La lutte contre les jets d'ordures par les fenêtres

Réseau TFBP

Les Hauts de France

5 mai 2025

Les mésusages et incivilités liées à la propreté des parties communes et des espaces extérieurs

Contexte

- Les espaces communs des résidences du parc social sont propres du fait de l'action conjuguée des habitants, des bailleurs et des partenaires. Il reste néanmoins des situations où l'enjeu de propreté demeure complexe.
- Les mésusages et incivilités tels que les phénomènes des jets de détritus par les fenêtres ou les dépôts sauvages d'encombrants constituent l'unes des problématiques difficiles à résoudre.
- Si ces problèmes ne sont pas spécifiques au parc social et restent très localisés, il n'en demeure pas moins une préoccupation pour les locataires et les organismes Hlm et leurs partenaires.

L’appui et l’action de l’Union sociale pour l’habitat concernant ces problématiques

En 2023 et 2024

- Dispositif d’appui de l’USH pour accompagner les organismes confrontés à des situations complexes, notamment sur des problématiques de gestion des encombrants ou de jets de déchets par les fenêtres
- Expérimentation interbailleurs sur les jets d’ordures par les fenêtres
- Rencontre professionnelle "Lutter contre les mésusages et incivilités liés aux déchets ménagers : tour d’horizon des innovations dans le secteur Hlm"
  - https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/habitants-politiques-sociales/lutter-contre-les-mesusages-et-incivilites-lies

En 2025 :

- Publication en cours de préparation sur la lutte des jets d’ordures par les fenêtres
- Etude juridique par un cabinet d'avocats spécialisés : les moyens d’action à disposition des bailleurs sociaux pour sanctionner les dépôts sauvages de déchets et jets d’ordures ménagères
- Des rencontres bimestrielles en visioconférence : « Les déchets ménagers, si on en parlait »

01

Lutter contre les jets d’ordures par les fenêtres :

Quels enjeux pour les bailleurs sociaux ?

Les enjeux associés à la lutte contre les incivilités et mésusages liées aux déchets ménagers

- **Cadre de vie et vivre ensemble dégradés**

  La présence de détritus contrecarre l'objectif d'amélioration de la qualité de service et du cadre de vie des habitants et les relations avec le bailleur (source d'insatisfaction : réclamations, pétitions…)

- **Perte d'attractivité du patrimoine**

  La mauvaise image des sites concernés et de la propreté perçue peut entraîner une perte d'attractivité, et potentiellement un délai plus long à la relocation voire une vacance de logement.

- **Problémes d'hygiène autour de l'immeuble**

  Les détritus jetés par les fenêtres sont souvent des restes alimentaires qui peuvent générer la venue de nuisibles (rats, pigeons,…) et posent des problèmes d'hygiène.

Les enjeux associés à la lutte contre les mésusages liées aux déchets ménagers pour les locataires, les bailleurs sociaux

- **Sécurité des locataires et des équipes**
  - Les gros détritus jetés par les fenêtres font courir des risques de sécurité aux passants et au personnel de proximité
  - L'incompréhension et découragement des équipes face aux faibles résultats des actions menées

- **Obligation juridique du bailleur**
  - Obligation à assurer la jouissance paisible des lieux

- **Coût financier**

  L'entretien des sites nécessite un sur-entretien régulier et des moyens adaptés coûteux

VIDÉO. Paris : il jette un caddie du 5e étage de son immeuble, les voisins sont terrorisés

Depuis plusieurs années, l'habitant d'un HLM du XIXe arrondissement de Paris lance des objets dans la rue par-dessus son balcon, situé au 5e étage. Le 16 août dernier, il a lancé un caddie lesté d'un parpaing, qui est tombé sur une voiture. Le voisinage est terrorisé et demande son expulsion.

02

Quels sont les déchets ménagers en pieds d’immeuble ou dans les parties communes ?

Les types de déchets et possibles « motivations » des jeteurs

Types de déchets jetés par les fenêtres	Motifs / Motivations	Autres motifs
Restes alimentaires : *pain, pizza….* 	Nourrir les animaux, Retour à la terre…	Descendre le moins possible notamment si absence d'ascenseur ou Signe de protestation pour marquer un désaccord avec le bailleur ou une autorité publique
Hygiène du corps *Couches culottes,* *cotons tiges,…*	Se préserver des mauvaises odeurs	
Emballages alimentaires : *Papiers de bonbon,* *paquet de gâteaux,* *bouteilles en plastique* *Canettes de soda* *Pot de yaourt..* 	Jeux d'enfants, adolescents, Jeunes adultes	

Les types de déchets et possibles « motivations » des jeteurs

Types de déchets jetés par les fenêtres	Motifs / Motivations	
Bouteilles d'alcool Restes de produits psychoactifs	Secret vis-à-vis de la cellule familiale	
Huile de cuisson Lingettes 	Peur d'obstruer les évacuations (évier, lavabos, toilettes,…) par une méconnaissance des règles d'élimination de ce type de déchets	

