AVpu

Association des Villes pour la Propreté Urbaine

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

Résumé du projet, 06.07.22

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**

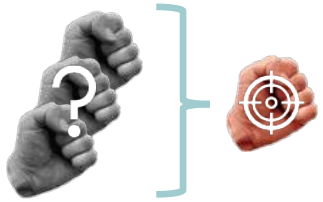
*"We believe in helping brands create **"bottom-up" proposals** using methods of **dialogue** and **co-development** with their market, both offline and online, for maximum relevance and success."*

# 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 :

## 1. COMPORTEMENT

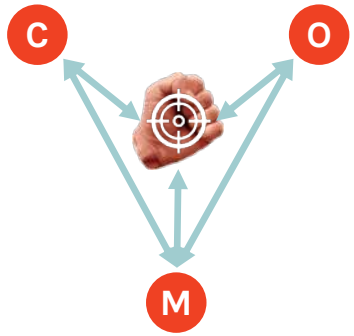
Quel comportement spécifique voulez-vous encourager ?



**Outils de sélection**

## 2. ANALYSE

Quels sont les barrières à ce comportement ?




**Modèle scientifique**

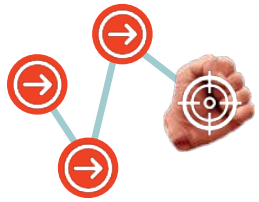
## 3. SOLUTION

Quelles sont les interventions les plus pertinentes ?

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

## 4. EXÉCUTION

Comment et où les mettre en œuvre pour un impact maximal ?



