



Étude psychosociale sur la propreté publique en Région de Bruxelles-Capitale

Vue d'ensemble

NET BRUSSEL



net.brussels

BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels

Fostplus

ÉGÉRIE RESEARCH
MARKETING & STRATEGY



Behaven

À propos d'Égérie Research

Creating value between the various experts involved

An insights provider

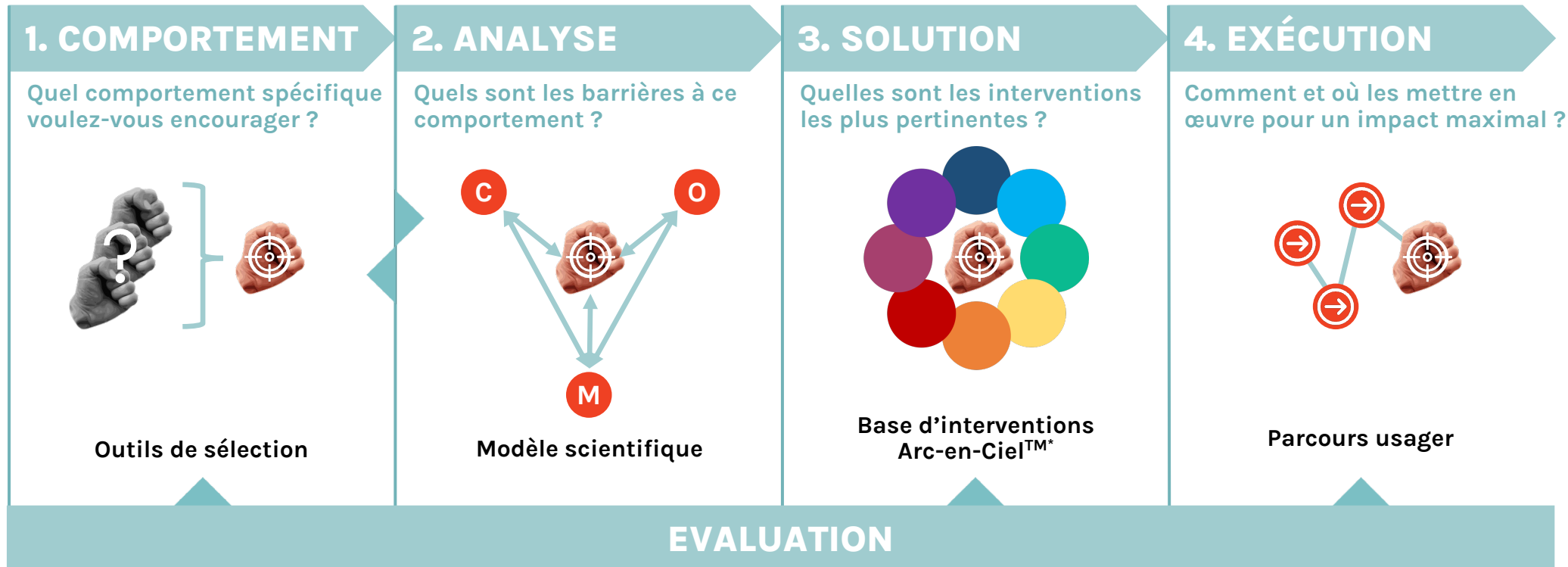
"We believe in helping brands create "bottom-up" proposals using methods of dialogue and co-development with their market, both offline and online, for maximum relevance and success."



4

À propos de Behaven

Nous aidons les organisations à utiliser les sciences comportementales pour **encourager les bons gestes**, grâce à une méthodologie qui permet de **passer de la science à la pratique** et gérer les projets de A à Z :



* Notre base d'interventions Arc-en-Ciel™ (66 interventions classées en 8 stratégies) est un projet sur lequel nous travaillons ensemble avec University College London.

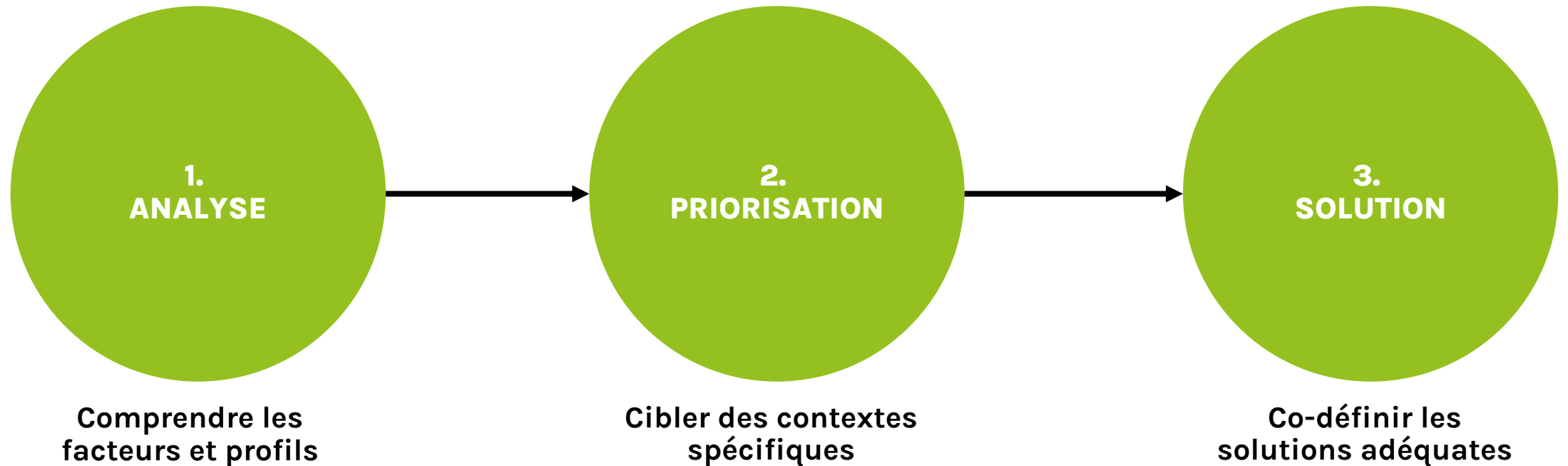
L'objectif du projet

Obtenir une réponse aux trois questions suivantes :

1. **Quels sont les facteurs influençant les actes de (mal)propreté dans l'espace public ?**
2. **Quels 'profils' seraient plus enclins à commettre des actes de malpropreté dans l'espace public ?**
3. **Quels sont les leviers d'actions à mettre en place afin d'induire un changement de comportement chez les individus commettant des actes de malpropreté sur l'espace public ?**

L'approche suivie

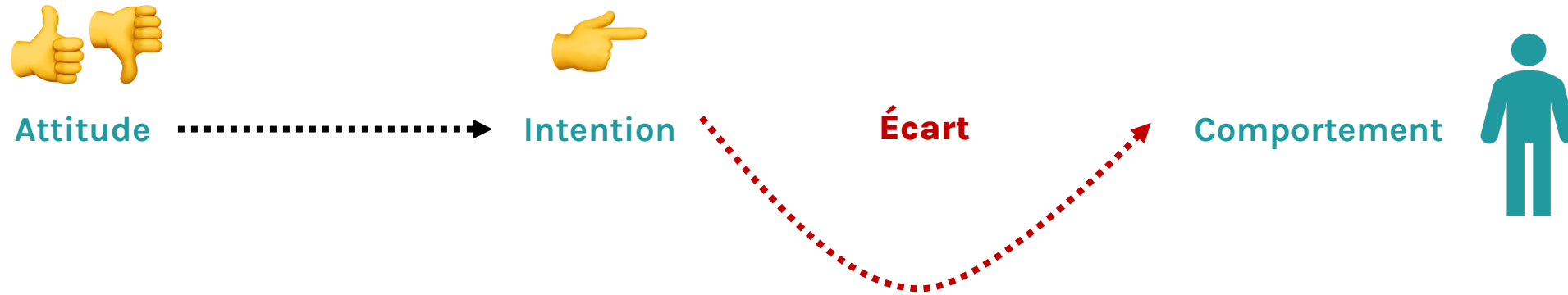
Un processus en trois étapes :



