement et des magasins pour se mettre d'accord sur ce qu'on accepte en fonction de ce qui se vend, via des contacts informels et des réunions commerciales. Une réunion commerciale récente a mis en avant le problème des valises : *« ils ne vendent que les valises vieux styles, très bon marché, basiques, ou les Samsonites avec roulettes et clefs. Ça paraît logique mais il faut que le personne du troisième étage me dise c'est comme ci et comme ca. J'essaye de retransmettre l'information. Évidemment, j'explique quand l'information arrive et je compte sur les plus anciens pour donner l'info aux autres parce que je ne prends pas toujours le temps, donc je compte fort sur les plus anciens »*. Il faut noter que le rôle des anciens est à nouveau souligné.

Un autre aspect primordial du travail est la sélection d'objets de qualité. En effet, le téléphoniste doit s'assurer que les biens sont en bon état. C'est une étape délicate car, même dans le cas idéal d'un donateur de bonne foi, il est difficile de se mettre d'accord, au téléphone, sur la qualité d'un objet. Ce travailleur explique que *« l'exemple type, c'est le canapé deux places en cuir bleu. La personne qui nous téléphone, déjà, elle nous le donne, on lui demande s'il est en bon état, si tout se passe bien, et la personne de bonne foi dit oui et quand on arrive sur place, le canapé bleu n'est qu'à moitié bleu parce qu'en fait il*

est devant la fenêtre et tout à fait décoloré sur un coté et la personne est de bonne foi mais ne s'en rend même pas compte parce qu'elle vit dedans ». Il y a donc une sorte de paradoxe car la sélection d'objets de bonne qualité au téléphone est compliquée mais c'est le filtre le plus efficace du point de vue environnemental et économique (voir *infra*). Pour surmonter cette difficulté et les malentendus, les téléphonistes doivent annoncer à chaque personne dont on accepte le don que « *la qualité est à l'appréciation du chauffeur et que ce dernier est libre de refuser* ». En effet, seul ce dernier sera capable d'appréhender directement la matérialité de l'objet via ses sens et le travail de terrain du chauffeur a ici plus de valeur.

À ce niveau, je pointerai un défi de communication. En effet, il m'a semblé que les Petits Riens sont trop souvent perçus comme une entreprise aidant les pauvres et donnant directement les biens à ceux-ci. Cela implique que les personnes ne donnent pas toujours des objets de bonne qualité parce qu'ils ne connaissent pas bien le travail fait par les Petits Riens. Je rappelle le témoignage de cette dame dépitée : « *je me suis dit que si je mettais à la casse, c'était pour casser, je me suis dit qu'à la limite, ça pouvait quand même servir et je pensais sincèrement que ça allait servir, c'est pour ça que j'ai proposé le tissu, avec le tissu ça peut servir, si on le donne c'est qu'il y a un nouveau évidemment, on ne va pas donner des nouveaux, je trouve que vous êtes quand même fort exigeants* ». En quelque sorte, on pourrait simplifier en disant que les Petits Riens n'ont jamais réussi à se dégager de leur création historique initiée par l'Abbé Froiture. En même temps, cette inscription religieuse explique certains dons comme je l'ai expliqué plus haut. Il faudrait donc trouver une communication qui puisse à la fois mettre en avant la dimension religieuse/caritative et expliquer le travail effectué par les Petits Riens. Dans une optique de gestion de l'environnement, il serait en outre préférable d'intégrer une dimension environnementale dans cette communication.

Le tri

À ce stade, il existe plusieurs critères sélectifs :

- La quantité : le camion ne peut se déplacer si l'on donne moins de quatre sacs de vêtements.
- Le temps : il y a un délai d'environ deux semaines. Si cela ne convient pas au donateur, l'enlèvement n'est pas possible.
- La distance : la division bruxelloise ne dessert que le grand Bruxelles, sauf exception.
- La possibilité d'évacuer les objets : pour une question d'assurance, les travailleurs ne montent pas plus haut que le deuxième étage s'il n'y pas d'ascenseur. Il faut également que les biens puissent être évacués par l'escalier. Sinon, il faut louer un lift.
- La ligne occupée : certains donateurs m'ont expliqué que la ligne du service enlèvement était toujours occupée. On pourrait donc supposer que d'autres personnes ont choisi de se tourner vers une autre organisation vu qu'ils n'arrivaient pas à entrer en contact avec les Petits Riens.

- Le type d'objets : sont repris les vêtements, les livres et les biens susceptibles d'être vendus directement en magasin. Pour les vêtements et les livres, ces deux catégories sont toujours économiquement valorisées, peu importe leur qualité (recyclage, exportation).
- La qualité des objets : ils doivent pouvoir être vendus directement. Cela concerne notamment la marque.

L'efficacité environnementale et économique

Étant donné que le travail des téléphonistes et celui des camionneurs sont fortement liés et complémentaires, cette partie sera traitée dans la partie sur les enlèvements

Conseils de gestion

Étant donné que le travail des téléphonistes et celui des camionneurs sont fortement liés et complémentaires, je reprendrai tous les conseils de gestion relatifs à ces deux catégories d'experts à la fin de la partie sur les enlèvements.

4.2.3. L'ENLÈVEMENT – EXPERTISE 2

Travail

De deux à quatre camions font les tournées d'enlèvements. Chaque chauffeur est accompagné d'un ou deux convoyeurs qui l'aident à porter les biens¹⁵. Avant leur départ, ils reçoivent une feuille de route avec tous les enlèvements à effectuer et les informations nécessaires (adresse, type d'objets, etc.). On pénètre ici au cœur des habitations puisqu'on doit aller y chercher les objets. Pour éviter les coûts qu'occasionne le rebut qui arrive aux Petits Riens, la politique actuelle demande aux chauffeurs et convoyeurs d'être plus sélectifs.

À l'arrivée, la première étape consiste à faire le tour des objets à donner pour en évaluer l'état. J'ai remarqué que c'est le plus ancien qui prend en charge les opérations, qu'il soit le chauffeur ou le convoyeur. Il connaît le métier, les astuces et les habitudes de la maison. Cela se note particulièrement



Figure 26 – Le camion d'enlèvement

¹⁵ Par facilité, je regroupe ces travailleurs sous le terme de *camionneur* bien qu'il s'agisse de deux statuts et travaux différents.

lorsqu'il se trouve face à certains objets qui ont des endroits stratégiques : les joints des frigos, le sommier des lits, le tissu ou le pied des fauteuils. Par ailleurs, il semble que l'environnement général influence la manière de poser un regard. Cela m'a beaucoup marqué lorsque nous arrivions dans des maisons en rénovation. Avant même d'avoir vu les biens, mon collègue lançait un « *oulala, ça sent Bruxelles-Propreté tout ça ! Il veut se débarrasser de ses crasses celui-là !* ». A partir de cette première impression, le donateur est directement entré dans la catégorie du mauvais donateur et le regard posé sur les biens à donner est plus rapide, furtif. Surtout si le premier bien est de mauvaise qualité, cela conforte l'impression générale qu'on n'a rien à faire ici. Par conséquent, certains objets sont à peine regardés alors que d'autres sont examinés, on passe la main tout le long, on le retourne, etc. Il arrive également qu'on négocie le don. En effet, dans certains cas, le donateur ne comprend pas que l'on refuse ses biens. L'expert explique alors la raison, montre les preuves et passe à nouveau l'objet en revue avec le donateur. En même temps, il faut faire plaisir au client et dans certains cas, un non pour se transformer en oui. Pour l'anecdote, nous avons même été menacés parce que le donateur ne comprenait pas et souhaitait absolument qu'on reprenne son meuble indémontable.

On le voit, les cas de négociation montrent que le réemploi n'a rien d'évident. En fait, lorsqu'ils pensent donner aux Petits Riens, les donateurs sous-estiment les contraintes futures qui vont structurer l'échange. Ce constat m'est inspiré des travaux de Thomas Reverdy (2003) qui analysent la mise en place d'activités de réemploi de big-bags (conteneurs souples pour transporter des poudres chimiques). Dans ce cas, les commerciaux d'industries qui souhaitent réemployer les big-bags délèguent les opérations de traitement à une entreprise créée à cette occasion. Petit à petit, ils vont se retrouver face à plusieurs contraintes qu'ils n'avaient pas imaginées auparavant. En fait, ce qui leur paraissait une bonne affaire au début nécessite une négociation pour créer un cadre d'échange structuré autour d'impératifs. L'avantage est que ce cadre d'échange a pour objectif de perdurer, de rendre possible la collaboration industrielle. Une fois négocié et structuré, il n'est plus trop remis en question et le reconditionnement des big-bags est plus aisé car chacun joue le rôle qu'on lui a défini. Par exemple, l'industrie consommatrice prend soin des big-bags utilisés par favoriser la possibilité de réemploi (et parce qu'elle y trouve un avantage économique). L'une des différences majeures est qu'il ne faut donc pas négocier quotidiennement avec de nouvelles personnes comme c'est le cas chez les Petits Riens. Pour ces derniers, une piste de réflexion pourrait être de réfléchir à la possibilité de mettre en place un cadre d'échange qui aurait tendance à perdurer. En d'autres termes, il s'agirait de favoriser la mise en place de relations privilégiées avec certains donateurs tout en s'assurant que ces derniers connaissent le *travail de la maison* (i.e. ce qu'on accepte ou non). Une idée serait de collaborer avec des personnes-relais qui, au sein d'un quartier, d'une rue, entreposeraient les biens utiles aux Petits Riens. Par comparaison, elles correspondraient aux garites dans lesquelles on met les textiles. Garites améliorées puisqu'elles sélectionnent déjà les biens en amont.

Si l'on revient au travail des camionneurs et que l'on observe l'utilisation des sens, on peut dire que le visuel et, dans une moindre mesure, l'odorat commandent le toucher. En quelque sorte, ce

dernier correspond au dernier sens auquel on fera appel, une fois que les autres auront marqué leur accord. Concrètement, une odeur de peinture, une absence de place de parking sont perçus comme un premier signal sur la qualité des objets. Bien entendu, il arrive aussi au travailleur de remettre en cause sa première impression si l'observation et l'analyse lui permettent d'évaluer positivement un objet.

Tri

Il faut noter que sur le total des enlèvements enregistrés par la centrale téléphonique, seul 72% ont été réellement effectués en 2008. Les pourcentages sont quasi identiques en Région de Bruxelles-Capitale et hors de celle-ci.

	Faits	Non faits	Total
Hors-RBC	739 (71 %)	297 (29 %)	1036 (100 %)
RBC	4180 (72 %)	1623 (28 %)	5803 (100 %)
Total	4919 (72 %)	1920 (28 %)	6839 (100 %)

Tableau 4 - Les enlèvements faits et non faits

Par contre, si l'on compare les codes postaux au sein de la RBC, les pourcentages varient beaucoup.

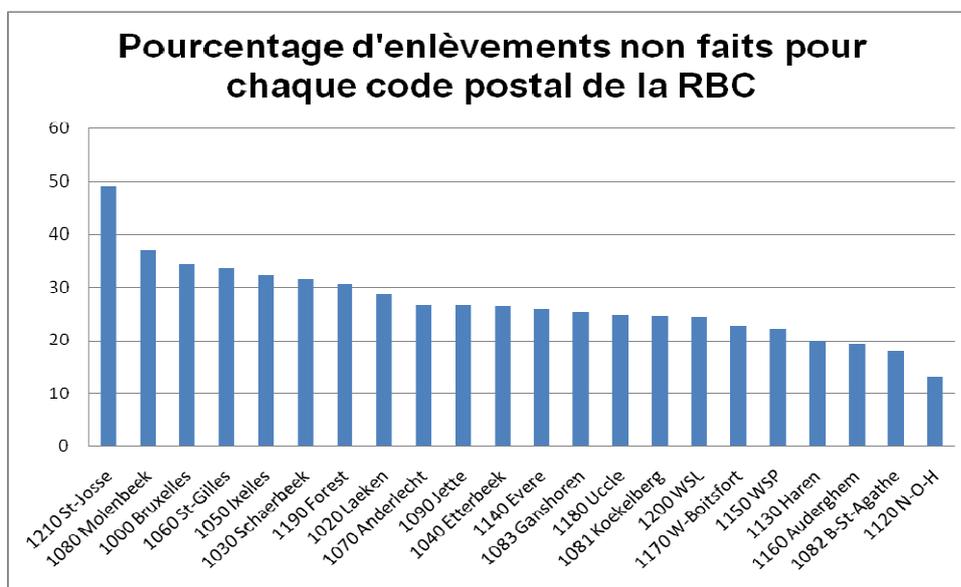
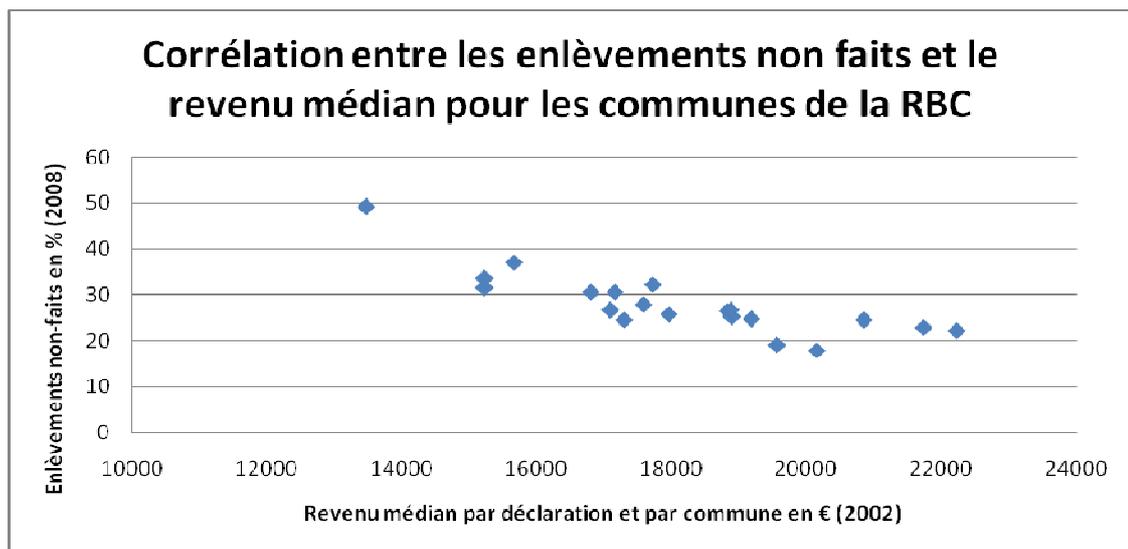


Figure 27 - Pourcentage des enlèvements non faits selon le code postal

Il peut s'avérer intéressant de comprendre pourquoi le nombre d'enlèvements non-faits varie. Dans le meilleur des cas, cela permettrait d'augmenter l'efficacité de l'entreprise en résolvant ce souci.

Néanmoins, il faut reconnaître que les enlèvements non-faits font également partie du travail, il est illusoire des les supprimer tous. Pour commencer, j'ai souhaité mettre en relation la part d'enlèvements non-faits avec le revenu médian par déclaration, cela pour chaque commune. Je suis donc parti du principe que plus on est aisé, plus on donne des biens de bonne qualité. Cette inférence est assez fragile car, bien qu'il y ait une corrélation (voir graphique), on verra ci-dessous que les enlèvements non-faits ne correspondent pas toujours à des biens de mauvaise qualité. Il faut prendre en compte plusieurs paramètres. En outre, certaines communes comme Anderlecht ou Bruxelles ont de très fortes disparités de revenu en leur sein. Par conséquent, cette corrélation n'a pas beaucoup de valeur scientifique et le graphique présenté ici permet seulement de présenter ma réflexion.



Commune	RBC	St-Josse	Molen.	St-Gilles	Ixelles	Schaerb.	Bru-ville	Forest	Ander.	Jette
Revenu médian	17588	13475	15658	15227	17728	15224	17160	16807	17098	18877
% non faits	28	49	36	34	32	31	31	31	27	27
Commune	Etterbeek	Evere	Gans.	Uccle	Koek.	WSL	W-B	WSP	Auder.	B-St-A
Revenu médian	18822	17959	18897	19184	17302	20851	21738	22235	19563	20148
% non faits	27	26	25	25	25	24	23	22	19	18

Figure 28 – Corrélation entre le revenu médian et les enlèvements non faits

Pour essayer de comprendre ces enlèvements non faits, je dispose du même document qui m'a permis de cartographier les donateurs. On y trouve le nombre d'enlèvements non-faits (1920) et, pour la plupart de ceux-ci, un code de trois lettres noté par le chauffeur et qui correspond à la raison pour laquelle l'enlèvement n'a pu être effectué. Après traitement du fichier, voici les informations que j'ai pu ressortir¹⁶ :

¹⁶ Comme expliqué ci-dessus, ce fichier est peu structuré et il me semble que l'entreprise gagnerait à améliorer le traitement des données.

