

ANALYSE DE PRATIQUES

Accompagner les acteurs informels des déchets vers une reconnaissance sociale et professionnelle



● AXE 1

**Savoir analyser le
secteur informel
des déchets**

● AXE 2

**Changer d'approche
avec les acteurs
informels du
secteur des déchets**

● AXE 3

**Renverser les préjugés
autour des acteurs
des déchets**

● AXE 4

**Accompagner
la reconnaissance
institutionnelle des
acteurs des déchets**

Document produit dans le cadre du PAGEDS
(Projet d'Appui à la Gestion des Déchets Solides),

avec l'appui de l'expérience du projet FILIPA
(Appui à la Filière Privée et Associative de Pré-collecte des déchets à Brazzaville)

Ce document fait partie d'une série de quatre capitalisations complémentaires entre elles.

Rédaction

Aurélie Cerisot (Gevalor)
Christophe Mestre (CIEDEL)

Relecture

Jocelyne Delarue (Gevalor)
Florian Marchadour (Gret)

Coordination des capitalisations

Christophe Mestre (CIEDEL)

Organisations d'accompagnement ayant participé à la capitalisation



Travail soutenu par



Sommaire

5 LA CAPITALISATION

6 PROBLÉMATIQUE DES INFORMELS ET DES DÉCHETS

8 SAVOIR ANALYSER LE SECTEUR INFORMEL DES DÉCHETS

9 Savoir recueillir l'information

13 Savoir identifier le potentiel de formalisation

18 Identifier les obstacles et les leviers à l'inclusion

22 CHANGER D'APPROCHE AVEC LES
ACTEURS INFORMELS DU SECTEUR DES DÉCHETS

23 Créer une relation de confiance et de respect réciproque

25 Amener les équipes à dépasser leurs préjugés

26 RENSER LES PRÉJUGÉS
AUTOUR DES ACTEURS DES DÉCHETS

27 Renforcer la confiance et l'estime de soi

28 Changer le regard des tiers

34 ACCOMPAGNER LA RECONNAISSANCE INSTITUTION-
NELLE DES ACTEURS INFORMELS DES DÉCHETS

35 S'appuyer sur un réseau d'alliés au sein du secteur formel de la
gestion des déchets

38 Créer une coalition d'acteurs pour influencer les politiques pu-
bliques

38 Mettre la concertation au centre des démarches

40 Mettre en place un système de contractualisation adapté

41 Structurer les opérateurs afin de créer un interlocuteur unique
auprès des institutions

La capitalisation

Capitaliser, c'est se donner les moyens de valoriser ce que l'on sait faire et éviter de perdre son savoir. Le savoir capitalisé permet alors de donner des clés, d'être outillé, pour aborder les activités à venir. C'est donc passer des savoirs implicites (puisque je fais, je sais faire) à une forme explicite (je sais faire et je peux expliquer comment je fais). Ce savoir sert d'abord à ceux qui l'ont produit. Il peut ensuite être diffusé à des tiers :

La capitalisation, c'est transformer l'expérience en connaissance partageable

Pierre de Zutter, *Des histoires, des savoirs et des hommes : l'expérience est un capital*¹

Ce document est issu d'un processus de capitalisation multiforme et inscrit dans la durée.

Dans un premier temps, les porteurs du projet PAGEDS ont identifié des problématiques qui leur semblaient centrales et les ont priorisées en fonction de leur intérêt dans le secteur des déchets, de l'expérience accumulée disponible à capitaliser, et de l'intérêt des acteurs à capitaliser.

La problématique de l'insertion des acteurs informels du secteur des déchets dans les dispositifs de gestion formels des déchets est ainsi apparue comme une des problématiques centrales, par les enjeux que cette problématique recouvre : lutte contre la pauvreté, les inégalités et l'exclusion ; salubrité publique des villes ; réduction, recyclage, réutilisation des déchets ; limitation des externalités négatives de la gestion des déchets urbains.

Dans un deuxième temps, pour mobiliser les expériences de terrain il a été procédé à :

- Une revue bibliographique approfondie des expériences
- Des entretiens et visites de terrain à Madagascar pour les expériences portées par Enda
- Des entretiens avec les membres de l'équipe du Gret impliqués dans le projet FILIPA au Congo Brazzaville
- Des entretiens avec les membres de l'équipe de GEVALOR impliqués dans des projets à Madagascar, au Togo et au Cameroun

Dans un troisième temps, sur la base de ces expériences plusieurs ateliers de travail ont permis d'identifier les savoir-faire mobilisés, de les organiser et de les illustrer.

Le document est présenté sous quatre axes, qui peuvent être lus séparément ou comme un document d'une seule pièce.

Les auteurs et autrices remercient toutes les personnes qui ont pris de leur temps pour contribuer à apporter leurs expériences et leurs connaissances à l'élaboration de cette capitalisation, en particulier Céline Carrier, Marie Guillaume, Albin Lazare, Alicia Tsitsikalis.

1 *Des histoires, des savoirs et des hommes : l'expérience est un capital*. Pierre de Zutter, Editions Charles Leopold Mayer, 1994

Problématique des informels et des déchets

La gestion des déchets représente un défi à la fois environnemental, social et économique pour tous les pays du monde. Dans les métropoles d'Afrique sub-saharienne, **ce défi est d'autant plus important que les moyens (matériels, humains et techniques) sont limités et les quantités de déchets produites s'accroissent** de plus en plus rapidement. L'Afrique sub-saharienne a généré 174 millions de tonnes de déchets en 2016 et cette production devrait tripler pour 2050. Cette croissance, la plus rapide à l'échelle planétaire¹, est alimentée par la croissance démographique, l'urbanisation, l'augmentation des niveaux de vie et la transformation des habitudes de consommation.

Pour faire face à ce phénomène d'une ampleur inédite, **de nombreuses métropoles d'Afrique sub-saharienne se sont engagées dans la mise en place de services de gestion des déchets**. Construits sur la base de modèles hygiénistes importés des villes du Nord, ils visent en priorité la collecte des déchets par apport volontaire, puis l'évacuation vers une décharge finale. Ces modalités de collecte se sont avérées relativement simples et peu coûteuses, mais présentent des résultats mitigés sur l'ensemble du continent. **Les taux de collecte restent très faibles** (43% dans les espaces urbains du continent²) et les services ne sont qu'en partie formalisés, **bien qu'il s'agisse de l'un des premiers postes de dépense des municipalités**. En effet, seules les grandes artères, accessibles, et les quartiers résidentiels sont desservis par les services de collecte. Les quartiers périphériques, qui sont la plupart

du temps aussi les plus pauvres, n'en bénéficient pas. Les déchets de ces quartiers sont soit brûlés, soit abandonnés dans des dépotoirs, zones naturelles (ravins, marécages, etc.) ou canaux de drainage, avec des risques sanitaires et environnementaux importants.

Parallèlement, s'est développée autour du déchet une multitude d'activités plus ou moins informelles, de la pré-collecte au recyclage en passant par la récupération, dont vivent un grand nombre de personnes³. Celles-ci contribuent au ramassage des déchets ménagers dans les quartiers populaires qui représentent souvent la plus grande partie du tissu urbain. Les travailleurs et travailleuses informelles participent de fait à l'amélioration de la salubrité et de la santé publique et rendent un service environnemental à la communauté. Ce secteur représente également une source d'emploi importante : il concerne aujourd'hui près de 2% de la population totale de ces villes⁴.

Dans ce contexte, la reconnaissance du rôle des acteurs informels par les autorités et leur prise en compte dans le système formel de gestion des déchets peut représenter une solution intéressante et durable pour les collectivités. Elle peut aussi contribuer à l'amélioration des conditions de vie et de la reconnaissance sociale de ces acteurs.

Cette solution a déjà été adoptée dans certaines grandes villes comme Bogotà (Co-

1 Rapport What a waste, 2018, p.76

2 Rapport What a waste, 2018, p.79

3 Comme le rappellent Cling J.P. et al (1992), « *la plupart des emplois dans les pays en développement se trouvent dans l'économie informelle* », l'emploi informel se définissant comme « *l'emploi sans protection* ». <https://www.afd.fr/sites/afd/files/imported-files/06-Conferences-seminaires.pdf>

4 Rapport What a waste, 2012

lombie), Diadema (Brésil), Pune (Inde), Brazzaville (Congo), et est largement préconisée par les ONG et certains bailleurs de fonds. **Toutefois, les municipalités concernées ne voient pas toujours de manière positive l'activité des acteurs informels des déchets**, et cela pour plusieurs raisons :

- elle est synonyme d'échec du système de gestion formel en termes de proximité et en termes de couverture territoriale du service ;
- il s'agit la plupart du temps d'une activité à traction humaine, avec des moyens considérés comme archaïques (par opposition aux volontés de modernisation des autorités publiques). Souvent marginalisés et indépendants, les acteurs informels sont perçus comme un groupe social difficile à réguler et peu efficace ;
- enfin, ils représentent aussi une facette de la ville que les autorités souhaitent cacher. Ils sont le visage de la misère et de l'exclusion.

C'est pourquoi certaines municipalités cherchent à entraver les activités informelles liées aux déchets, voire à les éradiquer, en interdisant le ramassage dans la rue, dans les bennes ou dans les décharges, en mettant en place des dispositifs de contrôle et de surveillance, ou encore en instaurant des normes difficiles à appliquer sans appui.

Dans le cas d'une délégation du service à une entreprise privée, celle-ci peut avoir intérêt à la disparition de certaines catégories d'acteurs, notamment ceux qui récupèrent et recyclent. Les prélèvements qu'ils effectuent sont autant de déchets que l'opérateur privé ne transportera et n'enfouira pas alors qu'il

est rémunéré à la quantité de déchets traités.

Pourtant, comme le soulignaient Lazare A. et Devignes F. en parlant des travailleurs informels des déchets, « *il faut donc considérer ce corps de métiers comme durable et non passager : l'accès aux droits, à un travail décent, et la sécurisation de leurs trajectoires sont des enjeux prioritaires de lutte contre la pauvreté. Pour y parvenir, l'option qui nous semble la plus cohérente consiste à valoriser ce métier et à reconnaître la place qu'il occupe au sein des processus d'amélioration de la gestion des déchets* »⁵.

Comment dans ces conditions, accompagner les acteurs informels de déchets vers une reconnaissance sociale et institutionnelle par les autorités et la population ?

A minima cette reconnaissance peut leur permettre d'exercer leur métier sans entrave légale ou physique, d'être décemment rémunérés pour leur prestation, mais aussi d'accéder aux services publics (papiers d'identité par exemple) et sociaux (santé, famille, etc.).

A partir d'un processus de capitalisation d'expériences de terrain, **ce document vise à identifier comment trois organisations d'accompagnement impliquées dans le secteur des déchets (Gret, Enda, Gevalor) ont agi pour favoriser l'insertion des informels.**

5 Lazare Albin, Devignes F. ; Etat des lieux du secteur informel des déchets en Afrique et dans les Caraïbes : pour une gestion inclusive et sociale ; Plate-forme Re Soucres, Enda Europe, Gevalor, 2014. https://mediatheque.agencemicroprojets.org/wp-content/uploads/Etat-des-lieux-du-secteur-informel-de-d%C3%A9chets-en-Afrique-et-dans-les-Cara%C3%AFbes_VF.pdf

Savoir analyser le secteur informel des déchets

Le secteur informel des déchets est un secteur difficile à appréhender de l'extérieur.

Les acteurs impliqués dans ce secteur sont nombreux, diversifiés, depuis les personnes qui collectent les déchets au domicile des ménages, celles qui récupèrent les déchets sur les bennes jusqu'aux "négociants" qui revendent les produits de la récupération (métaux ferreux, etc.). Sous le terme "informel" se "cache" une multiplicité de situations, en termes de taille, de rentabilité, d'organisation, de légalité, d'exclusion, etc.