1. ANALYSE

Les bonnes attitudes et intentions sont insuffisantes

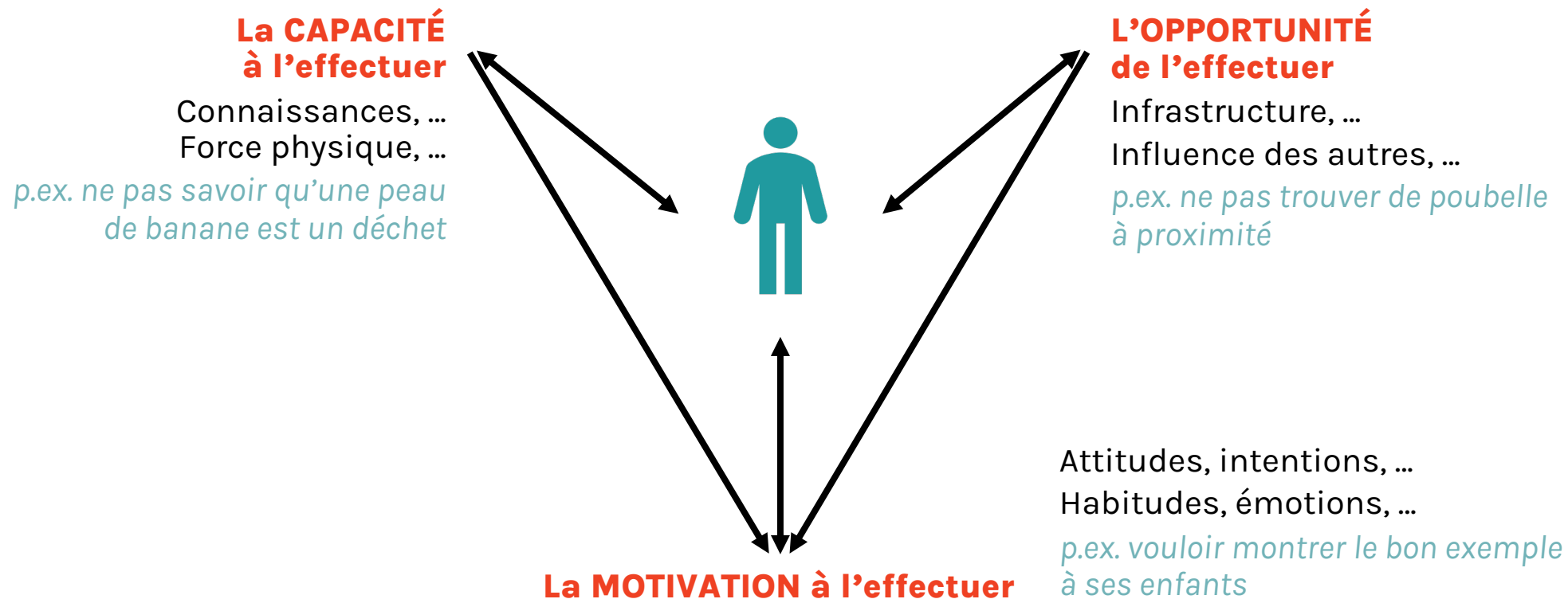
Être prédisposé à jeter correctement ses déchets **ne garantit pas les bons gestes en toute occasion** :



Theory of Planned Behavior: three core components, namely, attitude, subjective norms, and perceived behavioral control, together shape an individual's behavioral intentions:
https://en.wikipedia.org/wiki/Theory_of_planned_behavior Sheeran P. (2002). *Intention–Behavior Relations: A Conceptual and Empirical Review*, *European Review of Social Psychology* 12(1):1-36.
Norman, P., Conner, M., Bell, R. (2000). *The Theory of Planned Behaviour and exercise: Evidence for the moderating role of past behaviour*, *British Journal of Health Psychology* 5(3):249 - 261.

Vers une approche complète des comportements

Un comportement a lieu si **trois conditions** sont réunies en suffisance :



Based on Michie S., van Stralen M.M. & West R. (2011). The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. Implementation Sci 6, 42.

1.1. Revue de la littérature scientifique

Identifier et résumer les insights comportementaux disponibles pour nourrir notre compréhension des barrières et facilitateurs des comportements de propreté, qu'ils soient conscients ou inconscients.

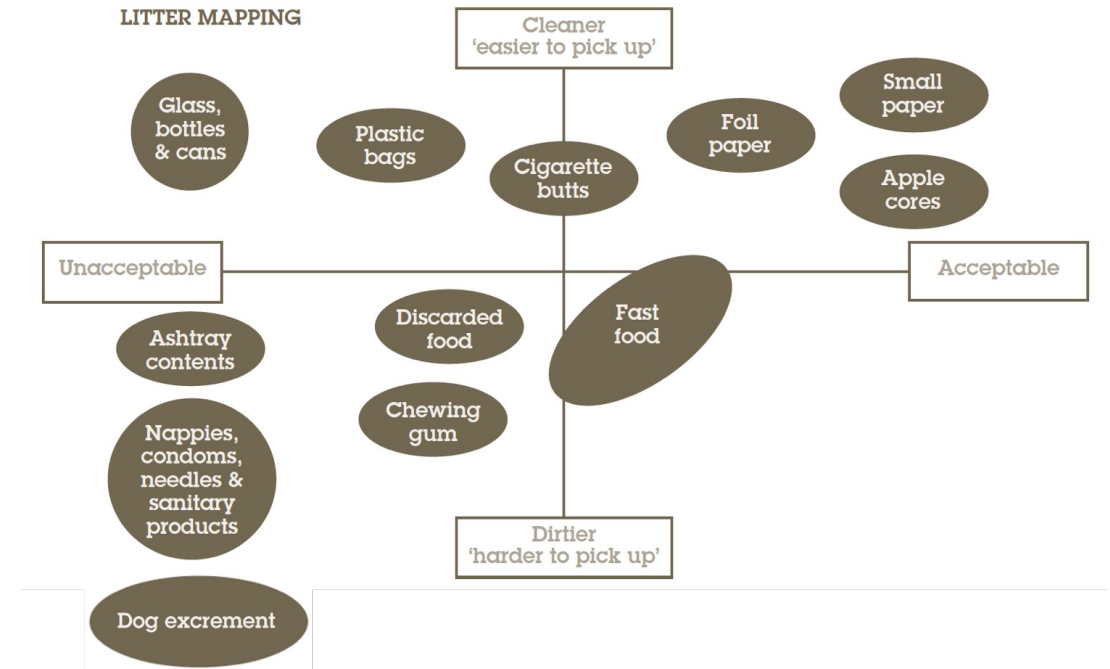
Considérations générales (extraits)

La (mal)propreté, un terme parapluie

La (mal)propreté comprend divers comportements liés par exemple aux mégots ou déjections canines.

Plus spécifiquement :

- Ces comportements ont tous des caractéristiques différentes et sont le résultat de diverses 'occasions'.



(Campbell, 2007; Curnow et al., 1997)

Considérations générales (extraits)

Gens malpropres ou occasions de malpropreté ?

Il n'y a pas de preuves scientifiques qu'un profil démographique de 'gens malpropres' existe.

Plus spécifiquement :

- Catégoriser les gens selon qu'ils sont 'propres' et 'malpropres' ne semble pas être utile - il semblerait que ce soit plutôt une question de combien, où et quand.
- Par conséquent, il est plus judicieux de parler d'occasions de malpropreté.
- Cela dit, certaines caractéristiques sont associées à légèrement plus de malpropreté : être jeune, être un homme ou fumer.