- 996 Supprimés avant enlèvement : pour des raisons internes (chauffeur malade, tournée annulée) ou externes (annulation du donateur), il n'y a pas eu de déplacement du camion et l'enlèvement est supprimé avant la tournée.
- 546 Refusés : le chauffeur ou le convoyeur refuse les biens car ils sont abîmés, non-démontables, au troisième étage, trop grands, etc.
- 80 Rien à donner : les biens ne sont plus à donner, ils sont partis ailleurs.
- 33 Absents : dans ce cas, on laisse une carte de visite pour proposer de prendre un autre rendez-vous.
- 13 Non Faits : l'enlèvement n'a pas été effectué.
- 8 Pas de parking : le camion a besoin d'une place de parking, ce qui n'est pas toujours le cas.

On peut tirer plusieurs conclusions. D'abord, sur les 1920 enlèvements non faits, près de la moitié est gérée uniquement par la centrale téléphonique et n'a pas nécessité de déplacement du camion. Cela correspond néanmoins à une surcharge de travail pour la centrale et nécessite une bonne organisation. Deuxièmement et comme je le mentionnais ci-dessus, le travail de terrain des chauffeurs-convoyeurs apparaît nettement plus efficace pour sélectionner les biens adéquats, en témoignent les 546 enlèvements refusés. Enfin, à mon grand étonnement, seul 8 cas correspondent à un problème de parking. Au vu de mon travail sur le terrain, cela me semble bien peu puisqu'en deux jours, nous avons dû annuler au moins 4 enlèvements pour cette raison. Une piste d'explication serait que ces cas se retrouvent dans d'autres catégories ou, surtout, dans les enlèvements non-faits sans explication (plus de 200 cas). À ces critères formels, on peut rajouter celui du vol. En effet, il arrive que les chauffeurs s'approprient des objets de valeurs (un ordinateur portable par exemple). Pour vérifier les trajets, les responsables ont mis en place un système de surveillance GPS. Je me dois aussi de souligner que, pour les enlèvements effectués, tous les biens enregistrés au téléphone ne sont pas toujours repris. Là aussi il y a une négociation entre le donateur et le travailleur, pour reprendre des biens en plus par exemple. Il peut aussi arriver que le donateur refuse de céder ses biens si on ne reprend pas tout, y compris les biens inadéquats pour les Petits Riens.

Impact environnemental et économique

L'étape de l'accueil téléphonique est essentielle pour être efficace dans la sélection des biens recherchés par les Petits Riens. En témoigne d'ailleurs l'étude interne des Petits Riens qui cherche à évaluer la part de bons donateurs et à identifier les mauvais. Pour éviter tout déplacement inutile, l'idéal consiste à repérer les mauvais donateurs en amont. De cette étude, on peut conclure que la part de mauvais donateur est importante (19%) mais surtout que le terrain est essentiel pour identifier les mauvais donateurs.

Etude Qualité Donateurs Enlèvements USA

Mode Opérateur:

- 3 catégories de donateurs:



- 1: le donateur nous donne des objets d'excellente qualité pour faire une BA.



- 2: le donateur nous donne des objets en bon état et ça l'arrange bien de nous le donner



- 3: le donateur se débarrasse de ses crasses et ne veut pas faire appel à Bruxelles Propreté

- Sur chaque bon d'enlèvement, le téléphoniste marque 1, 2 ou 3 suite à l'appel du donateur. 4 téléphonistes ont participé à l'étude.

- Suite à la visite chez le donateur, le chauffeur note 1, 2 ou 3. 3 chauffeurs ont participé à l'étude.

Figure 29 – Etude qualité des donateurs – Etude interne aux Petits Riens

Etude Qualité Donateurs Enlèvements USA

Résultats:

Selon les téléphonistes...

ETAT	NBR DE BONS	POURCENTAGE
	576	37,91%
	926	60,96%
	17	1,12%
TOTAL BONS	1.519	

Selon les chauffeurs...

ETAT	NBR DE BONS	POURCENTAGE
	230	32,34%
	348	48,94%
	133	18,70%
TOTAL BONS	711	

Figure 30 – Etude qualité des donateurs (2) – Etude interne aux Petits Riens

Cela rejoint mon propos ci-dessus, à savoir la difficulté à évaluer la qualité d'un objet au téléphone. L'enjeu consiste donc à éviter les déplacements inutiles car cela a un coût économique et environnemental. Un coût économique car ce déplacement ne permet pas de ramener des biens valorisables et fait perdre du temps au camionneur et à son convoyeur. Un coût environnemental car les déplacements sont effectués par camions, ce qui engendre des émissions de CO2 et d'autres particules nocives pour la santé (benzène, NOx, PM10, etc.). Une manière de rendre ces déplacements plus utiles consisterait, par exemple, à distribuer aux donateurs un flyer explicatif du fonctionnement et des enjeux des Petits Riens de sorte qu'ils soient informés pour la prochaine fois.

Conseils de gestion

- Conserver un équilibre entre travailleurs expérimentés et débutants.
- Brainstorming avec les camionneurs et les téléphonistes pour améliorer la fiche d'enlèvements de manière à ce qu'elle favorise la sélection en amont (rajouter un item *parking* par exemple).
- Améliorer la communication auprès des donateurs.
- Expérimenter une technique de questions qui permettraient une meilleure sélectivité. Par exemple, « Nous vous rappelons que nous devons refuser 20 % des dons à cause de la qualité. Si vous veniez dans un magasin de seconde main, achèteriez vous ce meuble que vous êtes prêt à donner ? ». Evidemment, le risque est de perdre de bons donateurs et une part du gisement.
- Améliorer la compréhension des enlèvements non-faits, le lien avec les communes.
- Créer un outil de formation pour les nouveaux arrivants ? Ce n'est peut-être pas nécessaire si les anciens sont présents et ces derniers pourraient s'opposer si l'on snobe leur expertise. Par contre, on pourrait leur demander de participer à la création de cet outil. Mais ce conseil reste délicat car il faut pouvoir tenir compte de l'adaptation régulière des objets refusés.

4.2.4. LA COUR – EXPERTISE 3

Le travail

On peut résumer le travail effectué dans la cour en deux tâches principales : décharger les voitures des donateurs (30-60 véhicules par jour) et les camions qui reviennent de tournée. Chaque objet est ensuite dirigé vers sa filière de tri. Les catégories sont les suivantes : électro, divers et livres, gros blanc, vêtements, literie et meubles (ce hangar s'appelle le Mur de Chine). On notera que les vêtements qui arrivent à la centrale sont stockés et expédiés au centre de tri de Leeuw-



Figure 31 – Le travail dans la cour

Saint-Pierre dès que l'on peut remplir un camion, ce qui arrive de une à trois fois par semaine. Comme expliqué ci-dessus, les vêtements sortent donc de l'arbre des procédés.

Lorsqu'il s'agit du déchargement du camion, on redirige tous les biens vers les filières de tri puisque ceux-ci ont déjà été sélectionnés par les téléphonistes et les camionneurs. Par contre, lorsqu'il s'agit d'apports de particuliers, on ne peut prendre tous les objets. A ce niveau, il semble que les travailleurs attachent moins d'importance à la sélection. Alors que tous les téléphonistes et les camionneurs ont reçu des consignes plus strictes sur le choix des objets, les travailleurs de la cour sont

beaucoup plus souples et il arrive qu'ils acceptent des objets dont ils disent ouvertement qu'on peut les mettre directement au compacteur. En fait, à ce niveau, seulement une responsable a reçu les consignes de sélectivité et elle n'est pas toujours présente car elle a d'autres tâches. Dès lors, dans le travail, la plupart des personnes n'analysent pas les objets comme le font les camionneurs. Tout est plus rapide, on regarde, on prend parfois en main mais de manière moins approfondie, plus distraite. Il faut replacer ces pratiques dans l'environnement de travail. En effet, les gens arrivent en voiture et cela implique deux choses : l'objet est dans une voiture et il faut décharger plus ou moins rapidement (surtout quand plusieurs voitures arrivent en même temps). Par conséquent, on ne sait évaluer l'ensemble du don car les biens sont entassés. On ne peut visualiser, faire le tour, retourner et soulever tous les objets.

Ces deux modes de travail induisent une relation différente avec le donateur. Le camionneur instaure une relation d'autorité, plus sévère : il est là pour exécuter correctement son travail et lui seul sait comment le faire. Cette attitude se traduit dans le comportement par les gestes du professionnel (*voir supra*) et par un air sérieux, strict, distant. A contrario, les travailleurs de la cour sont plus décontractés, rieurs. C'est un endroit central où beaucoup de monde passe : on y discute et on se taquine souvent. C'est ce même type d'ambiance que l'on installe avec le donateur. On discute, on rigole, c'est une relation plus amicale et on peut se dire qu'on va aussi lui reprendre quelques *brots* pour l'aider. Bien entendu, cela ne signifie pas qu'il n'y ait aucun tri. Les travailleurs de la cour refusent également de nombreux biens mais je dirais qu'ils font moins attention à la qualité, que leurs critères sont plus souples. Dans le travail, j'ai moins ressenti le poids des nouvelles contraintes imposées par les chefs, à savoir être plus sélectif.

Alors que l'objectif de la direction est de diminuer le rebut interne aux Petits Riens et donc d'augmenter la qualité des biens récoltés, une sélectivité plus faible à ce niveau est étonnante. Elle est même paradoxale car les objets triés deux fois (téléphoniste et camionneurs) subissent un processus de sélection rigoureux tandis que ceux qui passent une seule étape (travailleur de la cour) rentrent plus facilement dans la filière. Néanmoins, cela n'implique pas forcément que les apports volontaires créent plus de rebut que les enlèvements car les biens récoltés par ce biais sont sans doute plus petits et moins nombreux. Mais les données manquent pour confirmer cette impression.

Le tri

J'avais identifié sept critères de tri dans le travail des téléphonistes. Cette liste est bien plus restreinte concernant les travailleurs de la cour. La quantité, le temps, la distance, la possibilité d'évacuer les objets, la ligne occupée n'ont plus lieu d'être. Ou plutôt, certains de ces critères s'intègrent dans la démarche du donateur : il doit avoir du temps, un moyen de transport, ne pas être trop loin, etc. Mais chez les travailleurs, il ne reste plus que deux critères pertinents :

- Le type d'objets : sont repris tous les vêtements, tous les livres et les biens susceptibles d'être vendus en magasin. Pour les livres, cette catégorie est toujours économiquement valorisée, peu importe leur qualité (réemploi et recyclage).
- La qualité des objets : ils doivent pouvoir être vendus directement.

Impact économique et environnemental

D'un point de vue économique, les apports volontaires sont favorables car ils nécessitent moins de travail et aucun transport par camion. Par contre, ce mode de collecte ne permet pas de recueillir les objets imposants et vendus à bon prix tels que les salles à manger, salon, etc. Un autre inconvénient concerne une plus faible sélectivité ce qui tend à augmenter le coût d'élimination. Alors que l'apport individuel est avantageux pour l'économie, ce n'est peut-être pas le cas pour l'environnement car ces apports multiplient les déplacements individuels. Mais il ne faut pas tirer de conclusion trop hâtive car les personnes profitent peut-être d'un déplacement pour également déposer des affaires chez les Petits Riens.

Conseils de gestion

- Améliorer la formation des travailleurs pour une meilleure sélectivité.
- Coupler cette nouvelle exigence avec une communication envers les donateurs pour leur expliquer les refus.
- À plus long terme, développer la possibilité de réparer les biens abîmés lorsqu'il n'y a personne.

4.2.5. LE TRI – EXPERTISE 4

Au fur et à mesure qu'on avance dans l'arbre des procédés, on retrouve des gens plus spécialisés. Ainsi, le tri et la vente disposent chacun de leurs experts, cela pour chaque catégorie créée par les Petits Riens. Dans cette partie sur le tri, le recyclage, le réemploi, la mise au compacteur dépendent des techniques disponibles, de facteurs économiques, des travailleurs et de l'organisation de l'entreprise.

Impact économique et environnemental

Un nouveau responsable du tri est arrivé voici huit mois. Il a réaménagé la zone de tri et essaye de valoriser plus de biens. En fait, les coûts proviennent du bois (60€/T) et du compacteur (135€/T) et tournent autour de 50 000€/an. L'un des objectifs que s'est fixé le responsable est de diminuer ces coûts de 20%. Il a donc mis en place un nouveau tri pour le verre et la porcelaine (qui est très lourde).

Ces deux matériaux ne vont donc plus au compacteur mais sont repris par l'entreprise privée Shanks au coût de 20€/T pour le verre et 35€/T pour la porcelaine. Parallèlement, d'autres catégories sont source de profits. Il en va des DEEE(16€/T), du papier/carton et de la mitraille (70€/T).

Au niveau environnemental, je rappelle que le bois, la mitraille, les DEEE, la porcelaine, le verre et le papier/carton sont triés pour être vendu au ou acheté par les recycleurs.

4.2.5.1. LES OBJETS DIVERS

Le travail

Les objets sont triés selon l'organisation du magasin de sorte qu'on puisse créer des caisses directement transportables vers les rayons correspondants. Il existe les catégories suivantes : bricolage, plastique, cassettes tv, papeterie, bibelots, assiettes, couverts, verre, appareils photos, lunettes, cd/dvd, cuisine, jouets, sport, K7 audio, bijoux. Ces caisses sont ensuite envoyées vers celui qui fixe les prix. En plus de ce tri permanent, certaines catégories sont plus temporelles ou particulières. C'est le cas des objets de Noël, des belles choses envoyées au nouveau magasin de Jette et de celles envoyées en Afrique.

Lors de mon apprentissage, j'ai tenté de comprendre ce que l'on met dans les caisses et ce que l'on jette. En fait, j'étais très libre et il me semblait que plus on avance dans l'arbre des procédés, plus le tri est souple, informel, subjectif, régi selon des critères personnels. Les travailleurs jettent ce qui est sale, cassé, incomplet sans qu'il y ait vraiment de règles strictes. Je demandais régulièrement si je devais garder telle ou telle chose et les réponses divergeaient souvent. À ce niveau, les personnes me paraissaient moins impliquées, moins responsabilisées que les camionneurs, surveillés par leur chef qui vient vérifier qu'ils ne ramènent pas de crasses. En fait, il faut mettre d'autres lunettes que ce que nous avons fait précédemment. Il ne s'agit plus de sélectionner les objets adéquats car lorsque les biens sont déjà entrés chez les Petits Riens, l'intérêt consiste surtout à ce qu'ils ressortent par le magasin et non par la poubelle. D'ailleurs, on m'a dit à plusieurs reprises que « *ici, tout se vend¹⁷* », constat que j'ai remarqué lors de mon travail en magasin.

Bien qu'il faille jeter le minimum, tout ne peut être envoyé en magasin. Il est donc préférable de trier le rebut, ce qui permet de diminuer les coûts économiques et environnementaux. Comme



Figure 32 – L'atelier de tri

¹⁷ Cela signifie qu'on vend de tout et non que tout est vendu.

mentionné ci-dessus, le responsable a déjà pris les mesures nécessaires pour la porcelaine et le verre. Je suggérerais de pousser la démarche un peu plus loin en instaurant un espace de travail qui permet de trier la porcelaine, le verre, le bois, les métaux et les papiers/cartons. En effet, lors de mon travail, je me suis rendu compte qu'il faut aller jusqu'aux containers de métal et de papier si l'on souhaite trier (j'étais d'ailleurs le seul à le faire). Il me semble donc judicieux d'aménager l'espace de travail de sorte que ce tri puisse se faire aisément, cela sachant bien que la difficulté majeure est le manque d'espace.

La seconde partie du travail dans l'atelier consiste à mettre les prix. Une seule personne est affectée à cette tâche, Ahmed qui travaille ici depuis plus de deux ans. Il faut le voir travailler : il observe les objets, regarde la matière, s'ils sont cassés, abimés et, en fonction de ses connaissances, l'habitude et les prix qu'il a mis sur les autres objets, il décide d'un prix. Il décortique l'objet et scrute chaque élément d'information qui l'aide à fixer un prix : la forme, la matière, la décoration, la peinture, le type, la marque, il compare avec ses connaissances et vérifie qu'il met les mêmes prix que d'autres objets similaires déjà étiquetés. Selon lui, l'expertise se construit avec du temps, de l'expérience et la comparaison : *« au début, c'était très difficile. Papeterie, ça je connais bien, j'ai travaillé quinze ans avec ça. Les bibelots, ça va, j'ai pris l'habitude, j'ai travaillé dix-huit mois comme article 60. Sport, cuisine, ça va. Ce n'est pas facile de mettre les prix. Le problème, c'est qu'il faut mettre les mêmes prix pour les mêmes objets. Papeterie, ça va, je connais bien. Même dix jours plus tard je mets le même prix. Pour les bibelots, j'ai été observé les autres magasins pour voir les prix »*. Je me suis laissé prendre au jeu de donner mon prix avant le sien : j'ai perdu à chaque fois. Ce qui est étonnant, c'est que ce travailleur est le seul à connaître son métier. En cas de remplacement, il faudra une nouvelle période d'adaptation. Il serait possible de résoudre cette difficulté en lui proposant un acolyte.