**Parcours usager**

## EVALUATION

** 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.*

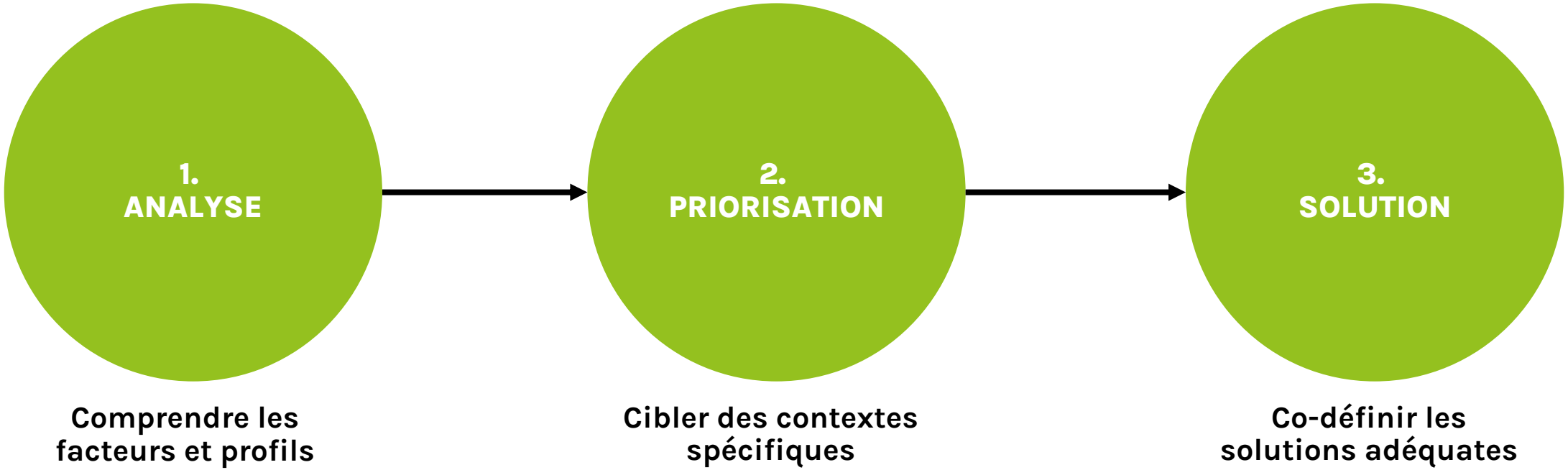
# L’objectif du projet

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

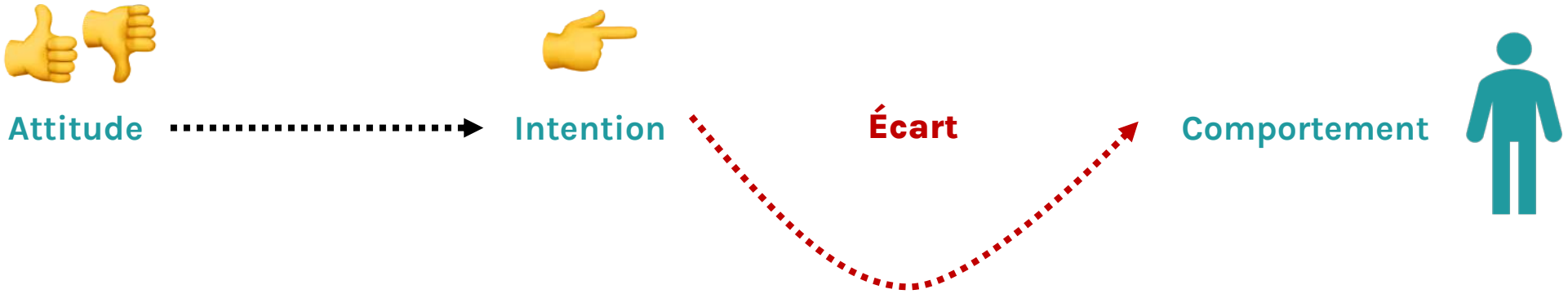
Un processus en trois étapes :



# 1. ANALYSE

# Les bonnes attitudes et intentions sont insuffisantes

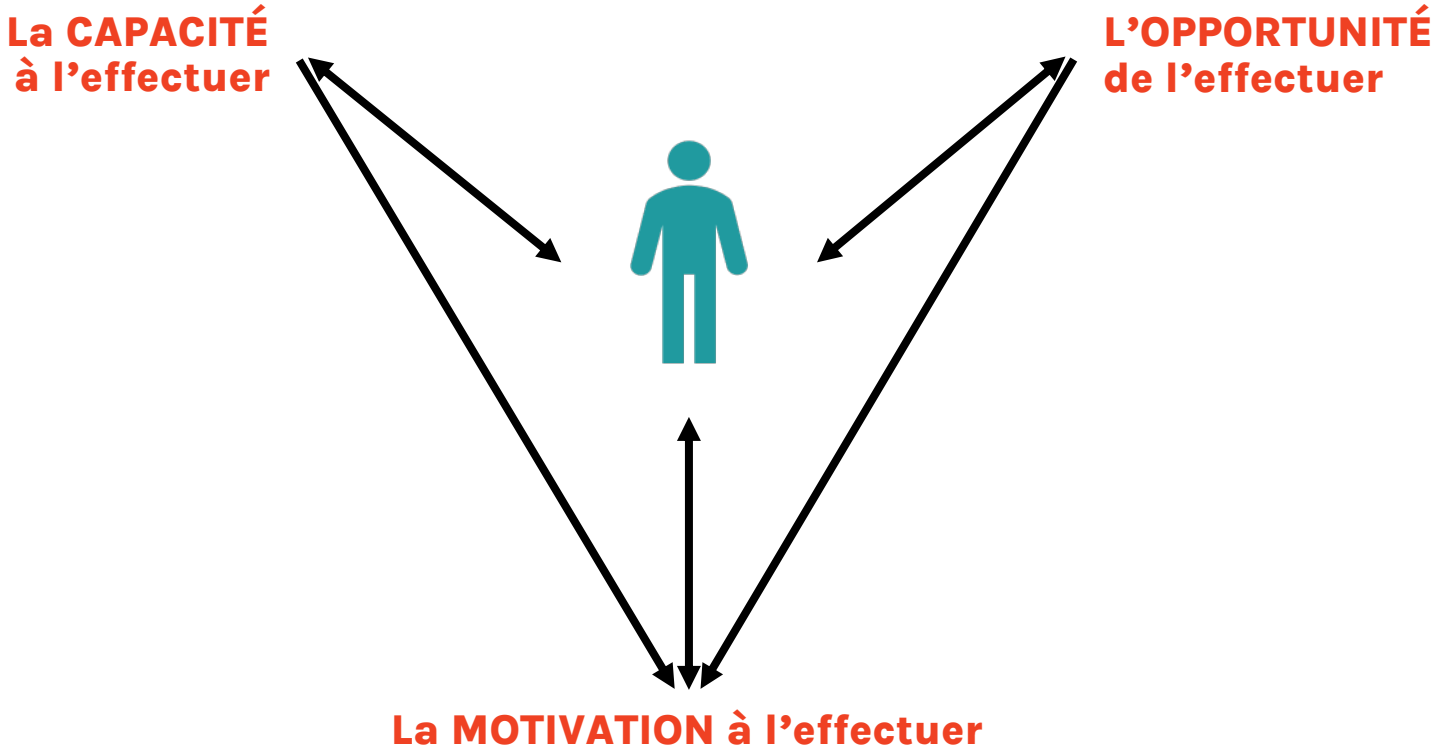
Être prédisposé à jeter correctement ses déchets **ne garantit pas les bons gestes en toute occasion :**