(Lyndhurst, 2013; Kolodko & Read, 2018; Bator et al., 2011)

Barrière (exemple)

Anonymité offerte par le lieu

Les lieux qui donnent une impression d'anonymité tendent à générer plus de comportements malpropres – en particulier les véhicules en mouvement.

Plus spécifiquement :

- Les lieux qui donnent l'impression d'être à l'abri des regards extérieurs peuvent encourager les comportements malpropres – comme être au milieu d'une foule ou dans une voiture en mouvement.



(Bator et al., 2010; Al-mosa et al., 2017; Environmental Campaigns Ltd, 2001; Keep Britain Tidy, 2009)

Barrière (exemple)

Malpropreté passive

La probabilité d'oublier ses déchets augmente lorsque les gens occupent un endroit pour un moment plus long (par exemple un pique-nique dans un parc).

Plus spécifiquement :

- Plus longtemps les gens restent au même endroit, plus ils risquent d'oublier de prendre leurs déchets en partant, laissant le soin à quelqu'un d'autre de s'en occuper.
- La malpropreté passive semble résulter d'un oubli et est par conséquent jugée moins négativement.



Facilitateur (exemple)

Montrer le bon exemple aux enfants

La présence d'enfants incite les parents à se comporter proprement.

Plus spécifiquement :

- La présence d'enfants aux côtés des parents peut aider à réduire la malpropreté, en particulier pour les parents qui souhaitent montrer le bon exemple.



(Singapore National Environment Agency, 2011; Environmental Campaigns Ltd, 2001)

Facilitateur (exemple)

Moments de changement qui fragilisent les habitudes

Une habitude dépend d'un déclencheur dans un contexte stable. Et si le contexte change, l'habitude peut être fragilisée.

Plus spécifiquement :

- Des événements comme un déménagement ou un grossesse (ou la crise du Covid-19) peuvent dérégler nos habitudes de par le changement de contexte qu'ils occasionnent.
- Ce genre de changement peut non seulement impacter les habitudes directement liées, mais aussi les autres comme les comportements de (mal)propreté.



(Environmental Campaigns Ltd, 2001; Duhigg, 2013; Wood et al., 2005; Verplanken & Wood, 2006; Wood et al., 2005)

Une première vue d'ensemble

CAPACITÉ	OPPORTUNITÉ	MOTIVATION
<p>Psychologique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paresse qui empêche d'aller jusqu'à la poubelle • Incertitude à propos de ce qui compte comme déchet • Manque de compréhension de l'impact environnemental de la malpropreté 	<p>Matérielle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lieu mal entretenu • 'Balise' de malpropreté • Poubelles manquantes, mal positionnées ou en mauvais état • Poubelles qui débordent • Présence de personnel de nettoyage • Anonymité offerte par le lieu • Lieu propre et présentable • Poubelles proches et accessibles • Disponibilité d'alternatives aux récipients en plastic 	<p>Réfléchie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque de sens des responsabilités personnelles • Malpropreté passive • Ne pas aimer garder avec soi des déchets sales • Se sentir éloigné ou à l'écart de la communauté • Sens des responsabilités pour l'espace et sa propreté • Fierté à l'égard de la localité ou du voisinage • Territorialité • Montrer l'exemple aux enfants • Culpabilité ou embarras dû au comportement de malpropreté
<p>(Barrières)</p> <p>(Facilitateurs)</p>	<p>Sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norme descriptive qui 'permet' la malpropreté • Comportements 'fenêtre cassée' • Réseau d'amis et de famille qui sont également malpropres • Présence immédiate des pairs (pour les jeunes) • Norme descriptive de propreté • Norme injonctive qui juge la malpropreté comme inacceptable • Présence immédiate d'autres personnes • Être en compagnie de gens 'respectables' • Une communauté soudée • Menace de mesures punitives 	<p>Automatique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malpropreté comme comportement par défaut • Moments de changement qui fragilisent les habitudes

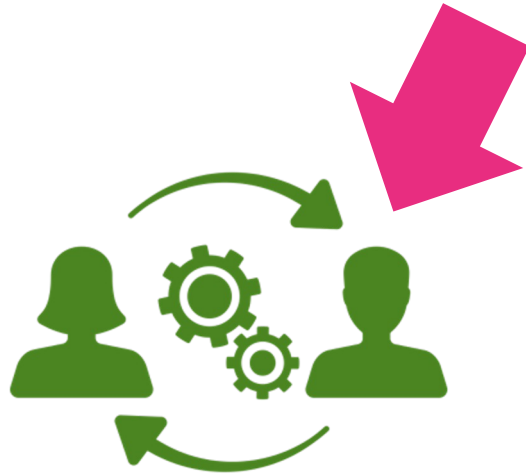
1.2. Entretiens avec des experts de la propreté

Prendre la mesure des actions existantes et de la vue des experts sur les raisons de dysfonctionnement.

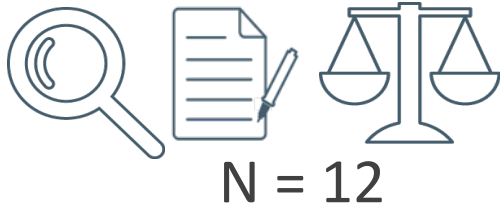
1.3. Étude qualitative et ethnographique

Analyser la compréhension et le vécu des citoyens dans leur gestion des déchets.