Les activités du secteur ne sont pas enregistrées par les pouvoirs publics, et sont parfois dissimulées par les autorités ou par les acteurs informels eux-mêmes, en particulier lorsqu'elles sont illégales ou quand elles concernent des produits onéreux (cuivre...) ou dangereux (déchets électroniques...).

Les données disponibles sur le secteur informel des déchets sont donc rares, partielles et souvent peu fiables. Elles le sont d'autant plus que le secteur est en constante évolution. Les opérateurs et opératrices sont en perpétuelle adaptation à l'évolution du marché des matériaux de récupération et changent de lieux de travail en fonction de l'évolution de la pression foncière mais aussi des mesures de répression envers leurs activités...

Par ailleurs, la gestion des déchets est un sujet sensible pour les pouvoirs publics et peut faire l'objet de jeux d'acteurs et de rapports de force difficilement décelables de l'extérieur.

Agir dans ce domaine demande donc d'être en capacité de faire des choix éclairés. Comment dans ces conditions identifier les différents acteurs de la filière (formels/informels, publics/privés), leurs rôles et responsabilités, leurs interactions, leurs intérêts, leurs rapports de force, etc. ?

3 compétences mobilisées



**RECUEILLIR
L'INFORMATION
AUPRÈS D'ACTEURS
INFORMELS**



**CATÉGORISER
LE NIVEAU
D'INFORMALITÉ ET
LE POTENTIEL DE
FORMALISATION**



**IDENTIFIER
LES OBSTACLES
ET LEVIERS
À L'INCLUSION DE CES
ACTEURS**

Pour réaliser cette analyse du contexte, les organisations d'accompagnement dont l'expérience a été capitalisée (principalement Enda, Gret et Gevalor) ont mobilisé trois types de compétences. Elles leur ont permis d'arbitrer pour savoir avec quelles catégories d'acteurs informels travailler pour une reconnaissance de leur activité.

1. Savoir recueillir l'information

Lors de leurs enquêtes, **les organisations ont privilégié les lieux de dépôt et de valorisation des déchets**, autorisés et/ou sauvages, pour identifier et rencontrer les différents acteurs du secteur informel, leurs activités et comprendre leur organisation. Certains de ces lieux peuvent réunir ou être le point de passage d'un grand nombre d'acteurs.

Réaliser les enquêtes sur les lieux de dépôt des ordures permet d'une part de discuter autour d'éléments concrets, et d'autre part contribue à libérer la parole. De plus, cela permet de s'adapter aux emplois du temps des enquêtés, qui bien souvent ne peuvent se permettre de manquer une demi-journée de travail.

Pour cela, les organisations d'accompagnement ont cherché à **identifier ces différents lieux** puis à **construire une relation de confiance** avec ces acteurs.

Identifier les lieux de dépôt des déchets

Pour identifier les lieux de dépôt des déchets, les organisations d'accompagnement ont articulé la mobilisation des connaissances des acteurs locaux et des services techniques municipaux.

> Mobiliser les compétences des acteurs locaux

Les organisations ont d'abord mobilisé des sources d'information internes pour un premier inventaire des lieux de dépôts des déchets : bennes municipales, dépotoirs sauvages, canaux, décharges, etc.

A Brazzaville, l'équipe projet a pris soin de recruter des animateurs et des animatrices originaires des quartiers à enquêter. Ils et elles avaient donc déjà connaissance de certains lieux de dépôts sauvages et ont su où explorer le quartier pour en localiser d'autres.

A Antananarivo, l'équipe d'Enda s'est rapprochée des comités de pré-collecte et de leurs travailleurs salariés, avec lesquels elle travaille depuis plusieurs années, pour identifier les lieux de travail des acteurs informels de déchets¹.

1 Les comités de pré-collecte sont des associations de quartier qui organisent et gèrent la pré-collecte en lien avec les services municipaux et l'administration. Ils emploient des personnes en charge la pré-collecte des ordures ménagères et de leur transfert jusqu'à un lieu de dépôt intermédiaire.

> S'appuyer sur les autorités locales de proximité et/ou les services techniques

Les organisations d'accompagnement se sont toutefois rendu compte que leurs informations restaient incomplètes et se sont également appuyées sur des acteurs formels de la gestion des déchets pour localiser les lieux qui leur avaient échappé.

A Brazzaville, les animateurs et animatrices se sont rapprochées des chefs des quartiers.

A Antananarivo, l'équipe d'Enda entretient une relation de confiance de longue date avec l'équipe technique du Service déchets de la ville d'Antananarivo (le SAMVA). Elle l'a donc sollicité pour obtenir la liste et la localisation des bennes municipales.

Cet exercice a permis aux équipes d'inventorier et de cartographier les lieux à enquêter, parvenant ainsi à la consolidation de données qui montrent l'acuité de la problématique des déchets avec un degré de précision jamais atteint auparavant².

2 Toutefois le degré de précision du recensement des dépotoirs reste un point de débat. Le caractère fluctuant de ceux-ci dans le temps et l'espace amène à questionner l'intérêt d'une cartographie très fine et donc rapidement obsolète du fait des évolutions sur le terrain.

Le projet FILIPA du Gret a recensé à Brazzaville le nombre de 1388 dépotoirs pour une population estimée à près de 2 millions d'habitants, soit un dépotoir pour 1400 habitants !

Malgré ce travail, une partie du secteur peut échapper au diagnostic. Des personnes choisissent de travailler dans le secteur informel

des déchets pour échapper au contrôle, rester discret, se rendre invisible aux yeux des autorités, notamment lorsqu'elles n'ont pas de papiers. Ou parce que l'activité exercée est illégale ou à la limite de l'illégalité. De plus, certaines catégories d'acteurs sont très mobiles ce qui rend leur identification et leur mobilisation difficile.



Instaurer une relation de qualité avec les acteurs du secteur

Instaurer cette relation suppose de :

- faire tomber les préjugés des équipes chargées de recueillir les données ;
- construire une relation de confiance avec les acteurs informels du secteur des déchets ;
- prioriser les informations à rechercher.

> Faire tomber les préjugés du personnel local des projets

Comme indiqué précédemment, les organisations accompagnatrices ont privilégié les lieux de dépôt des ordures pour leurs enquêtes.

Elles ont toutefois été confrontées aux réticences des équipes enquêtrices à se rendre sur ces lieux et à échanger avec les personnes qui y travaillent. En effet, de nombreux préjugés entourent les personnes travaillant dans le déchet, qui provoquent dégoût, mépris et/ou craintes. Les équipes projet locales n'y échappent pas et doivent d'abord s'y confronter avant d'adopter une posture qui leur permettra d'échanger dans une relation

de respect mutuel avec les acteurs informels de déchets pour construire une relation de confiance réciproque.

Pour inciter les équipes à dépasser leurs préjugés, les responsables des projets se sont appuyés sur deux savoir-faire :

- donner l'exemple en allant eux-mêmes à la rencontre des acteurs informels du secteur des déchets sur leurs lieux de travail ;
- montrer la pertinence de la démarche en croisant la qualité des informations obtenues auprès des travailleurs avec les informations données par les acteurs institutionnels.

> Construire une relation de confiance

Celle-ci passe par l'adoption par les équipes locales des projets d'une posture et d'un comportement qui contribuent à l'instauration d'un climat de confiance et vont à l'encontre des préjugés :

- Rendre les échanges moins formels par exemple à travers le choix des tenues des enquêteurs, des lieux de rencontre, etc. ;
- Ne pas se limiter au cadre du projet dans les échanges et dépasser les relations purement professionnelles : se rendre disponible et être à l'écoute en dehors du strict cadre du projet ;



À Brazzaville, les animateurs du Gret tissent une relation de confiance avec les opérateurs de pré-collecte

- Reconnaître la qualité et l'importance de leur travail.

Le fait de se rendre sur les lieux de travail des acteurs informels du secteur des déchets pour mener les enquêtes contribue en partie à la mise en place d'un climat de confiance entre les enquêté·es et les enquêteurs·trices. Les acteurs informels s'y sentent beaucoup plus à l'aise que dans une salle de réunion ou un bureau. Les organisations avaient remarqué que leur participation était très faible lorsque des formations ou des entretiens étaient organisés dans des lieux formels, surtout en début d'accompagnement lorsque les personnes se connaissent encore peu.

Cette posture a permis aux équipes de recueillir un grand nombre d'informations, parfois sensibles (par exemple sur les revenus) ou qui touchent à l'intime (conditions de travail et de vie).


> Prioriser les informations à rechercher

A la différence des diagnostics classiques qui souvent visent à collecter un ensemble de données très larges – dont toutes ne sont pas utilisées – les diagnostics du secteur informel des déchets demandent à prioriser les données à rechercher pour ne collecter que celles qui sont nécessaires pour l'action, de manière à ne pas :

- créer de réaction de rejet de la part des acteurs informels du secteur qui sont très méfiants vis à vis des acteurs extérieurs ;
- prendre trop de temps à des personnes qui en ont peu et pour qui tout temps non productif signifie une perte de revenu.

Pour cela les organisations d'accompagnement ont développé des savoir-faire pour prioriser les données à recueillir³ en fonction de l'utilisation du diagnostic pour alimenter la définition des actions.

³ Par exemple lors de l'étude pré-collecte du Gret à Pointe-Noire (Congo ; 2019), ce sont au maximum 30 questions qui étaient posées.

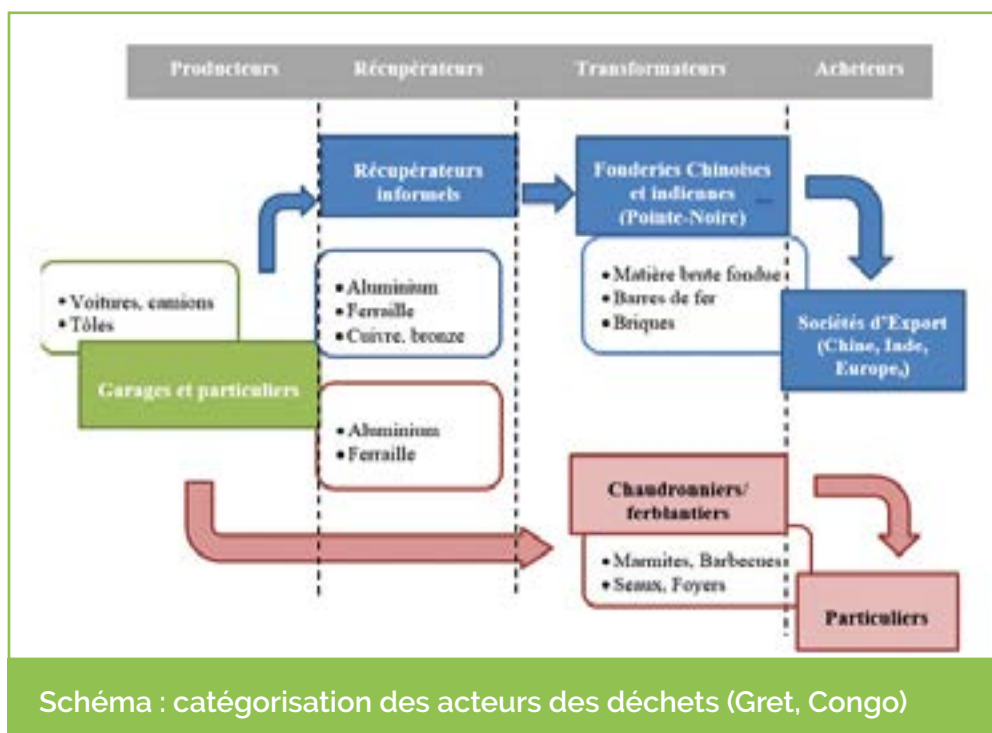


Au Sénégal, les agents d'accompagnement optimisent la récolte d'informations pour ne pas prendre trop de temps aux collecteurs

2. Savoir identifier le potentiel de formalisation

Les enquêtes ont permis d'identifier différentes catégories d'acteurs en fonction de leurs activités : pré-collecte, récupération, recyclage, achat/vente de déchets. Toutefois, en raison du contexte « projet » (temps, moyens, objectifs, compétences), les opérateurs doivent souvent faire des choix quant aux catégories d'acteurs qui seront accompagnées/qui feront partie du projet. Pour réaliser ce choix, les organisations ont intuitivement mis en place des critères d'évaluation qui leur permettent à la fois de mener leur mission sociale (lutte contre la pauvreté, les inégalités, etc.) et de répondre/respecter leurs engagements (en termes de résultats, de temps) avec les moyens à leur disposition (compétences et budget).