Tri

- Cassé, ne fonctionne plus
- Sale
- Incomplet
- Afrique
- Facteurs temporels (noël, magasin de Jette, etc.)

Conseils de gestion

- Réaménagement des tables pour trier le bois, métal, papier en plus du verre et de la porcelaine.
- Mettre un apprenti avec la personne qui met les prix.

4.2.5.2. LES LIVRES

Le travail

La section livre dispose aussi de ses propres experts. Le trieur est un passionné et grand connaisseur de littérature. Assis à sa table, il entasse les livres pour la librairie et lance les autres dans un grand bac. Il m'explique son travail : *« on choisit en fonction de l'état du livre, de l'auteur, de la qualité, si c'est collectionnable et aussi ce qu'on aime. Il y a un coté subjectif. Il y a certains trucs que j'aime jeter, d'autres que je ne peux pas jeter, non ça n'irait pas »*.



Figure 33 - Les livres triés pour le recyclage

Il a des coups de cœur, des auteurs qu'il aime vraiment bien. Par contre, pour d'autres, il n'a aucun remord. Devant moi, il jette un livre d'un geste ample : *« tu vois, pour celui-là, il y a un coté jouissif »*. Une fois trié, le libraire vient mettre les prix et m'explique qu'on apprend par *« l'expérience. Après quinze ans de travail dans le livre, on connaît les clients, ce qu'ils veulent, le prix qu'ils veulent bien mettre. Je vais aussi voir les prix chez les autres libraires. Il y en a beaucoup dans le coin, mais ils sont chers »*. De plus, il met en place une politique de prix particulière, qui consiste à éviter que les marchands ne viennent obtenir de bonnes affaires mais que cela puisse servir à un public plus pauvre.

Tri

- L'état
- La collection
- La qualité du texte
- Le thème
- Le fait d'être collectionnable
- Appréciation et vécu personnel, ce qu'on trouve vendable

4.2.5.3. MUR DE CHINE (LITERIE ET MEUBLES)

Le Mur de Chine est un hangar dans lequel est stocké le mobilier. Une fois arrivé à la centrale, ce dernier y est rangé en enfilade, c'est-à-dire que les meubles les plus anciens sont au fond et les plus



Figure 34 - Le mur de Chine

récents se trouvent à l'avant. Des couloirs ont été mis en place pour accéder plus aisément au mobilier du fond. Ensuite, ce sont les vendeurs qui viennent choisir ce qu'ils souhaitent présenter en magasin et qui trient donc par élimination. Ce système a un handicap majeur : les pièces qui ne sont pas à l'extérieur des *blocs*, le long des couloirs, sont difficilement accessibles.

La majeure partie du rebut est constituée de bois qui est stocké dans un container particulier. Pour rappel, celui-ci sera repris par l'ABP et coûte 60€/T aux Petits Riens. Au sein de l'ABP, le bois est brûlé dans l'incinérateur.

4.2.5.4. PETITS ET GROS ÉLECTROMÉNAGERS

Les sections petits et gros électroménagers tentent de réparer ce qu'elles peuvent. Ce qui ne fonctionne plus (les DEEE) est vendu (16€/T) à La Poudrière, une EES agréée en tant que CTR. En effet, les entreprises peuvent être agréées comme CTR par Recupel qui rémunère alors 104€/T pour le travail de collecte et de manipulation. Mais les Petits Riens ne sont pas CTR et ont donc passé un accord avec La Poudrière.

Frigos, congélateurs, machines à laver et séchoirs sont amenés au centre de formation Horizon, un atelier de réparation de gros électroménagers. L'objectif de cet atelier est double : la formation professionnelle et la réparation des biens. Depuis 2000, les Petits Riens travaillent avec le label « ElectroRev » qui certifie que les électroménagers de seconde main ont été révisés par des professionnels. Ce mécanisme instaure également une garantie de six mois. Pour cette catégorie de biens, le taux de réemploi est de 37,1%.

4.2.5.5. RÉFLEXION SUPPLÉMENTAIRE SUR LES TRIEURS

Exercer un métier similaire ne signifie pas le vivre de la même manière. J'ai montré ci-dessus que les camionneurs et les travailleurs de la cour ont chacun une manière bien à eux de recevoir les dons. On peut faire une remarque similaire pour les trieurs. D'un côté, on trouve des gens passionnés, des connaisseurs qui aiment leur métier. La section librairie est un exemple. De l'autre, il y a des gens qui ne se reconnaissent aucune expertise. À cet égard, le travail de tri des objets divers semble être un bouche-trou, un travail accessible à tous et pour lequel il faudrait moins d'expertise.

4.2.6. LA VENTE – EXPERTISE 5

4.2.6.1. DIVERS

Lors de mon travail à la vente d'objets divers, je me suis rendu compte qu'il y a différents types de clients (collectionneur, chineur, celui qui vise l'achat utilitaire) et que vraiment tout se vend. Par exemple, j'ai retrouvé dans le magasin une vieille machine à écrire qu'on avait hésité à reprendre lors de l'enlèvement. À mon grand étonnement, elle était étiquetée à 50€. Le vendeur m'informe : *« c'est ça le problème, je suis sûr qu'à l'enlèvement, ils ne prennent pas les vieux trucs qui ont de la valeur. Ils ne sont pas formés pour (cela) »*. De plus, il trouve



Figure 35 – Le magasin d'objets divers

que celui qui met les prix n'y connaît rien, il n'est pas d'accord avec lui et change souvent les prix lorsque les objets arrivent dans son magasin. Concernant la relation avec le client, on peut souligner deux éléments particuliers. Primo, les prix peuvent être une source de tension avec le client car ils ne sont pas toujours affichés ou ils ne correspondent pas à la liste des prix (qui n'est qu'indicative). Secundo, les prix peuvent être revus à la baisse, notamment quand le vendeur juge que c'est trop cher, quand les gens négocient ou lors d'achats groupés. Mais globalement, ce magasin fonctionne bien et dégage des bénéfices croissants.

4.2.6.2. LIBRAIRIE

Pour gérer une librairie, il faut être en accord avec les clients et ce qu'ils recherchent. À ce niveau, le vendeur m'explique qu' *« il y a des thèmes qui marchent toujours : la cuisine, le sexe. Mais les modes changent, les publics aussi. Avant, on recevait de très bonnes bibliothèques. Maintenant, les jeunes lisent moins, sinon les BD et via internet. Par exemple, pour les guerres, 14-18 est à la mode, pas 40-45. Souvent, quand une génération vieillit, elle recherche ce qu'elle a vécu, ou ce qu'elle connaissait. Quand elle meurt, on ne vend plus ces choses. Une*



Figure 36 – La librairie

règle générale est que plus c'est vieux, plus ça a de la valeur. Pour les magazines, la photo, l'art, la mode marchent bien car il y a beaucoup d'étudiants dans le coin. En fait, il faut que les gens qui viennent repartent avec quelque chose pour qu'ils disent : Regarde, j'ai acheté ça là ».

4.2.6.3. MEUBLES DU REZ-DE-CHAUSSÉE

On y trouve deux vendeurs principaux qui mettent les prix, font les bons de livraisons, facturent les clients, remplissent les fiches CPAS, etc. Ils doivent également aller choisir les meubles au Mur de Chine et les exposer de manière attrayante. Pour mettre les prix, l'un m'explique qu'on apprend *« petit à petit, avec l'expérience, le temps, en voyant ce que font les autres, en demandant. Il faut quelques mois. Tant qu'on est tous dans la même fourchette, ça va. Mais chaque*



Figure 37 – Le magasin de meubles

vendeur mets des prix différents. Par contre, si on pense tous autour de 75 et l'un de nous met 25, ça va pas ». Les décisions sont donc sujettes à la négociation entre les vendeurs. Mais il faut noter que cette négociation a lieu entre personnes inégales : ici encore, c'est le plus ancien que l'on écoute et qui conseille en cas de doute. Au même vendeur, je demande ensuite s'il arrive qu'ils retirent des objets ou descendent des prix. Il me répond que *« le moins possible, plutôt non. J'ai appris ici que tout se vend, il faut parfois attendre mais tout se vend. Parfois, un vendeur dit à un autre : baisse le prix, ça ne marche pas. Mais finalement ça part. Donc, j'essaie de ne pas baisser les prix ».* Enfin, le responsable du magasin m'explique qu'une nouvelle politique a été mise en place. Elle vise à mieux aménager le magasin et à présenter de plus belles choses.

4.2.7. SORTIE DES OBJETS - L'ACHETEUR

Alors que les objets vendus ont accompli toutes les étapes de l'arbre des procédés, il me semble important de se demander quelles sont ces personnes que les achètent. Une étude interne aux Petits Riens me permet de répondre à cette question. C'est Magali Rase, une étudiante, qui a interrogé 372 clients en 2007. Il n'y a pas de discussion sur les biais et les limites. Par conséquent, ces chiffres sont à prendre avec précaution et comme une première approximation. Les graphiques ci-dessous proviennent de son travail. Les chiffres en rouge correspondent aux résultats obtenus les années précédentes.

L'analyse des caractéristiques sociodémographiques montre que les clients sont majoritairement féminins, qu'ils sont assez bien répartis entre les différentes tranches d'âge et que 40% de la clientèle est constituée de personnes ne travaillant pas ou plus (pensionnés, étudiants, chômeurs et personnes sans activité professionnelle).

Etude de satisfaction clientèle
Bruxelles juillet 2007

3. Résultats primaires

⇒ **Nombre d'entretiens réalisés:** **2003** **2005** **2007**
 264 **115*** **372**

Q1: Sexe

	2003	2005	2007
Hommes	38%	49%	42%
Femmes	62%	51%	58%

⇒ **Proportion toujours majoritairement féminine**

*significatif?

Figure 38 – Etude clientèle – Etude interne aux PR

Q2: Tranche d'âge

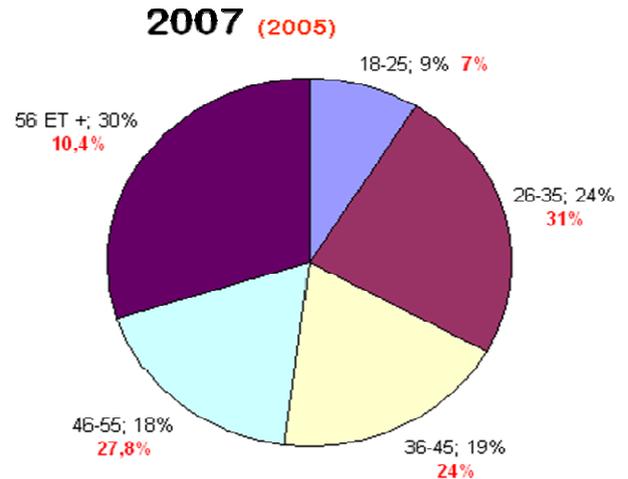
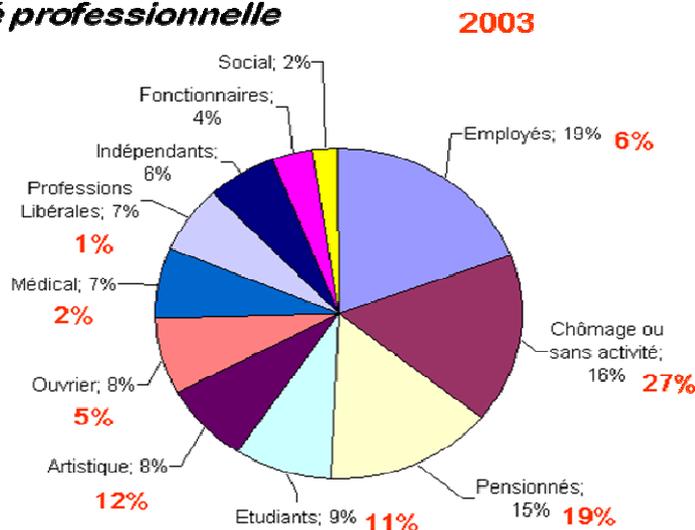


Figure 39- Etude clientèle (2) – Etude interne aux PR

Q3: Activité professionnelle



⇒ **40% de notre clientèle est constituée de personnes ne travaillant pas ou plus (pensionnés, étudiants, chômeurs, fof...)**

Figure 40 - - Etude clientèle (3) – Etude interne aux PR

La variabilité de la clientèle me permet de souligner un fait important : de nombreux types de personnes achètent des biens de seconde main¹⁸. En outre, ces achats suivent des logiques de consommation très différentes. Par exemple, dans un même magasin, on verra d'abord les antiquaires se précipiter dès l'ouverture pour découvrir en premier la bonne occasion et ensuite une maman qui vient se meubler grâce au financement de son CPAS.

La question numéro sept est intéressante car on se rend compte que la popularité des Petits Riens et leur succès ne dépend en rien d'une politique de marketing et de communication externe. La réputation de l'organisation se crée selon d'autres moyens tels que le bouche-à-oreille ou la proximité.

Q7: Comment avez-vous connu les PR?

	2003	2005	2007
Bouche à oreille	59%	60%	58%
Connaissance			30%
Famille			11%
Amis			17%
Publicité	5%		2%
TV			1%
Radio			0%
Presse			1%
Autre	36%	40%	40%
Je passais devant			8%
CPAS			2%
Autre		6%	30%

Voisin ou travaille à côté	50%
Abbe Froidure	11%
En faisant un don	8%
Recherche de articles de secondemain	6%
Ancien resident / benevole	5%
Guerite	4%
Via Emmaüs, Caritas, Octam	4%
Via l'ecclse	2%
Internet	2%

Mirina: 5%
Enlèvements: 1%
Par hasard: 3%



Figure 41- Etude clientèle (4) - Etude interne aux PR

Enfin, la dernière question nous apporte une information particulière : près de trois quarts de clients ont déjà été donateurs. Bien entendu, cela ne signifie pas que de nombreux donateurs sont clients. Aujourd'hui, cette question reste sans réponse.

Q14: Don dans le passé?

	2003	2007
Oui	81%	74%
Non	19%	26%

	2003	2007
Vêtements		78%
Objets / Meubles	79%	65%
Financier	1%	1%
Financier et Nature	1%	1%

Beaucoup de nos clients ne savent même pas que l'on peut faire un don financier...

Figure 42- Etude clientèle (5) - Etude interne aux PR

¹⁸ Au lecteur intéressé par la consommation des biens de seconde main, je recommande de consulter les recherches de Edwards et Ponsonby (2008)

CHAPITRE 5. IMPACT DU RÉEMPLOI ET DES PETITS RIENS EN TERMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour estimer l'impact du réemploi chez les Petits Riens, je dispose de l'étude du bureau RDC-Environnement déjà citée ci-dessus. Pour rappel, elle vise à évaluer les impacts environnementaux, sociaux et économiques des EES actives dans le réemploi en Wallonie. Bien qu'elle soit menée pour la Wallonie, l'un de ses auteurs, M. De Caebel, estime que les résultats peuvent être extrapolés à Bruxelles.

Dans ce chapitre, je commencerai par exposer la démarche de l'étude RDC et ses résultats. Les impacts environnementaux seront abordés en profondeur avant de présenter brièvement les impacts sociaux, économiques et les conclusions générales. Par après, je tenterai d'adapter les conclusions de l'étude RDC aux données que j'ai pu collecter chez les Petits Riens. La troisième et dernière partie posera la question de l'agrandissement des Petits Riens et les impacts afférents. Je rappelle que cette étude appelle *réutilisation* ce que j'ai choisi de nommer *réemploi*. Il convient donc d'être attentif lors de la lecture des schémas issus de l'étude RDC.

