



ÉTUDE PSYCHO-COMPORTEMENTALE

Rapport d'étude qualitative

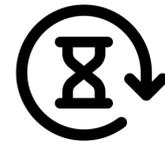
Experts

Table des matières

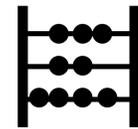
1	Contexte & objectifs de la démarche	X
2	Résultats	X
3	Conclusions et recommandations	X



2. Approche méthodologique – Modalités de rencontre



1h



N = 12



en ligne
via plateformes
(ZOOM et/ ou
TEAMS)



Les experts rencontrés



1. Panel rencontré

Fonction et organisation
Directeur Recherche et Verbalisation, Bruxelles-Propreté
Ingénieur opérationnel-nettoieement Bruxelles-Propreté
Directeur communication/ porte-parole Bruxelles-Propreté
Sustainability advisor Comeos
Ingénieur principal Bruxelles-Propreté
Responsable service relations avec les pouvoirs locaux Bruxelles-Propreté
Association des villes pour la propreté urbaine
Bruxelles Environnement
Echevine : Espaces verts, propreté publique, zéro déchets, bien-être animal Ville de Bruxelles
Commune d'Anderlecht : Responsable service entretien. Échevin de l'entretien de l'espace public Responsable de la verbalisation et de la sensibilisation
Coordination du plan propreté commune d'Etterbeek
IBSA : responsable cellule évaluation des politiques publiques (Perspective Brussels)



Résultats



1

Remarques préliminaires





1. Remarques préliminaires

Un discours similaire chez les différents profils experts rencontrés sur une série de points

- **La nécessité de penser la problématique de la malpropreté à partir du territoire sans a priori** « *Quand on contrôle le respect du tri sur Uccle, c'est parfois plus incivique que Molenbeek* »
- Avec en corollaire une série de constats :
 - le fait que les précarités sociales s'additionnent, certaines populations sont en "mode survie" et la propreté publique est loin de leurs préoccupations
 - le lien évident pour tous entre l'éducation ou son absence qui conditionne les respect de la propreté: « *Moi, je pense qu'il est plus logique d'éduquer les parents par les enfants* »
 - l'engagement du citoyen passe par l'accès à l'information spécifique concernant le quartier
 - un contexte psycho-social peut déterminer une attitude (cercle vicieux/ cercle vertueux) alors que l'établissement d'un profil de pollueur type n'est pas possible « *C'est plutôt une zone de transition où les gens viennent deux, trois semaines, un mois puis repartent... quand ils partent, ils ne prennent pas les meubles avec eux* »
 - Il y a un lien fort entre l'affection portée à un quartier et le respect des règles
 - le beau attire le beau
 - la sensibilisation marche de pair avec la répression pour leur efficacité
 - le turn-over des expats ou des victimes de marchands de sommeil engendre un abandon d'objets sur la voie publique considérable ainsi qu'un non respect des calendriers des poubelles
 - la crasse attire la crasse « *Il y a des dépôts clandestins mais aussi des débordements à cause de l'opérateur en charge qui n'a pas assuré la collecte* »
 - les personnes qui sont fâchées avec l'Etat et vont se « venger » dans l'espace public



Les experts rencontrés : différents courants de pensée, différentes positions, mais des constatations semblables

- **La dégradation de l'espace public génère un rapport ambigu où l'affection et le respect sont en tension avec la colère et la frustration → une forme de fatalisme et un manque de vision claire de ce qui est fait et ce qui marche sur l'ensemble du territoire**
- **L'espace public, sa propreté et la qualité de la vie qui s'y déroule, comme enjeu commun à tous :**
 - **Un paysage très divers** : les 19 communes ont des disparités importantes tant en termes d'espaces publics que de gestion de ceux-ci => une situation qui rend difficile une définition de la situation sur l'ensemble du territoire bruxellois
 - Un héritage de règles, règlements, pratiques hyper complexes, le sentiment que Bruxelles complexifie tout avec ses institutions diverses
- **Des pistes de solutions**
 - Bruxelles-Propreté trouve un souffle nouveau depuis peu mais peine à communiquer son changement
 - La sensibilisation et sa mise en pratique par le grand public +++



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Responsable service relations avec les pouvoirs locaux (Bruxelles-Propreté) : un travail d'harmonisation des pratiques au sein des 19 communes autour des enjeux de la propreté publique, la volonté de créer un vocable commun autour des enjeux

Spécificités :

- Effectuer avec les 19 communes qui ont reçu des subventions, le suivi de la mise en place des objectifs des plans propreté. Et harmoniser l'adhésion et les participations des différents acteurs, dont également les commerces, les habitants et les associations
- Depuis 20 ans, la question de la propreté est devenue, tant pour le citoyen que pour le monde politique, une thématique sensible, il faut savoir adopter le même vocable et répondre aux nouvelles exigences mutuelles → « chacun y va de son interprétation de son côté, mais également de son intérêt, on diagnostique l'origine de la problématique, on se rend compte que le problème a besoin de la participation des acteurs pour qu'on puisse s'en sortir »



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Commune d'Anderlecht : Responsable service entretien. Échevin de l'entretien de l'espace public. Responsable de la verbalisation et de la sensibilisation : la gestion d'un territoire très varié avec des problèmes de propreté publique variables en fonction de comment s'exprime cette diversité

Spécificités :

- Travaillent tous trois de concert pour penser et activer en amont et en aval, la propreté au sein d'une commune très diversifiée, aux réalités sociales et économiques très différentes → « il y a une différence entre un propriétaire et un locataire à Cureghem ; s'il n'y a pas d'affection directe au quartier, on est moins attentif à la propreté » , « au niveau de l'affiliation, il y a des quartiers qui sont des villages, des cités jardins, il y a des familles qui sont là depuis des générations »
- Ils sont en train de mettre en place un « middle management » afin de pallier la problématique d'une administration trop lourde et les difficultés de jonction entre les équipes de nettoyage et les citoyens



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Ingénieurs principaux – infrastructures de Bruxelles-Propreté : une équipe qui prend en charge les différentes formes de collecte de déchets et la réflexion sur l'action conjointe avec les différents acteurs : gestion d'un capital humain et de collaboration au service de la propreté publique avec le sentiment d'être identifié comme le responsable de ce qui se passe dans les rues de Bruxelles

Spécificités :

- Une équipe d'une dizaine d'ingénieurs qui ont pour mission la direction opérationnelle de l'activité de collecte (ensemble des sacs), du nettoyage et de la collecte spécifique (gros volumes, dépôts clandestins, gestion des bulles à verre, objets encombrants à domicile, déchets chimiques, électriques et électroniques) ainsi que des recyparks. Ils ont aussi la responsabilité de la gestion humaine et de la concertation sociale avec les syndicats
- Nos interlocuteurs sont en charge des collectes spécifiques mais ont également développé une collaboration avec des membres actifs dans le domaine de l'économie circulaire et sociale
- Ils se définissent comme une pièce maîtresse qui procède à une gestion de projet « c'est un travail varié, ça change de l'image des services publics, ça roule 7 jours sur 7 »
- Un des premiers objectifs = un équilibre à assurer entre la gestion humaine tout en satisfaisant les objectifs institutionnels « Ici, la chance, c'est qu'on peut évoluer, on peut donner des perspectives en tant que responsable, on peut donner une source d'émancipation »
- BRUXELLES
 - « Aux yeux du public, BP est l'acteur principal à Bruxelles, alors que de base nous sommes un acteur de collecte de déchets et de balayage... quand ce n'est pas propre, c'est directement BP responsable... les gens ont des idées préconçues »