Dans le cas des organisations d'accompagnement enquêtées, cela s'est matérialisé par l'utilisation d'un **gradient d'informalité** visant à évaluer le po-



Catégoriser les acteurs par métier

Contrairement aux idées reçues, les acteurs informels du secteur des déchets sont très organisés et structurés, chacun a sa place, son rôle et ses responsabilités, et leurs relations sont organisées par leurs propres règles. Si les contours de ces différentes activités sont plus ou moins flous/poreux (par exemple les pré-collecteurs·trices pratiquent parfois aussi la récupération pour accroître leurs revenus), elles peuvent être caractérisées en plusieurs catégories¹ :

¹ Voir en annexe 1 la typologie réalisée par le programme de recherche ORVA2D (Organisation de la valorisation des déchets dans les villes en développement), AFD, Le Mans Université, Gevalor, Urbananalyse et ALBWaste.

- **pré-collecteurs**, qui assurent la collecte auprès des ménages et un premier niveau de récupération durant la collecte ;
- **récupérateurs – acheteurs**, qui achètent aux ménages et/ou administrations les déchets de valeur déjà triés ;
- **récupérateurs de rue, de bennes**, qui récupèrent dans les poubelles et les bennes ;
- **récupérateurs de décharges**, qui récupèrent dans les décharges intermédiaires ou finales ;
- **acheteurs et grossistes**, qui en aval des récupérateurs constituent la filière économique des déchets ;
- **transformateurs** qui utilisent les matières récupérées pour les transformer et les réutiliser dans des procédés de production.

Identifier et appliquer un gradient d'informalité

Le secteur informel se caractérise par des activités qui ne sont ni enregistrées, ni régulées par les pouvoirs publics. Ces activités sont d'une grande diversité et recouvrent diverses réalités, en termes de taille, de rentabilité, d'organisation, de légalité, etc., parfois au sein d'une même filière. Les équipes des organisations d'accompagnement ont constaté que le niveau d'informalité et d'exclusion peut varier d'une catégorie d'acteurs informels des déchets à l'autre. Elles ont défini « *au fil de l'eau* » un gradient de l'informalité basé sur plusieurs critères :

- **Les liens avec le système formel**, à travers le contact de l'acteur avec les usagers, les services de la propreté de la ville...
- **La visibilité du service** : la particularité de la pré-collecte des déchets est qu'elle n'est pas immédiatement « visible » par les ménages. C'est l'absence de service, et donc la présence de déchets dans l'espace public, qui permet de le rendre visible au regard des usagers et des autorités. Il devient ainsi légitime de demander la reconnaissance sociale et institutionnelle du service rendu. Dans le cas contraire, il serait difficile d'en faire payer le coût. Les services de récupération et de recyclage n'ont pour leur part

pas d'impact immédiat et/ou direct sur le quotidien des ménages. Il est possible de leur faire prendre conscience de l'intérêt de l'activité mais il est plus difficile de rendre son résultat visible, et d'en demander la reconnaissance et la rémunération.

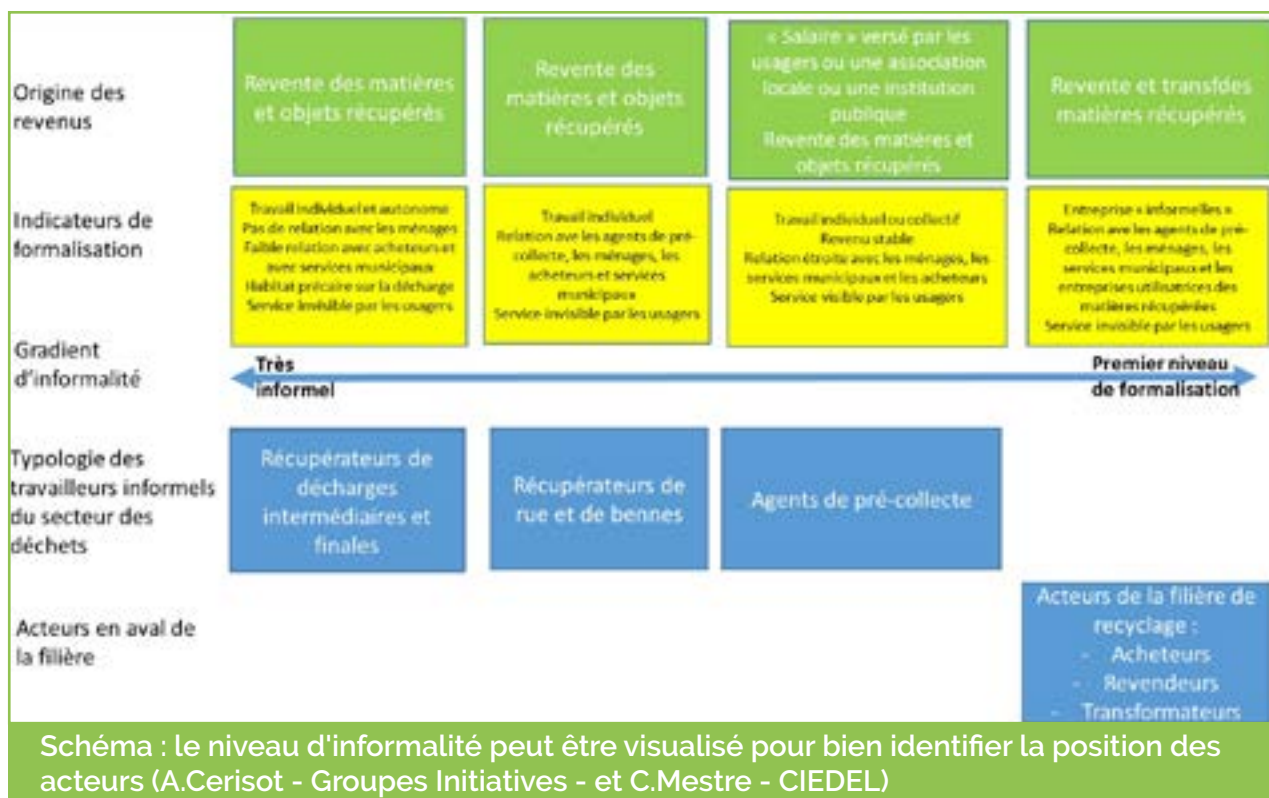
> Plusieurs groupes d'acteurs identifiées sur cette base

Les acheteurs, grossistes, revendeurs et transformateurs

Ces acteurs indirects sont les premiers interlocuteurs des acteurs de la pré-collecte et de la récupération à qui ils rachètent des matériaux. Bien qu'informels, ils sont très proches du secteur formel dont ils sont des partenaires car ils revendent aux industries (les plastiques par exemple) ou aux exportateurs (les métaux ferreux par exemple).

Les agent-es de pré-collecte

Ce sont des personnes qui font la pré-collecte à titre individuel, rémunérées directement par des usagers (Brazzaville), sous le couvert d'associations qui les emploient et les rémunèrent (Antananarivo et Mahajanga), ou par délégation, formelle ou non, de la collectivité territoriale compétente qui paye le service (Zorgho au Burkina Faso). Leurs revenus sont issus du service rendu et de la revente d'objets et matières récupérées durant leurs tournées.



Les récupérateur-trices de rue et de bennes

Ce sont des personnes qui collectent dans les rues et/ou dans les bennes municipales, avant que les agents de pré-collecte ne fassent leur travail. Ils sont de fait en relation avec les ménages, les agents de pré-collecte et les services municipaux de la gestion des déchets. Leurs revenus sont exclusivement issus de la revente des matières ou objets qu'ils récupèrent.

Les récupérateur-trices basées sur les décharges intermédiaires ou finales

Situées en bout de cycle de gestion des déchets solides, ces personnes, qui sont les plus précaires de la filière, travaillent de manière individuelle sans relation directe avec les ménages et avec des relations ténues avec les services municipaux ou les agents de pré-collecte qui viennent décharger les déchets. Leurs revenus sont exclusivement issus de la revente des matières ou objets qu'ils récupèrent.

Ces catégories d'acteurs correspondent également à des degrés d'informalité, et en conséquence à la plus ou moins grande capacité et volonté à s'intégrer dans un système formel.

Le degré d'informalité est bien fonction à la fois de la visibilité du service et de l'intensité des relations avec les différentes catégories d'acteur de la filière déchet.

Les organisations qui travaillent dans le secteur des déchets ont développé une capacité à analyser le degré de formalisation des acteurs du secteur. Elles font de fait le choix d'intégrer dans les systèmes formels de pré-collecte dont ils appuient la mise en place, les acteurs les plus proches de la formalisation, soit ceux qui sont déjà agents de pré-collecte, soit les récupérateurs de rue.

Les collecteurs de décharge ou de bennes ne sont que très rarement concernés par ces projets, car trop éloignés de la « *formalisation* » au regard des moyens dont disposent les organisations d'accompagnement. Ceci a pour conséquence que les acteurs du secteur des déchets les plus « *informels* » et aussi les plus vulnérables ne sont pas concernés par ces programmes. De fait, leur situation d'exclusion s'accroît, et seules des organisations caritatives ou spécialisées dans le travail social avec les « *exclus* » travaillent avec eux.

Antananarivo : le choix de se concentrer sur les acteurs de la pré-collecte

Bien qu'Enda ait initialement prévu d'accompagner les récupérateurs et récupératrices de bennes vers une formalisation de leur activité, elle n'a finalement pas ou peu mené d'actions en leur direction.

Les moyens humains et financiers de l'organisation n'étaient pas en adéquation avec les besoins et la situation de ces personnes. Par exemple, le programme mis en œuvre prévoyait de les accompagner dans la recherche d'un système d'assurance santé. Cependant, lors des enquêtes, l'équipe d'Enda s'est rendu compte que ce n'était pas une de leur préoccupation car elles estimaient n'être jamais malades, à moins d'être en totale incapacité de travailler.

Elles étaient trop enfermées dans leurs activités pour s'intéresser au projet, y participer et y adhérer. Il était difficile de capter leur attention pendant les enquêtes et les formations car elles n'en voyaient pas l'intérêt.

Le service rendu par ces acteurs, la récupération et le recyclage, n'était pas visible et n'avait pas d'impact direct sur les habitants du quartier et leur quotidien.

Elles sont à un tel niveau d'exclusion et de marginalisation que leur « insertion » dans un système « formel » demande bien plus de temps, de moyens et de compétences que ce dont disposait l'organisation.

L'équipe a donc fini par concentrer son action sur les pré-collecteurs et les pré-collectrices.