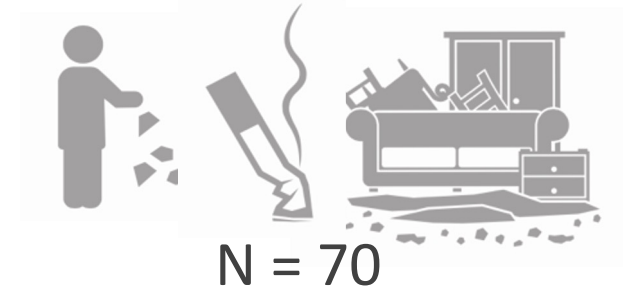
Deux cibles rencontrées



Un panel d'experts et professionnels de la répression



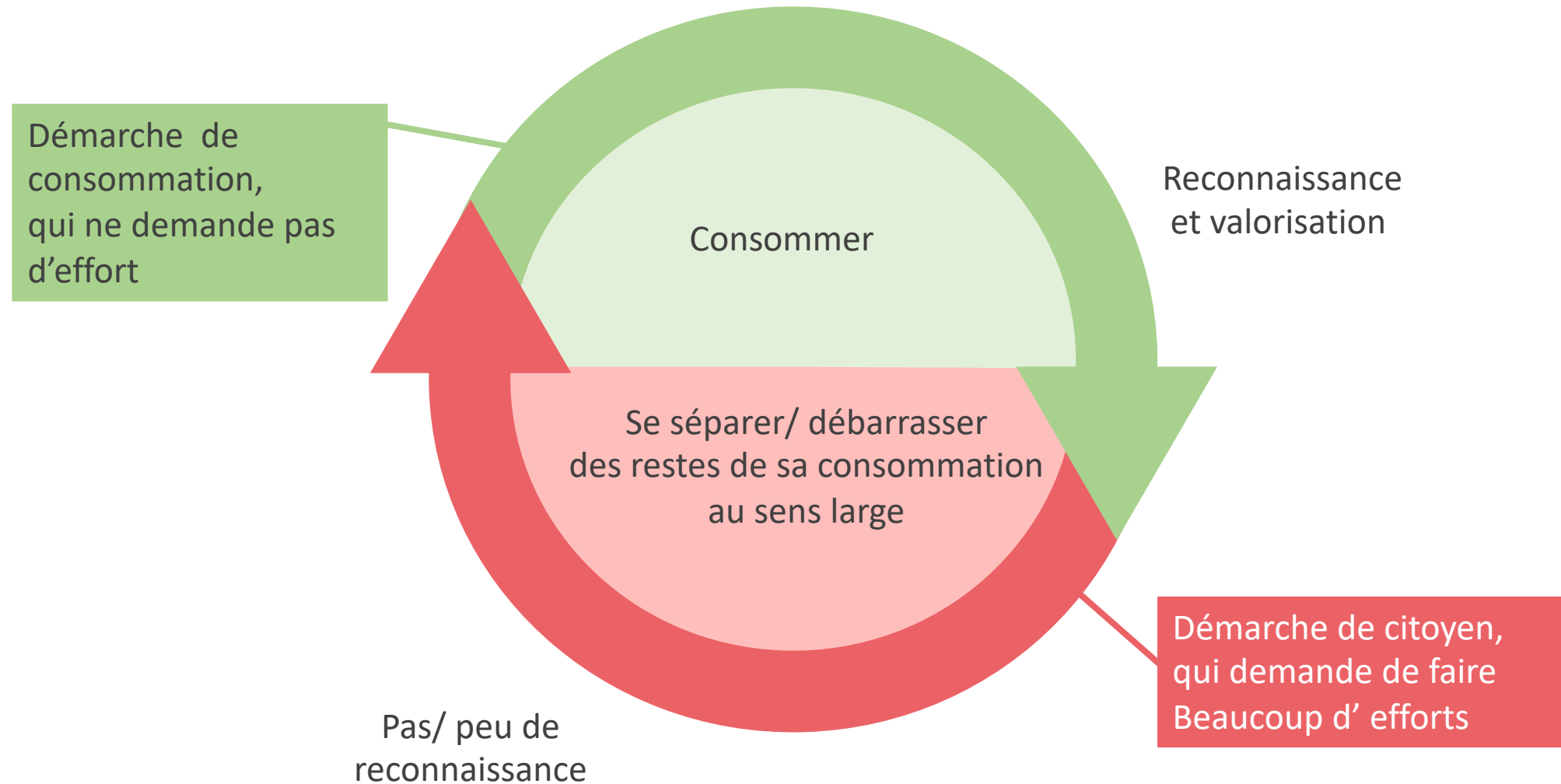
Un panel de citoyens





Nos constats d'analyse

De la consommation à la gestion des déchets : un changement "d'état" qui s'assimile à une injonction paradoxale



La crise du Covid a été un accélérateur des mauvaises pratiques avec une banalisation du phénomène de malpropreté

- **Une explosion de la consommation nomade**
- **La réorganisation de la sphère privée** : une période de confinement et un télétravail qui ont suscité chez beaucoup de personnes l'envie/ le besoin de réaménager leur espace de vie avec entre autres l'envie de dégager de l'espace en évacuant les «encombrants » de leur intérieur :
 - **LE GRAND NETTOYAGE AU SEIN DU MENAGE**
 - **UNE NOUVELLE ORGANISATION DE L'ESPACE**
 - Un contexte peu propice à se débarrasser de ses encombrants avec des recyparcs fermés
 - La tentation est grande de privilégier un système plus rapide et efficace
- **La crainte de la contamination** : la peur d'être en contact avec d'autres personnes incite à se débrouiller par soi-même

Un effet de baguette magique bruxelloise

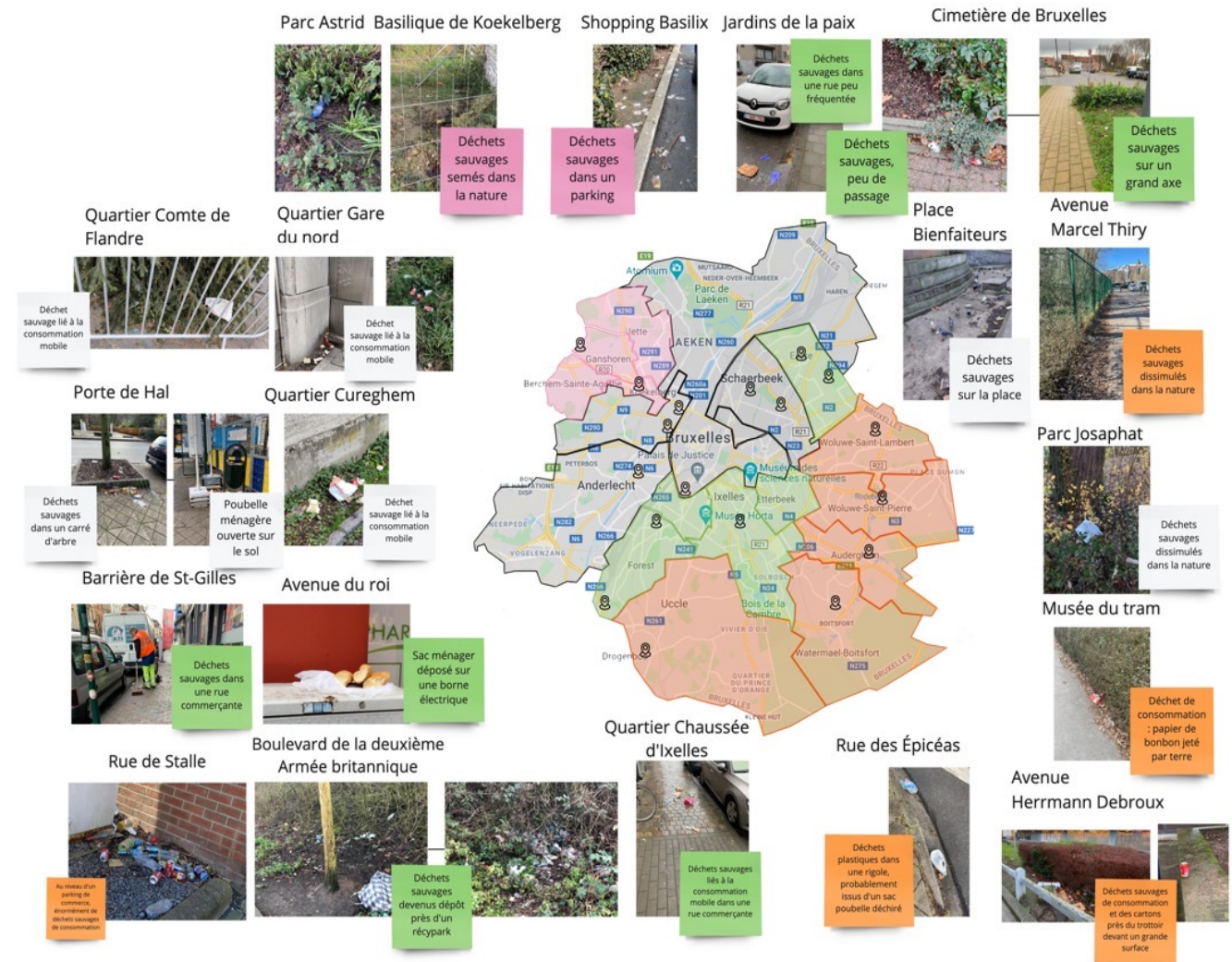


- Les déchets (dépôts clandestins) que les pollueurs « abandonnent » sont très rapidement « pris en charge/ évacués » par une instance souvent inconnue
 - Ces **acteurs invisibles** semblent nombreux et souvent pas identifiés car on ne les voit pas opérer : on constate juste que le déchet n'est plus là où on l'avait déposé
- Une forme d'éternel recommencement/ de cycle sans fin entre les déchets jetés et les déchets récupérés

Synthèse des cartes mentales par problématiques - déchets sauvages

Synthèse

- Un phénomène qui s'exprime de manière variée dans la ville en fonction du type de lieu, quelle que soit la zone .
- Un regard social qui varie en fonction de la fréquentation du lieu et du niveau d'implication dans « la vie du quartier »
- Des zones proches des voiries/ grands axes routiers, **périphéries**, touchées par les pollueurs véhiculés (ex : papiers, **masques**, plastiques, ...)
- Les **parcs/ places** : des lieux où le regard social est plus fort, avec des scénarios de dissimulation des déchets dans la nature (déjections canines, emballages, canettes, etc.)
- Des zones **socialement vides** (terrains vagues, arrières des buildings, ...) où les déchets sauvages s'accumulent pour devenir de véritables dépôts
- Au niveau des **mégots** : des comportements de pollution qu'on retrouve dans toute la ville
 - Abandon de mégots aux endroits où l'on se repose/ attend, quand on passe de l'intime à l'extime, quand on passe de l'intérieur à l'extérieur