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Directeur recherche et verbalisation (Bruxelles-Propreté) : une démarche qui se veut holistique avec un volet verbalisation et un volet support du citoyen. Identification d'une problématique liée aux navetteurs qui viennent de Flandre

Spécificités :

- Un travail holistique sur le terrain afin de verbaliser les infractions des pollueurs, et qui comprend plusieurs axes, dont la constatation, le pv, la mise en garde, et le travail social de prévention → « en termes de communication, j'ai mon kit de volet répressif même s'il y a de l'éducationnel là-dedans »
- Le service qui devient hybride, avec le temps = administration + police (pouvoir de réquisition), compte 25 agents de terrain, 6 membres de staff, 6 membres de secrétariat qui émettent 3000 pv par an »
- Un manque de moyens et de personnel se fait ressentir
- Il insiste sur le fait que le message devrait être double = « on est là pour vos déchets... on est à votre service mais quand vous faites des ennuis, on est là aussi »
- BRUXELLES
 - Trafic de pièces électroniques vers Anvers
 - Navetteurs pourvoyeurs de déchets
 - Beaucoup de déchets viennent de Flandres (sacs plus chers)



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Ingénieur opérationnel-nettoieement (Bruxelles-Propreté) : activité centrée sur la propreté avec le sentiment de subir le dysfonctionnement bruxellois et l'héritage de choix politiques et de manières de travailler qui perdurent chez certains profils de collaborateurs

Spécificités :

- L'activité est centrée sur la propreté publique = balayage des trottoirs et poubelles, dépôts clandestins sur le mode opérationnel de l'enlèvement
- Lors des plaintes, les tris sont difficiles à faire, des agents sont donc formés
- L'activité comprend aussi un volet RH où il est question de faciliter les rouages entre les différents services, en ce y compris avec les services communaux
- Bruxelles-Propreté a évolué car « avant c'était un ADN vertical, aujourd'hui ça marche un peu mieux sauf avec les vieux de la vieille »
- Il fait remarquer que les politiques régionales n'aident pas toujours le travail effectif (des visions à trop court terme avec des missions figées) même si les choses changent « on paye encore les frais de la politique de ce cabinet x ; on boit la tasse » « le système bruxellois est dysfonctionnel et empêche l'efficacité »
- Il souligne également qu'il ne faut pas sous-estimer la responsabilité du citoyen « il doit trier à la base et on ne doit pas le considérer comme « en cristal », qui ne supporte pas un immondice chez lui »



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Directeur de la communication (Bruxelles-Propreté), la responsabilité de l'ensemble de la communication grand public avec un focus sur le tri et la collecte des déchets, alors qu'il y a aussi un enjeu autour de l'éducation face aux dépôts clandestins. Une réelle complexité dans la démarche car le fait même de communiquer identifie Bruxelles-Propreté comme le responsable face au grand public.

Spécificités :

- Gère autant la communication vers le grand public (campagnes/ leaflets/ site « nous en sommes très fiers »...) que la collaboration avec la communication interne
- Plus de communications centrées sur le tri et la collecte des déchets que sur les dépôts clandestins, et pour lesquelles on fait parfois appel à des gens des communautés diverses à Bruxelles, « mais ce n'est pas parfait »
- Une communication difficile d'emblée car « notre nom, on le porte comme un poids, car c'est un objectif qu'on n'arrive pas à atteindre » et dont la responsabilité devrait être partagée plus visiblement avec d'autres opérateurs
- Un nouveau nom a été soumis au cabinet, une réponse est attendue, « il faut que l'ancien disparaisse car il est catastrophique »
- Des difficultés ou des résistances alourdissent le travail :
 - 1/ le nombre d'intervenants bruxellois ainsi que l'absence d'un conseil d'administration (dépendance directe au pouvoir politique) → l'action pérenne de l'entreprise publique est entravée
 - 2/ une société logistique composée d'ingénieurs avec peu d'intérêt aux besoins du public cible (pas de marketing) et qui s'intéresse peu à son personnel, une indifférence, un grand déficit de reconnaissance, de motivation et de valorisation de son personnel : « c'est quelque chose qui n'est pas dans nos gènes » → La démotivation du personnel



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Sustainability advisor-comeos (fédération belge du commerce et du service)

Spécificités :

- Sustainability Adviser = prend en compte toutes les matières environnementales dont la responsabilité élargie des producteurs quant aux emballages et déchets
- La durabilité, plus qu'il y a 10 ans, est au cœur de tous les dossiers, l'attente de la société est énorme (« on ne peut pas se permettre de ne pas répondre aux attentes des citoyens ») et les enjeux complexes car « aux régions, c'est un dossier à gérer trois fois avec trois législations... »
- L'aspect lobby est important : discuter et négocier des textes de loi avec les cabinets
- « il y a une responsabilité partagée pour les déchets sauvages entre les producteurs et les pollueurs »
- « on demande de pouvoir travailler main dans la main avec les pouvoirs publics »
- BRUXELLES
 - Avec les fédérations FEVIA et DETIQUE, au sein de Fostplus, 17 millions ont été détachés et dévolus à la création de BeWapp en Wallonie et Mooie makers en Flandre ; à Bruxelles, avec cette question de Bruxelles-Propreté, on n'a pas pu créer cette cellule « mais l'enveloppe a été divisée entre Bruxelles-Propreté et Bruxelles Environnement »
« Avec ce cabinet Maron, il y a une toute autre efficacité, une tout autre dynamisme et les deux matières sont regroupées »



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Service données et planifications déchets : un service assez jeune qui réfléchit les déchets au travers d'un prisme novateur : « zéro déchets comme éthique de vie et les ressourceries comme une réponse à des usages existants au sein de la population : un travail d'information en support à un changement des mentalités à face l'énorme diversité des quartiers et des populations bruxelloises

Spécificités :

- Mise en œuvre du plan déchets adopté en 2018 et dont l'objectif sur 5 ans est de réduire la production de déchets et de promouvoir le recyclage « le plastique n'est plus si fantastique », "le zéro déchets, c'est une éthique de vie "
- Avec le cabinet Maron, plusieurs projets ont été mis en place pour inciter le citoyen à acheter en vrac/ à réparer les objets, avec les commerces et entreprises inciter à adopter des techniques pour réduire les déchets
- Projet de recherche action « citizen waste » pour comprendre les freins des citoyens par rapport au tri, pour établir des profils types par quartier

- BRUXELLES

« Bruxelles-Propreté va devoir proposer d'autres solutions que les recyparks, réfléchir à mettre une ressourcerie »

« La préoccupation principale est que les citoyens soient mieux informés au travers des communes, on doit aller beaucoup plus loin, si on doit donner la main à tous les quartiers, tous les Bruxellois »