Annexe 1 : Typologie des acteurs de la filière déchet

	Pré-collecteurs collectent les déchets auprès des ménages se rémunèrent auprès des ménages pour la collecte réalisée			
	1er maillon : récupérateurs et collecteurs des déchets entre les zones de production des déchets et les acheteurs	2e maillon (Acheteurs entre le collecteur et le grossiste (en général multi flux)	3e maillon : grossistes entre l'acheteur et l'unité de production (mono flux)	4e maillon : Unités de production
Activité de service : ramassage des déchets	Pré-collecteurs et collecteurs en direct en plus de leur activité de ramassage peuvent réaliser un tri des déchets collectés pour augmenter leurs revenus	Acheteurs de proximité Rachètent les déchets aux récupérateurs ambulants pour les revendre aux grossistes Peuvent préparer les déchets (tri, conditionnement, pré-traitement, valorisation)	Grossistes Rachètent et peuvent préparer les déchets (tri, conditionnement, pré-traitement, valorisation)	Industries étrangères rachètent les déchets triés et préparés pour leurs procédés de fabrication
Activité commerciale de vente des déchets	Récupérateurs-acheteurs Rachètent auprès des ménages, entreprises et administration des déchets de valeur	Acheteurs ambulants Rachètent les déchets aux récupérateurs fixes pour les revendre aux grossistes Peuvent préparer les déchets (tri, conditionnement, pré-traitement, valorisation)		Industries nationales rachètent les déchets triés et préparés pour leurs procédés de fabrication
	Récupérateurs Récupérateurs de rues : collectent les déchets dans les poubelles, les bennes et autres lieux de dépôt dans les rues. Récupérateurs de points de regroupement : collectent les déchets au niveau des points de regroupement (ou dépôts intermédiaires) Récupérateurs de décharges finales : collectent les déchets sur les décharges			PME locales rachètent les déchets triés et préparés pour leurs procédés de fabrication

Source : ORVA2D

3. Identifier les obstacles à l'inclusion et les leviers d'action

Pour les identifier, les équipes projet ont acquis une connaissance globale de la filière de gestion des déchets, de ses acteurs, et de son fonctionnement. Elles se sont appuyées sur :

- une connaissance approfondie du cadre institutionnel, politique et réglementaire national en matière de gestion des déchets ;
- la constitution d'un réseau au sein des autorités compétentes et des administrations pour identifier les brèches entre le cadre légal et réglementaire et les pratiques ;
- la connaissance des pratiques par des enquêtes de terrain et des focus group avec les différentes familles d'acteurs concernés
- une analyse stratégique pour comprendre ces brèches et pouvoir agir en conséquence.

À Madagascar, les agents de précollecte sont invités à la Mairie pour un événement avec des élus



Prendre connaissance du cadre institutionnel, politique et réglementaire de la gestion des déchets

Les documents de politiques sectorielles et les textes réglementaires permettent d'acquérir une connaissance de la répartition théorique des rôles et responsabilités entre les différents acteurs, et de la place que peuvent prendre les récupérateur·trices et les agent·es de pré-collecte dans les dispositifs de gestion des déchets.

Les organismes d'accompagnement ont appris à se référer aux textes en vigueur pour élaborer et proposer la mise en place de services de récupération et de pré-collecte des déchets.

Développer un réseau dans l'administration concernée pour identifier les brèches entre le cadre réglementaire et les pratiques

Dans la réalité, les jeux de pouvoir, les inerties institutionnelles et les enjeux financiers du secteur peuvent amener les pratiques à être fortement différentes des principes exprimés dans les textes.

Pour comprendre et utiliser ces brèches entre le cadre institutionnel théorique et le fonctionnement réel du secteur, les organismes d'accompagnement ont appris à développer des relations étroites avec les différents acteurs aux différents niveaux du système de gestion des déchets : ministères, services techniques, autorités locales décentralisées ou déconcentrées. Cela leur permet d'intégrer des réseaux informels et en conséquence d'avoir accès à l'information sur le fonctionnement du secteur et ses évolutions.

Par exemple les organismes d'accompagnement développent leurs réseaux en :

- **conviant les acteurs officiels à l'occasion des événements qu'ils organisent (semaine de la propreté, ...),**
- **en impliquant les acteurs officiels dans les actions du projet,**
- **en participant à tous les événements auxquels ils sont invités ou qui sont ouverts, pour avoir accès à l'information « officielle », créer une familiarité permettant la mise en réseau et en conséquence avoir accès à l'information « informelle »,**

Procéder à une analyse stratégique pour comprendre les brèches entre le cadre réglementaire et la pratique pour pouvoir agir en conséquence

Ces liens étroits et ces nombreuses occasions d'échanger permettent aux organisations d'accompagnement d'appréhender la réalité de la répartition des rôles et responsabilités entre acteurs, leurs intérêts et les rapports de force.

Ainsi, si généralement dans les pays francophones¹ sur le plan réglementaire le service de gestion des déchets revient aux collectivités territoriales, dans la pratique l'Etat central peut continuer à exercer un rôle prépondérant.

A Madagascar, dans les textes, la gestion des déchets incombe aux communes. A Antananarivo, la Commune Urbaine d'Antananarivo (CUA) la délègue à un établissement public, le SAMVA (Service Autonome de Maintenance de la Ville d'Antananarivo). Celui-ci est financé par deux taxes, celle de l'assainissement prélevée sur la facture d'eau de la Jirama, société d'électricité et d'eau de Madagascar, et celle sur les ordures ménagères via l'impôt sur le patrimoine immobilier.

Pendant, ces prélèvements sont insuffisants et la mairie rencontre régulièrement des difficultés pour financer ce service. Le Ministère de l'eau verse donc de façon plus ou moins régulière des subventions importantes pour combler le déficit.

Ces subventions permettent au pouvoir central d'avoir un contrôle sur le service, à travers le siège de la présidence du Conseil d'administration du SAMVA occupé par le Ministère de l'eau et chargé de désigner la direction du SAMVA.

L'Etat central exerce donc de fait une tutelle sur le service de collecte et de traitement des déchets à Antananarivo.

¹ « Le mouvement de décentralisation est né en Afrique francophone dans les années 1990, au moment des conférences nationales et à la suite des crises de la dette : les Etats étant contraints de se désendetter, ils ont peu à peu créé des collectivités territoriales et leur ont transféré un certain nombre de compétences, sans transfert de moyens humains et financiers en proportion. Aujourd'hui, les dotations de l'Etat restent très faibles et les collectivités ont souvent des difficultés pour assurer pleinement leurs nouvelles compétences », Amorce, Coopération décentralisée et gestion des déchets, 2013, p. 13.

A partir de cette analyse, les organisations ont pu identifier des alliés sur lesquels s'appuyer pour mener leurs actions et atteindre leurs objectifs.

Antananarivo : le soutien de la Communauté Urbaine

A Antananarivo, compte tenu de l'instabilité générée par les relations entre le Ministère de l'eau et la mairie d'Antananarivo, l'équipe d'Enda Madagascar a misé sur la construction d'une relation de travail et de confiance avec les services techniques du Ministère de l'eau, de la Commune Urbaine d'Antananarivo et du SAMVA. En cas de mouvement politique, les agent·es de ces administrations restent en place. Elles et ils sont donc les mieux placés pour assurer une bonne coordination et une continuité dans les activités par la négociation d'arrangements informels.

Ces relations représentent également un levier important pour être introduit auprès de personnes haut-placées pour influencer des décisions ou des demandes particulières. Elles constituent des relais pour plaider en faveur de la continuité du système de pré-collecte communautaire, sa reconnaissance politique et juridique et le soutien aux actions en faveur de l'inclusion des acteurs de la pré-collecte en soulignant leur rôle dans la salubrité des quartiers auprès des personnes nouvellement nommées ou élues.

Ainsi, le soutien politique de la CUA et de l'Etat malgache a permis la mise en place de directives visant à appuyer les comités de gestion de la pré-collecte dans la sensibilisation des ménages à l'adhésion au service de pré-collecte et au paiement des cotisations.

Il a également conduit à l'adoption d'un arrêté municipal en 2014 portant création de groupes communautaires (appelés Rafitra Fikojana ny Rano sy Fahadiovana ou RF2), chargés de coordonner la gestion de l'assainissement et de l'hygiène dans les 192 quartiers (fokontany) d'Antananarivo.

Cet arrêté réglemente l'attribution légale de ce statut et autorise les RF2 à collecter des cotisations auprès des ménages.

Brazzaville : convaincre la mairie centrale

A Brazzaville, la mairie centrale avait proposé à ses partenaires de travailler avec les associations de pré-collecte (issues d'anciens projets et qui déclaraient représenter les pré-collecteurs) pour structurer et réguler l'activité. Le diagnostic réalisé par l'équipe projet a toutefois révélé que les associations de pré-collecte sont pour la plupart inopérantes. Le service de pré-collecte est en réalité effectué par une multitude d'individus atomisés, aux statuts différents, appelés communément les « banalavoirie », les enfants de la poubelle, mais que l'équipe projet nomme « Opérateurs de Pré-Collecte » (OPC).

L'équipe a donc compris que la mairie centrale avait des réticences à travailler avec les OPC. Pour convaincre la mairie, elle s'est donc appuyée sur les chefs de quartier qui avaient été fortement impliqués dans le travail de diagnostic en raison de leur connaissance approfondie de leur territoire. A l'issue de l'enquête, ils avaient également participé à la validation de certains constats et principes d'intervention. Aussi ont-ils spontanément souligné l'importance des OPC dans la pré-collecte et soutenu l'idée de leur reconnaissance. Ils ont contribué à sensibiliser les mairies d'arrondissement qui ont elles-mêmes apporté leur soutien et plaidé en faveur de la démarche auprès de la mairie centrale.

Les organisations d'accompagnement ont donc développé **une compétence de repérage des acteurs**, d'analyse stratégique de ceux-ci qui leur permet de prendre des décisions adaptées aux jeux des acteurs sur le territoire.



Les femmes occupent une place importante dans la collecte informelle des déchets (ici à Madagascar)

Conclusion axe 1

Le secteur des déchets est complexe, en constante évolution, et au cœur des enjeux locaux, nationaux et internationaux. Dans les pays en développement il reste un secteur mal connu tant des pouvoirs publics nationaux et locaux que des organisations d'accompagnement.

Les travailleurs informels jouent un rôle essentiel dans ce secteur, dans les différentes étapes de la filière, et leur rôle est essentiel pour contribuer à assurer la durabilité de celle-ci.

Au regard de leurs conditions de vie et de travail, les organisations d'accompagnement actives dans le domaine des déchets sont nombreuses à avoir pris l'option de contribuer à leur formalisation dans une option de lutte contre la pauvreté et les inégalités.

A ce titre, les pratiques montrent que pour mener à bien ces processus de formalisation les organisations d'accompagnement se doivent de développer des compétences de diagnostic du secteur. Ces compétences passent par renforcer leur capacité à créer une relation de confiance tant avec les travailleurs du secteur informel des déchets qu'avec les acteurs institutionnels (autorités locales, services techniques...) de manière à pouvoir croiser les informations. La création de cette relation de confiance demande aux agents des organisations d'accompagnement de vaincre leurs préjugés sur les travailleurs informels du secteur des déchets.

Ces compétences en matière de diagnostic du secteur doivent aussi amener les organisations d'accompagnement à identifier un gradient d'informalité des travailleurs du secteur, leur permettant ainsi d'identifier et privilégier les acteurs du secteur les plus à même d'intégrer un service « formel » de pré-collecte de qualité, efficient et pérenne.

Enfin, les agents des organisations d'accompagnement, se doivent de développer des compétences sur le plan réglementaire, administratif et d'analyse stratégique pour mener à bien ces processus de formalisation dans les cadres réglementaires, alors que les travailleurs informels du secteur des déchets sont rarement bien perçus par les administrations locales ou nationales compétentes.

Ces compétences, de diagnostic de la filière, d'appréciation des potentiels de formalisation et d'appui à la mise en place des processus de formalisation, aboutissent toutefois à laisser pour compte les personnes les plus exclues du système, les récupérateurs et récupératrices qui travaillent et vivent sur les décharges.

Une complémentarité d'action avec des organisations spécialisées dans le travail social avec les plus démunis demande donc à être mise en place si l'on veut lutter efficacement contre la pauvreté et les inégalités.

Changer d'approche avec les acteurs informels du secteur des déchets

Le secteur informel recouvre une grande diversité d'activités et de réalités économiques et sociales, en termes de taille, de rentabilité, d'organisation, de légalité, etc. Les activités informelles ont toutefois toutes en commun de n'être ni enregistrées ni régulées par les pouvoirs publics. Il est donc difficile de les quantifier, d'en identifier les différents acteurs, leur organisation, leurs lieux de travail et/ou de passage, leurs liens avec le système formel, etc.