5.1. LES IMPACTS DU RÉEMPLOI

5.1.1. CONTEXTE ET OBJECTIF DE L'ÉTUDE RDC

Le réemploi et l'économie sociale sont deux thèmes présents dans la politique de la Région wallonne et cette dernière souhaite donc disposer d'une analyse pertinente pour mettre en place sa politique. Dans ce cadre, elle a commandité une étude auprès du bureau RDC-Environnement. Le rapport final souligne que « *l'étude s'inscrit dans le cadre d'un travail préparatoire au projet d'arrêté du Gouvernement wallon concernant la réutilisation des déchets par les entreprises d'économie sociale* (RDC, 2008 : 3) ». Il s'agit donc d'analyser la situation actuelle, de formuler un bilan global du système, de développer des propositions prospectives (scénarios) et de proposer des stratégies d'intervention. Le bilan global est calculé pour quatre scénarios. En fonction de l'objectif poursuivi, on peut choisir l'un ou l'autre scénario. En effet, il arrive qu'objectifs sociaux et environnementaux s'opposent en partie, comme c'est le cas pour le réemploi d'électroménagers dans certains cas précis. On peut comparer cela à l'étude de Pierre Cornut (2007) sur la récupération d'eau de pluie. L'approche en termes de développement durable impose donc d'identifier des priorités. Au niveau de la structure, l'étude s'articule en trois phases principales :

- Détermination des acteurs et gisements

- Évaluation environnementale, économique et sociale du réemploi des déchets
- Concurrences et stratégies d'intervention envisageables pour la Région

5.1.2. L'ÉVALUATION DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

5.1.2.1. MÉTHODOLOGIE

Les impacts environnementaux sont évalués grâce à la méthodologie de l'Analyse du Cycle de Vie. En quelque sorte, cette méthode vise à étudier un produit *du berceau à la tombe*, c'est-à-dire depuis la production des matières premières nécessaires à sa confection jusqu'à l'élimination de ce produit. Dans notre cas, il s'agit d'étudier l'ensemble des procédés de traitement des déchets, de la collecte jusqu'à la vente, le recyclage ou l'élimination. Chaque procédé est analysé pour estimer les flux entrants et sortants. Les activités de réemploi ou d'autre traitement des déchets constituent donc en un enchaînement de procédés à analyser comme sur le schéma suivant :

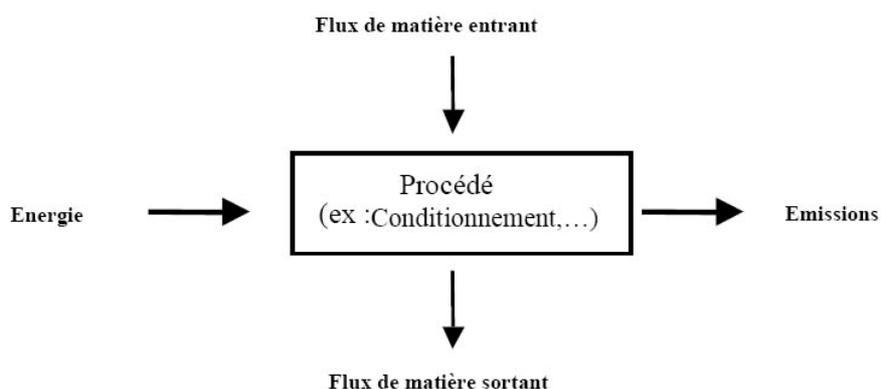


Figure 43 - La méthode de l'ACV - RDC, 2008

L'analyse compare les différents systèmes pour chaque acteur important identifié dans leur traitement. Il y a quatre systèmes d'objets étudiés : le textile, les objets valorisables (OV), les DEEE (hors IT) et les DEEE-IT. Par exemple, pour le textile, on compare les impacts des filières EES et déchet¹⁹. L'association d'un système à un acteur de traitement permet de construire onze systèmes :

- Système T1 : Textiles – Filière EES
- Système T2 : Textiles – Filière de la récupération par le privé (impacts considérés identiques au système T1)
- Système T3 : Textiles – Filière Déchets

¹⁹ Cette filière correspond aux filières suivies par les objets en fin de vie lorsque aucune possibilité de réemploi n'est envisagée. Par conséquent, on notera que cette filière recycle aussi.

- Système OV1 : Objets Valorisables – Filière EES – Collecte non écrémante (CNE)
- Système OV2 : Objets Valorisables – Filière EES – Collecte écrémante (CE)
- Système OV3 : Objets Valorisables – Filière Déchets
- Système DEEE1 : DEEE (hors IT) – Filière EES
- Système DEEE2 : DEEE (hors IT) – Filière Déchets
- Système IT1 : Matériel informatique – Filières EES
- Système IT2 : Matériel informatique – Brokers
- Système IT3 : Matériel informatique – Filière Déchets

Par exemple, pour la filière de l'économie sociale, les chercheurs prennent en compte la collecte, les consommations énergétiques lors de phases de tri et de traitement des biens collectés, la phase de réemploi (dont les impacts évités par le réemploi), le recyclage (dont les impacts évités par le recyclage) et l'élimination des biens qui n'ont pu être valorisés. Pour la catégorie Textile, cela donne l'arbre des procédés suivant :

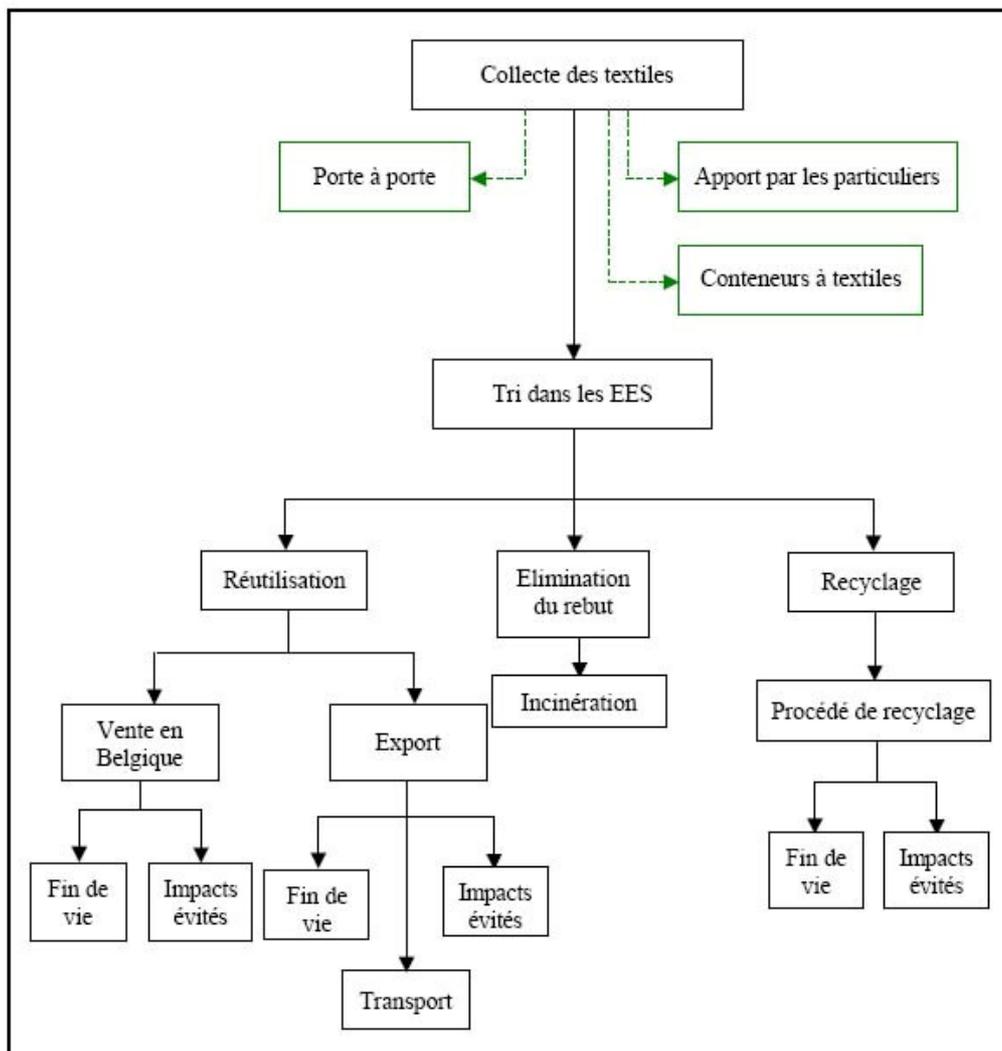


Figure 44 - L'ACV des textiles - RDC, 2008

5.1.2.2. CHOIX DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

L'étude considère quatre impacts environnementaux : l'eutrophisation, l'acidification, l'effet de serre et la consommation de ressources. Chacun d'eux est analysé séparément dans son unité respective. Ensuite, les quatre impacts sont monétarisés et agrégés pour dégager un coût environnemental unique pour chaque système. La sélection d'impacts environnementaux s'avère nécessaire pour mener une étude de ce genre. Néanmoins, je rappelle que les déchets occasionnent de nombreux types d'émission, bien plus variés que les quatre retenus ici (voir 1.2.).

5.1.2.3. MONÉTARISATION

Etant donné qu'il s'agit de comparer les impacts en termes de développement durable, les aspects environnementaux, sociaux et économiques sont analysés. Suite à l'évaluation individuelle de ces trois domaines, les résultats sont exprimés dans une unité commune afin de pouvoir être comparés. Cette unité est une unité monétaire, l'euro. Pour diverses raisons explicitées dans cette étude, les résultats agrégés sont à prendre comme des ordres de grandeur.

5.1.2.4. RÉSULTATS

5.1.2.4.1. LE TEXTILE

Le réemploi des textiles est très bénéfique pour l'environnement et ce pour les quatre impacts retenus. Les avantages du système EES sont essentiellement dus aux impacts évités qu'entraîne la non production de nouveaux biens.

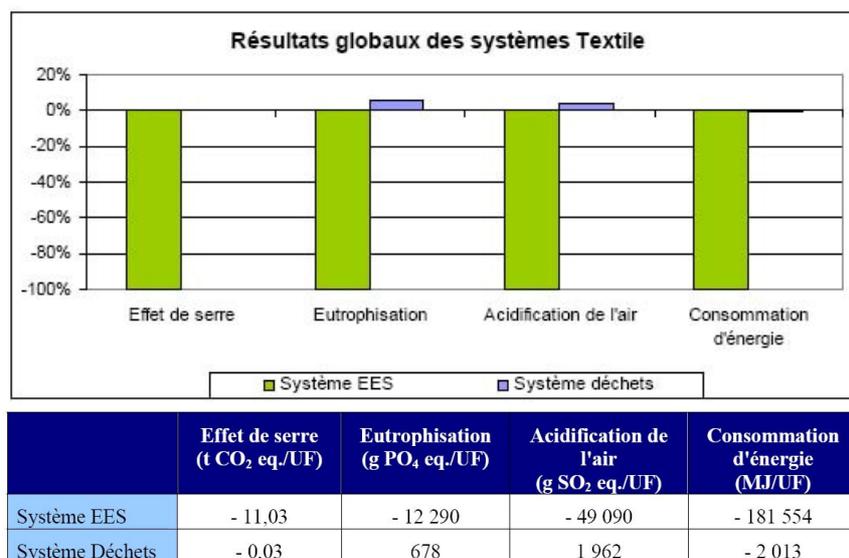


Figure 45 – Impacts environnementaux du système textile – RDC, 2008

Dans ce système, on signalera que le taux de réemploi des textiles collectés par les EES est de 54%, le solde partant pour le recyclage (32%) et l'élimination (14%). Ce textile réemployé est majoritairement destiné à l'exportation (85%).

Ces bénéfices importants le sont d'autant plus que les EES sont bien implantées dans le secteur du textile en Belgique. La figure ci-dessous montre les impacts si le gisement total suivait entièrement l'un des systèmes étudiés. Pour rappel, seul 20% du gisement est connu. Dés lors, on peut affirmer que la réduction des impacts environnementaux se situe entre une situation optimiste et une situation pessimiste. Dans la situation optimiste, on suppose que les 80% inconnus du gisement sont réemployés alors que, dans la situation pessimiste, on considère qu'ils passent dans la filière déchet. De plus, il faut signaler que les résultats ont été normalisés, c'est-à-dire qu'ils correspondent aux émissions/consommations d'une personne pendant un an. Par exemple, si le système EES était appliqué à tout le gisement de textile, cela permettrait de réduire les émissions de CO₂-équivalent d'un montant correspondant aux émissions annuelles d'environ 110 000 habitants européens.

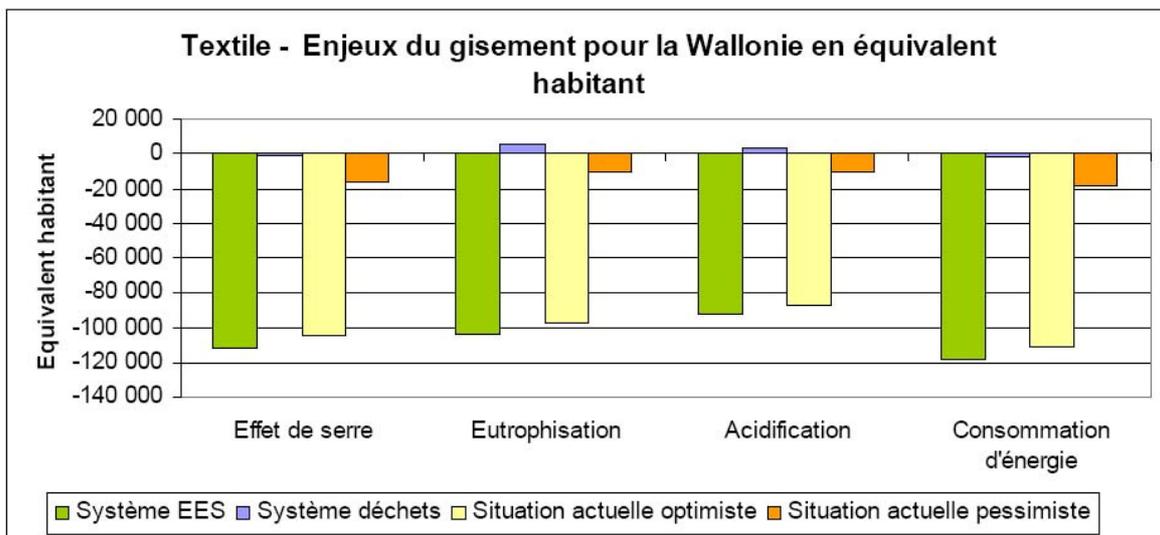
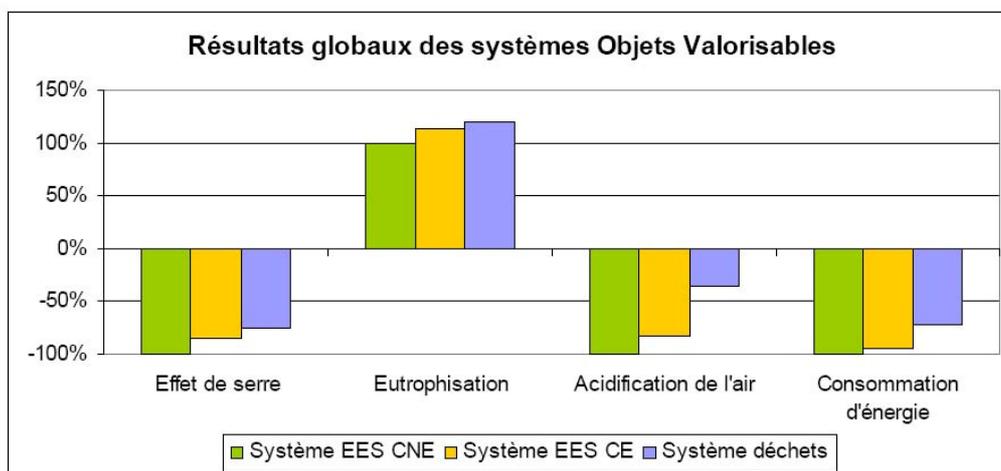


Figure 46 - Enjeu environnemental du système textile - RDC, 2008

5.1.2.4.2. LES OBJETS VALORISABLES

Nous constatons que le système EES reste avantageux pour traiter les objets valorisables en fin de vie. Néanmoins, l'avantage est moindre que pour la filière textile car le système déchets recycle aussi. Les trois systèmes enregistrent des réductions d'impact pour l'effet de serre, l'acidification et la consommation d'énergie. Ces réductions sont dues essentiellement au recyclage et au réemploi qui permettent de réduire les émissions/consommations. Le recyclage du bois et des métaux (dont l'aluminium) y joue un rôle important. Par contre, le traitement des objets valorisables a un impact négatif sur l'eutrophisation car la phase d'élimination émet d'importantes quantités de substances eutrophisantes.



	Effet de serre (t CO ₂ eq./UF)	Eutrophisation (g PO ₄ eq./UF)	Acidification de l'air (g SO ₂ eq./UF)	Consommation d'énergie (MJ/UF)
Système EES CNE	- 0,77	1 778	- 610	- 8 483
Système EES CE	- 0,65	2 013	- 507	- 7 970
Système Déchets	- 0,58	2 119	- 217	- 6 144

Figure 47 - Impacts environnementaux du système OV - RDC, 2008

Il peut paraître étonnant que la CNE soit plus avantageuse que la CE car cette dernière a un taux de réemploi plus élevé. En fait, bien que le réemploi soit préférable au recyclage dans l'absolu, la CNE capte un gisement plus important et recycle plus que la CE. Par conséquent les taux de captage et de valorisation global (recyclage + réemploi) sont supérieurs dans la CNE.

La figure 48 permet d'estimer les impacts si le gisement suivait entièrement l'une des trois filières étudiées. On constate que la situation actuelle est très similaire au système déchets car seulement 3% du gisement est actuellement capté par l'économie sociale. Le taux de valorisation global plus élevé des EES par rapport au système déchet explique des avantages environnementaux plus importants.