*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

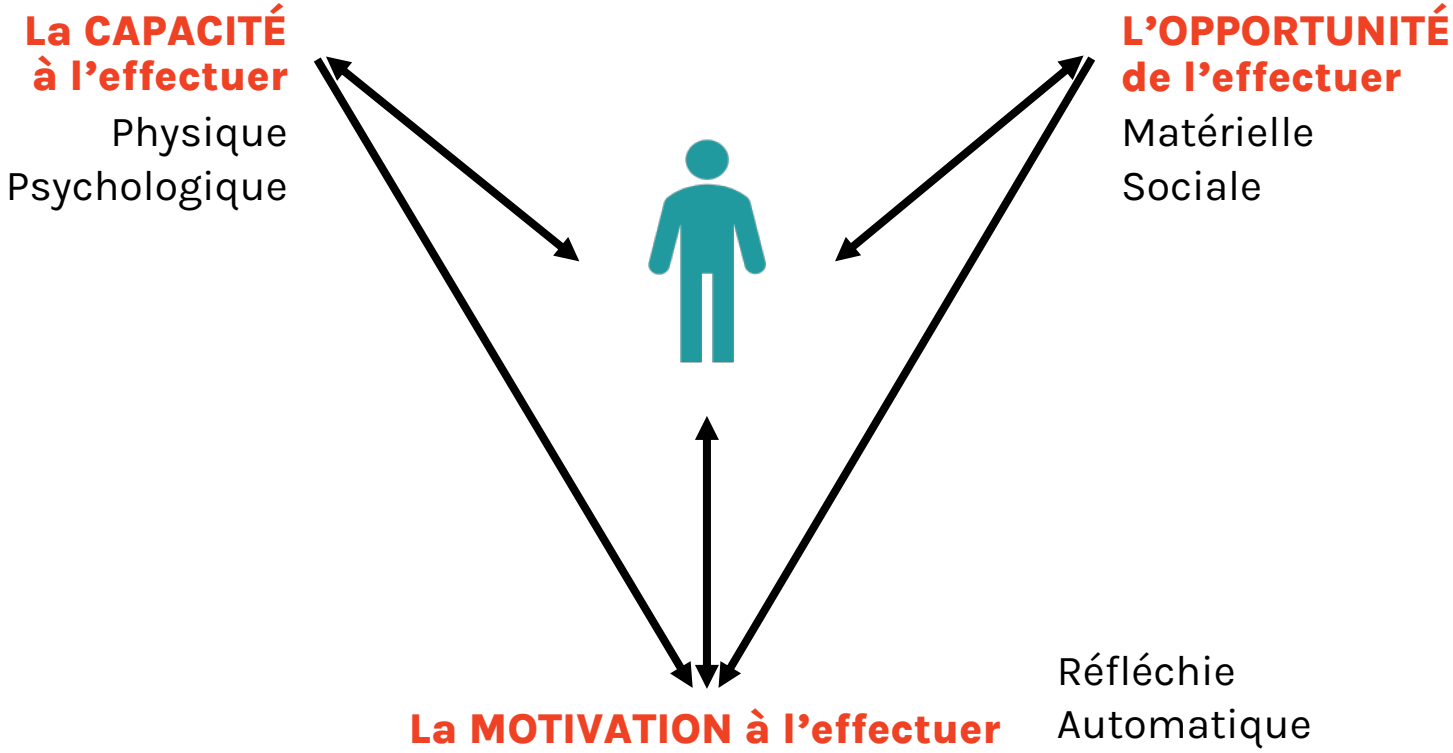
Un comportement a lieu si **trois conditions sont réunies en suffisance :**




