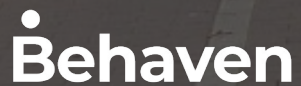


# ÉTUDE PSYCHO-COMPORTEMENTALE

## Arrêts de bus et tram

### Mégots

#### Interventions



## À propos de ce document

Dans le cadre de l'étude psychosociale sur la propreté publique en Région de Bruxelles-Capitale, plusieurs combinaisons de lieux et déchets prioritaires ont été identifiées.

Pour chacune de ces combinaisons, un atelier a eu lieu afin de définir et évaluer, avec l'aide des parties prenantes, les interventions les plus susceptibles d'encourager les comportements de propreté ou de freiner les comportements de malpropreté.

Le présent document résumé l'atelier qui s'est concentré sur les **mégots aux arrêts de bus et tram**.

(Un certain nombre de livrables complémentaires et détaillés existent et sont référencés en fin de ce document.)



## Aperçus du terrain



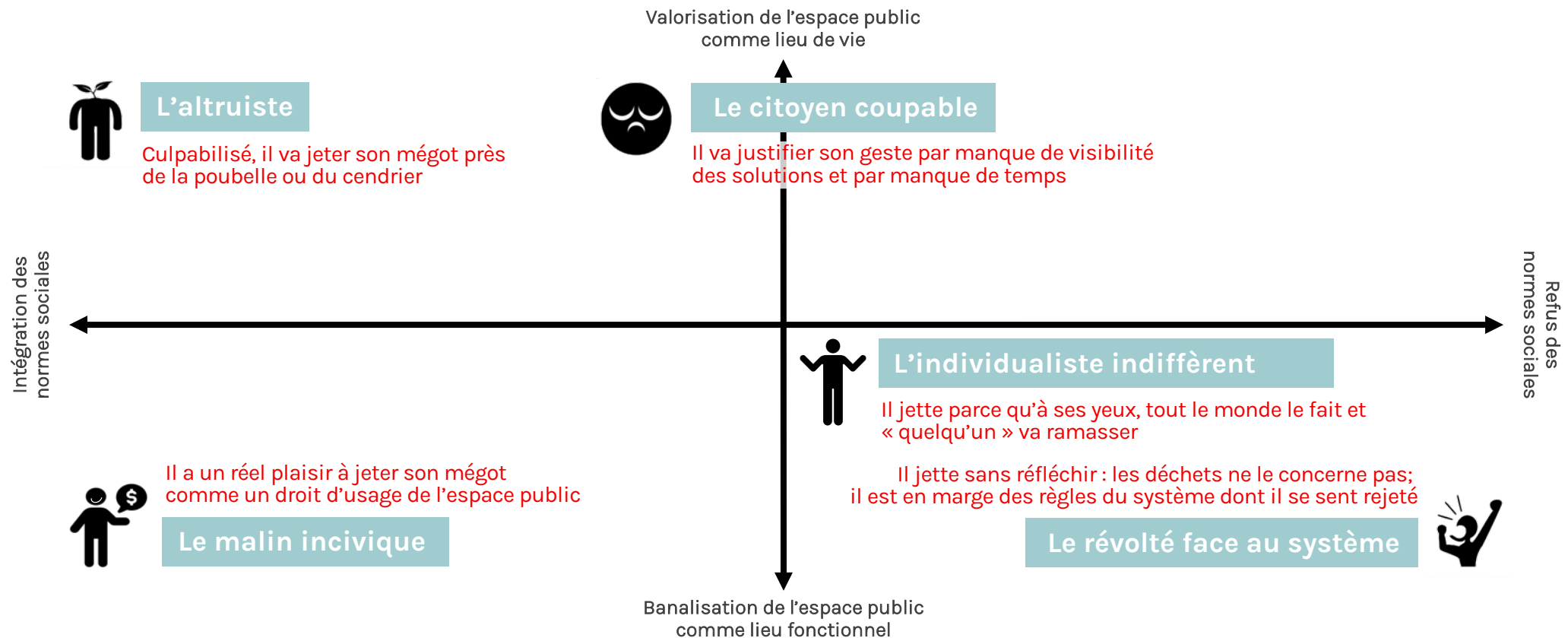
# Comportement cible

Cet atelier portait sur la définition d'interventions comportementales permettant d'encourager le comportement cible ci-dessous **aux arrêts de bus et tram** :