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Projet citoyens /zéro déchets (Bruxelles Environnement) qui oeuvre aux changements de comportement, de mode de vie et de consommation, par la sensibilisation et au travers de projets collectifs citoyens (ex: au travers du « challenge zéro déchets »). Une démarche pédagogique de longue haleine qui demande de la pédagogie, de la présence sur le terrain. Les enjeux à Bruxelles sont d'élargir le cap engendré par « zéro déchets » pour plus de vision dans les budgets région → travailler à davantage de synergie « mettre les compétences ensemble »

Spécificités :

- Pour eux :
 - « Les gens sont de bonne volonté mais le zéro déchets n'est pas clair »
 - « Il faut aussi cesser d'infantiliser les gens comme dans la crise Covid »
 - « Il faut pouvoir travailler sur la diversité, avec les gens de la rue »
- Utiliser toute une panoplie d'outils à mettre en œuvre auprès de tous les acteurs de la vie sociale
- BRUXELLES
 - Ne plus faire de one shot → s'intégrer dans les modes de fonctionnement
 - Relever « les difficultés à aller à la rencontre des gens pas sensibilisés »
 - Travailler +++ avec les communes
 - Organiser un travail de recherche sur les pratiques de la population
 - Collaborer avec des sociologues, des ethnologues, nécessaires pour, entre autres, mieux interpellier les associations sur le terrain



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Responsable coordination plan propreté Etterbeek : un travail initié en 2015 avec une vraie réflexion en amont : l'identification des problèmes de propreté, la mise en place de mesures préventives et proactives (un dépliant en 10 langues) et des mesures répressives : sanctions à l'encontre des incivilités en matière de propreté

Spécificités :

- Assure/ accompagne/ met en place/ suit/ évalue les :
 - Mesures préventives = information/ sensibilisation/ actions participatives/ proactivité → « un dépliant en 10 langues a été édité »
 - Mesures réactives = infrastructures de collecte et services de nettoyage + appli fixmystreet (signalements)
 - Mesures répressives = sanctions à l'encontre des incivilités en matière de propreté
- Mis en place depuis 2015 suite à :
 - Identification des problèmes de propreté
 - Renforcement des moyens financiers et des effectifs
- S'organise avec partenariat multi-acteurs dont l'agence Bruxelles-Propreté
- Adhésion comme première commune belge, en 2014, à l'AVPU (association française des villes pour la propreté urbaine)
- Mise en place d'une grille IOP (indicateurs objectifs de propreté), dont les données sont analysées trimestriellement « mais malheureusement plus eu l'occasion depuis 2018 »



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Consultant français qui collabore avec des villes et municipalités : mise en place d'un baromètre de la propreté des villes avec une identification des bonnes pratiques et compilation des bonnes expériences dans l'espace public

Spécificités :

- Consolider données sur la propreté des villes à un rythme trimestriel
- Identifier les bonnes pratiques et les diffuser/ compilation de bonnes expériences « l'espace public sera défendu par les usagers »
- Création de labels/ de trophées
- Catégorisation des déchets sauvages
- BRUXELLES
 - « *Y a du boulot, je n'ai pas toutes les données mais celles que j'ai ne sont pas bonnes* »
 - Les causes identifiées
 - 1/ « cela vient du système de collecte des ordures ménagères en sacs, il y a des règles qui ne sont pas entendues qui fait qu'il y a des sacs partout tout le temps »
 - 2/ « la multiplicité des opérateurs... plus les agents de transport et un manque de coordination... Bruxelles complexifie les choses »
 - 3/ le multiculturalisme : « il faut intervenir autrement qu'avec des discours moralisateurs et culpabilisants... les rapports à l'espace public, à la propreté, ne sont pas les mêmes pour tous »
 - 4/ les dépôts clandestins sont « un problème bruxellois car la collecte est gérée par une intercommunalité : ils se renvoient souvent la responsabilité de l'intervention, faisons en sorte de valoriser le don, par internet, les ressourceries, les recycleries... »
 - 5/ « Bruxelles-Propreté fait son travail au mieux, les communes font leur boulot au mieux, quand elles arrivent à s'écouter et à s'entendre, ça marche bien »



1. Présentation des différents profils d'experts rencontrés

Cellule évaluation politique publique IBSA (Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse) : Cellule d'évaluation des politiques publiques qui possède une vision transversale de la disparité des réalités bruxelloises. Met en exergue la difficulté d'évaluer l'impact de l'information au public car celle-ci est diffusée de manière très variable

Spécificités :

- Réalise des évaluations à la demande de la région ou de manière proactive :
 - Sur les actions de sensibilisation et de sanction en matière de propreté dans l'espace public
 - Sur les actions ciblées : corbeilles /cendriers urbains/ dépôts clandestins
- Met en place des volets quantitativistes avec publics divers
- BRUXELLES
 - Disparités au niveau des communes : budgets/ enjeux/ avec des plans très/ trop variés
 - Perceptions des problèmes différentes d'une commune à l'autre « on est bruxellois tous les trois et on répond, ça dépend où tu habites »
 - Existence de règlements des taxes et amendes divers
 - Difficulté d'évaluer l'impact d'une information auprès du public « nul n'est censé ignorer la loi mais... cela dépend de la manière dont l'info est diffusée... et d'autres jouent sur le fait qu'ils ne seront pas pris »



1. Pour les experts du point de vue juridique au sein des communes

- Une grande variété de situations avec un manque total d'homogénéité dans les législations en vigueur
- Une lourdeur administrative qui génère des délais qui rendent les peines caduques ou jamais appliquées
- Une spécificité de Bruxelles avec des publics très variés et très différemment impliqués dans le "vivre ensemble"
- Vraie volonté de faire bien dans son pré carré
- Très peu de partage des bonnes pratiques
- Approche plus répressive pour avoir du résultat (pour certains)
- Peu de prise en compte du pouvoir citoyen

→ Des envies de davantage de synergie entre les différents acteurs

→ Aujourd'hui les cadres juridiques existent mais la réalité bruxelloise fait que c'est vraiment complexe pour les citoyens

→ Aujourd'hui face au désinvestissement des individus dans la cogestion de l'espace public, il devient nécessaire de cadrer la mission des agents de terrain avec un relais des forces de l'ordre ET un travail de sensibilisation au sein des quartiers



1. Pour les experts du point de vue juridique

- Un premier constat autour de la lourdeur des procédures et la disparité des règles en vigueur
- Une envie de travailler autrement avec davantage de synergie et de réactivité : aujourd'hui le cadre juridique existe sans les moyens de l'appliquer de manière opérationnelle
- Dans certaines parties de la commune les zones limitrophes deviennent des zones de non droit



2.1. Le point de vue des experts AU SEIN DES COMMUNES



Une problématique qui touche tant la psychologie que la sociologie avec une énorme disparité au sein des communes : une problématique intimement liée à un modèle de société au niveau duquel nous devons interagir

Au sein de cette société **la gestion des déchets sera vécue comme un signal de l'état de santé de la société qui les produit** : peu de vision claire des missions et engagements des pouvoirs publics par les citoyens