Synthèse des cartes mentales par problématiques - Dépôts clandestins

Synthèse

- Un phénomène de dépôts clandestins qui touche toute la ville
- Une perception du dépôt qui varie d'une zone à l'autre :
- Les lieux en travaux/ les bulles à verre/ les parkings : des « spots » de prédilection pour les pollueurs qui s'imaginent un aller simple de leur dépôt vers les recyparks au frais des gestionnaires de l'endroit
- Dans certaines zones (à titre d'exemple, zone 1 et 3 ++), la croyance en un système « **d'économie circulaire** » mis en place, à défaut d'un système officiel efficace
- Des poubelles qui s'amassent et deviennent des lieux de dépôts pour davantage d'objets cassés, huiles, verre, ...
- Des **différences** marquées d'accès aux recyparks et aux solutions existantes d'une zone à l'autre pour la gestion des encombrants, qui impactent directement l'attitude des habitants

Shopping Basilix



Dépôts clandestins de vêtements à proximité d'une zone de shopping à forte fréquentation

Rue Bonaventure



Dépôts clandestins à même la rue, près d'activités de construction et autres usages

Koekelberg



Dépôts de déchets et autres objets à proximité de points de dépôt des déchets (laboratoire, hub, etc.)

Jardins de la Paix



Vêtements déposés sur un banc public

Avenue Demolder



Dépôts clandestins devant chez l'habitant

Dansaert



Dépôts clandestins d'un quartier

Quartier Bara

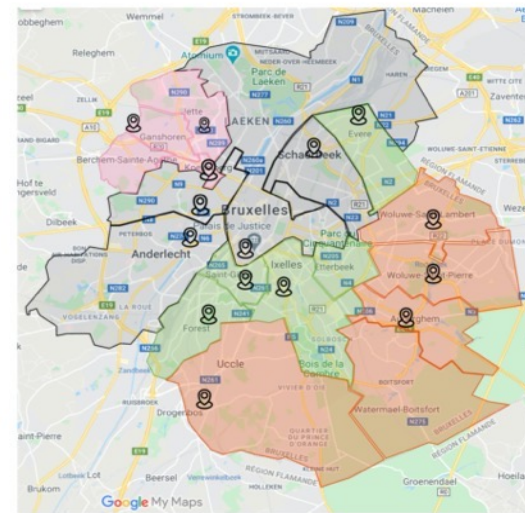


Dépôt clandestin de jouets et livres devant un chantier

Porte de Hal



Matériaux déposés dans un espace vert



Parking Poseidon



Electroménager déposé sur des bornes électriques dans un parking

Rue au Bois



Objets à donner, devant chez l'habitant

Quartier Demy, zone commerciale



Canalis et déchets déposés au pied d'une bulle à verre dans un parking de centre commercial

Parc de Forest



Panneaux communaux placés dans le Parc

Rue Gatti de Gamond



Proximité déposés devant une habitation avec un panneau 'à donner'