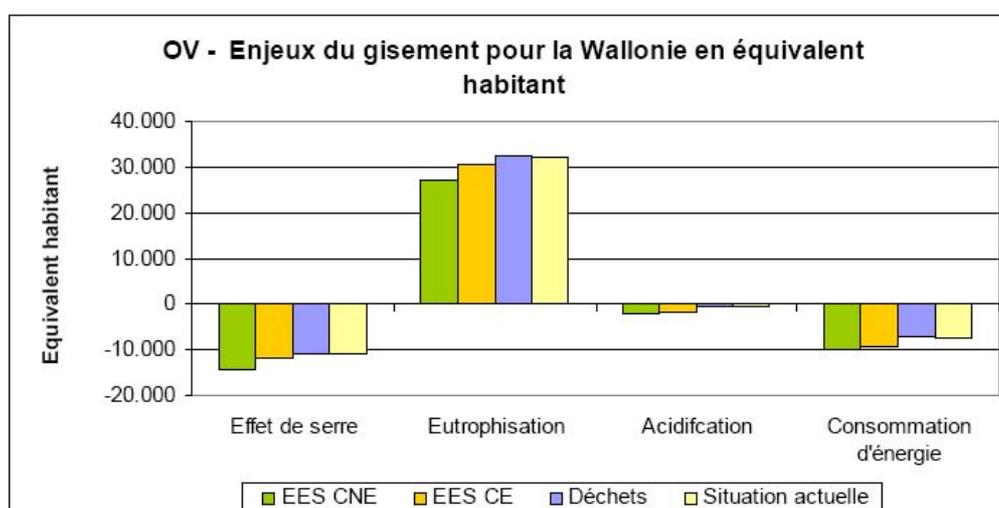


Figure 48 - Enjeu environnemental du système OV - RDC, 2008

5.1.2.4.3. LES DEEE

Les données de l'ASBL Ressources autorisent à scinder la catégorie DEEE en quatre sous-catégories : le Gros Blanc, les appareils de Réfrigération et de Congélation, les Télévisions et Moniteurs et les petits électroménagers (Autres). Cette distinction permet de présenter des conclusions différentes pour chaque sous-catégorie.

Le Gros Blanc

Globalement, le système déchets est plus efficace que l'économie sociale. Ce sont les impacts *effet de serre* et *consommation d'énergie* qui créent cette différence. Cela s'explique par la surconsommation des biens réutilisés par rapport aux biens neufs. En effet, les EES réparent et revendent des biens souvent plus anciens et donc moins performants du point de vue énergétique.

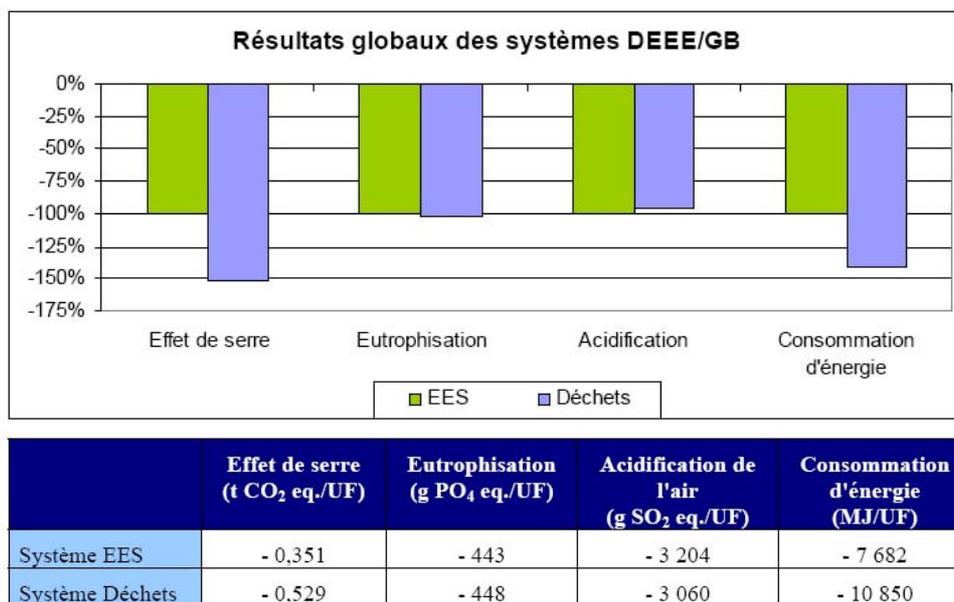


Figure 49 – Impacts environnementaux du système DEEE/GB – RDC, 2008

A juste titre, les auteurs ont étudié l'influence de la qualité du bien neuf et du bien réutilisé (un lave-linge dans ce cas-ci). C'est l'intérêt de la figure 50 que de montrer pour quelles situations le réemploi est plus favorable que le recyclage. Sur celle-ci, la ligne noire horizontale représente l'impact du recyclage, les catégories en abscisse correspondent à la qualité du bien réemployé et les points de couleur renvoient à la qualité du bien neuf. Ainsi, tous les points situés sous la ligne noire correspondent à une situation favorable pour l'environnement. Après analyse, on peut tirer trois conclusions :

- Un bien de seconde main est plus avantageux lorsqu'il est d'une classe énergétique supérieur au bien neuf.

- Lorsque les deux biens sont de la même classe, le réemploi est généralement plus favorable bien qu'il existe des exceptions. Ces dernières s'expliquent par la variation de la consommation énergétique au sein d'une même classe : la surconsommation peut être plus importante que la production d'un bien neuf.
- Si le bien neuf est d'une classe énergétique supérieure au bien de seconde main, le recyclage est toujours préférable pour l'environnement.

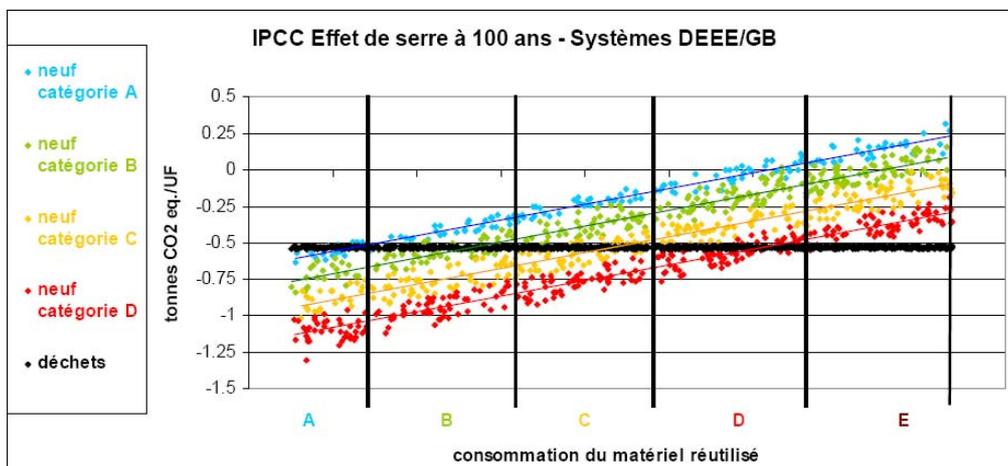


Figure 50 – Impact de la qualité des biens neufs et réemployés – RDC, 2008

Si le gisement suivait entièrement l'une des trois filières étudiées, on se rend compte que le système EES n'est pas vraiment favorable à l'environnement. À ce niveau, l'objectif environnemental s'oppose à l'objectif social puisque, dans le cas des Petits Riens, l'important est surtout de permettre l'accès au bien. Dans ce schéma, il est préférable de vendre un bien bon marché malgré qu'il soit fort consommateur d'énergie. En fait, le défi pour l'ES serait de capter la part du gisement qui a une faible consommation énergétique. Par ailleurs, on notera que les ferrailleurs recyclent aussi (les mauvais résultats pour l'eutrophisation s'expliquent par le non recyclage des plastiques). En bref, l'enjeu environnemental est peu important car quasiment tous les DEEE sont recyclés et le gisement est relativement faible.

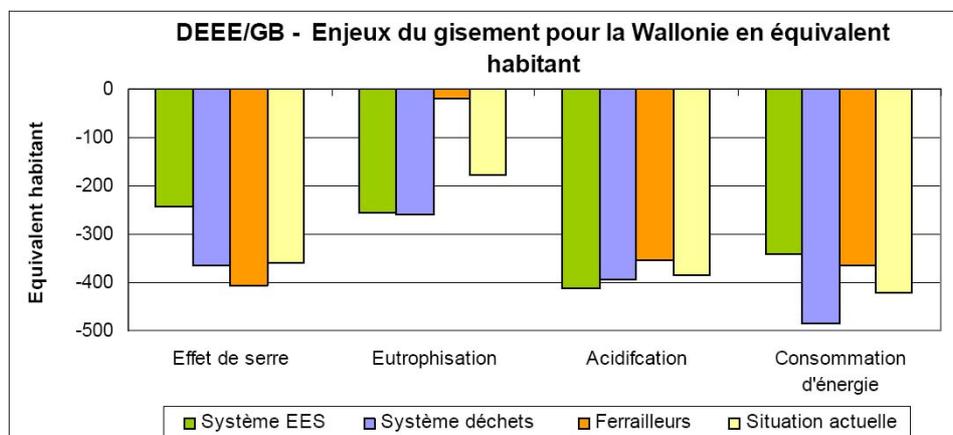


Figure 51 – Enjeu environnemental du système DEEE/GB – RDC, 2008

Appareils de Réfrigération et Congélation (RC)

Pour les DEEE/RC, on peut établir les mêmes conclusions que pour le Gros Blanc : système déchets plus avantageux, influence de la qualité des biens neufs et réemployés, gisement peu important. Je reprends donc uniquement la figure qui récapitule les enjeux. La seule différence notable se trouve au niveau des ferrailleurs. En effet, avec l'hypothèse que les ferrailleurs recyclent seulement les métaux et que deux tiers d'entre eux ne récupèrent pas les réfrigérants et les laissent s'échapper dans l'atmosphère, le système Ferrailleurs a un impact négatif sur l'effet de serre et l'eutrophisation.

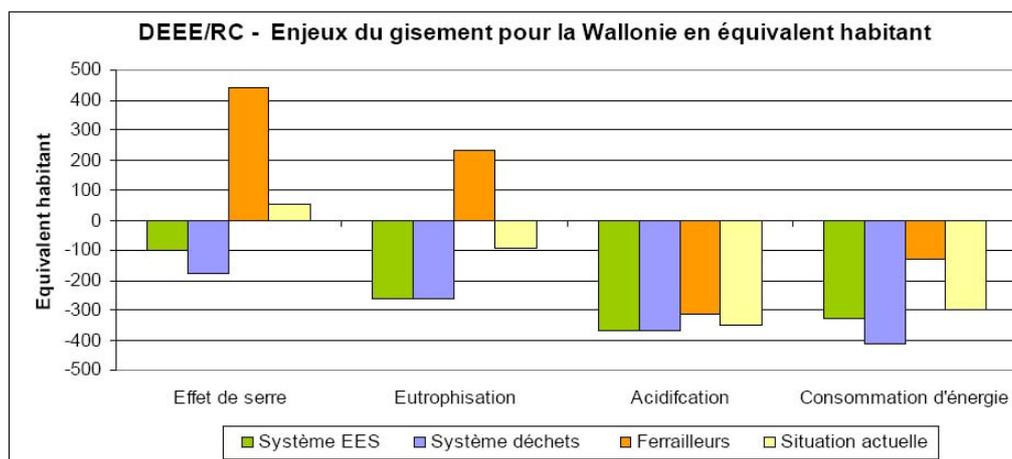


Figure 52 – Enjeu environnemental du système DEEE/RC – RDC, 2008

Les Télévisions et Moniteurs

Cette catégorie se caractérise par un gisement peu important et des impacts environnementaux presque identiques pour les systèmes déchets et EES car il y a très peu de réemploi possible (entre 3 et 7%). Par conséquent, les impacts évités correspondent au recyclage. Contrairement aux deux catégories précédentes, le taux d'amélioration de performance énergétique est faible et n'est pas pris en compte. La figure 53 résume ceci et montre que l'enjeu se situe au niveau du captage d'une partie du gisement dont la destination est encore inconnue et ne part vraisemblablement pas en recyclage.

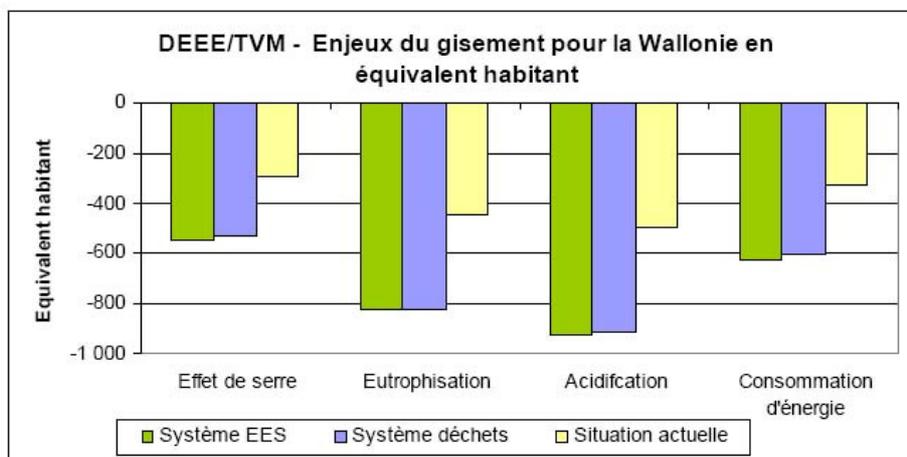


Figure 53 – Enjeu environnemental du système DEEE/TVM – RDC, 2008

Petit électroménager (AUT)

Cette catégorie est similaire au DEEE/TVM car le taux de réemploi est faible (entre 3 et 7%). De la même manière, l'avantage environnemental provient essentiellement du recyclage. Par contre, les petits électroménagers constituent un enjeu plus important en chiffres absolus. Comme pour les TVM, une partie importante du gisement n'est pas captée par les systèmes déchets et EES.

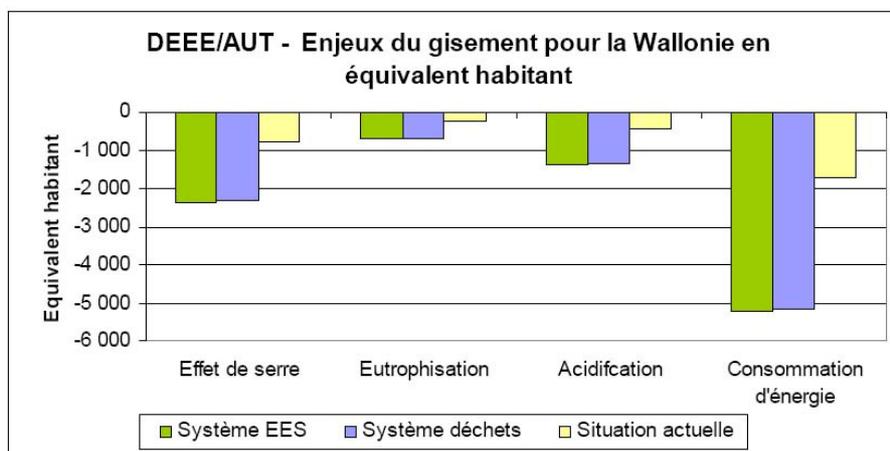
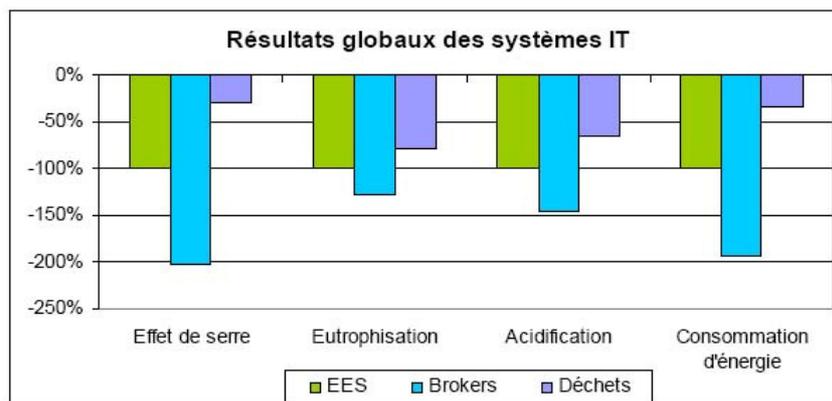


Figure 54 – Enjeu environnemental du système DEEE/AUT – RDC, 2008

5.1.2.4.4. LE SECTEUR IT

Les trois systèmes de traitement du matériel IT permettent de réduire les impacts environnementaux. Le système Brokers est le plus performant, notamment parce qu'il capte un gisement de meilleure qualité et qu'il exporte plus : son taux de réemploi est donc plus élevé. Les avantages environnementaux du réemploi s'expliquent surtout par la phase de production évitée. En effet, le matériel informatique contient de nombreux circuits imprimés dont les procédés de fabrication sont de gros consommateurs d'énergie.