Un faisceau de convergences autour de l'idée qu'il y a une évolution dans le vécu et la perception de l'espace public qui est devenu un lieu asocial : une situation aggravée dans les quartiers à fort turn-over

Une trop grande disparité dans les règles au sein de la région bruxelloise

La nécessité de gérer un budget au sein duquel on tente un équilibre entre sensibilisation et répression (de publics souvent distincts)

3. Pour les experts sur le terrain

- Un profil de professionnels engagés qui vivent leur pratique comme une mission
- Ils sont de manière régulière confrontés à l'installation d'habitudes tant au niveau des déchets sauvages que des dépôts clandestins. Certains ont établi une liste des « points noirs » en termes de dépôts clandestins
- Forts de leur expérience, ils soulignent que le changement des mentalités est lent et la mise en place de processus vertueux lente également (en moyenne 10 ans).
- Pour eux le modèle de consommation est plus fort que la connaissance de la loi : un choc entre un modèle de consommation basée sur le désir, et la réalité citoyenne basée sur l'obligation. Une situation à laquelle vient s'ajouter la réalité bruxelloise avec des familles non motorisées qui ont de réelles difficultés à se débarrasser des encombrants
- Leur mission : débarrasser la ville de ses déchets et organiser les collectes au mieux
- Une vraie demande de pouvoir donner du poids aux démarches qu'ils entreprennent avec les citoyens : travail en collaboration avec la police et des agents médiateurs
- Un vrai problème de fond qui tourne autour de l'éducation et de l'information au sein d'une réalité multiculturelle



3. Pour les experts sur le terrain

- Un constat unanime sur la dégradation de l'espace public avec en corollaire l'aggravation de la situation dans l'ensemble du territoire Bruxellois
- Ils ont le sentiment qu'il est difficile de convoquer le citoyen qui est masqué par le consommateur au sein du même individu
- La demande la plus forte gravite autour de la notion de poids et de crédibilité associée à leur statut et aux démarches qu'ils entreprennent : avec un sentiment fort d'invisibilité des équipes sur le terrain
- Demande de plus de collaboration dans une approche par quartier
- Demande d'harmonisation des politiques mises en place aux différents niveaux

2.2. Le point de vue des experts COMEOS/ FOST+

- Le sentiment que BXL PROPLETE doit faire face à une grande variété de situations avec un **manque total d'homogénéité dans les législations en vigueur**
- Une application de la règle qui diffère trop et qui **permet de passer au travers des mailles du filet**
- Demande d'un équivalent BeWapp pour cet apport de centralisation et différentes parties prenantes
- Vrai changement avec Maron avec qui on peut aborder les dimensions théoriques pour aboutir à des solutions pratiques
- Demande transversale d'une nouvelle politique d'attribution des permis à des commerces qui ont des capacités de stockage pour qu'ils n'utilisent pas le trottoir comme réserve



- **Des envies de davantage de synergie** entre les différents acteurs (sans pour autant souhaiter une nouvelle dynamique avec les marques)
- La prise en exemple de ce qui est fait en Wallonie avec BeWapp comme source d'inspiration

2

La notion d'espace public



2. La notion d'espace public

- Comprendre la gestion des déchets c'est aussi comprendre le lien entre « **Intime** » et « **Extime** »
- Comprendre le lien entre **espace à haute implication** et **espace qui provoque une a-implication** qui amène à une négation de tout engagement ou responsabilité de la gestion de l'espace public
- La manière de se comporter est supposée connue de tous
- **MAIS avec un cadre légal devenu FLOU et « déshumanisé »**
 - disparition de la police de proximité
 - Exacerbation des dimensions de métier > dimension humaine (cf agents de la propreté)

→ Un espace public qui définit et se définit au travers de sa fonction, au détriment d'une vie collective qui engage chacun



2. Profils de situation : l'espace public vu selon les communes

- On voit dans certaines communes la mise en place de politiques publiques qui envoient un message explicite de prise en charge de l'espace public
- Une situation qui génère une envie de cogérer cet espace réinvesti

- Comment redonner du sens PERSONNEL à l'espace public pour permettre de passer d'un statut de « consommateur jeteur » à celui de citoyen responsable et en final plus attentif, respectueux, confortable ?
- Comment partager et faire essayer les bonnes pratiques au travers d'une approche par commune et par quartier ?



2. Ce qui peut constituer une ébauche de profils à risques

- Un filtre explicatif sur les profils opportunistes (navetteurs, professionnels de l'Est)
 - Un filtre explicatif sur les profils en déficit d'image de soi et d'acculturation
 - Un filtre explicatif sur les primo-arrivants qui ne possèdent pas la grille de lecture du comportement à adopter (mais qui ont une vraie motivation à s'intégrer)
 - Un filtre explicatif sur les usagers temporaires qui sont dans la cécité sur les conséquences de leurs actes
- Des registres de motivation larges avec des possibilités d'actions plus ou moins limitées
- Pas le même message pour tous et la nécessité de canaux différenciés

→ On assiste à des phénomènes de court-circuit de la règle en vigueur : à la maltraitance de la société à l'égard des individus, l'individu choisit de répondre par la déviance ou le non-respect de la règle



3

Définition des différents types de problématiques de dépôt à leurs yeux



3. Définition des différents types de problématiques de dépôt à leurs yeux



Les dépôts clandestins

- **Une polarisation entre le choix de faire le dépôt en toute conscience pour les uns et la méconnaissance ou connaissance de la loi pour d'autres**
Les types de problèmes identifiés sont :
 - les volumes sont importants (organisations/ métiers de chantiers/...)
 - des objets isolés/ sacs poubelles/ verre
 - des résidus de déménagement (dans le coin anonyme le plus proche)
- Les lieux qui accueillent ce type de déchets
 - les terrains vagues, allées de garage, ou devant l'immeuble
 - aux alentours des bulles à verre/ bulles à récupération
 - le long de murs aveugles/ chantiers/ aires d'autoroute...



Les déchets sauvages

- **Un jonchage en hausse constante avec des avis partagés sur la présence de poubelles visibles comme solutions au problème** (canettes/ mégots/ papiers/ mouchoirs/ masques/ plastiques...)
 - la voie publique
 - dans l'espace public
 - dans les parcs
 - ...

3.1

Quels sont les scénarios qui favorisent l'émergence des dépôts ?



3.1 Quels sont les scénarios qui favorisent l'émergence des dépôts ?

Au-delà de la volonté de ne pas pointer « une population type », les professionnels que nous avons rencontrés nous décrivent de manière récurrente des circonstances qui favorisent l'apparition des problèmes.

<p>Les phénomènes de gentrification et le repli vers des logements sociaux et/ ou des zones de ghettoïsation</p>	<p>Pour exemple, certaines politiques de rénovation de quartier qui font grimper les loyers et contraignent les anciens habitants à déménager dans des lieux défavorisés où l'environnement de propreté n'a pas été respecté d'emblée</p> <p>→ Des scénarios où au lieu de pratiquer une mixité sociale (qui tire par le haut grâce aux bons comportements), on isole et renforce un profil de population fragilisée par la précarisation</p>
<p>Des lieux et profils d'habitat qui définissent les habitudes en matière de propreté publique</p>	<p>Avec comme exemple : au coeur de certaines zones géographiques, on remarque qu'historiquement les attitudes de respect environnemental sont liées à l'activité économique et la qualité de vie corollaire : des formes de pratiques vertueuses dans un quartier qui s'opposent à des pratiques déviantes dans un autre quartier</p> <p>On peut ainsi pointer les différences notables entre :</p> <ul style="list-style-type: none">• La différence entre le Nord et le Sud de la ville• La zone du canal• Les grands boulevards dans le centre• Les zonings à la limite de la périphérie



2.1. Quels sont les scénarios qui favorisent l'émergence de dépôts ?

<p>Un passé historique lourd et lié à une faible qualité de vie</p>	<ul style="list-style-type: none">• Dans certains quartiers dans lesquels les habitants vivent depuis une ou deux générations, avec une qualité de vie médiocre, la décrépitude des bâtiments et peu d'espaces verts, ils sont moins enclins à respecter les règles de tri sélectif, et de gestion des déchets• La carence d'affection pour le lieu/ le fait de ne pas avoir choisi d'y vivre aboutit à une équation du type « mésestime du lieu = mésestime de soi »• Alors que dans une partie différente de la ville d'autres quartiers préféreront préserver leur cadre de vie et offriront une "tolérance" moins grande à la pollution sous toutes ses formes (plaintes police/ remarques verbales...)• On confirme donc que la notion de regard social ou plutôt d'absence de regard social est en passe de devenir la norme
<p>Un lieu désinvesti historiquement</p>	<ul style="list-style-type: none">• Un lieu de passage où la voiture est le principal moyen de transport et où l'espace public se trouve hors définition : elles sont asociales de facto : les zonings, les quartiers en bordure d'une autre région (la Flandre)



3.2

Qui sont les pollueurs & quels sont les registres motivationnels ?



3.2. Qui sont les pollueurs - quels registres motivationnels ?

Dans la liste des motivations relevées par les professionnels interviewés, on retrouve

Une motivation liée à la fainéantise	La négation de l'acte en lui-même	La perte accidentelle
Les horaires des parcs à containers L'impossibilité de s'y rendre (pas de véhicule)	Le budget Les sacs pour les navetteurs venant de Flandre/ les petits entrepreneurs/...	

- ➔ On assiste à des phénomènes de court-circuit de la règle en vigueur : à la maltraitance de la société à l'égard des individus, l'individu choisit de répondre par la déviance ou le non respect de la règle
- ➔ Avec une explosion des comportements déviants qui sont passés dans la banalisation depuis l'installation de la crise du Covid tant pour les déchets sauvages (consommation nomade, regroupement, masques, ...) que pour les dépôts clandestins qui ne sont quasi plus clandestins
- ➔ **Pas de profils types ni de parties de la ville stigmatisée par le discours des experts de la propreté**



3.2 Qui sont les pollueurs - quelques pistes de profils à risques ?

- Les populations précarisées (allochtones ET indigènes) sont des populations où régulièrement les gens ne savent pas, tout court, comment faire avec le «vivant», comment habiller les enfants quand il fait froid, quand il fait chaud,... Pour eux le traitement des déchets est du registre de l'incompréhensible
- Les professionnels font état de différences de comportement : les propriétaires de logement sont plus observants de la propreté que les locataires



« A Bruxelles c'est l'explosion avec des quartiers qui sont devenus des déchetteries, et où l'espace public fait cohabiter la vie malgré tout avec des amoncellements de déchets »



« Le changement freine les gens ainsi que l'aspect pécuniaire et le manque de valorisation des efforts pour ceux qui en font »

3.2 Qui sont les pollueurs - quelques pistes de profils à risques ?

- Les petits entrepreneurs (gens de l'Est...) qui font des travaux de rénovation en black et qui se déplacent loin pour vider les crasses des camions
- Ceux qui font des travaux et qui n'ont pas les moyens de se payer un container
- Ceux qui n'ont pas de véhicule pour aller à la déchetterie
- Les personnes précarisées : pas/ peu d'éducation/ sans gêne/ analphabètes /SDF... → des profils où l'estime de soi est inexistante
- Les primo-arrivants ne gèrent pas bien l'info (langue) et ne proviennent pas de pays où la propreté versus déchets est importante (mais ! ils cherchent à s'intégrer et à conserver leur dignité → le travail didactique marche bien)



3.3

Les déchets sauvages



3.3 Les déchets sauvages

« Il faudrait laisser un moment les choses en place pour montrer les dépôts clandestins et faire comprendre que ça ne disparaît pas par magie »

Paradoxes permanents :

01

Les gens ont des exigences au niveau de la propreté de plus en plus importantes sans pour autant corrélée celle-ci à des efforts partagés

02

Plus on met de poubelles ou de bulles, et plus les crasses en tous genres s'accumulent aux abords

03

Une méconnaissance totale du personnel qui s'occupe du ramassage sur terrain



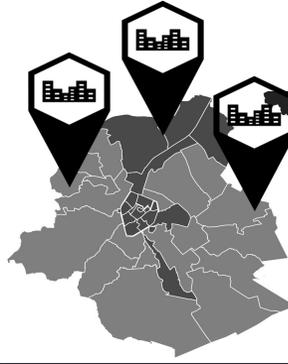
3.3 Les déchets sauvages



Le **Covid et le** confinement ont changé la donne :

- des gobelets disséminés par terre dans des lieux où on ne peut pas rester (places, proximité des commerces, des restaurants avec take away)
- plus de production d’emballages plastiques suite aux demandes de protection sanitaire des consommateurs
- des masques jonchent le sol
- de gens mis sous pression : un plus grand « je-m'en-foutisme »
- les take away favorisent, sur la route, hors domicile, les déchets de tous ordres
- les fast food devraient avoir une certaine responsabilité sur les immondices générés par leurs emballages

3.3 Les déchets sauvages



« Nous sommes dans un petit pays ridicule où les politiques morcelées défavorisent la circulation et la compréhension des lois »

- **Trop de disparités dans les démarches de sensibilisation des communes, de Bruxelles-Propreté et de Bruxelles Environnement :**
 - une communication éclatée qui manque de cohérence : centrée sur un aspect et non sur l'ensemble
 - les citoyens sont de bonne volonté mais ne comprennent pas toujours la cohérence des messages envoyés
- **L'embellissement de quartier doit aller de pair avec une prévention/ sensibilisation : favoriser/ valoriser le lien affectif avec le quartier**



« Ici, quand on aménage un quartier, on fait joli mais on oublie de mettre des centres d'intérêt pour le public... pour qu'il se sente dans son espace et qu'il reste propre »