*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.*

# Vers une approche complète des comportements

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



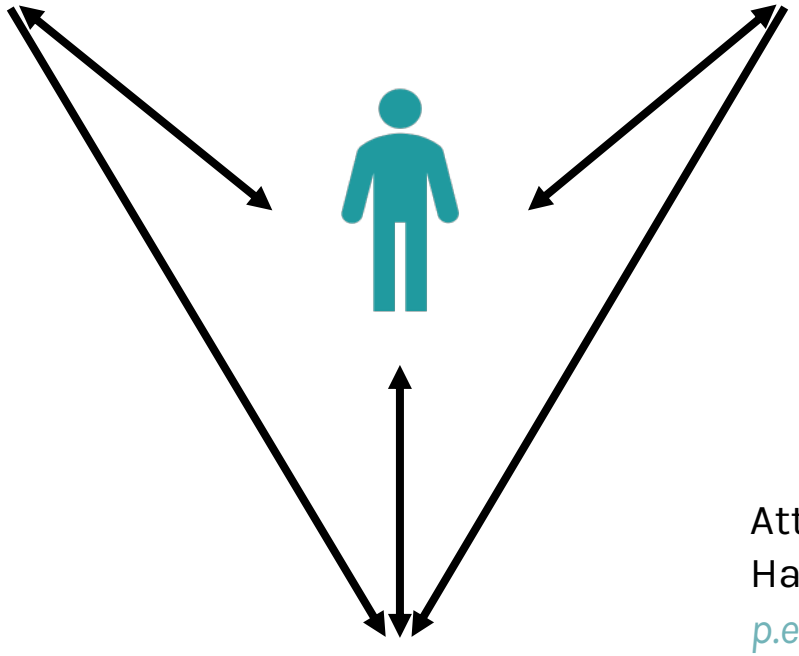
# Vers une approche complète des comportements

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

**La CAPACITÉ à l'effectuer**

Connaissances, …
Force physique, …

*p.ex. ne pas savoir qu'une peau de banane est un déchet*



**L'OPPORTUNITÉ de l'effectuer**

Infrastructure, …
Influence des autres, …

*p.ex. ne pas trouver de poubelle à proximité*

**La MOTIVATION à l'effectuer**

Attitudes, intentions, …
Habitudes, émotions, …

*p.ex. vouloir montrer le bon exemple à ses enfants*

## 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.

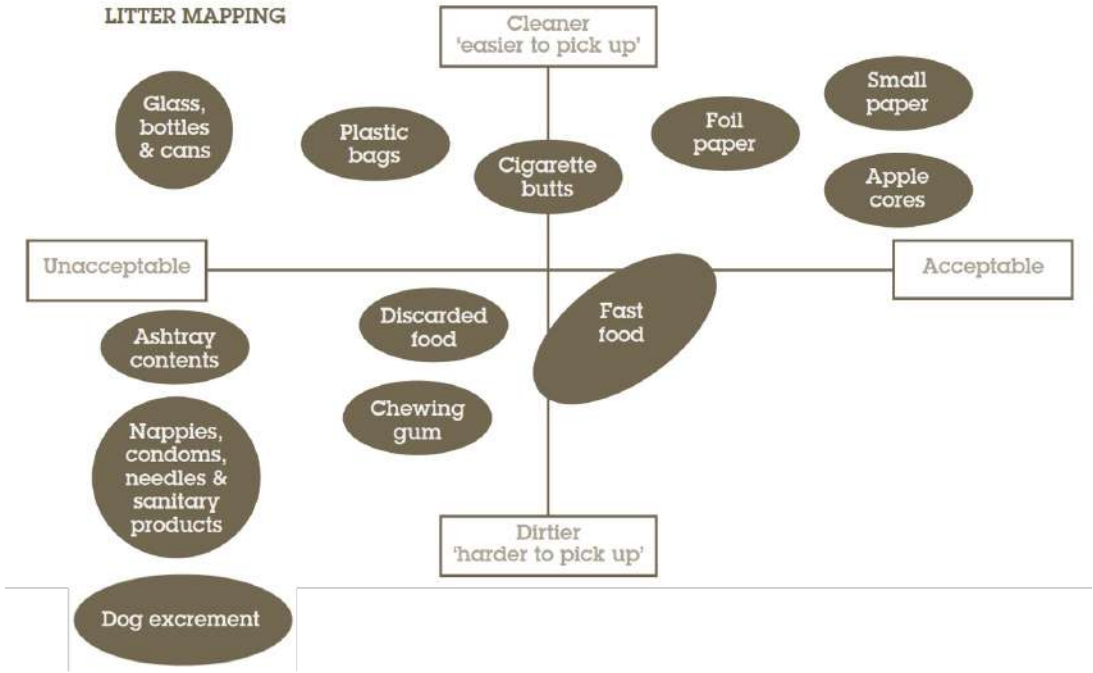
# Considérations générales (extraits)

