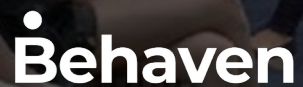


ÉTUDE PSYCHO-COMPORTEMENTALE

Rues (commerçantes)

Cartons

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 **cartons dans les rues commerçantes**.

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

Aperçus du terrain



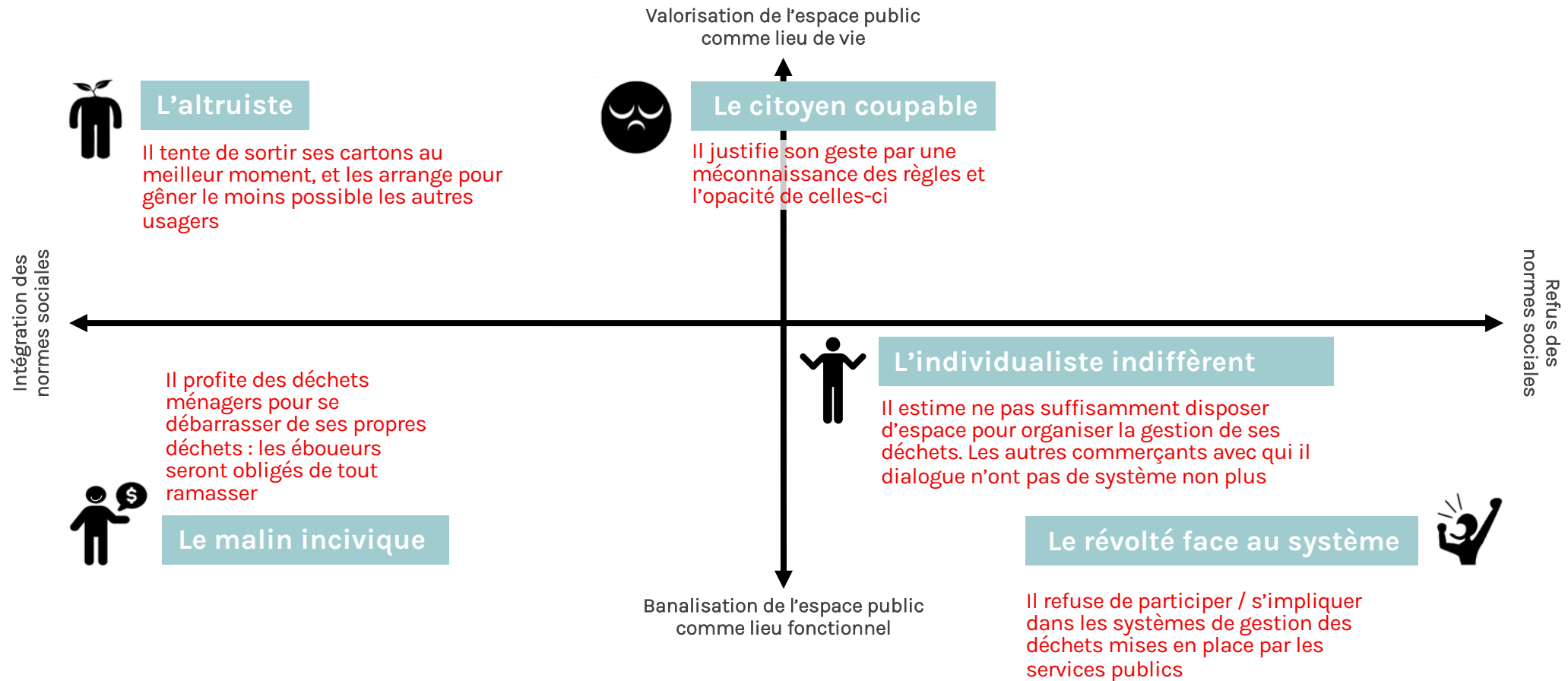
Comportement cible

Cet atelier portait sur la définition d'interventions comportementales permettant d'encourager le comportement cible ci-dessous **dans les rues commerçantes** :

- Type de déchet : **cartons**
- Public cible : **commerçants**
- Comportement cible : **prendre un contrat de collecte**

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• Incapacité linguistique ou intellectuelle à comprendre les informations sur la bonne gestion des déchets	<ul style="list-style-type: none">• Lieu mal entretenu• 'Balises' de malpropreté• Norme descriptive qui permet la malpropreté• Comportements 'fenêtre cassée'• Présence de personnel de nettoyage	<ul style="list-style-type: none">• Manque de sens des responsabilités personnelles• Besoin de présenter un lieu de travail propre• 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 :

COMMUNICATION	
Sur les conséquences du mauvais geste	<ul style="list-style-type: none">• Parler de l'impact économique des déchets sur les commerces locaux en début d'année
Sur les aspects financiers	<ul style="list-style-type: none">• Informer que trier permet de réduire les coûts par rapport au montant des amendes
Sur l'influence sociale	<ul style="list-style-type: none">• Afficher à la fenêtre des commerces les contrats comme critère de qualité• Création d'un label de bons comportements « <i>Je suis un commerce exemplaire</i> »• Comparer les quartiers entre eux et mettre en valeur les efforts de propreté sur les plateformes de type TripAdvisor• Communiquer de manière récurrente (l'augmentation du) le pourcentage de commerçants locaux qui ont un contrat• Diffusion de témoignages de commerçants ayant souscrits des contrats

Interventions concrètes (2/2)

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

INFRASTRUCTURE	
Intervention du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Création de binômes d'agent de Bruxelles Environnement et un représentant de l'autorité pour rappeler et convaincre les commerçants de souscrire à un contrat de collecte• Organiser plusieurs visites de rappel des options disponibles (avec les formulaires et goodies)
FOURNITURE DE SERVICE	
Simplification administrative	<ul style="list-style-type: none">• Proposer les contrats de collecte lors d'autres démarches administratives ou lors de l'ouverture de commerces• Inclure l'information sur le contrat de collecte sur les sites internet liés à l'ouverture des nouveaux commerces
INCITATION	
Incitants financiers	<ul style="list-style-type: none">• Proposer une prime financière à la prise de contrat• Proposition de cotisations modulée pour les nouveaux contrats de collecte durant la première année (période de promotion)

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

Behaven