3.4

Les dépôts clandestins



3.4 Les dépôts clandestins - **constat global**

- **Des évolutions dans les pratiques et dans l'urbanisation :**
 - La construction de nouveaux logements qui ne tiennent pas compte en amont d'une vraie réflexion sur l'organisation de la collecte des déchets
 - Les gens veulent plus de lieux de dépôt de déchets faciles d'accès mais... pas près de chez eux (syndrome NIMBY)
 - Les gens qui pensent faire de l'économie circulaire
 - Plus ou moins 1000 plaintes par an
 - Des pratiques ont disparu depuis 20 ans : les déchetteries clandestines et garages clandestins
 - Les régions limitrophes, avec un régime de taxation plus élevé et dont les poubelles coûtent plus chers, viennent décharger leurs poubelles blanches illégalement à Bruxelles
 - Les métiers de construction, proches du bd du Midi, évacuent des déchets illicitement
- **Les commerces** qui n'ont pas d'espace de stockage suffisant ou pas de contrat « verre » amoncellent les sacs soit sur la voie publique (rue de Brabant...) soit aux alentours des bulles à verre (560 points de collecte)

« Même les communes privilégient la construction de logements plutôt que de recyparks car les gens n'en veulent pas près de leur domicile »

« Plutôt que de parler d'un groupe, il s'agit d'une personne très organisée en matière de déchetterie clandestine »

« La rue de Brabant, près de la gare, pose énormément de problèmes de propreté... ils ne savent pas respecter les jours de sortie des déchets »

- ➔ Il faudrait veiller à accorder des permis de commerce assortis d'une obligation de stockage suffisant
- ➔ Le contrat verre passé avec Bruxelles-Propreté n'est pas clairement établi lors des visites de contrôle (vendeuses pas au courant)
- ➔ Il faudrait créer des autocollants apposables sur les vitrines



3.5 Point spécifique sur les parcs à conteneurs

- Les parcs à conteneurs, les ressourceries, la possibilité de demander que l'on vienne chercher 3m3 par an semblent être davantage de l'ordre du concept que celui de la pratique
- Pas de réelle pratique et une série de griefs en particulier à l'égard du parc à conteneurs
 - pas de connaissance précise des horaires
 - des horaires de fonctionnaire perçus en décalage avec la vie des gens qui travaillent
 - une réalité d'usage lourde à mettre en œuvre : posséder une voiture ou en trouver une disponible
 - transporter des objets lourds et difficiles à déplacer

- Un rapport difficile et où l'effort est peu valorisé, voire nié (le fonctionnaire qui ferme les portes à 18H pile alors que l'on fait la file devant la déchetterie depuis 20 minutes)
- La réalité de la population bruxelloise avec beaucoup de gens non motorisés
- Des scénarios d'empêchement de faire bien qui fabriquent et légitiment à leurs yeux les fraudeurs

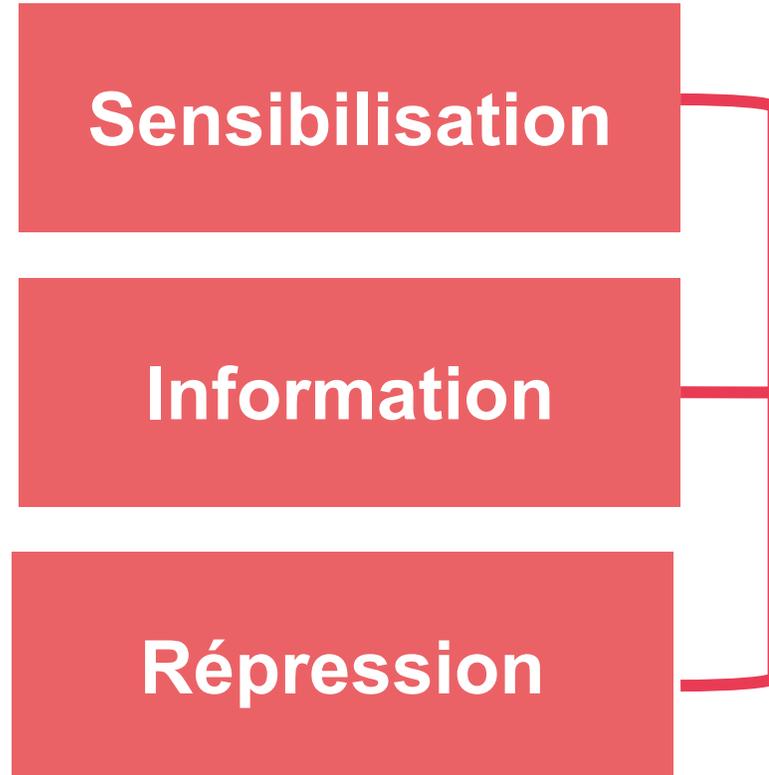


4

Les outils à leur disposition & les
déclics des comportements vertueux



4.1 Les outils à leur disposition



**Des outils complémentaires
pour engendrer une cohérence
dans un contexte complexe**



4.1 Les outils à leur disposition

- **Tous les experts s'accordent à dire que la question de la propreté doit être holistique, à savoir pensée à partir du territoire et des gens qui y habitent mais également d'une manière transversale au sein des divers partenaires**
- **19 communes, Bruxelles-Propreté, Bruxelles Environnement, Fost Plus, Bruxelles mobilité, un cabinet compétent** dans les matières : autant d'acteurs qui jusqu'il y a peu ont eu des difficultés à accorder leurs violons
Avec aujourd'hui :
 - le politique vise le court terme
 - l'administration du long terme avec des objectifs sur 10 ans car on obtient des résultats tangibles
 - les interventions pratiques sur terrains sont de véritables casse-têtes liés à la séparation des pouvoirs et aux compétences adjointes
 - depuis peu, des concertations voient le jour pour opérer sur des opérations semblables, le cabinet du ministre Maron semble vouloir harmoniser les pratiques et les initiatives, ce qui réjouit les partenaires

Remarque :

Tous les partenaires s'accordent à dire que ce n'est pas suffisant et que la communication de Bruxelles-Propreté est trop faible pour faire le job seule





« Un manque de visibilité sur nos actions et nos collaborations avec la police »

« Je pense que pour être utiles à l'effort de clarification et d'objectivation de la malpropreté en région bruxelloise, les indicateurs objectifs de propreté devraient être utilisés dans toutes les communes »

« Cela nécessite une étude pour voir l'impact des campagnes de sensibilisation auprès du public »

« Les citoyens sont impliqués car ils veulent leur part au changement en accord avec les politiques »

« Il s'agit d'un beau défi pour oeuvrer à une philosophie de vie »



4.1 Les outils à leur disposition (suite)

Sensibilisation

Information

- Campagnes zéro déchets
- Campagnes de collectif citoyen-collectes-nettoyements
- Bibliothèques d'objets (apprendre à faire recirculer les choses)
- Initiatives conjointes avec des maisons de quartier/ maisons médicales/ Croix Rouge/ +Oxfam/ les Petits Riens/ ressourceries → pour chaque tonne recyclée, x euros sont accordés
- Mise en place de valves communales pour le don/ partage
- Sensibilisation à la sobriété
- Informations spécifiques à destination des commerçants
- Travailler à renforcer la gratitude : féliciter ce qui marche vertueusement
- Informer dans les langues véhiculaires de certaines communautés culturelles
- A noter qu'il y a plus de communication sur le tri et la gestion des déchets que sur les dépôts clandestins
- Un site généraliste (Bruxelles-Propreté) sur lequel on retrouve beaucoup d'infos pratiques (les 5 recyparks/ l'enlèvement des poubelles/...) + numéro gratuit + applications
- Des flyers pour les containers mobiles deux fois l'an distribués par les communes et imprimés par Bruxelles-Propreté