## 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.**

<u>Plus spécifiquement :</u>

- 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)*

# Capacité psychologique : barrière (exemple)

**Incertitude à propos de ce qui compte comme déchet**

**Cette incertitude peut augmenter le risque de comportements malpropres.**

Plus spécifiquement :

- Les éléments qui sont vus comme sales ou dangereux (associés à des germes ou la maladie) sont davantage vu comme des déchets, comparé à des éléments à moindre risque (par exemple biodégradables) ou petits (mégots).
- Les chewing gums et mégots sont souvent vus comme étant 'hors propos' et par conséquent plus susceptibles d'être jetés.

*(Lyndhurst, 2013; Keep Scotland Beautiful, 2007; Keep Los Angeles Beautiful, 2009)*

# Opportunité matérielle : 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)*

# Opportunité sociale : barrière (exemple)

**Norme descriptive* qui 'permet' la malpropreté…**

**Un certain volume de déchet au sol signifie que la malpropreté est perçue comme normale et acceptée.**

<u>Plus spécifiquement :</u>

- Lors d'une étude célèbre, lorsque qu'il n'y a pas plus de deux déchets au sol, la plupart des gens se comportent correctement.
- Mais à partir de trois, le nombre de déchets fait plus que doubler.
- Important : les normes sociales ont plus d'impact que les messages – qui peuvent d'ailleurs être contreproductifs si en contradiction avec la réalité du lieu.

(* Ce que font les autres.)

*(Dur & Vollaard, 2013; Finnie, 1973; Geller et al., 1977; Krauss et al., 1978; Reiter & Samuel, 1980; Cialdini et al., 1990; de Kort et al., 2008; Keep Wales Tidy, 2010)*

# Motivation réfléchie : 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 piquenique 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.

*(Sibley, C.H., Liu, J. H. (2003). Differentiating Active and Passive Littering: A Two-Stage Process Model of Littering Behavior in Public Spaces. Environment & Behavior [online], 35 (3), pp. 415-433.)*

# Opportunité sociale : facilitateur (exemple)

## Une communauté soudée

**Les groupes qui partagent les mêmes idéaux et valeurs, et dont les membres sont bien connectés et proches, sont plus à même de surmonter des dilemmes sociaux.**

<u>Plus spécifiquement :</u>

- Les groupes avec des caractéristiques interpersonnelles positives, comme un fort sentiment d'appartenance, des valeurs similaires et de meilleures relations sont plus à même d'atteindre des objectifs communs.
- Des études montrent que c'est le cas même lorsque les individus doivent abandonner une partie de leur libertés individuelles.

*(Common Cause Foundation, 2015; Dawes & Messick, 2000; Smith et al., 1988; Grzelak & Tyszka, 1974)*

# Motivation réfléchie : facilitateur (exemple)

## Montrer le bon exemple aux enfants

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

<u>Plus spécifiquement :</u>

- 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)*

# Motivation automatique : 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 |
|---|---|---|
| **Psychologique** | **Matérielle** | **Réfléchie** |
| • Paresse qui empêche d'aller jusqu'à la poubelle<br>• Incertitude à propos de ce qui compte comme déchet<br>• Manque de compréhension de l'impact environnemental de la malpropreté | • Lieu mal entretenu<br>• 'Balise' de malpropreté<br>• Poubelles manquantes, mal positionnées ou en mauvais état<br>• Poubelles qui débordent<br>• Présence de personnel de nettoyage<br>• Anonymité offerte par le lieu | • Manque de sens des responsabilités personnelles<br>• Malpropreté passive<br>• Ne pas aimer garder avec soi des déchets sales<br>• Se sentir éloigné ou à l'écart de la communauté |
| | • Lieu propre et présentable<br>• Poubelles proches et accessibles<br>• Disponibilité d'alternatives aux récipients en plastic | • Sens des responsabilités pour l'espace et sa propreté<br>• Fierté à l'égard de la localité ou du voisinage<br>• Territorialité<br>• Montrer l'exemple aux enfants<br>• Culpabilité ou embarras dû au comportement de malpropreté |
| | **Sociale** | **Automatique** |
| | • Norme descriptive qui 'permet' la malpropreté<br>• Comportements 'fenêtre cassée'<br>• