

ALAIN  
AFFLELOU

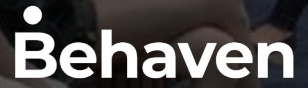


# ÉTUDE PSYCHO-COMPORTEMENTALE

## Rues (commerçantes)

### Déchets de consommation

#### 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 à traiter en priorité 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 **déchets de consommation dans les rues (commerçantes)**.

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

# Aperçus du terrain



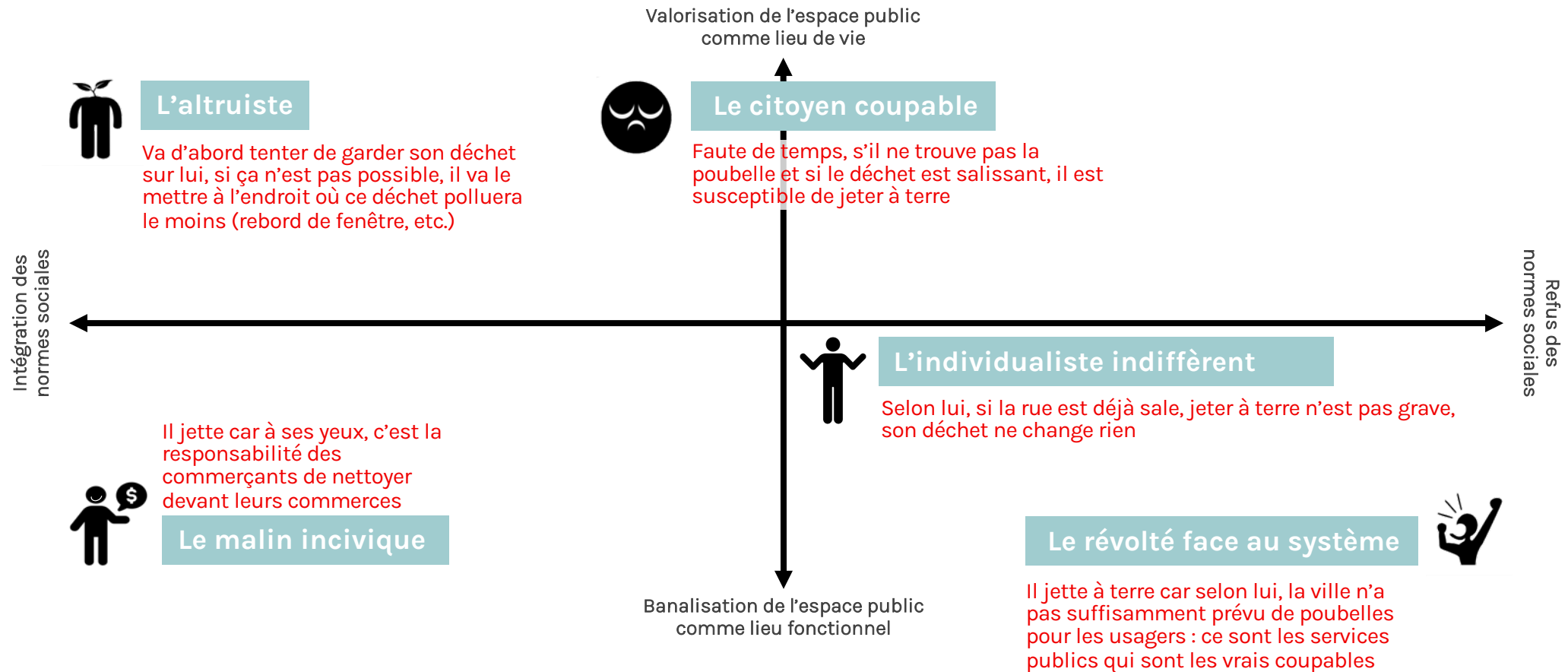
# Comportement cible

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

- Type de déchet : **déchets de consommation**
- Public cible : **tous**
- Comportement cible : **jeter les déchets dans les poubelles (ou chez eux)**

# 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>• Incertitude sur ce qui est considéré comme déchet</li><li>• Manque de connaissance des règles en vigueur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lieu mal entretenu</li><li>• 'Balises' de malpropreté</li><li>• Poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordent</li><li>• Norme descriptive qui permet la malpropreté</li><li>• Comportements 'fenêtre cassée'</li><li>• Présence de personnel de nettoyage</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ne pas aimer garder sur soi des déchets sales</li><li>• Se sentir en marge de la communauté ou du système</li><li>• Manque de sens des responsabilités personnelles</li><li>• Malpropreté comme comportement habituel (oubli, inadvertance, automatisme)</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 (1/2)

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

SIGNALÉTIQUE	
Aux poubelles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Placer un QR code pour informer des poubelles les plus proches en cas de poubelles pleines</li><li>• Placer des panneaux 'pas de produits ménagers' en haut des poubelles</li><li>• Placer un affichage avec une paire d'yeux 'sévères' placé juste au-dessus des poubelles</li></ul>
Aux alentours	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indication permanente des emplacements des poubelles (Avec des pas au sol ? Phosphorescents pour la visibilité de nuit ?)</li><li>• Panneaux indiquant les poubelles à la sortie des lieux de consommations</li></ul>
INFRASTRUCTURE	
Ajouter des poubelles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Placer une poubelle devant chaque commerçant</li><li>• Augmenter le nombre de poubelles pendant les périodes de pic (weekend, soldes, ...)</li><li>• Placer des poubelles de couleur très visible</li></ul>
Intervention du personnel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Donner la priorité au ramassage des grands déchets visibles</li><li>• Maintien et entretien des lieux (bancs, bacs à fleurs, ...)</li></ul>



## Interventions concrètes (2/2)

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

COMMUNICATION	
Sur le respect du lieu et de la communauté	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inviter à respecter les efforts des commerçants</li><li>• Inviter à respecter le travail des acteurs publics</li><li>• Communiquer sur les attentes de propreté de la part de la communauté locale</li></ul>
Sur les conséquences du mauvais geste	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sur les coûts engagés pour le nettoyage</li><li>• Sur les difficultés du travail du personnel de nettoyage</li><li>• Sur l'impact sanitaire et environnemental (p.ex., maladies, risques de contamination, ...)</li></ul>
Sur l'application stricte d'amendes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les montants, le nombre d'amendes, les risques en cas de récidive</li></ul>
FOURNITURE DE SERVICE	
Sacs pour les passants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre à disposition des sacs dans les commerces locaux, via des distributeurs dans la rue ou à proximité des poubelles</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)

Behaven