Ce constat est d'autant plus vrai dans le secteur des déchets que les acteurs informels ont parfois intérêt à cacher leurs activités :

- La récupération et/ou la pré-collecte des déchets peut être dans certaines villes illégale ou quasi-illégale.
- Les acteurs sont parfois eux-mêmes dans l'illégalité vis-à-vis des autorités, en particulier pour les personnes migrantes.
- Le travail du déchet est souvent considéré comme une activité dégradante, la honte ou la peur des violences peut pousser les individus à se cacher.

Au Congo, les « banalavoirie » -le nom donné aux pré-collecteurs - faisaient leur travail de pré-collecte avec une cagoule ou un châle pour se cacher du regard des passants.

Aussi appréhender le secteur et entrer en contact avec ses acteurs demande-t-il d'adopter une approche et une posture spécifique pour créer une relation de confiance avec les acteurs informels de déchets. Cette approche est à conserver tout au long de l'action. Pour cela, les équipes ont au préalable dû remettre en cause leurs préjugés à l'égard ces acteurs.

2 compétences mobilisées



**CRÉER LA
CONFIANCE**
AVEC LES ACTEURS
INFORMELS



**DÉPASSER
LES PRÉJUGÉS**
POUR LES ÉQUIPES
PROJETS

1. Créer une relation de confiance et de respect réciproque

Les équipes des organisations d'accompagnement ont développé un savoir-faire en matière d'approche et d'accompagnement des acteurs informels de déchets, basé principalement sur l'adoption de comportements et d'attitudes favorisant l'instauration d'une relation de confiance et de proximité :

- Éviter les formalismes ;
- Ne pas se limiter au cadre du projet dans les échanges ;
- Reconnaître la qualité et l'importance de leur travail.

Rendre les échanges moins formels

Pour éviter de créer de la distance avec les personnes enquêtées, les équipes d'accompagnement ont agi sur plusieurs leviers :

- Les organisations ont d'abord mobilisé des sources d'information internes pour un premier inventaire des lieux de dépôts des déchets : bennes municipales, dépotoirs sauvages, canaux, décharges, etc.
- Elles ont choisi des tenues vestimentaires moins formelles pour rencontrer les enquêtés. Elles n'hésitent pas à serrer la main des travailleurs. L'apparence et les comportements permettent dans ce cas d'atténuer la hiérarchie sociale qui existe entre les personnes.

Les membres de l'équipe d'Enda Madagascar faisaient particulièrement attention à leur apparence physique en allant enquêter, en évitant d'aller à la rencontre des personnes travaillant les déchets avec des tenues trop formelles comme le tailleur.

- Elles ont évité les salles de réunion pour leurs enquêtes ou leurs formations. Elles sont passées outre le dégoût que peuvent susciter les lieux de dépôt des déchets et se sont rendues sur les lieux de travail des

acteurs (les dépotoirs, les décharges, les bennes, etc.) ou les ont accompagnés dans leurs tournées. Elles sont aussi allées à leur rencontre sur des lieux où les travailleurs ont leurs habitudes en dehors de leurs heures de travail (un bar, un centre de santé, un local, etc.).

L'équipe d'Enda Madagascar s'est rendu compte qu'en invitant les récupérateurs et récupératrices dans des salles de réunion, elle obtenait un taux de participation très faible. C'est pourquoi elle a ensuite décidé de réaliser ses entretiens et formations directement sur leur lieu de travail, à proximité des bennes, ou à leur domicile lorsque le temps des personnes interviewées était compté.

De même, l'équipe du Gret à Brazzaville a réalisé ses enquêtes sur les dépotoirs pour créer une proximité avec les différents acteurs informels de déchets.

Dépasser les relations purement professionnelles

Les membres des équipes développent des relations personnelles avec les acteurs du secteur des déchets, faisant preuve d'empathie, de bienveillance. Cela passe par :

> Être à l'écoute, sans jugement

Être à l'écoute, sans jugement, de leurs préoccupations et de leurs problèmes, qu'ils concernent directement leur activité ou celle du projet ou qu'ils soient plus personnels. Prendre le temps de les comprendre, d'apporter des conseils pertinents, ou des informations fiables, en lien avec le métier ou non, tout en sachant ne pas promettre ce qui ne sera pas possible de réaliser, sous peine de perdre toute crédibilité.

L'équipe du Gret à Brazzaville se rend au café où les travailleurs informels du secteur des déchets ont leurs habitudes pour suivre leurs activités, prendre de leurs nouvelles afin de maintenir, voire de renforcer la relation.

> Se rendre disponible pour apprendre à se connaître

S'intéresser à leurs préoccupations professionnelles mais aussi personnelles, prendre des nouvelles de leur famille, de leurs projets, etc.

> Naviguer adroitement entre complicité et professionnalisme

La posture de confiance qui s'instaure entre l'animateur et l'opérateur informel doit toujours comporter une certaine mesure, en maintenant le voile du professionnalisme constamment en arrière-plan. Il est nécessaire de conserver ce rôle originel dans la relation, afin d'éviter une trop grande subjectivité dans d'éventuelles prises de décision par la suite. Cette posture d'équilibre s'apprend progressivement et uniquement par l'expérience et le contact auprès des informels.

> Reconnaître la qualité de leur travail

Reconnaître la qualité et l'importance de leur travail, en faisant passer systématiquement le message de l'importance de la propreté urbaine pour la salubrité publique. C'est un point important pour renforcer leur estime d'eux-mêmes.

Les équipes projet et les acteurs du secteur informel des déchets ont ainsi pu instaurer une véritable relation de confiance réciproque. Mais elle suppose en amont que les équipes aient dépassé leurs préjugés à l'égard des acteurs du secteur des déchets.



La relation passe par l'écoute et l'encouragement des travailleurs informels en République du Congo

2. Amener les équipes à dépasser leurs préjugés

Les acteurs informels des déchets sont l'objet de nombreux préjugés en raison de leur activité et/ou de leur classe sociale ou leur origine. Les personnes qui composent les équipes projet, sont la plupart du temps recrutées localement et ne sont pas exemptes de préjugés. Il est toujours difficile d'identifier et de questionner ses propres idées reçues. C'est pourquoi il peut y avoir des réticences à aller à la rencontre des acteurs informels des déchets sur leur lieu de travail et à adopter la démarche décrite précédemment.

Pour inciter les équipes à dépasser leurs préjugés, les responsables des organisations d'accompagnement ont combiné deux démarches.

> S'appuyer sur l'exemple

C'est-à-dire montrer qu'il n'y a pas de danger à se rendre sur les lieux de travail des travailleurs informels de déchet ou de les accompagner dans leur tournées et ainsi inciter les équipes à adopter la même démarche.

A Brazzaville, pour inciter son équipe à se rendre sur les dépotoirs pour enquêter, la cheffe de projet est allée elle-même enquêter sur les lieux et a accompagné des travailleurs dans leur tournée de pré-collecte. Elle a montré ainsi qu'il n'y avait pas de crainte à avoir. Cela a incité les autres membres de l'équipe à suivre son exemple.

> Démontrer la pertinence et l'efficacité de l'approche

A Brazzaville, les informations recueillies par la cheffe de projet lors de la tournée avec les opérateurs de pré-collecte se sont avérées nouvelles et utiles sur le métier et les conditions de travail des pré-collecteurs.

A leur tour, en adoptant petit à petit la démarche décrite en première partie, les équipes d'enquête se sont rapprochées de ces acteurs et ont appris à mieux les connaître. Alors que la mairie centrale les avait adressées à des associations de pré-collecte pour leurs enquêtes, elles se sont aperçues que :

- les associations de pré-collecte identifiées par la mairie étaient essentiellement des organisations opportunistes visant à capter des financements et/ou du matériel,
- les vrais acteurs de pré-collecte étaient des opérateurs économiques individuels et ne faisaient pas partie de ces organisations.

Cette posture leur a permis de découvrir comment ils travaillent, quelles sont leurs motivations, combien ils sont actifs, volontaires et en demande de renforcement pour améliorer leur situation, etc.

Conclusion fiche 2

Etre au plus près des travailleurs informels, nouer des relations personnelles au-delà des relations professionnelles, adopter une posture d'écoute, de respect et de dialogue, valoriser le travail réalisé par ceux-ci pour le bénéfice de la collectivité permet aux agents des organisations d'accompagnement de dépasser la crainte et les préjugés vis-à-vis de ces acteurs.

Les équipes des organisations d'accompagnement découvrent alors grâce à ces démarches que les acteurs informels du secteur des déchets sont des personnes dont les motivations et les préoccupations sont proches des leurs : subvenir aux besoins de leur famille, scolariser les enfants, accéder aux soins, être reconnus socialement.

Cette « découverte » est une condition *sine qua non* pour installer une relation de confiance et de respect permettant de réaliser un véritable travail de fond pour l'amélioration à la fois des conditions de vie et de travail des informels et d'amélioration du service rendu aux habitants.

Néanmoins ce travail nécessite un temps important de construction du lien social qui doit être pris en compte lors du montage du projet, et qui sera ensuite très utile pour la mise en œuvre.

Renverser les préjugés autour des acteurs des déchets

Si le travail des déchets devient une activité assez lucrative, elle reste dans le sens commun une activité dégradante car assimilée à la saleté et aux rebuts dont on veut se débarrasser. Dans la plupart des sociétés, c'est le dernier des métiers, celui qu'on laisse aux personnes issues des minorités, migrantes, en situation d'extrême pauvreté, exclues de la société, ou encore aux personnes appartenant aux plus basses castes, ceci au Nord comme au Sud.

Travailler dans ce secteur n'est a priori pas un choix, mais plutôt une solution de la dernière chance. Cette situation est d'autant plus marquée lorsqu'il s'agit d'acteurs informels. Parce qu'ils cherchent à dissimuler leur activité ou à cause de préjugés (ce sont des bandits, des assassins, etc.), ils suscitent tantôt la crainte, tantôt le dégoût, tantôt le mépris, ou tout à la fois. C'est pourquoi ils sont l'objet de harcèlement, d'incivilités et/ou de violences au quotidien de la part des habitants du quartier, des agents municipaux et/ou de la police.

Comment, dans ces conditions, renverser l'image des acteurs informels* de déchets afin qu'ils passent de « rebut » à membre de la communauté à part entière, pourvoyeurs d'un service utile pour toutes et tous ?

* les expériences capitalisées dans cette fiche ne concernent que les acteurs de la pré-collecte (pré-collecteurs, pré-collectrices et associations communautaires). Ils et elles sont regroupé·es sous le terme "acteurs" pour faciliter la lecture du document

2 compétences mobilisées



**RENFORCER LA
CONFIANCE
ET L'ESTIME DE SOI
DES ACTEURS
INFORMELS**



**CHANGER
LE REGARD
DES MÉNAGES À
LEUR ÉGARD**

1. Renforcer la confiance et l'estime de soi

Les organisations d'accompagnement ont dispensé différentes formations, en fonction du contexte, de la situation, des besoins et des intérêts des acteurs informels. Elles peuvent aller de la prévention des risques professionnels, aux techniques de tri, en passant par le code de la route (pour traverser et occuper la route en toute sécurité), la santé et l'hygiène, le marketing, le développement de son activité... Elles contribuent au renforcement de leurs capacités à travailler de manière efficace et en toute sécurité.

Pour favoriser l'adhésion et l'appropriation de ces formations techniques par les acteurs informels des déchets, les organisations se sont appuyées sur la valorisation des personnes, de leur parcours et de leurs savoir-faire, renforçant ainsi l'estime qu'elles ont de leur personne et de leur métier. Pour cela, les organisations ont utilisé différentes stratégies :

> Faire intervenir un pair pour les formations

Cela permet de valoriser le savoir et le savoir-faire d'un pair et de montrer que l'on peut réussir dans la pré-collecte et s'en satisfaire. Cette approche contribue à améliorer leur estime de soi, à leur donner de l'assurance et à les convaincre qu'ils exercent une « vraie » profession.

Le Gret a fait appel à plusieurs reprises à des acteurs informels de déchets pour réaliser des formations et témoigner. L'équipe a pris soin de choisir une personne qui pouvait raconter une success story : l'opérateur de pré-collecte qui a commencé seul et a maintenant 5 personnes sous sa responsabilité.