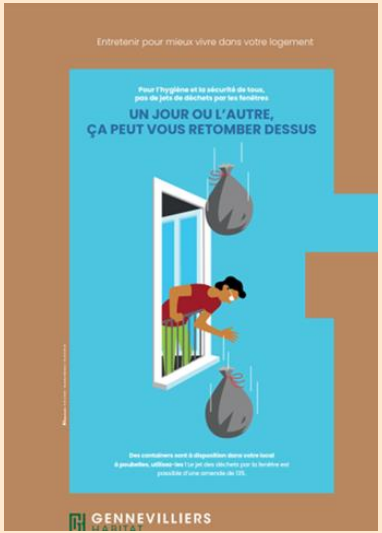
03

Les actions des bailleurs pour lutter contre le phénomène de jets de déchets par les fenêtres

Actions des bailleurs sociaux

Motifs / Motivations	Actions / leviers des bailleurs	Actions transversales
Restes alimentaires :	• Valoriser les actions de recyclage des restes alimentaires : les repositionner comme des actes positifs (nichoirs,…) • Alerter sur les risques d'hygiène par des campagne d'affichage	Sensibiliser au tri sélectif et informer sur les dispositifs existants dans la résidence Sur-entretien
Hygiène du corps : couches culottes, cotons tiges…	• Rappel du règlement et procès-verbal si besoin	
Emballages alimentaires	• Développer des programmes pédagogiques avec les structures associatives, écoles... • Rappel au règlement pour les parents	
Bouteilles d'alcool et restes de produits pyschoactifs		

Actions des bailleurs sociaux

Motifs / Motivations	Actions / leviers des bailleurs	
Signe de mécontentement et ou de désaccord avec le bailleur ou une autorité publique	• Récréer une relation apaisée avec les locataires (médiation,…)	
« Paresse » (descendre le moins possible en l'absence d'ascenseur)	• Rappel du règlement • Mettre en place des projets de types bonus-cadeaux avec des bornes ludiques pour certains apports volontaires	
Jets par méconnaissance des règles d'élimination de certains déchets	• Expliquer les règles d'élimination des déchets et en particulier ceux qui posent problème (huile de cuisson…).	

04

Expérimentation

Expérimentation : USH et inter-organismes

- L'USH en partenariat avec 4 organismes Hlm volontaires ont décidé de lancer une expérimentation avec pour objectifs :
  - Pour les organismes de concevoir et de tester *in situ* des solutions pour lutter contre les jets de déchets par les fenêtres et faire évoluer les comportements des habitants.
  - Tester de nouveaux concepts, une approche innovante » avec une agence de design (Okoni) pour faire un pas de côté
  - Pour l'USH, capitaliser sur les expérimentations testées et d'en tirer des enseignements opérationnels en termes de méthode, de pilotage et des moyens nécessaires à mobiliser.
- Chacun des 4 organismes a sélectionné un site ou une résidence pour réaliser cette expérimentation.

RIVP : Résidence Chapelle Internationale

- 18e arrondissement à Paris
- Les jets : nourriture, couches, quelques gros déchets (matelas…)

Logirem : Résidence La Baume

- Le quartier du Grand Jonquet à Toulon
- Les jets : couches, matelas, armoires, papiers de bonbons, mégots, déchets alimentaires, papiers alimentaires

CDC Habitat : Résidence Floral

- Le quartier Floréal à Saint Denis
- Les jets : beaucoup de nourriture (féculents, pots de yaourt…), bouteilles en plastique, couches pour bébé. De manière plus rare des encombrants

Logis Méditerranée : Résidence La Visitation

- Quartiers nord de Marseille
- Les jets : majorité de jets alimentaires destinés aux animaux. Présence également de coton tiges, cannettes, mégots.

Méthodologie : les concepts mobilisés

Design de service :

Le design de service est une **pratique du design centrée sur les personnes** (utilisateurs, usagers, clients...).

Cette discipline est spécialisée dans la **création d'usages matériels et/ou immatériels**.

Son approche holistique permet de s'intéresser **au-delà de la forme et de l'usage d'un objet** à tout ce qui gravite autour de l'objet : le lieu, les comportements, les cultures, les représentations.

Nudge

Le « Nudge » est une des notions majeures des sciences en économie comportementale.

"coup de coude« en anglais. Ce petit geste qu'on fait pour inciter quelqu'un à faire attention à ce qu'il va dire ou faire. En français, nous pouvons le traduire par *"coup de pouce"*.

Les Nudges appartiennent à la famille des incitations non-financières. Il s'agit d'une **petite "intervention" dans l'environnement** de l'usager ou utilisateur qui doit l'inviter à **modifier l'architecture de ses choix** et ainsi **l'inciter à modifier certains comportements**.

Ces nouveaux comportements seront *in fine* alignés avec l'intérêt général.

Méthodologie : les différentes étapes

Exploration terrain

living lab (immersion) de 3 jours sur chaque site :

- Stand, porte à porte
- Entretiens
- Observations et photos

Analyse terrain

- Extraction des pépites
- Formulations de problématiques
- Rédaction d'axes créatifs

Cocréation

- Conceptions et productions de 4 expérimentations

Mise en place des prototypes

Analyse Des expériences

- Comptabilisation des déchets en pieds de façade avant installation et après installation des prototypes.

Les 4 solutions retenues et testées :

- Incarner les agents d'entretien
- Rendre visible les économies de temps et les réinjecter dans un service collectif
- Défi label "résidence propre"
- Réanimer les angles morts

Incarner les agents d'entretien

Sites concernés : Paris, Toulon et Marseille

Les hypothèses

- N°1 : **Faire comprendre l'impact du jet de déchet** par les fenêtres sur le métier de l'agent d'entretien doit permettre de mieux faire respecter les bons usages de propreté

- N°2 : **Créer un lien avec l'agent d'entretien** doit permettre de provoquer du respect et de l'empathie vis-à-vis de lui et de son travail

Description de la solution

- La solution a pour but de rendre visible et valoriser les agents d'entretien et leur travail pour créer du lien et de l'empathie avec les résidents par :

Comment ?

- Des portraits / silhouettes stylisées des agents d'entretien partageant un témoignage, une information sur son quotidien ou encore posant une question sur son métier.
- Installation autour d'un moment convivial animé par un médiateur autour de l'agent d'entretien et de son métier

Réanimer les angles morts : les expositions photos

Sites : Marseille

Les hypothèses

- N°1 : **Amener de l'usage et de la présence humaine** dans un endroit isolé et/ou inaccessible incite les résidents du dessus à ne pas jeter des déchets par leurs fenêtres
- N°2 : **Créer un sentiment d'appartenance** à cet espace en le construisant avec les résidents incite les résidents des étages supérieurs à ne pas jeter des déchets par leurs fenêtres

Description

- Organisation de mini expositions à raison d'une exposition différente tous les 2 mois

Comment ?

- Une fresque collective, réalisée lors d'un atelier avec les résidents
- Un concours photos sur un thème
- Des phrases/citations avec un thème, signées par les résidents et dans leurs différentes langues d'origine

Réanimer les angles morts : les arches décoratives

Sites : Paris, Saint Denis

Les hypothèses

- N° 1 : Amener de l'usage dans un endroit isolé et/ou inaccessible (ex un toit terrasse) limite le jet de déchets par les fenêtres à cet endroit.
- N°2 : Impliquer les habitants à participer au contenu des angles morts au pied des façades limite le jet de déchets par les fenêtres de cette façade.

Description

- Des **dispositifs visuels** ont été installés dans les angles morts afin d'y être remarqués.
- Des éléments personnalisés par des paroles d'habitants (souvenir dans la résidence, proverbe…) sont installés pour ancrer cet objet de manière plus intime à l'habitant.

Le défi « résidence nette »

Site : Paris

Les hypothèses

- N°1 : Proposer des défis avec « des récompenses » pour la propreté et lutter contre le jet de déchets par les fenêtres diminue les jets.
- N°2 : Rendre visible la mobilisation des locataires favorise la participation des locataires au défi.

Description :

- Le défi résidence « nette » est proposé aux habitants afin qu'ils s'impliquent dans la propreté de leur résidence.
- Une liste d'actions à faire est proposée chaque mois et affichée dans le hall avec des niveaux de difficulté/engagements différents.
- Des récompenses individuelles (jusqu'à 30€) sont proposées par foyer selon le nombre d'actions menées. Chaque action remporte 5€ (jusqu'à 6 actions).
- Les locataires s'inscrivent dans le défi via un groupe WhatsApp de la résidence (QR code imprimés sur des flyers distribués dans les boites aux lettres et en porte-à-porte).
- Toutes les semaines, un compteur physique présente le nombre d'actions réalisées par les locataires
- Les déchets relevés à la fin de chaque mois sont ramassés et "exposés" dans le hall.

Premiers enseignements suite aux expérimentations

- **Choix des solutions :**

  Les objectifs ont été plus vite atteints en combinant plusieurs solutions : de préférence en y incluant les silhouettes.

- **Inscrire la démarche dans un cadre global**

  Afin d'avoir un effet significatif sur la perception de propreté des résidents, il est conseillé d'inscrire la démarche de réduction des jets de déchets par les fenêtres dans une action plus globale de lutte contre les déchets et les dépôts sauvages.

- **Associer le personnel de proximité**

  Il est important d'associer à la démarche le personnel de proximité.

- **Mobilisation des bailleurs et des partenaires**

  Pour maximiser les effets des solutions, il est préconisé d'accompagner leur mise en place par une présence terrain régulière du bailleur en associant si possible d'autres partenaires terrain (écoles, associations…).

  Concernant les opérations sur le terrain, il est conseillé d'adopter une posture non stigmatisante et non culpabilisante et de célébrer les premiers succès.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les HLM, l'habitat en Mouvement

Merci de votre attention

Direction des politiques urbaines et sociale - USH