- Type de déchet : **mégots**
- Public cible : **tout usager**
- Comportement cible : **ne pas jeter ses mégots au sol**

# Profils de pollueurs

Pour cette combinaison, différents **profils de pollueurs** ont été identifiés :



# Barrières identifiées

Et les **barrières** suivantes ont été identifiées, empêchant le bon geste de jet :

Barrières de CAPACITÉ	Barrières d'OPPORTUNITÉ	Barrières de MOTIVATION
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manque de compréhension de l'impact de la malpropreté</li><li>• Incapacité linguistique ou intellectuelle à comprendre les informations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 'Balises' de malpropreté</li><li>• Poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordent</li><li>• Lieu offrant anonymité et sentiment d'impunité</li><li>• Norme descriptive qui permet la malpropreté</li><li>• Présence de personnel de nettoyage</li><li>• Présence immédiate des pairs (pour les jeunes)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ne pas aimer garder sur soi des déchets sales</li><li>• Manque d'intérêt pour les règles en vigueur</li><li>• Manque de sens des responsabilités personnelles</li><li>• Distance avec les travailleurs de la propreté publique</li><li>• Impulsion de jeter sur le moment par manque perçu de temps ou de solution</li><li>• Malpropreté comme comportement habituel</li></ul>

# Atelier avec les parties prenantes

Pour faire tomber ces barrières, des **interventions comportementales** ont été présélectionnées, et ensuite définies et évaluées ensemble avec des experts des parties prenantes\* de la propreté publique dans la région :



Mise en avant des conséquences (locales)	
Intervention	Les gens ne considèrent pas forcément la situation dans son ensemble lorsqu'ils prennent une décision
Considération	Comment les aider à prendre conscience des conséquences de leurs actes, qu'elles soient liées à l'environnement, à la dimension sociale ou sur le personnel de propreté ?
Comment l'appliquer dans notre contexte ?	

\* Bruxelles-Propreté, Bruxelles Environnement, les communes, AVPU, Shopera, Be WaPP, STIB, City Tools, IBSA, et le Cabinet Maron.

## Interventions concrètes (1/3)

Ce qui a mené à la liste **d'interventions concrètes** ci-dessous :

SIGNALÉTIQUE	
Là où le jet a lieu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Support visuel là où les fumeurs jettent leurs mégots, c.-à-d. la voie et bas de l'entrée des véhicules : « <i>N'oubliez pas vos mégots, poubelles à côté</i> »</li><li>• Poubelles à cigarettes et/ou filets de collecte proches de là où s'arrête l'avant et l'arrière du véhicule ou aux entrées du véhicule</li></ul>
Au sol	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indication des emplacements des poubelles (à cigarettes), notamment des 'pas' au sol, près des bancs, et près des horaires</li><li>• Dessin au sol de quelqu'un qui jette sa cigarette dans la poubelle</li></ul>
Écrans et audio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Écran qui décompte le temps avant que le bus arrive et rappelant de jeter son mégot (p.ex., une cigarette qui se consume ?)</li><li>• Message audio aux arrêts pourvus de haut-parleurs, afin de contrer le geste habituel : « <i>Le bus arrive dans 5 minutes, n'oubliez pas de jeter vos mégots</i> »</li></ul>
Aux alentours	<ul style="list-style-type: none"><li>• (Comme la SNCB) – signaler l'interdiction de fumer sur les quais et mettre des cendriers aux entrées</li><li>• Rendre les poubelles plus visibles et plus spécifiques aux mégots (p.ex., en forme de cigarette, ou signalétique spécifique aux cigarettes)</li></ul>



## Interventions concrètes (2/3)

Ce qui a mené à la liste **d'interventions concrètes** ci-dessous :