> Mettre en place des tutorats entre travailleurs des déchets

Celles et ceux qui ont de meilleurs résultats accompagnent celles et ceux qui rencontrent des difficultés afin de réfléchir ensemble à des solutions. Cette technique joue également sur la valorisation des pairs et contribue à renforcer l'estime de soi des parties prenantes.

> S'appuyer sur la symbolique en formalisant les formations par des diplômes

A Madagascar, il est de coutume d'encadrer et d'afficher au mur ses diplômes car c'est une fierté et un signe de progression sociale. Une partie importante des acteurs informels des déchets n'est pas ou peu allée à l'école et n'a donc aucun diplôme ou certificat. A Mahajanga, l'équipe d'Enda organise des remises de diplôme en fin de formation pour donner de l'assurance aux travailleurs des déchets et améliorer leur estime d'elles/eux-mêmes.

Un pré-collecteur mobilisé pour parler de son métier à Brazzaville



2. Changer le regard des tiers

Pour contribuer à ce changement de perception, les organisations d'accompagnement ont procédé de deux manières :

- Elles ont accompagné les travailleurs informels de déchets pour se construire une image de professionnels ;
- Elles ont organisé des actions visant à informer et sensibiliser les ménages sur les travailleurs informels de déchets et leur travail afin qu'ils les reconnaissent comme des égaux.

Construire une image de professionnels

Pour construire cette image, les organisations d'accompagnement ont :

- Formé les travailleurs des déchets pour qu'ils adoptent un comportement considéré comme professionnel,
- Construit un statut social des travailleurs des déchets.

> Former les acteurs des déchets pour qu'ils adoptent un comportement professionnel

A travers des sensibilisations et des formations, les organisations d'accompagnement les ont amené à reconnaître la rue comme leur lieu de travail et à adapter leur apparence et leur comportement en conséquence, c'est-à-dire à :

- Respecter leurs horaires de travail et leurs engagements (jours et horaires de passage, travaux complémentaires, etc.) ;
- Adopter une attitude courtoise et polie à l'égard des collègues, des ménages et des agents municipaux ;
- Si un différend survient entre un·e travailleur·se et un collègue ou un ménage ou encore un·e agent·e municipal·e, rechercher la résolution du conflit en faisant appel à un tiers (le comité de pré-collecte ou une autorité),
- porter un uniforme et/ou un badge afin

qu'ils et elles soient reconnaissables par les usager·ères comme par les agents municipaux. Dans certains contextes, le logo de la municipalité concernée contribue à légitimer l'activité de pré-collecte ;

- prendre soin de leur apparence, faire attention à l'hygiène corporelle avant-pendant-après le travail. Les équipes leur ont démontré qu'une bonne hygiène permettait en partie d'éviter certaines maladies et contribuait à les rendre plus abordable/accessible dans la rue ;
- prendre soin de soi : en portant les équipements de protection pour éviter les accidents du travail ou les maladies et leur propagation.

A Madagascar, Enda a formé les comités de pré-collecte (les employeurs) en même temps que les pré-collecteurs et précollectrices (employé·es) afin qu'ils s'entraînent mutuellement : le Comité rappelle à l'ordre si besoin sur la tenue ou le comportement, vérifie que les uniformes soient en bon état et propres, reçoit les pré-collecteur·trices avant qu'ils et elles aillent chez le médecin, etc. Parallèlement, celles·ceux-ci rappellent aux comités leurs obligations : leur fournir du savon lorsqu'ils en ont besoin par exemple, ou mettre à leur disposition des blocs sanitaires, mettre en place des partenariats avec des centres de santé, etc. « *Maintenant dans la rue, les gens ne s'écartent plus, les pré-collecteur·trices se fondent dans la masse* », explique Andri, coordinateur de l'antenne Mahajanga d'Enda.



Reconnaissance officielle des OPC par la Mairie de Brazzaville lors d'une cérémonie à l'hôtel de ville

➤ Construire un statut social de travailleur des déchets

L'attitude et le comportement adopté par les travailleurs de déchets sur leur lieu de travail contribue à façonner ce statut social.

Les accompagnateurs ont aussi favorisé :

- **La création d'une identité visuelle**, à travers l'uniforme, l'équipement de protection et le matériel de pré-collecte. Ces nouveaux outils de travail ont un impact très fort sur l'estime du travailleur et sa reconnaissance, d'autant plus lorsque les tenues sont semblables à celles portées par les ouvriers des grandes sociétés ;
- **La formalisation de l'activité de pré-collecte** : la mise en place d'un système d'autorisation ou la contractualisation entre les travailleurs des déchets et les autorités locales contribue à leur reconnaissance sociale. Cette formalisation représente une manifestation concrète de l'existence d'un statut de travailleur·se. Ils et elles ne sont alors plus considérées comme des brigand/voleur/etc. mais comme des acteurs à part entière du système municipal de gestion des déchets, et à ce titre a priori digne de confiance¹ ;

¹ En contrepartie cette relation d'autorisation de l'activité induit souvent la mise en place d'une contribution financière des pré-collecteur·trices à la collectivité territoriale ou à l'Etat qui est vécu comme une perte d'autonomie par certains pré-collecteurs.

- **La régularisation du statut des pré-collecteurs** qui dans certains pays sont des personnes migrantes sans papiers², et où l'enjeu de la formalisation est donc de leur permettre d'obtenir une carte de séjour ;
- **L'accès aux droits sociaux** qui découle de la formalisation, de l'autorisation de l'activité de pré-collecte, salaire minimum, sécurité sociale, assurance maladie, renforce ce statut d'agent formel et contribue à en faire une profession.

A Brazzaville, un fond d'équipement a été mis en place et permis d'équiper 250 opérateurs de pré-collecte en uniformes, et 67 en matériel de collecte (chariots, motos, etc.). Ce fonds impliquait une contrepartie financière proportionnelle à la valeur des équipements, incitant inciter l'opérateur à se responsabiliser et à construire lui-même son statut social.

² Par exemple à Pointe Noire (Congo), près de $\frac{3}{4}$ des opérateurs·trices de pré-collecte sont des personnes migrantes sans papiers venant de RDC.

Faire évoluer l'image des travailleurs des déchets auprès des habitants

Pour cela, les organisations se sont appuyées sur :

- L'organisation de démonstrations de services à grande échelle,
- La mise en place d'espaces d'interconnaissance,
- L'utilisation des médias,
- L'implication des enfants comme vecteur de changement d'image des travailleurs,
- Le port d'un uniforme.

> L'organisation de démonstrations de services à grande échelle

Il s'agit ici de mettre en place périodiquement des actions de nettoyage de l'espace public à l'échelle d'un quartier.

Afin d'avoir un maximum d'impact, le choix du quartier s'effectue en concertation avec les autorités locales, en privilégiant un lieu particulièrement insalubre (par exemple un marché, le long d'un canal bouché par les détritiques ou encore à proximité d'un chantier). L'événement est organisé en étroite collaboration avec les services techniques de la ville afin que les déchets enlevés au cours de l'opération soient transportés par camion jusqu'à la décharge. Le maire est invité à faire le discours d'introduction. Les autorités à tous niveaux et les médias sont conviés pour constater les résultats.

Les résultats de ces actions sont multiples :

- Créer du lien, de la cohésion et susciter des échanges entre travailleurs informels de déchets.
- Montrer l'intérêt et l'impact que peut avoir le service de pré-collecte et de nettoyage sur un quartier et ainsi inciter les ménages à y adhérer ou à s'organiser pour mettre en place un service similaire dans leur quartier.

- Rendre visible l'impact de la pré-collecte pour convaincre les pouvoirs publics de l'utilité du service et de soutenir les initiatives visant à le mettre en place.
- Montrer de quoi sont capables les travailleurs informels de déchets et valoriser leur image tant auprès des pouvoirs publics que des ménages.
- Contribuer à accroître la confiance et l'estime de soi des travailleurs informels de déchets.

Enda Madagascar a mobilisé plus de 400 travailleurs informels de déchets lors de l'organisation de ces nettoyages à grande échelle. Ils étaient appelés les « 400 ». Pour rendre visible l'action au maximum, Enda en organisait 3 par mois pendant un trimestre. L'événement était relayé dans les médias, ce qui permettait de confirmer et donner de l'ampleur au message diffusé lors des autres actions de sensibilisation.

> La mise en place d'espaces d'interconnaissance

Ces espaces, sortes de portes-ouvertes, sont l'occasion pour les travailleurs de déchets de se présenter (qui ils sont, d'où ils viennent, quelles sont leurs conditions de vie), de présenter leur activité et son impact social, sanitaire et environnemental sur la communauté, et de créer un lien avec les usager•ères. Ils contribuent à faire tomber certains préjugés et instaurer une certaine confiance entre les différents protagonistes. Ils permettent également aux travailleurs de déchets de prendre de l'assurance et de gagner de la confiance en soi grâce à la prise de parole en public ou devant les autorités.

Pour mettre en place ces espaces d'interconnaissance, le choix d'une date en lien avec le secteur s'avère pertinent : mois de la propreté, journée de l'assainissement ou semaine de la pré-collecte y sont favorables. Différentes activités sont organisées afin d'attirer les adultes et les enfants : concerts, carnaval, théâtre, démonstrations de nettoyage, etc.

Ces événements sont toujours organisés en partenariat avec et en présence des autorités locales, ce qui permet une nouvelle fois de légitimer l'activité des travailleurs des déchets. Il est demandé au chef·fe du quartier, voire au maire selon l'ampleur de l'événement, de réaliser le discours d'ouverture.

A cette occasion, les médias sont mobilisés pour annoncer l'événement, le relayer et diffuser les clips et messages de sensibilisation. Les autorités en profitent pour participer au point presse.

A Brazzaville, le Gret appuie les travailleurs de déchets dans l'organisation de « villages Opérateur de Pré-Collecte » pour présenter le service de pré-collecte au porte-à-porte. Le choix de l'emplacement et la période de l'événement sont importants. En général, ce sont les lieux de passage pour les femmes qui sont choisis, par exemple à proximité d'un marché, car ce sont elles qui généralement gèrent ces activités dans le ménage et contractualisent avec les travailleurs des déchets. Toutefois, les femmes comme les hommes sont interpellés et sensibilisés.

La mairie d'arrondissement est invitée à présenter le service et les ménages ont la possibilité de s'abonner. Les clips de sensibilisation sont diffusés.

> L'utilisation des médias

Les médias sont mobilisés de plusieurs manières : soit pour relayer des événements de sensibilisation, soit pour diffuser des clips vidéo, soit en invitant les travailleurs à participer à des émissions de TV, etc.

L'équipe d'Enda Madagascar a par exemple mobilisé un chanteur populaire pour qu'il compose et interprète une chanson sur l'hygiène et le travail des travailleurs des déchets.

Lien : <https://www.facebook.com/endaocceanindien/videos/1500188036973520/>

L'équipe du Gret à Brazzaville a réalisé un sketch dans laquelle un acteur congolais connu donne la réplique pour sensibiliser les ménages et les convaincre d'adhérer au service.

De manière complémentaire à l'utilisation des médias, des actions de sensibilisation sont organisées comme des actions de porte à porte auprès des ménages pour leur parler de l'importance du service, des effets en matière de santé... La complémentarité entre une campagne média et une action de relation directe permettant alors de faire passer le message.

> L'implication des enfants pour changer l'image des travailleurs

Des activités sont mises en place dans les écoles pour donner une image positive des travailleurs informels de déchets et sensibiliser à l'environnement. Les enfants transmettent les messages à leurs parents « qui sont touchés par des messages venant des enfants ».

> Le port de l'uniforme

Le port de l'uniforme et de signes distinctifs (logo de la commune...) est à la fois un moyen de renforcer l'estime de soi des travailleurs de déchets mais aussi un moyen de reconnaissance de ceux-ci par les habitant·es, comme étant de « vrais travailleurs » dignes de confiance.