4.2 Les déclics de comportements vertueux

Les enfants comme prescripteurs :

- On remarque que suite à une formation réalisée en école, les enfants, même petits, réclament de leurs parents, à la maison, des comportements irréprochables et valorisent les efforts accomplis
- Même constat au sein des cours d'école : alors que les tranches "adolescents" sont plus promptes à enfreindre les règles, suite aux formations, les directions d'établissement remarquent que les déchets "cachés" sont moins nombreux
- A cet égard, on peut constater que le public des tout-petits est plus poreux et sensible à la formation que celui des ados



« Les ados sont je-m'en-foutistes », quand ils se regroupent dans un parc c'est la cata »

« Ils cachent les choses par fainéantise ; les papiers de bonbon dans les interstices... »

« En fait ils sont égaux à eux-mêmes : même attitude dans leur chambre que dans la cours de récréation ou au parc »



4.2 Les déclics de comportements vertueux

La transmission positive par « effet rebond »

- Lors de formations, les professeurs sensibilisés à leur tour, transmettent aux élèves qui transmettent à leur tour aux parents
- Les représentants de communauté (ex : musulmane) qui choisissent d'être porte-parole des règles en vigueur deviennent des pédagogues pour cette même communauté (au sein de la vie du quartier)
- Les éducateurs de quartier qui animent la vie du quartier et donnent envie d'y vivre ensemble (vrai travail de sensibilisation)



« Il y a un phénomène qui est plutôt un bon signe : c'est l'idée de se dire je me débarrasse de ma vieille commode, si quelqu'un veut la récupérer tant mieux... essayons d'organiser ça autrement »



4.2 Les déclics de comportements vertueux

- On voit des changements : lorsque les bulles à verre sont enterrées, les dépôts diminuaient avant le Covid
- Lorsque des poubelles à cendrier incorporé sont disposées dans les rues commerçantes, la quantité de mégots jetés à terre diminue aussi
- **Les sensibilisations des communes, de Bruxelles propreté et de Bruxelles environnement :**
 - - campagnes zéro déchet
 - -campagnes de collectif citoyen-collectes-nettoiements
 - -bibliothèques d'objets(apprendre à faire re-circuler les choses)
 - -initiatives conjointes avec des maisons de quartier/maisons médicales/croix rouge/ +Oxfam/les petits riens/ ressourceries- →pour chaque tonne recyclée, x euros sont accordés
 - -mises en place de valves communales pour le don/partage
 - -sensibilisation à la sobriété
 - -informations spécifiques à destination des commerçants
 - -travailler à renforcer la gratitude : féliciter ce qui marche vertueusement
 - -informer dans les langues véhiculaires de certains communautés culturelles
 - -à noter qu'il y a plus de communication sur le tri et la gestion des déchets que sur les dépôts clandestins
 - -un site généraliste(Bruxelles propreté) sur lequel on retrouve des tas d'infos pratiques(les 5 recyparks / l'enlèvement des poubelles/...) +numéro gratuit + applications
 - Des flyers pour pour les containers mobiles deux fois l'an distribué par les communes et imprimés par Bruxelles propreté
 - fixstreet=appli pour les citoyens
 - Fonds BBAT qui effectue , entre autres , des études
 - Citizen waste
 - Flyers pour l'utilisation adéquate des poubelles et du tri
 -



Ce qui peut constituer une réelle amorce de comportements vertueux

EN 3 MOTS : EDUCATION & INFORMATION & SENSIBILISATION :

Les enfants (primaire +++ et secondaire) comme initiateurs de comportements vertueux dans la famille

→ Réintroduction d'un regard social et d'une forme de valorisation liée au suivi des règles

Introduction des règles au sein de la famille (quand celles-ci sont méconnues ou floues) : ex Flyers pour l'utilisation adéquate des poubelles et du tri

→ Les ados dans une « envie séquentielle » d'un monde différent (avec une réelle dualité entre le bien faire et le marquage du territoire spécifique à cette phase de vie)

Les personnes emblématiques au sein d'une communauté pour aider l'adoption des bons gestes chez les primo-arrivants

La mise en place par les pouvoirs publics de nouvelles solutions comme signal explicite de la volonté de faire évoluer les choses : un travail de fond sur la vie de quartier



« On a assez peu communiqué sur la propreté publique parce que notre core business, c'est la gestion des déchets »

« Même si on est très fiers de notre site, les gens ne recherchent pas ce genre d'informations »

« Il faut que les gens sachent, il faut des infrastructures mais il faut que les poubelles soient aussi au bon endroit »

« Le service prévention connaît les difficultés des gens, leurs exigences, sait comment parler avec eux pour améliorer la situation »

« Aujourd'hui, nous ne sommes pas aidés par les médias... il y avait des cadavres au sein de l'agence... d'un point de vue structurel... ça a changé »

« Pour sensibiliser, il faut travailler les différentes compétences ensemble »

« C'est ce qu'on essaye de faire, réfléchir, j'ai besoin, pas besoin, est-ce que je peux l'acheter en seconde main,... est-ce que je peux réparer, revendre... »



*« On est à votre service
mais si vous faites des
ennuis, on est là aussi »*

Répression

- Contrôles-mises en garde-amendes :
 - Manque de moyens et de personnel (un agent pour 50.000 habitants/ 2 agents par commune)
 - 12 PV par jour
 - Travail en collaboration avec le Parquet
 - Service hybride administration/ police (pouvoir de réquisition)
 - Amendes, depuis peu, assorties d'un sursis pour motiver les gens mais, également, projet de créer un certificat citoyen au cours d'une journée de clean up
 - Caméras nocturnes ultra sensibles à 200 m
 - Dans les communes, selon les choix politiques, on attribue des taxes ou des amendes
 - Agents constatateurs BP et communaux
-
- Evolution positive : les grands dépôts clandestins ont tendance à disparaître, plus de contrôle social qu'avant





« Il y a la loi caméra, qui donne un cadre légal très clair : ce n'est pas la technologie qui pose problème, c'est l'usage qu'on en fait »

« Début 2017, une cellule « verbalisation propreté » a été mise en place pour garantir la cohérence des opérations et la flexibilité des réponses répressives à apporter »

« Dans notre commune, on favorise la taxe pour éviter la lourdeur administrative »

« Aujourd'hui, on met une amende... l'idéal serait d'introduire comme dans les sanctions administratives, un certificat citoyen : participer à une journée clean up... »



5

Bruxelles-Propreté : perception et image



5. Bruxelles-Propreté – perception et image

- « *Bruxelles propreté : une terminologie vouée à l'échec : notre travail c'est la saleté : Bruxelles saleté* » quid d'un nouveau nom plus approprié ?
- Le bagage historique d'une administration lourde/ de papa /ancienne :
 - une boîte opaque
 - victime et tributaire des politiques en place
 - le personnel, surtout celui de la rue, n'est pas assez considéré
 - la communication interne est fragile voire absente
 - une société logistique, d'ingénieurs avec déficit d'empathie, de reconnaissance des gens tant en interne qu'en externe
 - Bruxelles-Propreté est perçu comme seule gestionnaire des déchets
 - le sous-équipement en recyparks par rapport à la Wallonie

Une nouvelle dynamique et une série de changements récents qui se font ressentir dans les collaborations et dans l'installation d'une vision

- L'arrivée du ministre Maron et de ses deux compétences est réjouissante
- Face à la communication des demandes d'évolution sur base du travail réalisé vers une communication davantage adaptée aux circonstances/ gens/ quartiers/ contexte...