Barrière de St-Gilles

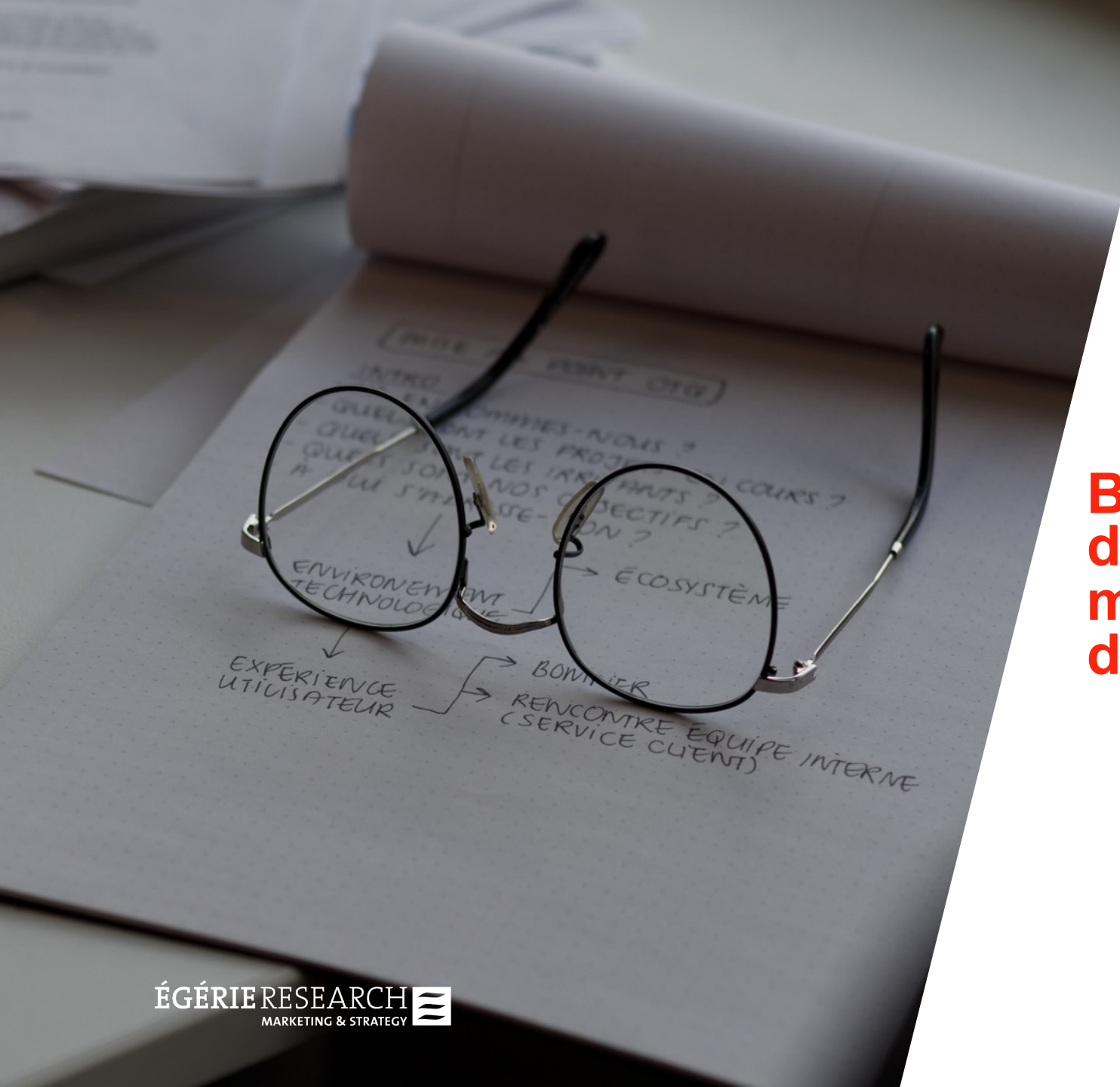


Dépôt clandestin d'un meuble abandonné devant un commerce

Chaussée d'Ixelles

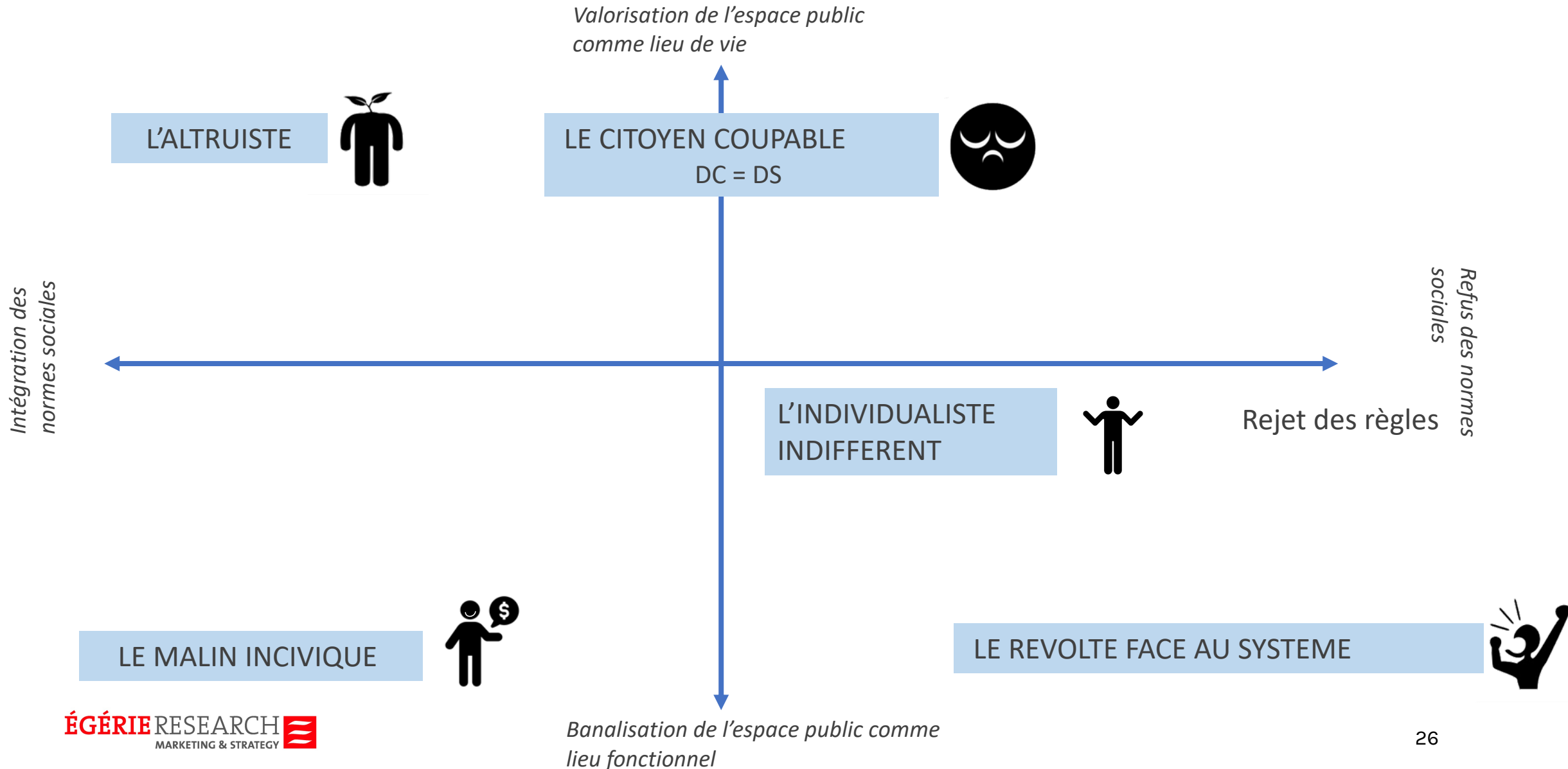


Dépôts clandestins dans une zone très fréquentée

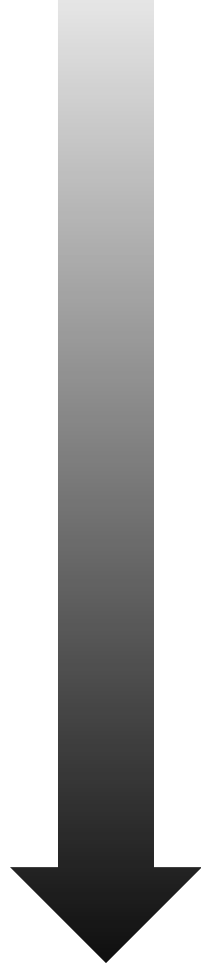


Brève présentation des différents registres motivationnels des profils de pollueurs

Mise en avant de 5 profils typologiques et motivationnels de « pollueurs »



La nature de l'espace public provoque un ressenti différent du geste pollueur



Devant chez moi, sur le trottoir	Lorsque cela fait partie des pratiques du quartier Lorsque l'objet est en bon état Ou lorsqu'il s'agit d'un immeuble et que le dépôt ne sera en tout cas pas identifiable
Au coin de ma rue	Pour éviter de gêner le passage des piétons Pour être bien à la vue des potentiels « enleveurs »
Dans un container de construction	Peu de mauvaise conscience puisque le lieu sert à cela
Près des bulles à verre	Un lieu dédié à la collecte des déchets donc même si le déchet n'est pas conforme, il sera enlevé
Devant les grilles du recyparc	Si celui-ci est fermé et que la voiture est chargée : difficile de repartir avec l'encombrant dans sa voiture alors on le dépose là, ou aussi par frustration que le parc soit fermé
A côté des autres dépôts clandestins	Parce que "on" viendra les ramasser, parce que un en plus ou un en moins, cela ne change rien
Dans un quartier populaire	Dans ces quartiers, la population est plus pauvre et aura donc plus « besoin » de mes « déchets » même s'ils ne sont plus en parfait état
Les endroits déserts, inoccupés, inhabités, comme des terrains vagues, des zonings	Une forme de déshumanisation, d'absence de regard social qui facilite le dépôt clandestin Un « grand espace » qui permet de manœuvrer facilement pour décharger ++ les navetteurs aux abords de Bruxelles



Conclusions

La (mal)propreté dans Bruxelles : une histoire de quartier et de bien/ mal vivre ensemble



Logements délabrés,
moblier urbain
manquant, cassé, terrains
vagues...

Isolement , solitude,
indifférence, ennui

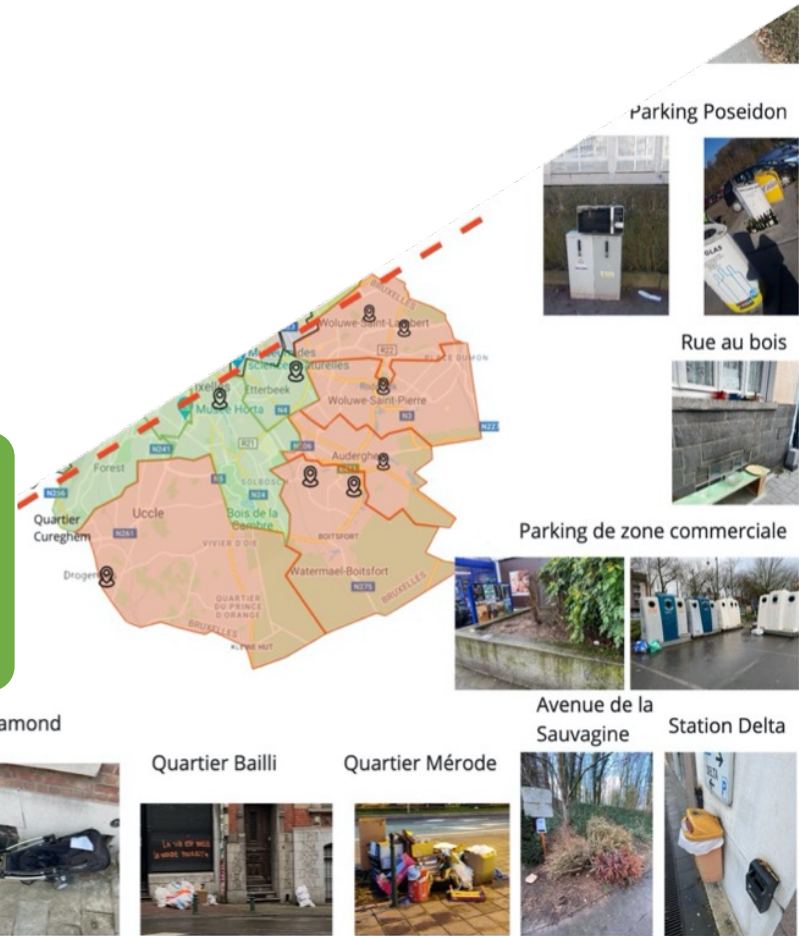
Désinvestissement du
cadre de vie
Indifférence, non respect

La (mal)propreté dans Bruxelles : une histoire de quartier et de bien/ mal vivre ensemble

Qualité du cadre de vie : verdurisation, espace bien aménagé, aménagements urbains en bon état, logement en bon état ...