Conclusion axe 3

Dans le monde entier, les travailleurs des déchets se considèrent eux-mêmes et sont considérés par les habitants comme exerçant une activité « sale », « dégradante ».

Renverser cette image passe donc par un double mouvement, d'une part changer l'image que les travailleurs des déchets ont d'eux-mêmes, d'autre part changer l'image que les habitants ont de ceux-ci. Ces deux approches sont complémentaires et indissociables.

Pour renverser l'image que les travailleurs des déchets ont d'eux même, les organisations d'accompagnement ont développé des savoir-faire visant à renforcer la confiance et l'estime de soi des travailleurs par des actions symboliques (remise de diplôme...), par la valorisation de travailleurs ayant réussi à travers des témoignages, des formations, des rencontres ; et en contribuant à l'accès des travailleurs aux droits (accès aux soins de santé, accès à un salaire régulier...) ceci visant à ce que les travailleurs des déchets identifient que leur travail est un vrai travail, qui demande des compétences, qui est utile et reconnu et qui permet de réussir socialement et économiquement.

Pour renverser l'image que les habitants ont des travailleurs des déchets, les organisations d'accompagnement ont développé des savoir-faire de communication qui démontrent aux habitants en quoi les travailleurs des déchets, par le service qu'ils rendent contribuent à l'intérêt général, ceci passe aussi bien par la réalisation d'opérations de nettoyage de grande envergure que par la diffusion de messages via les médias, via les écoles...

Enfin les organisations d'accompagnement ont développé des compétences qui contribuent à la fois à changer l'image que les travailleurs des déchets ont d'eux-mêmes et à changer le regard des habitants sur ceux-ci, à travers des actions de professionnalisation des travailleurs, visant tant à changer des comportements (ponctualité, propreté...) qu'à légitimer leurs fonctions (port de l'uniforme...)

Ces approches permettent de mettre en lumière un travail de l'ombre, d'apporter une valeur là où il n'y en avait pas, de redonner de la dignité à des personnes qui en sont souvent dépourvues et donc de renverser les préjugés.

Ce changement contribue fortement à la formalisation du statut des travailleur.ses, en cela qu'il renvoie à l'insertion des personnes, à leur acceptation dans le groupe et à leur reconnaissance comme membre à part entière de la société.

Cela demande de la part des acteurs informels un travail important sur soi pour acquérir des savoir-faire et savoir-être « professionnels » et les rendre visibles auprès de la population.



Accompagner la reconnaissance institutionnelle des acteurs des déchets

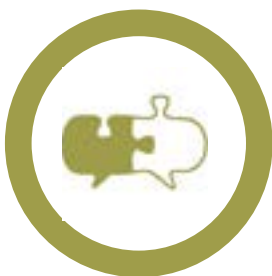
Les activités de pré-collecte, récupération et recyclage réalisées par les acteurs informels des déchets constituent un service environnemental, économique et social à la communauté. Peu d'autorités publiques reconnaissent toutefois leur place et leur rôle dans le cycle de gestion des déchets, voir cherchent à les éliminer lorsqu'ils sont perçus comme une menace.

Comment influencer les autorités pour qu'elles reconnaissent les acteurs informels de déchets comme faisant partie intégrante du système de gestion de déchets ?

4 compétences mobilisées



S'APPUYER SUR DES ALLIÉS
AU SEIN DU SECTEUR FORMEL,
POUR FACILITER LA RECONNAISSANCE



**METTRE LA
CONCERTATION
AU CENTRE
DES DÉMARCHES**



**CRÉER DES
COALLITIONS
D'ACTEURS**
POUR INFLUENCER LES
POLITIQUES PUBLIQUES



**METTRE EN PLACE
UN SYSTÈME DE
CONTRACTUALISATION**
SIMPLE ET ADAPTÉ

1. S'appuyer sur un réseau d'alliés au sein du secteur formel de la gestion des déchets

La mise en place de ce réseau passe par :

- La connaissance du secteur et s'y faire connaître et reconnaître comme acteur ;
- Le développement et l'entretien de relations professionnelles et de confiance avec des alliés.

Connaître le secteur et se faire reconnaître par celui-ci

Les organisations d'accompagnement ont d'abord développé leurs connaissances du secteur et de ses acteurs à travers différentes études¹. Elles ont ensuite cherché à se faire connaître auprès de ces différents acteurs et peu à peu ont tissé un réseau. Pour cela, elles ont systématiquement :

- participé aux événements et/ou rencontres ouvertes organisées par ces acteurs. Cette participation permet de mieux connaître le secteur et ses rouages, se faire connaître, donner de la visibilité à l'action et ses acteurs, se créer un réseau et l'entretenir.
- répondu positivement à leurs sollicitations: par exemple en intervenant dans leurs séminaires, ou en organisant la visite d'un quartier bénéficiant de l'action, etc.

À son arrivée en poste, la mairesse d'Antananarivo était peu convaincue par l'intérêt de l'activité de pré-collecte appuyée par Enda Madagascar. Elle a demandé à visiter des quartiers qui avaient mis en place un système de pré-collecte pour mesurer la différence de propreté avec un quartier qui n'avait pas mis en place ce service. Cela lui a permis de constater l'impact positif de la pré-collecte dans la salubrité des quartiers de la ville.

- impliqué les acteurs du secteur formel dans l'organisation de tous les événements liés à l'action d'accompagnement des travailleur·ses informels des déchets en leur proposant de participer par des discours d'ouverture par exemple.

Enda Madagascar a pris pour habitude d'inviter systématiquement les autorités de la ville aux actions de sensibilisation qu'elle organise dans le cadre de ses projets à la fois pour les informer et les impliquer.

- organisé des rencontres individuelles pour se présenter et présenter leurs actions aux différents acteurs et à chaque renouvellement d'élu·es ou nomination de responsables.
- multiplier les relations informelles tant avec les autorités nationales que locales, pour échanger en dehors des cadres institutionnels.

Cette démarche a permis aux organisations d'accompagnement de se faire connaître et reconnaître comme des actrices à part entière du secteur, d'identifier tous les acteurs, leurs intérêts, et de déterminer lesquels pouvaient représenter des alliés et ceux à convaincre.

¹ Voir la fiche technique sur le diagnostic

Identifier ses alliés

En fonction du contexte, il peut s'agir des autorités les plus proches du terrain, comme les chef·fes de quartier dans le cas de Brazzaville, ou des agent·es des services techniques qui sont souvent les moins impacté·es par les alternances politiques.

Les alliés ont en commun :

- d'être favorables à l'inclusion des acteurs informels et à la formalisation et la rémunération de leur activité,
- d'être en capacité de débloquent des situations de façon pragmatique,
- de représenter une porte d'entrée vers une entité décisionnaire.

> S'appuyer sur les autorités locales de proximité

Leur connaissance du territoire, de ses acteurs et de ses activités peut en faire des alliées légitimes pour faire remonter les pratiques observées localement auprès des échelons supérieurs.

La mise en place d'une démarche de mobilisation proactive des organismes d'accompagnement en direction de ces autorités locales contribue à les mobiliser pour porter les initiatives locales auprès des décideur·ses politiques.

À Brazzaville, le Gret a impliqué les maire·sses de quartier dans le diagnostic de début de projet, notamment par la validation avec elles·eux de certains constats et principes d'intervention. La plupart des chef·fes de quartier ont spontanément souligné l'importance du rôle des pré-collecteurs dans la vie du quartier et ont plaidé pour le maintien et la reconnaissance de leur activité auprès des mairies d'arrondissement. Une fois les mairies d'arrondissement convaincues, celles-ci ont fait part de leur recommandation positive à la mairie centrale.

> S'appuyer sur les services techniques

Les services techniques¹ sont concernés au premier chef par les activités d'accompagnement des acteurs informels des déchets puisqu'ils sont en charge de la coordination du service de gestion des déchets de la ville. Ils constituent donc un interlocuteur à privilégier pour faire le lien entre les différents acteurs et assurer le bon fonctionnement du service. La personne la mieux placée est souvent celle qui est accessible, à l'écoute, en capacité de remonter des informations et/ou des doléances au niveau supérieur. Il s'agit ensuite de la tenir régulièrement informée des activités d'accompagnement pour l'impliquer au maximum dans l'action.

Tisser et entretenir une relation de confiance avec les services techniques en charge de la gestion des déchets peut présenter de nombreux avantages. Pour cela, il faut toutefois savoir identifier en leur sein la/les bonnes personnes, c'est-à-dire celles qui :

- ont l'intérêt et la capacité à faciliter la relation entre le formel et l'informel et à proposer des accords ou des arrangements rapidement pour le bon fonctionnement des activités,
- en cas de changement de responsables au niveau des autorités compétentes (mairie, ministère, etc.), ont la capacité et l'intérêt d'assurer une continuité dans les activités par le maintien ou la négociation d'arrangements en attendant d'obtenir l'adhésion et le soutien des nouvelles autorités
- ont la capacité de jouer un rôle d'intermédiaire avec les décideurs, ouvrir des portes vers les responsables politiques, pour solliciter une rencontre ou la participation à un événement ou obtenir une décision ;
- auront la capacité et l'intérêt de plaider en faveur des options défendues en matière de pré-collecte et d'insertion des informels.

Les organisations d'accompagnement ont développé un savoir-faire pour identifier dans les services la ou les personnes qui peuvent être un relais en direction des décideurs.

¹ Dans certains cas, les « conseiller·ères techniques » des élu·es, choisi·es et mis·es en place par celles·ceux-ci ont plus d'influence que les services techniques, et demandent à être privilégiés.

Madagascar : travail avec les services techniques de gestion des déchets

A Madagascar, Enda a misé sur la construction d'une relation de travail et de confiance avec les services techniques de la gestion des déchets de la ville pour assurer une bonne coordination et une continuité dans les activités, même en période d'instabilité politique.

A Antananarivo, cette relation professionnelle établie avec la cheffe de service des ordures ménagères a permis à l'équipe d'Enda Madagascar de négocier les horaires d'ouverture des bennes municipales pour le dépôt des déchets ramassés par les pré-collecteurs. Elle a aussi pu obtenir que ceux-ci soient autorisés à faire du tri sur les bennes pour leur propre compte.

Ce lien permet aussi d'être introduit plus facilement auprès des autorités compétentes lorsqu'une décision doit être prise ou pour une demande particulière. « On essaie d'identifier LA personne dans le métier, un interlocuteur là où on va, la personne qu'on peut appeler à tout moment, qui peut nous introduire auprès du maire... ». Le bon interlocuteur est à la fois celui qui a des relations, qui est compétent mais aussi qui est convaincu du bien-fondé de l'action.

Ainsi lors de l'élection de Mme la mairesse d'Antananarivo, Enda a pu être informée de l'opinion de celle-ci sur la mise en place des RF2¹ et être introduit auprès d'elle pour plaider en faveur de ce système de pré-collecte. Parallèlement, les activités ont pu se poursuivre malgré l'alternance politique.

A Mahajanga aussi, les relations avec les services techniques de la ville ont été privilégiés sur les relations avec les directions, à la fois parce que les directions peuvent être très grandes et toucher plusieurs types d'activités (par exemple la direction du patrimoine, de l'embellissement de la ville et de l'assainissement) mais aussi parce que les services ont une bonne connaissance du système : « ils connaissent les rouages, les problèmes, leurs limites. On va directement dans le service si besoin, on a la proximité (...) il n'y a pas de protocole ».

1 Les RF2 (Rafitra Fikojana ny Rano sy Fahadiovana) sont des groupes communautaires chargés de coordonner la gestion de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène dans les 192 quartiers (fokontany) d'Antananarivo.



À Madagascar, les groupes communautaires travaillent avec les services de gestion des déchets de la ville

2. Créer une coalition d'acteurs pour influencer les politiques publiques

Certaines organisations ont également suscité l'émergence de coalitions d'acteurs, concernés par le service de gestion des déchets : associations de la société civile locales ou nationales, pompiers, services techniques de l'assainissement mais aussi d'autres services municipaux comme l'embellissement, l'habitat, etc., voir même autorités locales ou nationales pour porter ensemble des messages et influencer les politiques publiques.

