



NET BRUSSEL



net.brussels

BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels

ÉGÉRIE RESEARCH
MARKETING & STRATEGY



ÉTUDE PSYCHO-COMPORTEMENTALE

Bulles à verre

Verre et autres déchets

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 le **verre et autres déchets aux bulles à verre**.

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

Aperçus du terrain



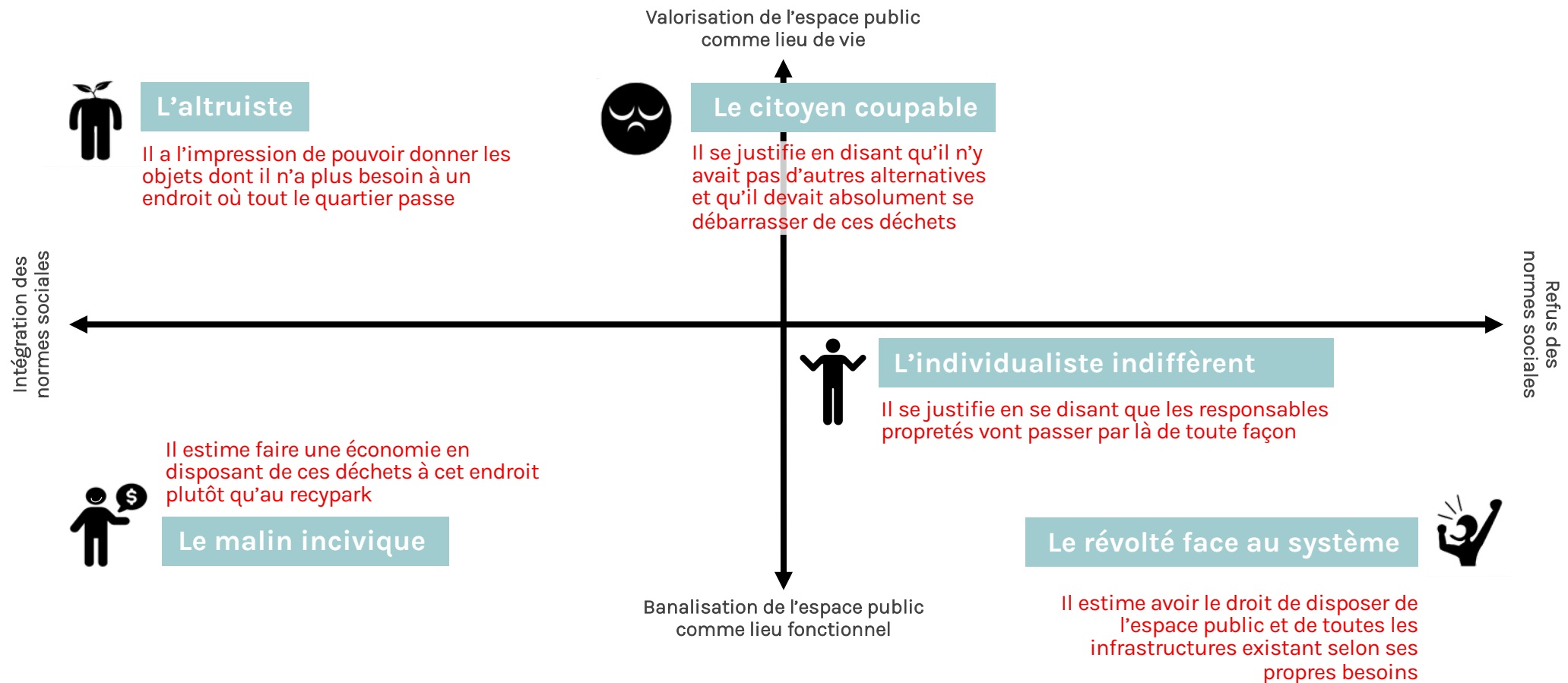
Comportement cible

Cet atelier portait sur la définition d'interventions comportementales permettant d'encourager le comportement cible ci-dessous **aux bulles à verre** :

- Type de déchet : **verre et autres**
- Public cible : **tous**
- Comportement cible : **ne pas jeter ses déchets à côté des bulles**