Existence d'une vie/ dynamique sociale : maisons de quartier, animations socio-culturelles

Sentiment d'appartenance
Envie d'être acteur, de participer
Importance du regard social
Envie de respecter son espace de vie et les autres



Une corrélation au contexte dans lequel le comportement s'inscrit

	Lieu de dépôt	Exemples	Intention	Exemples
« Très grave »	<ul style="list-style-type: none">• À la vue de tous• Gênant le passage ou le rendant dangereux• Dans un lieu propre	<ul style="list-style-type: none">• Dans ma rue,• Dans le parc,• Sur le trottoirs (chewing-gum, déjections canines)	<ul style="list-style-type: none">• Par négligence, fainéantise• je-m'en-foutisme• fréquemment	<ul style="list-style-type: none">• Le fait de jeter intentionnellement, sans précaution les déchets
« Peu grave »	<ul style="list-style-type: none">• Caché, dans un lieu isolé avec peu de passage• Dans un lieu déjà souillé• À proximité des lieux dédiés à l'enlèvement des immondices	<ul style="list-style-type: none">• Dans un terrain vague• près d'une bulle à verre• près d'un container• Dans une poubelle publique	<ul style="list-style-type: none">• Par automatisme, réflexe• Sans intention de vouloir mal faire• Dans une consommation ritualisée, sans autre choix• De façon occasionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Le papier qui tombe par inadvertance de la poche• La volonté de faire plaisir à autrui• Pas d'autre choix



1.4. Une vue intégrée des barrières et facilitateurs

Donner une vue complète des barrières et facilitateurs identifiés lors de la revue scientifique et de l'étude qualitative et de terrain.

Une vue intégrée des **barrières**

CAPACITÉ		OPPORTUNITÉ	MOTIVATION
Psychologique	Matérielle	Réfléchie	
<ul style="list-style-type: none"> • Incertitude sur ce qui est considéré comme déchet • Manque de connaissance des règles en vigueur • Manque de compréhension de l'impact environnemental de la malpropreté • 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 • Poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordent • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Malpropreté passive • Ne pas aimer garder sur soi des déchets sales • Manque d'intérêt pour les règles en vigueur • Se sentir en marge de la communauté ou du système • 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 • Besoin compulsif de propreté dans la sphère privée • Envie de donner une seconde vie à l'objet en le déposant dans l'espace public • Malpropreté comme geste de révolte contre le système ou droit d'usage de l'espace public • Banalisation du geste de jeter des déchets considérés comme ayant moins d'impact 	
Physique	Sociale	Automatique	
<ul style="list-style-type: none"> • Manque de force physique pour gérer ses propres déchets (personnes âgées et femmes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Norme descriptive qui permet la malpropreté • Comportements 'fenêtre cassée' • Présence de personnel de nettoyage • Réseau d'amis et de famille également malpropres • Présence immédiate des pairs (pour les jeunes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Malpropreté comme comportement habituel (oubli, inadvertance, automatisme) • Besoin de se rassurer quant à la garantie de confidentialité des données contenues dans les déchets (ex. ordinateur) 	

Une vue intégrée des facilitateurs

CAPACITÉ

Psychologique

OPPORTUNITÉ

Matérielle

- Lieu propre et présentable
- Poubelles proches et accessibles
- Disponibilité d'alternatives aux récipients en plastic

MOTIVATION

Réfléchie

- Sens des responsabilités pour l'espace et sa propreté
- Fierté à l'égard de la localité ou du voisinage
- Territorialité
- Montrer l'exemple aux enfants
- Culpabilité ou embarras dû au comportement de malpropreté

Sociale

- Norme descriptive de propreté
- Norme injonctive qui juge la malpropreté comme inacceptable
- Présence immédiate d'autres personnes (pour les adultes)
- Être en compagnie de gens 'respectables'
- Une communauté soudée
- Menace de mesures punitives

Automatique

- Moments de changement qui fragilisent les habitudes

2. PRIORISATION

2. Priorisation des lieux et déchets

Choisir les lieux et types de déchets à traiter en priorité sur base de l'expérience des experts des parties prenantes.

Priorisation des lieux et déchets

Avec l'aide des parties prenantes* de la propreté publique en Région de Bruxelles-Capitale.

Exemples de questions :

- #1: Parmi la liste ci-dessous, quels sont les types de LIEUX qui, selon vous, méritent d'être traités en priorité ?
- #3: Parmi la liste ci-dessous, quels sont les types de DÉCHETS qui, selon vous, méritent d'être traités en priorité ?



ÉTUDE PSYCHO-COMPORTEMENTALE SUR LA PROPRETÉ

BEHAVEN ROBERT RESEARCH

Votre avis sur les Priorités de Lieux & Déchets

La phase d'analyse nous a permis d'identifier un certain nombre de barrières et facilitateurs aux comportements de propreté dans l'espace public. Nous allons maintenant utiliser ces informations dans le cadre de workshops à venir, pour sélectionner les interventions concrètes les plus aptes à encourager les comportements propres et décourager les comportements malpropres.

Pour ce faire, nous devons établir des priorités en termes de lieux et de déchets. Et afin de préparer au mieux ce travail, nous avons besoin de votre avis. Plus précisément : quels sont, selon vous, les types de lieux et de déchets qui méritent d'être traités en priorité afin de réduire plus rapidement et/ou de manière plus significative les impacts négatifs de la malpropreté dans l'espace public ?

Les types de lieux et déchets confirmés comme prioritaires serviront de base au travail des workshops, pour dégager les interventions les plus pertinentes pour ces lieux et déchets.

Merci de prendre 5 à 10 minutes pour répondre aux questions ci-dessous :

Q#1: Parmi la liste ci-dessous, quels sont les types de LIEUX qui, selon vous, méritent d'être traités en priorité ? Attribuez à chaque type un score de 1 à 5 (1 = le moins haut degré de priorité, 5 = le plus haut degré de priorité).

	1	2	3	4	5
Véhicules en m...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rues (commerc...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parcs et places...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abords des éco...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arrêts tram/bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Station train/	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Bruxelles-Propreté, Bruxelles Environnement, les communes, AVPU, Shopera, Be WaPP, STIB, City Tools, IBSA, et le Cabinet Maron.

Priorisation des lieux et déchets

Avec comme résultat 9 combinaisons, à savoir :

Rues (commerçantes)

1. Passants – Déchets de consommation
2. Tout public – Mégots
3. Commerçants – Cartons
4. Résidents – Déchets Ménagers

Abords des écoles

5. Parents – Déchets de consommation & Mégots

Bulles à verre

6. Tout public – Verres et autres

Parcs et places publiques

7. Tout public – Déchets de consommation & Mégots

Stations de métro

8. Usagers – Déchets de consommation

Arrêts de tram et bus

9. Usagers – Mégots

Exemple illustré dans
les pages suivantes

3. SOLUTION

3. Interventions comportementales (leviers d'action)

Pour chaque combinaison priorisée de lieu et type de déchet, identifier ensemble avec les experts des parties prenantes les interventions comportementales adressant le comportement-cible identifié.