COMMUNICATION	
Sur la nature du déchet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expliquer que, techniquement, c'est très difficile à ramasser car les mégots se glissent partout (herbe, ...)</li><li>• Angle dynamique / surprenant : p.ex., les mégots peuvent être recyclés, notamment en tables ou chaises</li></ul>
Sur les conséquences du mauvais geste	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partager des chiffres sur le coût du nettoyage des mégots</li><li>• Communiquer l'effet boule de neige : « Si tout le monde le fait, la pollution est importante », « Ce n'est pas juste un petit mégot »</li></ul>
Sur la pression sociale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Messages des autres usagers : « C'est mon arrêt de bus aussi, tu n'es pas seul »</li><li>• Ou venant du personnel de nettoyage : « Ramasser tes mégots, pas mon job »</li><li>• Ou venant des autorités et forces de l'ordre : « Tu ne ferais pas ça chez toi »</li><li>• Ou venant des enfants : « Les enfants vous regardent/observent »</li><li>• Légitimer les gens qui font des remarques : p.ex., mettre un buzzer à disposition</li></ul>
Rappeler le risque d'amende	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rappeler le risque d'amende (aux arrêts ET dans les transports)</li><li>• Communiquer le nombre de personnes déjà verbalisées à cet endroit</li><li>• Communiquer le risque de devoir ramasser soi-même</li></ul>

## Interventions concrètes (3/3)

Ce qui a mené à la liste **d'interventions concrètes** ci-dessous :

INFRASTRUCTURE	
Intervention du personnel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impliquer le personnel de transport dans l'effort de sensibilisation</li></ul>
FOURNITURE DE SERVICE	
Cendriers portables	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cendriers hermétiques pour éviter les odeurs</li><li>• En plexiglass, permettant de voir les mégots</li><li>• Disponibles via des distributeurs (mobiles) placés près des distributeurs de tickets</li><li>• Mais aussi via des promo boys/girls ou ambassadeurs et les commerces vendant des cigarettes</li></ul>
Coin fumeurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zone dessinée au sol ou 'U' en verre (dirigeant la fumée vers le haut)</li><li>• Pourvue d'un grand cendrier ou de poubelles à cigarettes</li><li>• Suffisamment confortable pour attirer les fumeurs</li><li>• Idéalement avec un distributeur de cendriers portables</li></ul>

## Pour plus de détails

Voici les documents à consulter, dans l'ordre :

### Approche projet

un one-pager visualisant et expliquant le processus suivi pour ce projet

### Revue de la littérature scientifique

Un rapport présentant les insights selon les trois dimensions du modèle scientifique utilisé

### Étude qualitative et ethnographique

Analyse de terrain grâce à des visites sur place, visant à réaliser des cartes mentales représentant la malpropreté dans la ville par zone et par type de comportement incivique mais également vertueux

### Entretiens avec des experts de la propreté

Réalisation d'une vingtaines d'entretiens d'une heure avec différents profils, à savoir des employés de Bruxelles-Propreté, des communes et au sein d'organisations qui collaborent sur le territoire

### Vue intégrée des barrières et facilitateurs

Une grille de synthèse des barrières et facilitateurs selon les trois dimensions du modèle scientifique

### Priorisation des lieux et déchets

Un classement et une qualification des divers lieux et types de déchets

### Rapports d'ateliers

Le présent document, présentant pour la combinaison lieux-déchet correspondante, les interventions concrètes identifiées en collaboration avec les experts des parties prenantes

Intéressé(e) ? Contactez Lysiane Dernelle :

[Lysiane.Dernelle@arp-gan.be](mailto:Lysiane.Dernelle@arp-gan.be)



## À PROPOS DE BEHAVEN

Behaven travaille avec les gouvernements et les entreprises afin de rendre les gens acteurs de la durabilité, et les amener à adopter des comportements bénéfiques pour la société et la planète, notamment en matière de propreté publique.

## CONTACT

Fred Dorsimont  
Cofondateur & Directeur Général  
0476 01 01 05  
[fred@behaven.com](mailto:fred@behaven.com)  
[www.behaven.com](http://www.behaven.com)