Profils de pollueurs

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



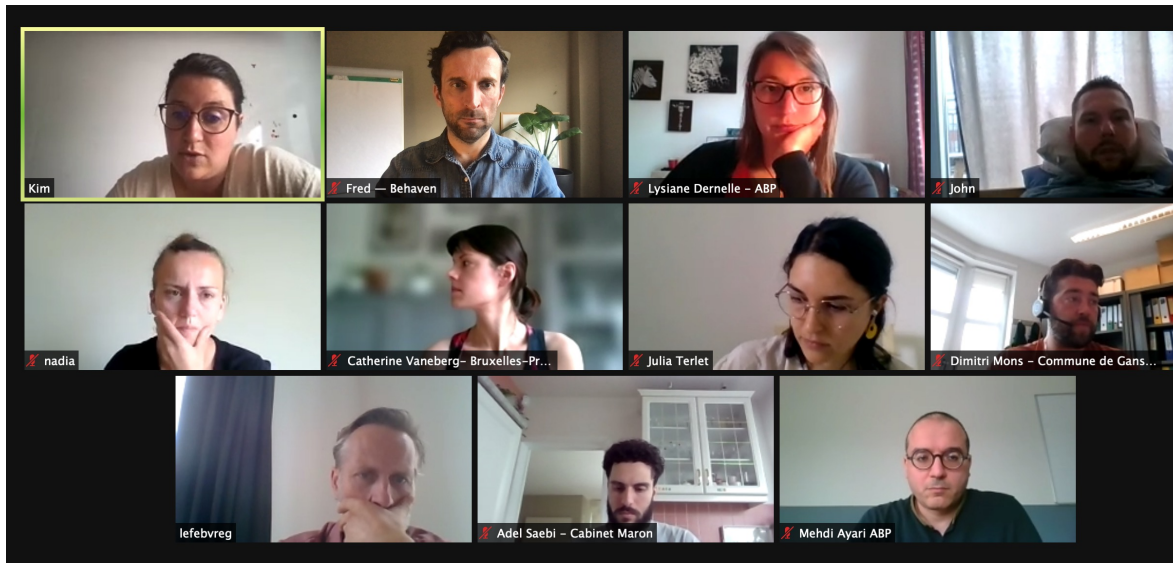
Barrières identifiées

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">• Manque de connaissance des règles en vigueur• Manque de compréhension de l'impact environnemental de la malpropreté	<ul style="list-style-type: none">• Lieu mal entretenu• Lieu offrant anonymité et sentiment d'impunité• Absence de moyens pratiques personnels pour s'occuper de ses déchets• Manque de solutions opérationnelles mises à disposition par les pouvoirs publics• Norme descriptive qui permet la malpropreté• Comportements 'fenêtre cassée'	<ul style="list-style-type: none">• Manque d'intérêt pour les règles en vigueur• Manque de sens des responsabilités personnelles• Besoin compulsif de propreté dans la sphère privée• Malpropreté comme comportement habituel (oubli, inadvertance, automatisme)

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 (1/2)

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

SIGNALÉTIQUE	
Aux bulles	<ul style="list-style-type: none">• Panneau explicatif des règles « <i>Le camion à bulles ne vide que les bulles</i> »• Affiches indiquant où/comment disposer des autres déchets• Agrandir le sticker explicatif avec les heures et contenus autorisés
COMMUNICATION	
Sur le respect du lieu et de la communauté	<ul style="list-style-type: none">• Un panneau/ vidéo/ message audio avec témoignage• Affiche d'un agent de propreté disant « <i>C'est notre bulle, prenez en soin tout comme moi</i> »• Panneau taille réelle d'un agent de propreté : mettre un visage sur tout le travail de collecte derrière• Idée de message « <i>Tu ne le gardes pas ? Mets-le à la déchèterie</i> »
Sur les conséquences du mauvais geste	<ul style="list-style-type: none">• Affiches avec photos avant/après du lieu sale et du lieu propre• Campagne de communication montrant les conséquences du non-tri, les conséquences de 'petits gestes'
Rappel du risque d'amende	<ul style="list-style-type: none">• Affiche avec dépôts clandestins barrés et montant des amendes

Interventions concrètes (2/2)

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

INFRASTRUCTURE	
Agencement du matériel	<ul style="list-style-type: none">• Séparer les bulles à verres des bulles à huile, les corbeilles, pour inciter les gens à trier• Placer les bulles à vêtements à côté des bulles à verre pour faire passer le message « <i>Je fais tout en un</i> » et spécifier avec un panneau voyant qu'il faut mettre dans chaque container
Intervention du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Ne pas nettoyer pendant une semaine pour susciter une prise de conscience des citoyens et les sensibiliser lors du recueil des plaintes
FOURNITURE DE SERVICE	
Intervention à la maison	<ul style="list-style-type: none">• Document sur le frigo qui reprend les solutions « <i>Où déposer mes encombrants</i> »• Calendrier + images pour montrer l'exemple (famille et enfants)• Rappel dans les entrées d'immeubles à appartement/ logement étudiants• Séance de sensibilisation pour les immeubles par rapport aux dépôts/ bulle à verre (de préférence avant le printemps)
RÉPRESSION	
Vague de contrôle	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place de contrôle, avec une campagne visible de la commune• Soutien des agents Bruxelles-Propreté / Bruxelles Environnement pour asseoir la légitimité

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

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
www.behaven.com