Exemple : mégots aux arrêts de tram et bus

1. Comportement

Ce workshop portait sur la définition d'interventions comportementales permettant d'encourager le comportement cible ci-dessous aux arrêts de tram et bus :

- Type de déchet : mégots
- Public cible : usagers
- Comportement cible : ne pas jeter ses mégots au sol

Exemple : mégots aux arrêts de tram et bus

2. Analyse

La phase d'analyse a permis d'identifier les barrières suivantes à ce comportement :

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">• Poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordent• Norme descriptive qui permet la malpropreté• 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• Impulsion de jeter sur le moment par manque perçu de temps ou de solution• Malpropreté comme comportement habituel

Exemple : mégots aux arrêts de tram et bus

3. Solution

Notre objectif : sélectionner les interventions les plus robustes et pertinente

1. Barrières & facilitateurs spécifique aux mégots

Barrières de CAPACITÉ	Barrières d'OPPORTUNITÉ	Barrières de MOTIVATION
<ul style="list-style-type: none">Manque de compréhension de l'impact de la malpropretéIncapacité linguistique ou intellectuelle à comprendre les informations	<ul style="list-style-type: none">Poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordentNorme descriptive qui permet la malpropretéPrésence immédiate des pairs (pour les jeunes)	<ul style="list-style-type: none">Ne pas aimer garder sur soi des déchets salesManque d'intérêt pour les règles en vigueurManque de sens des responsabilités personnellesImpulsion de jeter sur le moment par manque perçu de temps ou de solutionMalpropreté comme comportement habituel



2. Les stratégies nécessaires pour les surmonter

- Éduquer
- Persuader
- Contraindre
- Restructurer
- Montrer l'exemple
- Habiliter
- (Former)
- (Inciter)
- (Restreindre)



3. Permettant de sélectionner les bonnes interventions



Base d'interventions
comportementales
Arc-en-Ciel™*

* Notre base d'interventions Arc-en-Ciel™ (66 interventions classées en 8 stratégies) est un projet sur lequel nous travaillons ensemble avec University College London.

Exemple : mégots aux arrêts de tram et bus

3. Solution

a) **DÉFINITION** : pour adresser ces barrières, 12 interventions comportementales prouvées scientifiquement ont servi de stimuli aux parties prenantes*

En voici quelques-unes :

- **Mettre en avant des conséquences**
- **Établir des espaces à fumer**
- **Jouer sur la pression sociale**
- **Fournir des cendriers portables**
- **Communiquer les risques d'amendes en contexte**



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.

Exemple : mégots aux arrêts de tram et bus

3. Solution

b) **ÉVALUATION** : les experts des parties prenantes ont ensuite évalué chaque intervention sur base de la grille ci-dessous** :

Quel est le degré d'IMPACT de cette intervention ?

I1: **A quel point son impact est-il direct ?**
(1 = très indirect ; 5 = direct)

I2: **Permet-elle au plus grand nombre d'en bénéficier ?**
(1 = une petite partie de la population ; 5 = tout le monde)

I3: **Responsabilise-t-elle notre public plutôt que de se reposer sur les équipes de propreté ?**
(1 = responsabilité davantage chez les équipes de propreté ; 5 = responsabilité davantage chez notre public)

Dans quelle mesure cette intervention est-elle FAISABLE ?

F1: **A quel point est-elle facile pour notre public ?**
(1 = très difficile ; 5 = très facile)

F2: **A quel point est-elle motivante pour notre public ?**
(1 = très démotivant ; 5 = très motivant)

F3: **En avons-nous les moyens (financiers et opérationnels) ?**
(1 = pas les moyens ; 5 = tout à fait les moyens)

** Cette étape d'évaluation sert de premier filtre et doit s'accompagner plus tard d'une analyse de faisabilité plus détaillée.

Exemple : mégots aux arrêts de tram et bus

3. Solution

Ce qui a mené à la liste d'interventions concrètes ci-dessous (1/3) :

SIGNALÉTIQUE	
Là où le jet a lieu	<ul style="list-style-type: none">• Support visuel là où les fumeurs jettent leurs mégots, c.-à-d. la voie et bas de l'entrée des véhicules : « <i>N'oubliez pas vos mégots, poubelles à côté</i> »• Poubelles à cigarettes et/ou filets de collecte proches de là où s'arrête l'avant et l'arrière du véhicule ou aux entrées du véhicule
Au sol	<ul style="list-style-type: none">• Indication des emplacements des poubelles (à cigarettes), notamment des 'pas' au sol, près des bancs, et près des horaires• Dessin au sol de quelqu'un qui jette sa cigarette dans la poubelle
Écrans et audio	<ul style="list-style-type: none">• Écran qui décompte le temps avant que le bus arrive et rappelant de jeter son mégot (p.ex., une cigarette qui se consume ?)• Message audio aux arrêts pourvus de haut-parleurs, afin de contrer le geste habituel : « <i>Le bus arrive dans 5 minutes, n'oubliez pas de jeter vos mégots</i> »
Aux alentours	<ul style="list-style-type: none">• (Comme la SNCB) – signaler l'interdiction de fumer sur les quais et mettre des cendriers aux entrées• Rendre les poubelles plus visibles et plus spécifiques aux mégots (p.ex., en forme de cigarette, ou signalétique spécifique aux cigarettes)

Exemple : mégots aux arrêts de tram et bus

3. Solution

Ce qui a mené à la liste d'interventions concrètes ci-dessous (2/3) :

COMMUNICATION	
Sur la nature du déchet	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer que, techniquement, c'est très difficile à ramasser car les mégots se glissent partout (herbe, ...)• Angle dynamique / surprenant : p.ex., les mégots peuvent être recyclés, notamment en tables ou chaises
Sur les conséquences du mauvais geste	<ul style="list-style-type: none">• Partager des chiffres sur le coût du nettoyage des mégots• Communiquer l'effet boule de neige : « Si tout le monde le fait, la pollution est importante », « Ce n'est pas juste un petit mégot »
Sur la pression sociale	<ul style="list-style-type: none">• Messages des autres usagers : « C'est mon arrêt de bus aussi, tu n'es pas seul »• Ou venant du personnel de nettoyage : « Ramasser tes mégots, pas mon job »• Ou venant des autorités et forces de l'ordre : « Tu ne ferais pas ça chez toi »• Ou venant des enfants : « Les enfants vous regardent/observent »• Légitimer les gens qui font des remarques : p.ex., mettre un buzzer à disposition
Rappeler le risque d'amende	<ul style="list-style-type: none">• Rappeler le risque d'amende (aux arrêts ET dans les transports)• Communiquer le nombre de personnes déjà verbalisées à cet endroit• Communiquer le risque de devoir ramasser soi-même

Exemple : mégots aux arrêts de tram et bus

3. Solution

Ce qui a mené à la liste d'interventions concrètes ci-dessous (3/3) :

INFRASTRUCTURE	
Intervention du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Impliquer le personnel de transport dans l'effort de sensibilisation
FOURNITURE DE SERVICE	
Cendriers portables	<ul style="list-style-type: none">• Cendriers hermétiques pour éviter les odeurs• En plexiglass, permettant de voir les mégots• Disponibles via des distributeurs (mobiles) placés près des distributeurs de tickets• Mais aussi via des promo boys/girls ou ambassadeurs et les commerces vendant des cigarettes
Coin fumeurs	<ul style="list-style-type: none">• Zone dessinée au sol ou 'U' en verre (dirigeant la fumée vers le haut)• Pourvue d'un grand cendrier ou de poubelles à cigarettes• Suffisamment confortable pour attirer les fumeurs• Idéalement avec un distributeur de cendriers portables



Pour nous joindre :

Fred Dorsimont
fred@behaven.com
+32 476 01 01 05
www.behaven.com

Joelle Liberman
jliberman@egerie-research.be
+32 495 25 85 80
www.egerie-research.be



net.brussels

BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels

Fostplus

ÉGÉRIE RESEARCH  **Behaven**
MARKETING & STRATEGY