	Effet de serre (t CO ₂ eq./UF)	Eutrophisation (g PO ₄ eq./UF)	Acidification de l'air (g SO ₂ eq./UF)	Consommation d'énergie (MJ/UF)
Système EES	- 3,16	- 983	- 13 925	- 57 563
Système Brokers	- 6,39	- 1257	- 20 230	- 111 179
Système Déchets	- 0,91	- 784	- 8 943	- 19 625

Figure 55 - Impacts environnementaux du système IT - RDC, 2008

Les auteurs soulignent que l'amélioration technologique du secteur IT s'effectue plutôt par saut technologique. Dès lors, si une technologie moins consommatrice en énergie venait à remplacer la précédente, le réemploi s'avérerait défavorable pour l'environnement.

Comme pour les autres catégories, je propose la figure ci-dessous qui montre l'enjeu de la diminution des impacts environnementaux si tout le gisement passe par une filière ou l'autre. La filière brokers semble la plus intéressante pour l'environnement. Il faut toutefois rester prudent car cette filière capte un gisement de qualité qui n'est pas représentatif de tout le gisement qui comprend également des équipements plus vieux. Cela ne permettrait donc pas d'atteindre un taux de réemploi aussi élevé que celui de la filière brokers actuelle.

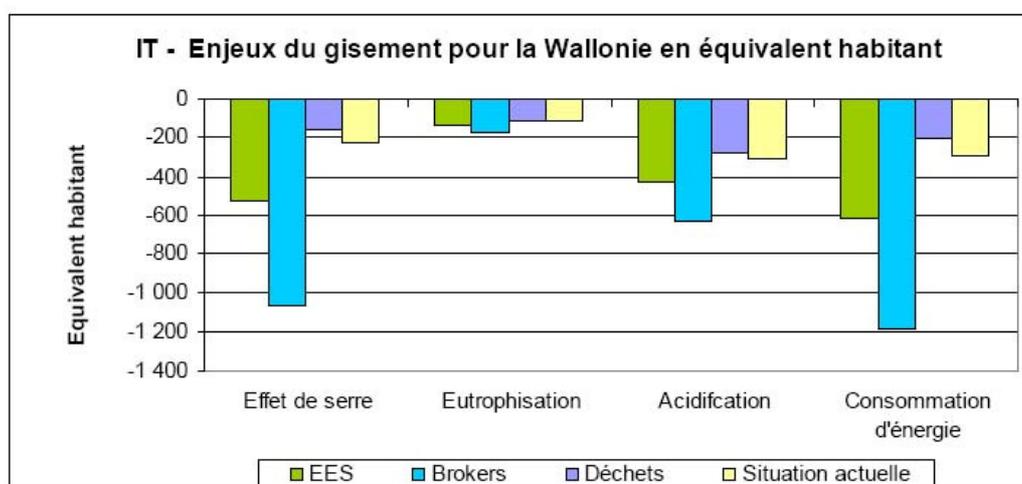


Figure 56 - Enjeu environnemental du système IT - RDC, 2008

5.1.2.4.5. RÉSULTATS COMPARÉS

Alors que nous avons analysé chaque catégorie de biens séparément, il est intéressant de les comparer entre eux. Cela permet de se rendre compte que l'ampleur des impacts environnementaux évités varie fortement. Pour cela, les auteurs ont monétarisé les quatre impacts environnementaux. Sur cette figure, les gains environnementaux minimum correspondent aux facteurs de monétarisation les plus faibles tandis que les gains environnementaux maximums sont calculés avec les facteurs de monétarisation les plus élevés (l'étude considère cinq modèles mathématiques pour monétariser les coûts environnementaux). Lorsque la valeur est négative, cela correspond à une plus-value environnementale.

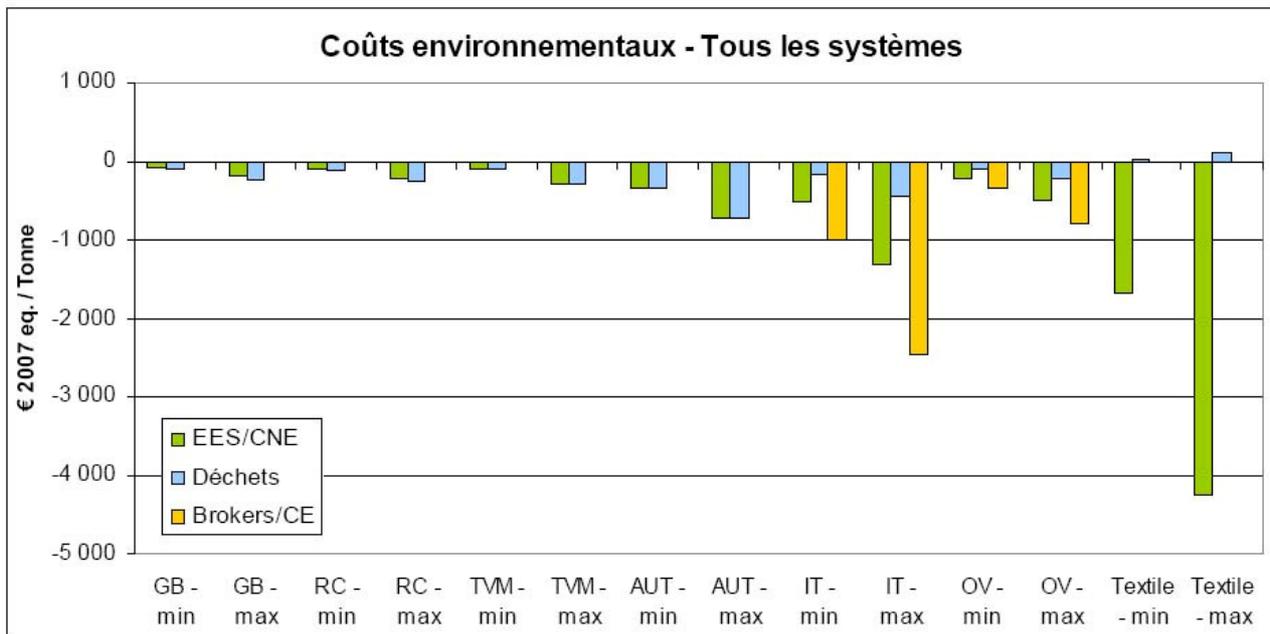


Figure 57 – Impacts environnementaux comparés – RDC, 2008

Voici certaines des conclusions que tire l'étude :

- Textile, OV et IT : Les systèmes de réemploi ont un gain environnemental (beaucoup) plus important que les systèmes déchets.
- DEEE/GB et DEEE/RC : Le système EES a un gain environnemental plus faible que le système déchets. Cela est dû à la variabilité de performance énergétique entre les biens réemployés et les biens neufs.
- DEEE/AUT et DEEE/TVM : Les systèmes EES et déchets présentent un gain environnemental similaire.

Enfin, concernant l'évolution future, l'enjeu environnemental du réemploi concerne principalement le secteur du textile et des OV car l'enjeu environnemental à la tonne et les tonnages

supplémentaires à collecter sont importants. Pour l'IT, les tonnages concernés sont faibles, bien que l'enjeu environnemental soit conséquent.

5.1.3. LES IMPACTS SOCIAUX

Les bénéfices sociaux des EES sont classés en cinq catégories :

- L'insertion socioprofessionnelle
- L'insertion sociale
- La vente de biens à prix réduit à destination d'un public défavorisé
- Le soutien financier à une dynamique associative
- Le service aux personnes

Pour comprendre les conclusions qui suivront, il convient de souligner que seules l'insertion professionnelle et l'accès aux biens ont été monétarisés. Pour les autres catégories, elles ont fait uniquement l'objet d'une étude qualitative.

5.1.4. LES IMPACTS ÉCONOMIQUES

À ce niveau, il s'agit d'estimer les coûts et les bénéfices pour la société lors du traitement d'une tonne de déchet par les systèmes. Les coûts sont de deux ordres : les différents subsides octroyés aux entreprises (subsides directs à l'entreprises, subsides à l'emploi, etc.) et la rémunération versée par les autorités publiques pour le service de collecte effectué. En même temps, ces entreprises sont bénéfiques pour les finances de l'Etat car elles créent de l'emploi. Il s'ensuit que les allocations de chômage ne doivent plus être versées et que de nouveaux revenus sont perçus comme les impôts par exemple.

5.1.5. LES IMPACTS EN TERMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les résultats finaux de l'impact des EES sur le développement durable sont résumés dans le schéma suivant :

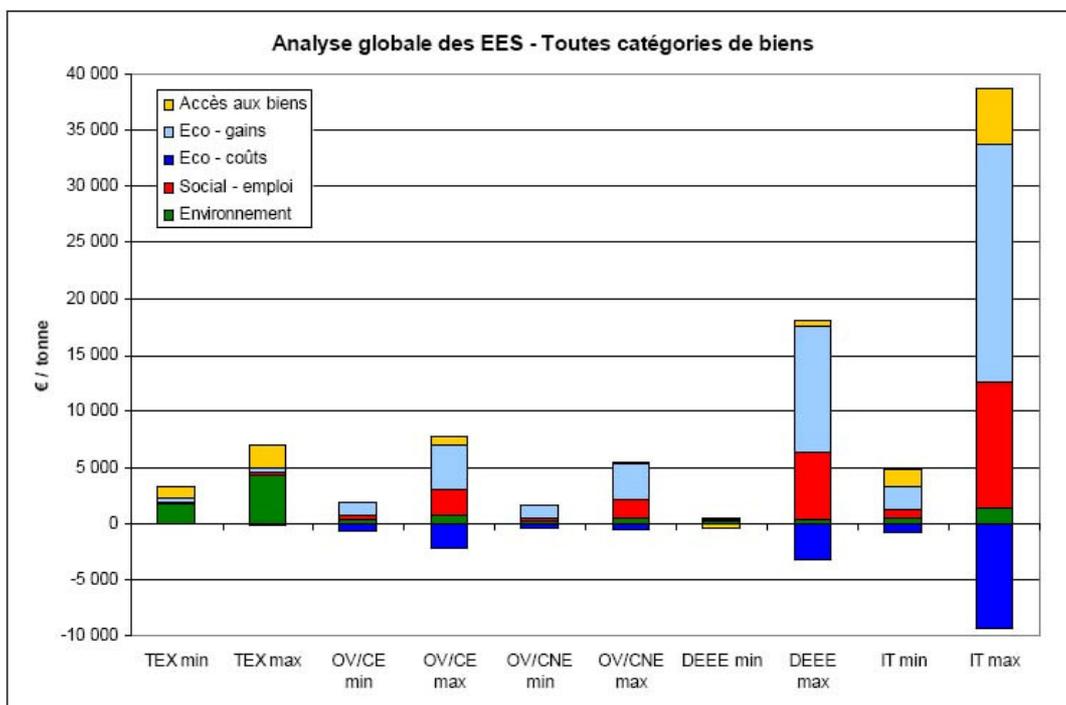


Figure 58 – Impacts en terme de développement durable des EES – RDC, 2008

Les experts concluent les deux points suivant :

- Le bénéfice environnemental à la tonne collectée est largement le plus important pour la catégorie de biens Textiles. Viennent ensuite l'IT et les OV.
- Les bénéfices sociaux et financiers ainsi que les coûts pour la société sont les plus importants pour les systèmes intensifs en main d'œuvre (faible productivité en termes de tonnes/ETP). Dans l'ordre d'importance décroissant, nous avons donc l'IT, les DEEE, les OV/CE et les OV/CNE. Les systèmes textiles sont particulièrement *productifs* et leur bénéfice social et financier, mais également les coûts à la tonne sont donc particulièrement faibles.

Il est important de se rendre compte qu'un schéma du même type exprimé en chiffres absolus aurait une toute autre allure. Par exemple, les EES ont collecté 11700 tonnes de textiles et 3850 tonnes d'OV. Par conséquent, les impacts positifs du réemploi des textiles sont encore plus importants.

5.2. LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DES PETITS RIENS

J'ai présenté les travaux des experts sur les impacts environnementaux du réemploi au sein de l'ES. Mais qu'en est-il chez les Petits Riens ? En fait, ce qui m'intéresse, c'est de pouvoir quantifier les impacts environnementaux annuels des Petits Riens en fonction du tonnage traité, par exemple pour

fournir des informations qui pourraient être utilisées par l'association dans un but de communication. Cette construction se base sur deux hypothèses :

- Les données de l'étude RDC-Environnement peuvent être extrapolées au cas spécifique des Petits Riens. Plus précisément, la quantification des quatre catégories d'impacts environnementaux par tonne traitée sera utilisée comme si elle pouvait être appliquée directement aux Petits Riens. Je conviens qu'il s'agit d'une simplification grossière car les résultats proviennent de la prise en compte de tous les EES wallonnes. Néanmoins, celles-ci ont un fonctionnement similaire et l'analyse de la méthodologie de l'étude montre que la construction de l'ACV et la sélection des données de calcul correspondent assez bien au fonctionnement des Petits Riens.
- Les documents internes des Petits Riens (estimation du tonnage et comptabilité) permettent d'estimer les tonnages traités par type de biens. Approximativement, ceux-ci sont de 6000 tonnes pour les textiles, 600 tonnes pour les OV, 300 tonnes pour les DEEE et 30 tonnes pour l'IT (année 2007).

Voici les résultats en graphique :

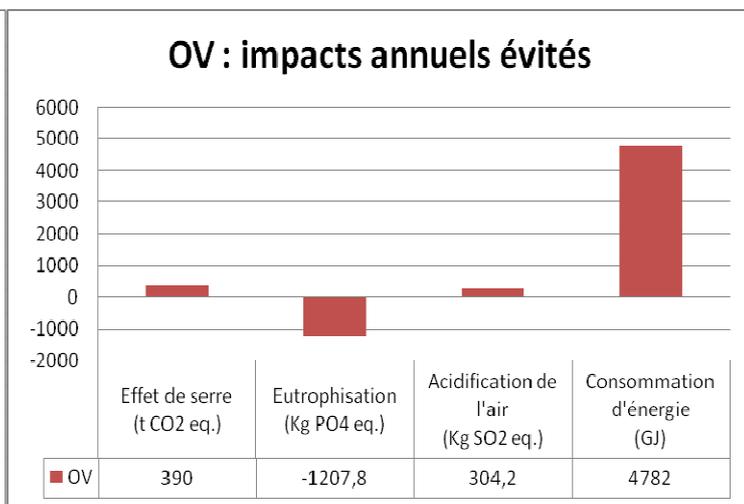
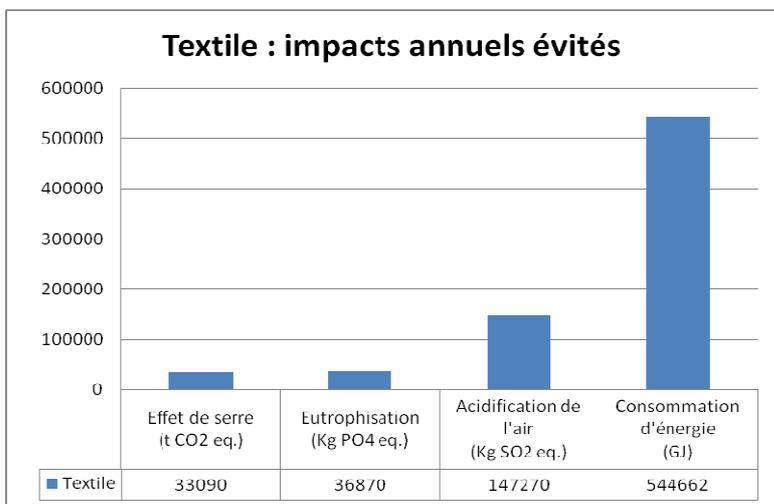


