

ALAIN  
AFFLELOU

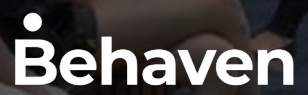


# ÉTUDE PSYCHO-COMPORTEMENTALE

## Rues (commerçantes)

### Déchets ménagers

#### 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 ménagers dans les rues (commerçantes)**.

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

# Aperçus du terrain



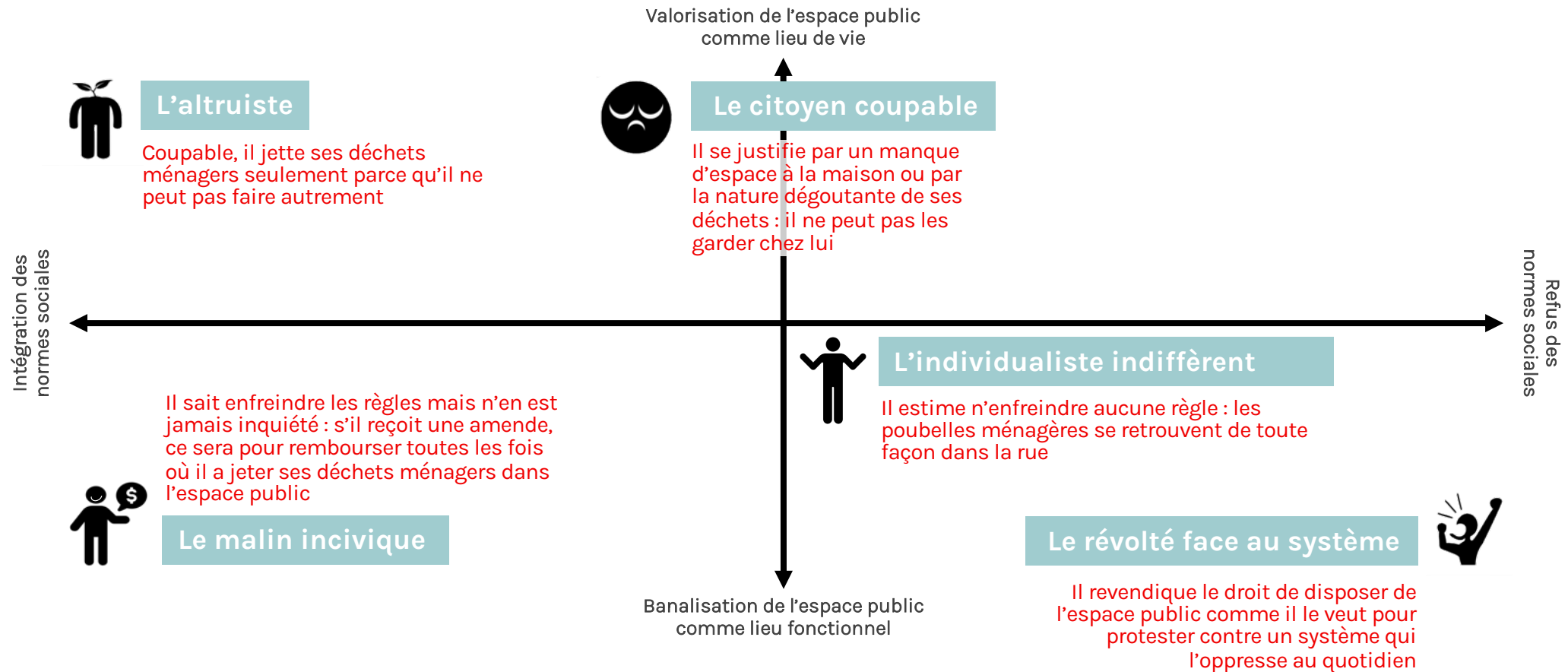
# Comportement cible

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 ménagers, déchets verts et de construction**
- Public cible : **résidents**
- Comportement cible : **ne pas jeter ses déchets dans la rue**

# 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 force physique pour gérer ses propres déchets (personnes âgées et femmes)</li><li>• Manque de connaissance des règles en vigueur</li><li>• Incapacité linguistique ou intellectuelle à comprendre les informations sur la bonne gestion des déchets</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lieu mal entretenu</li><li>• 'Balises' de malpropreté</li><li>• Norme descriptive qui permet la malpropreté</li><li>• Lieu offrant anonymité et sentiment d'impunité</li><li>• Absence de moyens pratiques personnels pour s'occuper de ses déchets</li><li>• Manque de solutions opérationnelles mises à disposition par les pouvoirs publics</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se sentir en marge de la communauté ou du système</li><li>• Manque de sens des responsabilités personnelles</li><li>• Distance avec les travailleurs de la propreté publique</li><li>• Besoin compulsif de propreté dans la sphère privée</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 :

COMMUNICATION	
Sur le respect de la communauté	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afficher des messages sur l'utilité des corbeilles publiques avec des témoignages d'un des résidents du quartier (ou venant d'un enfant)</li><li>• Mettre en avant des voisins qui expliquent aux autres voisins comment ils gèrent leurs déchets</li></ul>
Sur les conséquences du mauvais geste	<ul style="list-style-type: none"><li>• Messages sur les conséquences sanitaires, environnementales et financières</li></ul>
Sur l'application stricte d'amendes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer que les amendes sont chères</li><li>• Communiquer sur le prix de l'amende versus le prix à la déchèterie</li></ul>
Spécifique aux déchets verts	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer un site/emails pour communiquer les informations sur les avis de passage pour les déchets verts</li></ul>



## Interventions concrètes (2/3)

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

SIGNALÉTIQUE	
Aux poubelles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installer un panneau avec une paire d'yeux sur les corbeilles</li><li>• Mettre des fausses caméras avec un message « <i>Vous êtes filmés</i> »</li><li>• Affichage des rappels des bons gestes à adopter (visuel des bons déchets à mettre dans les bonnes poubelles)</li></ul>
Dans la rue	<ul style="list-style-type: none"><li>• Placer des panneaux informant des différentes solutions pour se débarrasser de certains types de déchets</li></ul>
INFLUENCE SOCIALE	
Cendriers portables	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisation de regroupements festifs pour inciter les gens à échanger sur leurs pratiques de tri</li><li>• Organisation de clean-up dans le quartier</li><li>• Mise en avant ces bénévoles (surtout des gens du quartier) sur les réseaux sociaux pour inciter au respect</li><li>• Communication dans les écoles de quartier avec la formation des enfants aux bons gestes</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>• Agent de quartier comme relais d'information sur les bons comportements et ce qu'il faut savoir</li><li>• Journée d'accueil des nouveaux habitants avec stand propreté</li><li>• Aller sur le chantier et expliquer les responsabilités de chacun : faire de la sensibilité au moment des travaux</li></ul>
RÉPRESSION	
Renforcer les contrôles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire passer des agents de contrôle plus fréquemment, avec des périodes de contrôle plus intenses</li><li>• Besoin de meilleure communication entre agents pour l'identification des fraudeurs</li></ul>
INCITATION	
Incitant financier	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir un bon de réduction pour un sac de compost</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