



ÉTUDE PSYCHO-COMPORTEMENTALE

Stations de métro

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 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 **déchets de consommation aux stations de métro**.

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

Aperçus du terrain



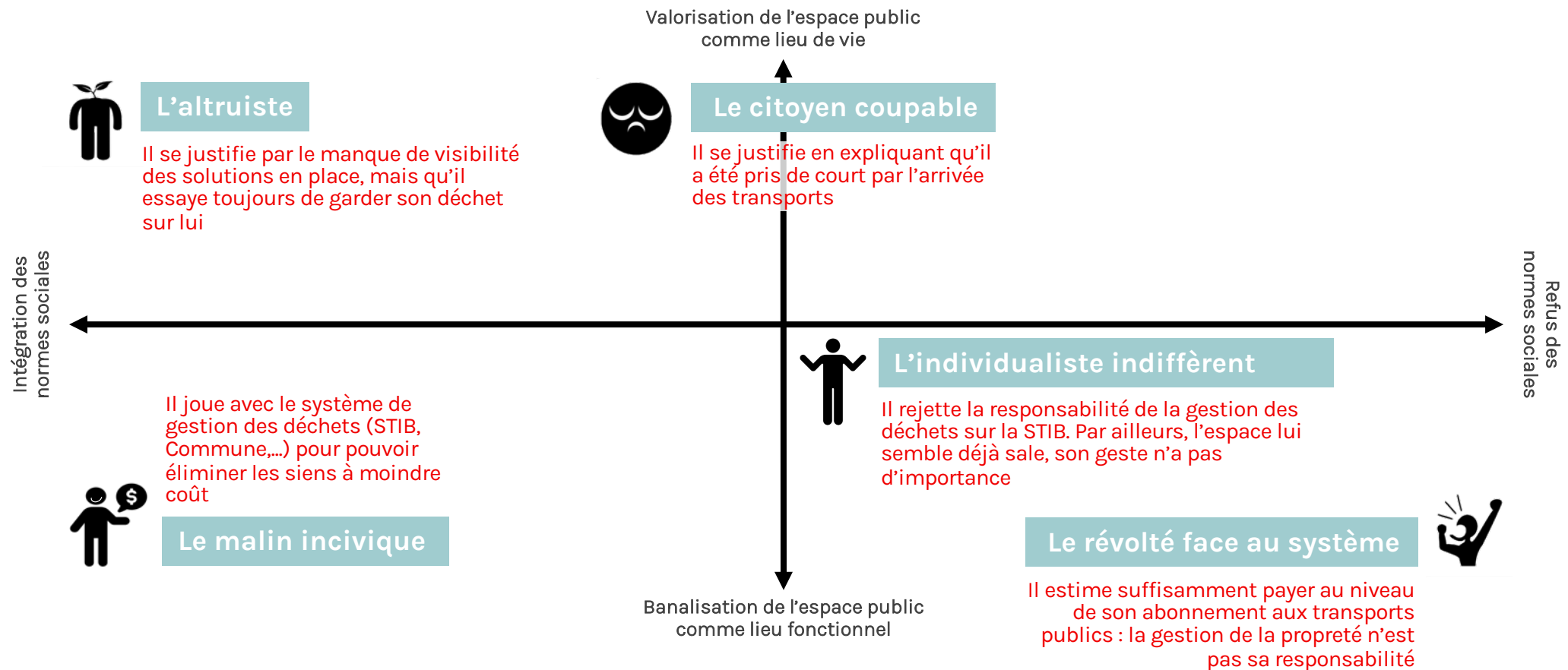
Comportement cible

Cet atelier portait sur la définition d'interventions comportementales permettant d'encourager le comportement cible ci-dessous **aux stations de métro** :

- Type de déchet : **déchets de consommation**
- Public cible : **tout usager**
- Comportement cible : **jeter ses déchets dans une poubelle**

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

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	
Dans le périmètre de la station	<ul style="list-style-type: none">• Indications sur les bons gestes sur les devantures des commerces, au comptoir ou sur les écrans si présents• Rappel des règles sur les emballages take away• Ajouter un message sur le ticket « <i>Interdiction de jeter par terre</i> »
Sur les conséquences du mauvais geste	<ul style="list-style-type: none">• Image d'un tas de déchets dans la station et le coût de le nettoyer (heures/personnes, somme)
Sur la norme sociale	<ul style="list-style-type: none">• Afficher des messages positifs de type « <i>Rejoignez les X personnes qui font les bons gestes</i> » (ce chiffre augmente au fur et à mesure des jours)• Message audio en répétition « <i>Telle station de métro est la plus propre, continuons les efforts !</i> »
Sur le risque d'amende	<ul style="list-style-type: none">• Messages vocaux du conducteur pour rappeler les règles et possibilités d'amendes

Interventions concrètes (2/3)

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

SIGNALÉTIQUE	
Aux poubelles/îlots de tri	<ul style="list-style-type: none">• Installer des drapeaux au niveau des îlots de tri• Installer un miroir devant une poubelle avec le message « <i>Vous êtes le héros du jour</i> »• Applaudissements ou musique lorsqu'une personne jette un déchet dans la bonne poubelle• Placer des hashtags au sol (#mastationdemétro, QR code avec des messages différents tous les jours de rappel des règles de propreté)
INFRASTRUCTURE	
Ajouter/modifier les poubelles	<ul style="list-style-type: none">• Rajouter des poubelles dans les rames de métro• Utilisation de poubelles mobiles téléguidées avec message vocal• Donner la possibilité aux gens de laisser un message lorsqu'une poubelle est pleine
Intervention du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Placer des agents aux endroits problématiques, au contact direct des gens, en adaptant les langues selon la région• Nomination d'un médiateur qui contrôle le respect des règles• Désigner un même responsable de la sensibilisation au sein des équipes de transport pour qu'il soit reconnaissable par les usagers

Interventions concrètes (3/3)

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

FOURNITURE DE SERVICE

Services de transport

- Privilégier les cartes électroniques pour limiter le recours aux tickets papiers

INCITATION

Incitant financier

- Création d'une 'prime de retour' en installant des machines qui offrent des tickets en échange des déchets retournés

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