Figure 59 – Textile chez les PR : impacts annuels évités

Figure 60 – OV chez les PR : impacts annuels évités

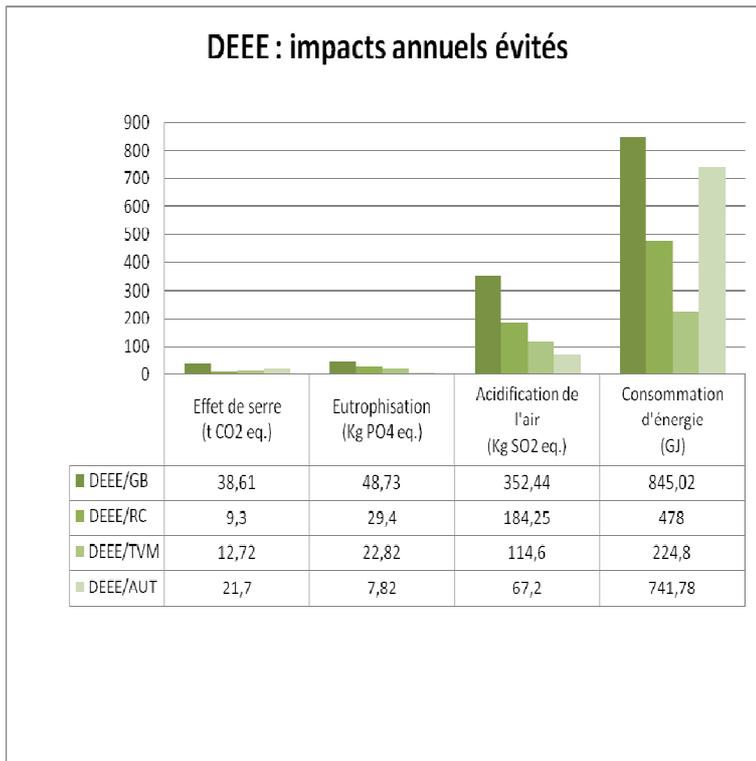


Figure 62– DEEE chez les PR : impacts annuels évités

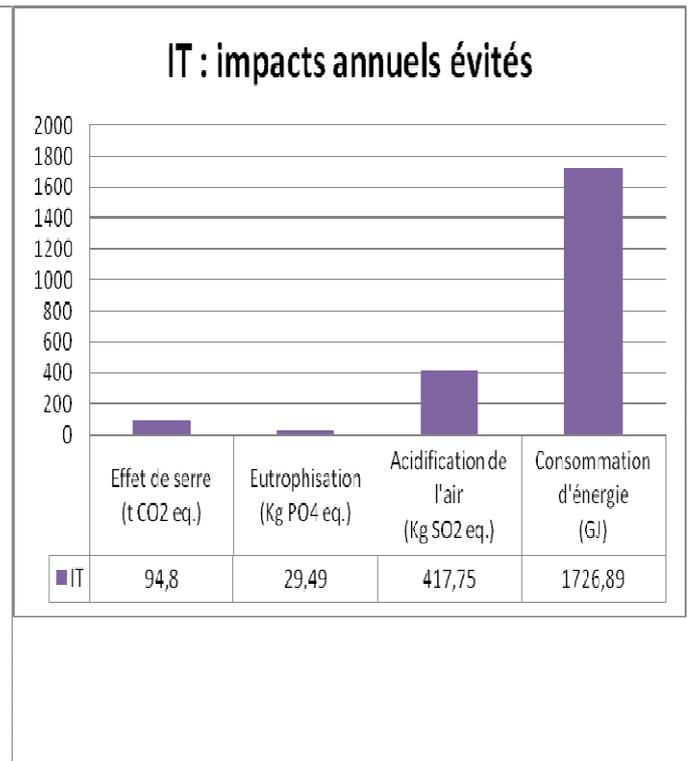


Figure 61– IT chez les PR : impacts annuels évités

Le graphique semble montrer que la consommation d'énergie évitée joue un rôle majeur par rapport aux autres impacts mais je rappelle que ces impacts sont exprimés en unités différentes. De plus, il faut souligner que les impacts évités par les textiles sont d'un ordre de grandeur beaucoup plus élevé que pour les autres catégories de bien.

L'étape suivante consiste à comparer les catégories de biens entre elles. Pour cela, je reprends les données monétarisées de l'étude RDC. Les chiffres correspondent à la moyenne entre les coûts environnementaux maximum et les coûts environnementaux minimum²⁰. Ce que j'appelle le bénéfice environnemental correspond à la plus-value absolue du système EES. De son côté, l'enjeu environnemental prend en compte la différence entre les bénéfices des systèmes EES et déchets. On ne retrouve pas les valeurs concernant les textiles car elles sont trop importantes, ce qui rend les deux graphiques illisibles. On notera tout de même que le bénéfice tout comme l'enjeu s'élèvent à environ 9 millions d'euros.

²⁰ Pour rappel, l'étude considère plusieurs modèles de monétarisation.

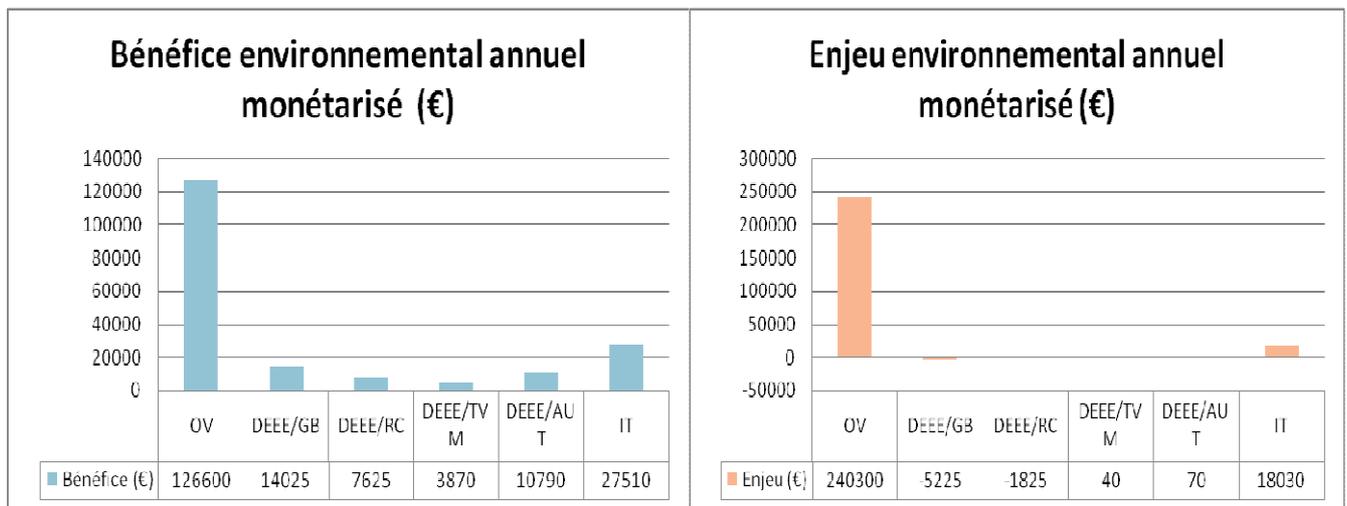


Figure 64 - Bénéfice environnemental annuel monétarisé des PR

Figure 63 - Enjeu environnemental annuel monétarisé des PR

Ces deux graphiques permettent de conclure que, outre la filière textile, la filière OV est celle qui engendre le plus de bénéfices environnementaux du fait de l'avantage environnemental du réemploi des OV et d'un tonnage collecté plus important que pour les DEEE ou l'IT. De plus, on notera que l'IT, malgré un tonnage collecté très faible (30 tonnes), dégage des avantages environnementaux plus intéressants que les DEEE qui sont collectées à hauteur de 300 tonnes.

5.3. L'AGRANDISSEMENT DES PETITS RIENS

Face au succès économique et social des activités d'économie sociale, les dirigeants ont l'ambition d'agrandir leurs activités. Mais pourquoi cet agrandissement ? Pourquoi ne pas se contenter du statut quo comme le fait La Poudrière ? En fait, tout comme lors de la création, l'objectif prioritaire est toujours social : « on a l'ambition d'essayer de mieux répondre à la mission qui nous a été laissée par l'Abbé Froidure, c'est-à-dire que si on veut encore mieux lutter, il y a encore plein de trucs à faire. Il y a encore d'autres maisons d'accueil à ouvrir, il y a encore d'autres habitats solidaires à ouvrir, il y a encore plein de travail au niveau social à faire et c'est une lutte qui ne sera jamais terminée ». Au niveau environnemental, ce même responsable explique que cet agrandissement sera intéressant car il y aura plus de place pour développer les activités de tri : « Ça sera bien meilleur car on va pouvoir créer une vraie ressourcerie. Au jour d'aujourd'hui, si tu me mets de la place pour mettre trois containers en plus, je crée un CTR, si j'ai encore trois containers en plus, je peux séparer les plastiques, la frigolite, les métaux ferreux et non ferreux. Je peux vraiment fractionner au niveau des déchets pour pouvoir valoriser un maximum ces déchets en termes de matière première ». En outre, il construit un nouvel idéal qui intègre la démarche de la CE et la CNE, c'est-à-dire qu'on récupère un maximum de biens de qualité dans une optique de vente tout en valorisant au mieux les matériaux des objets invendus : « Selon moi, c'est ça le

défi du développement durable, pour les ressourceries en tout cas, faire en sorte que les déchets en fin de vie qui viennent du réemploi deviennent des matières premières pour d'autres activités ». Du point de vue social, la délocalisation représente un enjeu pour le personnel car, bien qu'il y ait un souhait de rester sur Bruxelles, les terrains vastes ne sont pas légion. La question est la suivante : pourront-ils coupler la volonté de conserver les travailleurs et celle de s'implanter sur Bruxelles ? Quoiqu'il en soit, le projet n'en est qu'à ses débuts et cela prendra encore beaucoup de temps et de travail.

CONCLUSION

Au moment de présenter les conclusions de ce travail, j'aimerais souligner que le jeu d'échelle sur lequel a été construit ce mémoire semble avoir été fort utile pour comprendre notre objet d'étude. En effet, les informations macro, qu'elles relèvent de la création des Petits Riens ou du développement des politiques de gestion des déchets, ont permis de décoder le niveau micro comme le fonctionnement interne de l'association, le travail effectué en son sein ou sa gestion. Par exemple, la volonté actuelle d'améliorer le tri, de valoriser le rebut s'inscrit clairement dans la dynamique actuelle concernant la gestion des déchets.

Nous avons vu que la construction historique des Petits Riens s'est réalisée en fonction d'objectifs sociaux. C'est une entreprise ancienne qui s'adapte progressivement à son environnement. Les objectifs et le fonctionnement actuels sont représentatifs à la fois de cette construction historique et de l'adaptation à la problématique globale de la gestion des déchets. De la sorte, nous constatons que Les Petits Riens ont fait face à une modification de leur environnement. Ils s'y sont intégrés tout en gardant leur identité initiale, à savoir une entreprise à finalité sociale. Ce nouveau contexte s'est caractérisé par des politiques de gestion des déchets plus pointues au fil des ans, dynamisées par l'Union Européenne et les préoccupations environnementales. La valorisation (et donc le réemploi) représente un axe clef de ces politiques. Ainsi, en tant qu'acteur favorisant le réemploi, Les Petits Riens ont été progressivement reconnu par les pouvoirs publics comme des partenaires pour la gestion des déchets. Leurs activités sont situées en fonction de nouveaux enjeux et sont appréhendées selon un nouveau cadre d'analyse, bien que les objectifs premiers des Petits Riens restent sociaux. On notera d'ailleurs que c'est dans ce nouveau cadre d'analyse que se situe ce mémoire.

Face à ce nouveau contexte, le travail de terrain a montré que Les Petits Riens s'adaptent à leur environnement. Par exemple, ils sont membres du réseau Ressources et ont amélioré leur gestion des déchets. Néanmoins, il faut remarquer que l'adaptation se réalise à petits pas et qu'il y a une certaine inertie lorsqu'une entreprise existe depuis longtemps. À ce propos, il est intéressant de comparer les Petits Riens avec la Ressourcerie Namuroise qui a été créée récemment. Cette dernière vise des objectifs environnementaux et sociaux, organise un tri fort performant ou encore dispose d'un site web moderne. À l'opposé, Les Petits Riens sont plus axés sur le social, n'ont pas encore pu développer un tri suffisant et possède un site web plutôt rustique²¹. L'organisation des magasins marque une autre différence, relative à la conception des objets de seconde main. Dans la Ressourcerie, la présentation est très soignée et une partie du magasin est destiné aux créations de designers. Les objets semblent

²¹ À l'heure d'imprimer ce mémoire, je viens de constater que Les Petits Riens ont mis en ligne un nouveau site web radicalement différent, soit un autre exemple que l'adaptation est en cours.

acquérir un statut plus élevé que dans le bazar de la rue Américaine, magasin dans lequel les biens à vendre sont déposés dans un certain désordre (mais la politique actuelle vise à améliorer la présentation). Les deux photos ci-dessous montrent cette tendance, bien qu'elles représentent plutôt les deux extrêmes de ce qu'on peut trouver dans les magasins. En quelque sorte, on pourrait dire que chacune de ces associations est née avec son temps.



Figure 65 – Présentation dans la Ressourcerie Namuroise



Figure 66 – Présentation chez les PR

Au niveau du travail interne aux Petits Riens, on retiendra plusieurs points importants. Il faut d'abord remarquer que chaque métier (ce que j'ai appelé expertise) requiert des compétences particulières. Dans tous ces métiers, l'évaluation d'objets est une dimension centrale et s'opère différemment selon les experts. Cette évaluation revêt de multiples formes (évaluation de la qualité, du prix, en face-à-face, etc.), se réalise selon de nombreux critères conscients ou inconscients et implique la mobilisation d'une connaissance particulière selon les experts (habitudes de la maison, identification des marques réputées, etc.). En outre, l'évaluation des objets varie selon les individus, ce qui peut déboucher sur des réévaluations, des déclarations négatives concernant le travail de collègues voire, peut-être, sur des conflits. Cette variabilité dans l'évaluation est liée à des règles souples, informelles et laisse de la place à la négociation entre les travailleurs eux-mêmes et entre les travailleurs et les donateurs. La recherche de terrain montre également que ce travail fait l'objet d'un apprentissage sur le tas, avec le temps et évolutif. Les téléphonistes se démarquent par un travail plus collaboratif tandis que ceux qui mettent les prix déclarent faire appel à des connaissances accumulées en dehors des Petits Riens. Les personnes qui sont là depuis plus longtemps semblent avoir une plus grande légitimité et s'auto-attribuent une meilleure maîtrise, déclarée ou non.

Il est intéressant de reprendre notre schéma d'analyse, à savoir l'arbre des procédés, pour tirer d'autres conclusions. De la sorte, on notera que d'un point de vue environnemental, l'enjeu consiste à capter un maximum d'objets de qualité, à réemployer les objets captés et à éviter la mise au rebut.

L'accroissement des activités des Petits Riens va dans ce sens. Il faut toutefois poser plusieurs limites à cette affirmation. D'abord, ces objets pourraient être réemployés par d'autres acteurs du réemploi ou par des particuliers. Puis, pour certaines catégories d'électroménagers, il est parfois préférable qu'elles suivent d'autres filières de traitement. Enfin, les biens récoltés doivent pouvoir satisfaire une clientèle.

On peut rajouter que, pour favoriser la dimension environnementale, il serait préférable de mettre en place un travail de nettoyage, réparation, relookage et réutilisation pour les biens qu'on décide de jeter. Par exemple, on pourrait envisager une collaboration avec des écoles d'art ou de décoration d'intérieur (l'Ecole de Recherche Graphique se situe d'ailleurs tout près des Petits Riens). On notera que ce projet a été mis en place par la Ressourcerie Namuroise avec une certaine réussite. Une fois que l'objet est arrivé chez les Petits Riens et doit être jeté, il faut favoriser le tri, qui coûte aussi moins cher (politique actuelle).

D'un point de vue économique, plus les objets avancent dans l'arbre des procédés et en ressortent avant la vente, moins c'est efficace économiquement : le risque grandit. En même temps, plus le risque grandit, plus approche la possibilité d'une rente importante via la vente. Par exemple, si un meuble sort du schéma via la sélection des téléphonistes, cela ne coûte pas grand chose. Par contre, s'il est jugé non vendable une fois qu'il est déjà chez les Petits Riens, cela coûte beaucoup plus cher. Cette conclusion est toutefois un peu simpliste et ne prend pas en compte d'autres facteurs économiques comme le coût de la main d'œuvre.

L'orientation gestionnaire actuelle va dans le sens de ces défis économiques et environnementaux car les responsables souhaitent aller vers plus de sélectivité et améliorer le tri pour diminuer les coûts de mise au rebut. Cette politique montre que l'accroissement des recettes financières fait face à un double enjeu au niveau du travail des experts. En premier lieu, il s'agit d'accéder à un gisement de qualité et d'effectuer une sélection efficace pour les téléphonistes, camionneurs et travailleurs de la cour. Cela dépend entre autres des sources et modes d'approvisionnement, du travail de sélection effectué et de la communication auprès des donateurs. En second lieu, une fois que les objets appartiennent aux Petits Riens, l'enjeu consiste à vendre un maximum de biens et à trier le rebut, ce dernier point permettant de vendre les matériaux triés ou de diminuer les coûts d'élimination lorsque le matériau ne dégage pas de bénéfice. Le développement de ces pratiques de tri est limité par le manque de place.