La création de ces coalitions d'acteurs passe par l'identification d'un ou de plusieurs enjeux communs qui permettront la mobilisation des acteurs et le portage collectif de propositions.

L'équipe d'Enda Mahajanga a mis en place cette stratégie pour faire émerger une voix unanime entre acteurs de l'assainissement et influencer les politiques publiques. Pour cela, elle a organisé

des réunions de réflexion trimestrielles entre acteurs de l'assainissement de la ville. L'objectif était de se connaître, savoir qui fait quoi, quels sont les liens de chacun avec les autorités, créer des liens entre les acteurs, etc. A chaque réunion, un sujet était débattu en vue de rechercher de la cohérence entre les actions de chacun. Ces réflexions ont permis une interconnaissance des acteurs et des problématiques qu'ils rencontraient. Les réunions étaient restituées aux responsables et délégués par un petit comité composé de quelques participants. Ainsi, ce n'était plus les messages et les revendications d'Enda qui remontaient mais ceux du groupe.

3. Mettre la concertation au centre des démarches

Lorsqu'elles se sont trouvées face à des blocages, les organisations d'accompagnement ont pris l'initiative d'organiser des ateliers de concertation avec différents acteurs concernés afin de les faire participer à la réflexion. L'objectif était de les impliquer dans la recherche de solutions en prenant soin de faire participer des personnes favorables au projet et à ses objectifs.

L'organisation de ces ateliers et la mobilisation des différents acteurs dépend de l'importance et de la solidité du réseau constitué par l'équipe de l'organisation d'accompagnement. Plus le réseau est robuste, plus la capacité de mobilisation est forte.

Face aux difficultés qu'elle rencontrait pour faire accéder les pré-collecteur·trices et les récupérateur·trices au système de protection sociale, Enda a or-

ganisé un atelier avec le Ministère de la population, celui des affaires sociales, celui de l'assainissement, celui de la santé, la CNAPS, le Service de gestion des déchets, etc. pour trouver une ou des issues favorables à ces acteurs des déchets. Le dialogue et la concertation entre les différents protagonistes a permis d'identifier différentes options puis de les tester à l'issue de cette réflexion.

A Brazzaville, en réunissant la société délégataire du ramassage des déchets pour la commune, la mairie et les opérateurs de pré-collecte, les opérateurs de pré-collecte ont obtenu l'autorisation de jeter leurs déchets dans les bacs de la société délégataire permettant ainsi le lien entre la pré-collecte et l'enlèvement, et évitant aux pré-collecteurs de jeter leurs déchets dans les caniveaux, lacs et terrains vagues.

4. Mettre en place un système de reconnaissance institutionnelle adapté

Pour contribuer à la formalisation de l'activité de pré-collecte et de récupération, différentes modalités de contractualisation et d'autorisation d'exercer peuvent être proposées. Elles prennent en compte les craintes et les attentes des autorités et des acteurs informels et donnent un cadre minimal de régulation et d'encadrement de l'activité.

Les organisations d'accompagnement, mais aussi les autres acteurs, ont développé des savoir-faire en matière de reconnaissance institutionnelle :

- conformes aux intérêts des acteurs impliqués (pas d'opposition marquée) ;
- qui conviennent au plus grand nombre (excluent le moins d'opérateurs·trices de pré-collecte déjà en activité possible etc.)
- qui sont peu contraignants, en se concentrant sur les questions clefs : l'autorisation d'exercer, l'autorisation à collecter les cotisations de ménages par exemple.

De tels contrats et autorisations à exercer privilégient l'élaboration d'accords certes imparfaits mais dont les termes sont réalisables, plutôt que des conventions parfaites mais qui ne sont pas mises en œuvre.

Antananarivo : une association devenue délégataire

A Antananarivo, le RF2 est considéré comme une association délégataire. La commune étant compétente en matière d'assainissement, c'est elle qui aurait dû être responsable de la mise en place des contrats de délégation aux « RF2 ». Mais elle ne voulait pas s'en charger en raison du nombre important de Fokontany (192). Elle a préféré déléguer cette responsabilité par arrêté aux Fokontany. Cet arrêté rend obligatoire la mise en place d'un RF2 dans chaque Fokontany¹ et rend obligatoire le paiement de la redevance par les ménages.

1 Les Fokontany sont les plus petites unités administratives de base dans la commune d'Antananarivo. Ce sont des unités administratives déconcentrées. Le ou la cheffé Fokontany représentant l'Etat.

Brazzaville : un système d'autorisation depuis la base

A Brazzaville, la mairie centrale était réticente à la mise en place d'un système d'autorisation d'exercice individuel de l'activité de pré-collecte. Pour contourner cette difficulté, le Gret a proposé une procédure d'autorisation en cascade : le pré-collecteur dépose sa demande auprès du chef de quartier. Une fois que celui-ci a donné son approbation, la demande remonte à la mairie d'arrondissement qui à son tour la transmettra à la mairie centrale. Ainsi, chaque autorité est impliquée dans le processus, ce qui favorise l'appropriation. Après une période de test, la mairie centrale s'est approprié le dispositif et l'a adopté.

Les éléments régis par cette autorisation ont été volontairement restreints afin qu'un maximum de pré-collecteurs adhère à ce système d'autorisation mais aussi pour ne pas complètement désorganiser leur fonctionnement.

En effet, les pré-collecteurs avaient déjà des règles de travail tacites pour régir leur activité, comme ne pas se faire concurrence sur un ménage qui est déjà client, de s'informer sur les mauvais payeurs, etc. Ainsi, un pré-collecteur n'a pas une zone d'exclusivité. Les quartiers sont grands et il existe encore peu de concurrence, aussi plusieurs pré-collecteurs peuvent opérer dans le même quartier, la même zone. D'ailleurs, leurs parcours ne recoupent pas les limites administratives. Cela leur permet aussi de diversifier les types de ménages desservis et gagner un meilleur revenu.

L'autorisation ne régit pas non plus le prix du service que l'OPC peut fixer en fonction du profil du ménage et de la négociation avec celui-ci.

Ce système a permis à un grand nombre d'opérateurs-opératrices de s'enregistrer.

5. Structurer les opérateurs afin de créer un interlocuteur unique auprès des institutions

Les opérateurs informels agissent souvent de manière individuelle, et lorsqu'il s'agit de favoriser leur reconnaissance auprès des autorités, ils sont difficiles à identifier, à saisir et/ou ils présentent une voix inaudible pour les institutions, puisqu'ils sont atomisés. Le fait de participer à leur structuration, à leur fédération (en groupement, association, ou autre) permet de faire émerger un interlocuteur unique pour l'autorité. Cela permet d'obtenir une représentativité et offrir une voix au chapitre pour les autres opérateurs informels qui participent à cette structuration, notamment lorsque cette structure se réunit régulièrement et met en place des modalités de concertation permettant le portage d'un message et d'action communes.

Cette structuration dépasse bien entendu l'enjeu de la reconnaissance institutionnelle puisqu'elle permet de créer un sentiment de communauté et d'appartenance, ainsi que des dispositifs de solidarité telles que les mutuelles, tontines, des fonds d'achat de matériel ou encore les travaux communs d'éradication de dépotoirs.

A Brazzaville, les Opérateurs de pré-collecte des déchets ont été accompagnés dans leur structuration en une association dénommée « Lisanga Pona Bopeto ya Brazzaville (LIPOB) ». Cette association, qui compte plus de la moitié des opérateurs ayant obtenu des autorisations d'exercer à Brazzaville (128 sur 252), a mis en place et exécute un plan d'action qui prévoit le suivi de l'obtention des autorisations, l'appui technique aux OPC « faibles », des campagnes d'éradication des dépotoirs sauvages dans des quartiers non couverts par le service (afin d'augmenter le nombre d'abonnés au service), la mise en place d'un service d'entraide, etc. Cette structure, à travers son bureau, est aujourd'hui l'interlocutrice principale des opérateurs informels pour la Mairie Elle est régulièrement mobilisée en ce sens par la Direction de la propreté de la ville.

Conclusion axe 4

L'insertion des acteurs informels passe par la reconnaissance institutionnelle de ceux-ci comme acteurs à part entière de la gestion des déchets. Cette reconnaissance institutionnelle d'un public en situation de marginalité demande souvent un appui de la part des organisations d'accompagnement, appui qui vise à faire reconnaître ces acteurs informels comme des professionnels à part entière, à travers la mise en place de contrats ou d'autorisations d'exercer avec l'autorité locale.

Ces documents permettent d'articuler le formel et l'informel et demandent de mobiliser des moyens humains et matériels pour se maintenir dans le temps. L'enjeu aujourd'hui est d'assurer la pérennité de ces mécanismes institutionnels, consacrant ainsi la place des opérateurs de pré-collecte dans la durée.

Concevoir et mettre en œuvre cet appui demande de mobiliser des savoir-faire nouveaux en particulier pour amener à construire le lien entre les acteurs informels des déchets et les institutions publiques : savoir concerter, appuyer la création de coalitions d'acteurs, développer des réseaux d'alliés... sont des savoir-faire essentiels pour contribuer à pérenniser les services et les processus d'intégration des travailleurs informels.

Résumé

L'insertion des acteurs informels des déchets dans les filières de gestion des déchets de la plupart des villes du Sud est une problématique difficile, avec deux niveaux de complexité.

Le secteur des déchets, un secteur complexe

La gestion des déchets est un secteur complexe car il fait intervenir une pluralité d'acteur, il touche à la fois à l'intime - nos déchets - et à ce que nous voulons cacher, car considéré comme dégradant, comme sale. Il représente à la fois une charge pour la collectivité et un gisement de ressources, par le recyclage et la réutilisation.

En plus d'être un secteur complexe, le secteur des déchets représente un enjeu planétaire en terme environnemental. Il représente un potentiel de contamination de l'eau, des sols et de l'air et contribue aux émissions de gaz à effets de serre.

L'insertion sociale, un autre secteur complexe

L'insertion des acteurs du secteur informel des déchets est aussi une problématique complexe, car elle concerne des personnes qui font souvent l'objet d'une « double peine ».

Les acteurs de ce secteur sont en général des personnes en marge de la société ou faisant partie des couches sociales discriminées (migrants, castes de rang inférieur...). Qui plus est ces personnes travaillent dans un secteur considéré comme dégradant.

L'insertion des acteurs informels travaillant dans les déchets représente donc **un défi à la fois psychologique, social et sectoriel**. Psychologique, dans le sens où les travailleurs des déchets doivent développer une estime de soi suffisante pour être moteur de la formalisation de leur statut et activité. Social, car la reconnaissance des travailleurs des déchets comme des « égaux » par les habitants et les institutions est nécessaire à

l'insertion. Sectoriel, enfin, car cette insertion exige la mise en place de choix technologiques (transport...), de modes d'organisation, de rémunération, de suivi et de contrôle efficaces et adaptés.

Un enjeu, capitaliser les expériences pour améliorer l'efficacité de nos actions

Concevoir un dispositif d'inclusion des acteurs informels du secteur des déchets à des dispositifs formalisés, reconnus et pérennes de gestion des déchets recoupe donc un double enjeu, et demande de la part de tous les acteurs impliqués :

- **une grande capacité d'innovation**, en particulier sur le plan organisationnel, institutionnel et la mobilisation de savoir-faire innovants.

- **une grande capacité d'écoute, de bienveillance et d'ouverture** à l'autre, et donc la mobilisation de savoir-être,

C'est à ce titre que la capitalisation des expériences est une démarche nécessaire, voire indispensable pour identifier, collecter, valoriser et diffuser les savoir-faire et savoir-être mis en œuvre, optimisant ainsi les innovations développées sur le terrain.

La capitalisation, conçue comme démarche de formalisation et de diffusion des savoirs issus des pratiques est alors au service de l'efficacité des actions de développement, de la pérennisation des services et un puissant vecteur pour permettre la reconnaissance des travailleurs des déchets.