« Une promesse qu'on ne peut pas tenir »

« Les moyens du bord administratifs s'améliorent »

« Le cabinet a une vision et une philosophie, l'administration commence à en avoir une »

« On paye encore pour le cabinet x, on boit la tasse »

« Une révolution culturelle doit se faire »

« Un corps humain avec des choses qui grouillent à l'intérieur ; parfois ça se passe bien, parfois il y a des bobos ; toutes les parties sont importantes »

« Ils sont bons pour la rationalité mais souvent, ils manquent d'âme et de reconnaissance »

« Une communication qui ne peut pas faire le job toute seule »



5. Bruxelles-Propreté – différents types d'attente

- Croyance de tous dans la plus-value et la spécificité dans la mission de Bxl Propreté :
- Existence d'un objectif commun au sein de toutes les équipes au-delà d'une demande de meilleure collaboration entre les différentes sections : il y a des signes d'évolution vers plus d'horizontalité
- Une action efficace/ une mission de propreté dans un territoire compliqué
- BXL Propreté est perçu comme responsable de toute la propreté et on nous pointe comme responsable
- Vrai discours sur la qualité et la performance de la sensibilisation : maisons de quartier/ maisons médicales/ centre culturels / ...
- Axer plus de campagnes d'info sur les actions positives du grand public
- Travailler plus en corrélation avec les autres partenaires comme Bruxelles Environnement pour engager des études communes
- Proposer d'autres solutions que les recyparks (telles que les ressourceries...)
- Améliorer encore la communication interne et les RH
- Alléger l'opacité de l'administration grâce aux personnes efficaces qui y travaillent
- Proposer à BP de s'intéresser plus aux initiatives privées et/ ou communales qui marchent afin de les compiler et de les réitérer

« La volonté de changement portée par le ministre doit percoler »

*« La gestion humaine est une des choses sur lesquelles on a du travailler, évoluer les mentalités, ... on doit rester connectés à ce terrain-là » dire
« t'as nettoyé, les gens se sentent bien dans cette ville grâce à toi »*

Augmenter la flotte de camions en réserve car « on travaille en flux tendu »

« Il y a des personnes très compétentes avec un bon dialogue... »



6

Les recommandations émises



2.2. Le point de vue juridique des experts

- Une grande variété de situations avec un **manque total d'homogénéité dans les législations en vigueur : 19 histoires différentes avec 19 expressions des règles !**
- Une application de la règle qui diffère trop et qui **permet de passer au travers des mailles du filet**
- **Une lourdeur administrative**



- **Des envies de davantage de synergie** entre les différents acteurs (entre différents acteurs et au sein de Bruxelles propreté)
- Aujourd'hui, le cadre juridique existe sans les moyens de l'appliquer de manière opérationnelle
- **Aujourd'hui, face au désinvestissement des individus dans la cogestion de l'espace public, il devient nécessaire de cadrer la mission des agents sur le terrain avec un relais vers des sanctions.**

2.3. Le point de vue des experts sur le terrain



Un constat unanime sur la dégradation de l'espace public avec en corollaire la crise du Covid qui a accéléré la maltraitance de l'espace public

**Ils ont le sentiment qu'il est difficile de convoquer le citoyen qui est masqué par le consommateur au sein du même individu.
Ils ont le sentiment que les règles qui régissent la vie des gens entraînent une vengeance sur l'espace public**

La demande la plus forte gravite autour de la notion de respect du travail sur le terrain avec le sentiment d'être invisible et sans aucune gratification des efforts et de la bonne gestion

2.6. Qui sont les pollueurs - quels registres motivationnels : le point de vue des experts rencontrés : pas de profil type mais des situations et des motivations

Dans la liste des motivations relevées par les professionnels interviewés, on retrouve :



Une motivation liée à la fainéantise	La négation de l'acte en lui-même	La perte accidentelle
Les horaires des parcs à conteneurs		Le budget (associé aux sacs poubelles avec l'achat de sacs bruxellois pour les naveteurs)

→ On assiste à des phénomènes de court-circuit de la règle en vigueur : à la maltraitance de la société à l'égard des individus, l'individu choisit de répondre par la déviance ou le non-respect de la règle



1.

- Permettre le partage d'informations entre professionnels : Demande de "plateforme" regroupant les idées/ suggestions et questions venant du terrain selon les typologies et biotopes des communes.
- Beaucoup de demandes de partage des informations recueillies lors des interviews : afin de relativiser les échecs, de se nourrir des bonnes pratiques mises en application et de rendre les pratiques plus efficaces.

2

- Penser la propreté de manière hollistique et collaborer à la dynamisation de la vie des quartiers car celle-ci donne envie aux citoyens de faire des efforts pour gérer les déchets.

3

- ne pas penser en terme de populations problématiques mais de situations difficile , de quartiers mal aimé et de citoyens ayant une mauvaise image de soi .



4.

- Travailler en collaboration avec des éducateurs de rue pour les quartiers précarisés(ceux-ci sont écoutés et respectés) dans les immeubles : mettre en avant les avantages de s'organiser/ le vouloir tous ensemble avec comme objectif encore et toujours la vie du quartier

5.

Dans la prévention : insister sur le "regard social"---> on n'aime pas être décrit comme pollueur/ cela peut générer la peur d'être dénoncé : jouer la carte du miroir social en stigmatisant les mauvais comportements pour provoquer la réflexion et l'envie de changer (pour ne pas ressembler à...).

6.

Au niveau des sanctions mettre les choses en pratiques dans des délais court de manière à jouer la dissuasion

7.

Au niveau de l'ensemble du territoire : redéfinir correctement et amplement, d'une façon détaillée, le terme de "pollution » (sonore/ visuelle/ environnementale/ chimique/ odeurs...) et la manière d'appliquer la loi (trop de disparités).

Etablir des collaboration et expliciter le travail commun et les objectifs à atteindre ensemble

8.

Élargir l'approche pédagogique via les écoles avec des messages différents en fonction de l'âge des enfants : la prévention au sein des écoles devrait se faire au plus tard en première primaire, le mieux serait de démarrer en troisième maternelle.



À PROPOS D'ÉGÉRIE RESEARCH

Notre mission est de faire remonter le point de vue et les propositions des consommateurs et de vos clients pour activer et donner sens aux propositions de vos marques : le consommateur est votre Egérie !

CONTACT

Joelle Liberman

jliberman@egerie-research.be

0495 25 85 80

<https://www.egerie-research.be>