Dernièrement, nous retiendrons que l'étude du bureau RDC-Environnement établit que les activités de réemploi en Wallonie sont globalement positives pour l'environnement, le social et l'économie (les trois dimensions du développement durable). Seul le réemploi de biens forts consommateurs d'énergie et susceptibles d'innovation technologique ou d'amélioration de leur performance énergétique n'est pas nécessairement favorable à l'environnement. Néanmoins, les avantages sociaux sont évidents. Le défi consiste donc à capter un gisement de DEEE énergétiquement performants. Toujours au niveau environnemental, le bénéfice à la tonne collectée est largement le

plus important pour la catégorie de biens Textiles. Elle est suivie par l'IT et les OV. De leurs côtés, les bénéfices sociaux et financiers ainsi que les coûts pour la société sont les plus importants pour les systèmes intensifs en main d'œuvre. Dans l'ordre d'importance décroissant, nous avons donc l'IT, les DEEE, les OV/CE et les OV/CNE.

Déclinée au travail effectué par les Petits Riens, cette étude montre que leurs activités de réemploi des textiles et des OV sont celles qui ont les plus d'impacts positifs sur l'environnement, du fait d'un avantage comparatif à la tonne plus conséquent et d'un tonnage collecté plus grand. L'amélioration des pratiques de tri et l'agrandissement des activités s'inscrivent donc dans une dynamique favorable à l'environnement.

Une brève analogie avec un enfant qui apprend le surf peut tirer les mots de la fin sur l'adaptation des Petits Riens au contexte environnemental. De la sorte, je dirais que Les Petits Riens ont déjà vaincu leur première peur, se sont lancés vers la nouveauté, vers leurs premiers cours de surf. Ils apprennent aujourd'hui à surfer sans professeur, tente d'accrocher avec plus de vigueur la nouvelle vague environnementale. *Etre plus sélectif, réaménager le tri, éviter le rebut* : on constate que le discours se transforme. Un interne me disait qu'ils font encore peu de communication relative à l'environnement et peu de gens pensent qu'acheter un bien de seconde main est un geste écologique. On le voit, l'adaptation est en cours. Dans cette analogie, l'étape suivante consiste sans doute à devenir professeur, à acquérir une maîtrise dans la gestion des déchets et des biens de seconde main, cela pour pouvoir encore mieux répondre aux objectifs sociaux. Cela prendra encore du temps et, dans la mesure de mes possibilités, j'apprécierai énormément aider un jour Les Petits Riens vers cette nouvelle voie.

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Figure 1 – L'écologie industrielle – Graedel 1997	15
Figure 2 – Déches municipaux en RBC	19
Figure 3 – Collectes sélectives en RBC	19
Figure 4 - Les acquéreurs d'un objet d'occasion – Crioc, 2005	24
Figure 5 – Les acquéreurs d'un objet d'occasion	25
Figure 6 - Les acquéreurs d'un objet d'occasion (2)	25
Figure 7 - Les donateurs d'un objet d'occasion – Crioc, 2005	25
Figure 8 - Les donateurs d'un objet d'occasion	26
Figure 9 - Les donateurs d'un objet d'occasion (2)	26
Figure 10 – Le système textile – RDC, 2008	29
Figure 11 – La collecte des textiles – RDC, 2008	30
Figure 12 – Le système OV – RDC, 2008	31
Figure 13 – La collecte des OV – RDC, 2008	31
Figure 14 – Collecte et valorisation des OV par l'ES – RDC, 2008	32
Figure 15 – La filière EES – RDC, 2008	33
Figure 16 – Flux globaux de DEE – RDC, 2008	34
Figure 17 – Réemploi d'ordinateurs – RDC, 2008	34
Figure 18 – Organigramme des Petits Riens – www.petitsriens.be	38
Figure 19 – Fonctionnement des Petits Riens – www.petitsriens.be	39
Figure 20 – Répartition géographique des activités des Petits Riens	41
Figure 21 – L'arbre des procédés	44
Figure 22 – Répartition géographique des dons en RBC	46
Figure 23 – Répartition géo. du revenu médian en RBC (2001) – Willaert & Deboosere	46
Figure 24 – Répartition géographique des dons hors-RBC	47
Figure 25 – La centrale téléphonique	49
Figure 26 – Le camion d'enlèvement	52
Figure 27 – Pourcentage des enlèvements non faits selon le code postal	54
Figure 28 – Corrélation entre le revenu médian et les enlèvements non faits	55
Figure 29 – Etude qualité des donateurs – Etude interne aux Petits Riens	57
Figure 30 – Etude qualité des donateurs (2) – Etude interne aux Petits Riens	57
Figure 31 – Le travail dans la cour	58
Figure 32 – L'atelier de tri	61
Figure 33 – Les livres triés pour le recyclage	63
Figure 34 – Le mur de Chine	63

Figure 35 – Le magasin d’objets divers -----	65
Figure 36 – La librairie -----	65
Figure 37 – Le magasin de meubles-----	66
Figure 38 – Etude clientèle – Etude interne aux PR-----	67
Figure 39– Etude clientèle (2) – Etude interne aux PR-----	67
Figure 40 - - Etude clientèle (3) – Etude interne aux PR -----	67
Figure 42– Etude clientèle (5) – Etude interne aux PR-----	68
Figure 41– Etude clientèle (4) – Etude interne aux PR-----	68
Figure 43 – La méthode de l’ACV – RDC, 2008-----	70
Figure 44 – L’ACV des textiles – RDC, 2008 -----	71
Figure 45 – Impacts environnementaux du système textile – RDC, 2008 -----	72
Figure 46 – Enjeu environnemental du système textile – RDC, 2008-----	73
Figure 47 - Impacts environnementaux du système OV – RDC, 2008 -----	74
Figure 48 – Enjeu environnemental du système OV – RDC, 2008-----	74
Figure 49 – Impacts environnementaux du système DEEE/GB – RDC, 2008 -----	75
Figure 50 – Impact de la qualité des biens neufs et réemployés – RDC, 2008 -----	76
Figure 51 – Enjeu environnemental du système DEEE/GB – RDC, 2008 -----	76
Figure 52 – Enjeu environnemental du système DEEE/RC – RDC, 2008-----	77
Figure 53 – Enjeu environnemental du système DEEE/TVM – RDC, 2008 -----	77
Figure 54 – Enjeu environnemental du système DEEE/AUT – RDC, 2008-----	78
Figure 55 – Impacts environnementaux du système IT – RDC, 2008-----	79
Figure 56 – Enjeu environnemental du système IT – RDC, 2008-----	79
Figure 57 – Impacts environnementaux comparés – RDC, 2008 -----	80
Figure 58 – Impacts en terme de développement durable des EES – RDC, 2008-----	82
Figure 59 – Textile chez les PR : impacts annuels évités-----	83
Figure 60 – OV chez les PR : impacts annuels évités-----	83
Figure 62– IT chez les PR : impacts annuels évités -----	84
Figure 63– DEEE chez les PR : impacts annuels évités -----	84
Figure 64 – Enjeu environnemental annuel-----	85
Figure 65 – Bénéfice environnemental annuel -----	85
Figure 66 – Présentation dans la Ressourcerie Namuroise -----	88
Figure 67 – Présentation chez les PR-----	88
Tableau 1 – Réemploi, recyclage et réutilisation -----	21
Tableau 2 – Les catégories de biens – RDC, 2008 -----	28
Tableau 3 – Nombre de dons reçus -----	45
Tableau 4 – Les enlèvements faits et non faits-----	54

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages, articles scientifiques et revues de presse

- Barbier (Rémi), « La fabrique de l'usager. Le cas de la collecte sélective des déchets », *Flux*, n° 48/49, 2002, p. 35-46.
- Barles (Sabine), *L'invention des déchets urbains. France 1790-1970*, Seyssel, Champ Vallon, 2005
- Beaune (Jean-Claude), *Les déchets, le rebut, le rien*, Lyon, Champ Vallon, 1999.
- Bertolini (Gérard), « Les déchets : rebuts ou ressources ? », *Economie et statistique*, Volume 258, 1992, n° 1, p. 129-134.
- Billen (Claire), « Le recyclage : un maillon de la production industrielle du 19^e siècle », *Les cahiers de la fonderie*, n°17, 1994, p. 1.
- Bodart (Maité), *L'optimisation de la recuperation et de la reutilisation des encombrants. Ou comment favoriser la pratique du réemploi*, Bruxelles, Igeat (ULB), 2009.
- Clause (Dominique), *Les Petits Riens ASBL*, Bruxelles, ULB, 2006.
- Cornut (Pierre), *Histoires d'eau : les enjeux de l'eau potable au XXI^e siècle en Europe occidentale*, Bruxelles, Luc Pire, 2003.
- Defourny (Jacques), " Les pistes de l'économie sociale, du secteur non marchand et des services de proximité ", in : Defourny (Jacques), *L'avenir du non marchand. Services publics et associations face au marché global*, Bruxelles, EVO/MOC, 1996.
- Desjeux (Dominique), *Les sciences sociales 2007*, Paris, PUF, 2004.
- Dessouroux (Christophe), *Espaces partagés, espaces disputés. Bruxelles, une capitale et ses habitants*, Bruxelles, MRBC, 2008.
- Dobruszkes (Frédéric) et Vandermotten (Christian), « Eléments pour une géographie des clivages philosophiques à Bruxelles », *L'espace géographique*, volume 36, n°1, 2006, p. 31-43.
- Edwards (Clive) & Ponsonby (Margaret), « Desirable commodity or practical necessity? The sale and consumption of second-hand furniture », *1750-1900*, in : Hussey (David) & Ponsonby (Margaret), *Buying for the home. Shopping for the domestic from the seventeenth century to the present*, Wolverhampton, University of Wolverhampton, 2008, p. 117-138.
- Giard & Jusot, *Evaluation de l'impact sanitaire de la pollution atmosphérique urbaine. Agglomération de Lyon. Impact à court et long terme*, Lyon, IVS, 2006.
- Graedel (Thomas), « Industrial ecology: definition and implementation » in : Socolow (Robert), Andrews (C), Berkhout (F), Thomas (V), *Industrial Ecology and Global Change*, New Jersey, Princeton University, 1996.

- Godart (Marie-Françoise), « L'évolution des décharges à Bruxelles », *Les cahiers de la fonderie*, n°17, 1994, p. 35-38.
- Gregson (Nicky) & Crewe (Louise), « The Bargain, the Knowledge, and the Spectacle: Making Sense of Consumption in the Space of the Car-boot Sale », *Environnement and Planning D: Society and Space*, Volume 1, n°15, 1997, 87-112.
- Hansen (Karen Tranberg), *Salaula: The World of Secondhand Clothing and Zambia*, Chicago, University of Chicago Press, 2000.
- Jeanjean (Agnès), *Basses Œuvres : une ethnologie du travail dans les égouts*, Paris, CHTS, 2006.
- Labrecque (Marie-France), « A la recherche du terrain perdu », in : *Le potlach*, n°6, 2008, p. 3-4.
- Lanoie (Martine), *Le réemploi au Québec*, Essai effectué en vue de l'obtention du grade de maître en environnement, Québec, Université de Sherbrooke, 2007.
- Larrere (Catherine), *Les philosophies de l'environnement*, Paris, PUF, 1997.
- Litvan (David), « Politique des déchets : l'approche du Royaume-Uni », *Économie et Statistique*, Volume 290, n°1, 1995, p. 81-90.
- Loubat (Jean-René), « Où en est le travail social avec la religion ? », in *Lien social*, n° 721, 2004.
- McCrohan (Kevin) & Smith (James), « A Consumer Expenditure Approach to Estimating the Size of the Underground Economy », *Journal of Marketing*, Volume 50, n°2, 1986, p. 58-60.
- Mertens (Sybille) & Marée (Michel), *L'emploi salarié dans l'économie sociale en Belgique*, Centre d'Economie Sociale, ULG, 2007.
- Mimoun (Norbert), Rotman (Gilles) & Mallavan (Anne-Marie), « La croissance des déchets ménagers », *Economie et statistique*, Volume 185, n° 1, 1986, p. 57-64.
- Ngo (Christian) & Régent (Alain), *Déchets, effluents et pollutions. Impact sur l'environnement et la santé*, Paris, Dunot, 2008.
- Rathje (William) & Murphy (Cullen), *Rubbish! The archeology of garbage*, Tucson, The University of Arizona Press, 2001.
- Reverdy (Thomas), « La qualité du big-bag reconditionné. Intéressement des usagers dans un circuit de réemploi » in : Dubuisson-Quellier (Sophie) & Neuville (Jean-Philippe), *Juger pour échanger*, Paris, Maison des sciences de l'homme, 2003, p. 137-161.
- Rumpala (Yannick), « Le réajustement du rôle des populations dans la gestion des déchets ménagers. Du développement des politiques de collecte sélective à l'hétérorégulation de la sphère domestique », *Revue française de science politique*, Volume 49, n° 4, 1999, p. 601-630.
- Tabeau (Martine) & Hamez (Grégory), *Les métamorphoses du déchet*, Paris, Publication de la Sorbonne, 2000.
- Willaert (Didier) & Deboosere (Patrick), *Atlas des quartiers de la population de la Région de Bruxelles-Capitale au début du 21ème siècle*, Institut Bruxellois de statistique et d'analyse, MRBC, 2001.

Rapports

- Agence Bruxelles-Propreté, *Rapport Administratif*, Bruxelles, 2007.
- Commission des Communautés européennes, Communication (COM(2001) 264) intitulée *Développement durable en Europe pour un monde meilleur : stratégie de l'Union européenne en faveur du développement durable*, 2001.
- Commission des Communautés européennes, Communication (COM(2005) 666) intitulée *Mise en œuvre de l'utilisation durable des ressources - Une stratégie thématique pour la prévention et le recyclage des déchets*, 2005.
- Commission des Communautés européennes, Communication (COM(2005) 670) intitulée *Stratégie thématique sur l'utilisation durable des ressources naturelles*, 2005.
- Commission des Communautés européennes, *Livret vert de la Commission sur la gestion des biodéchets dans l'Union européenne* (COM(2008) 811), 2008.
- Crioc, *Le réemploi - Rapport*, 2005.
- RDC-Environnement, *Évaluation des bénéfices environnementaux, économiques et sociaux de différents scénarios de réutilisation des déchets par les entreprises d'économie sociale*, Bruxelles, 2008.
- Région de Bruxelles-Capitale, *Le plan de prévention et de gestion des déchets 2003-2007*.
- Région de Bruxelles-Capitale, *Projet de quatrième plan régionale de prévention et de gestion des déchets (2008-Indéterminé)*.
- Ressources, *L'économie sociale du réemploi et du recyclage – Rapport final*, 2008.

Textes de loi

- Directive 2008/98/CE relative aux déchets et abrogeant certaines directives.
- Directive 2006/12/CE relative aux déchets.
- Directive 75/442/CEE relative aux déchets.

Cours dispensés par l'IGEAT

- Cornut (Pierre), *Aspects sociopolitiques du développement durable*, 2007.
- Tison (Jean-Louis), *Changements Climatiques : fondements, impacts, réponses*, 2008.
- Servais (Pierre), *Fonctionnement et gestion des milieux aquatiques*, 2007.
- Hannequart (Jean-Pierre), *Gestion des déchets et des effluents*, 2008.
- Dobruszkes (Frédéric), *Transports, voyages et environnement*, 2008.

Document internes aux Petits Riens

- Cellule insertion, rapport d'activité, 2007
- Service enlèvements, Document comprenant tous les enlèvements enregistrés, 2008.
- Service enlèvements, Etude qualité donateurs
- Rase (Magali), Etude de satisfaction clientèle, 2007.
- Rapport d'exploitation de la filière mobilier, 2007.

Sites web

- Encyclopédie Universalis, <http://www.universalis-edu.com.ezproxy.ulb.ac.be/article2.php?napp=18859&nref=UN00144>, consulté le 3 mai 2009.
- Cellule Economie Sociale, http://www.socialeconomy.be/FR/homepage_fr.htm, consulté le 4 avril 2009
- La donnerie d'Ottignies-Louvain-la-Neuve, consulté le 20 mai 2009, <http://listes.agora.eu.org/listinfo/donnerie>
- Site de don d'objets, <http://donnons.org>, consulté le 14 avril 2009.
- Site de don d'objets, <http://www.recupe.net>, consulté le 14 avril 2009.
- Site de vente et d'achat de seconde main, <http://www.2ememain.be>, consulté le 14 avril 2009.
- Les Petits Riens, <http://www.petitsriens.be/>, consulté le 10 novembre 2008.
- Asbl Ressources, www.res-sources.be, consulté le 10 mars 2009.
- Institut Bruxellois pour la gestion de l'environnement, www.ibge.be, consulté le 10 mars 2009.

Video

- Telebruxelles, *Bulle d'air*, Saison 2, n°18, 10/02/09, <http://www.telebruxelles.net/portail/content/view/5618/378>, consulté le 23 avril 2009.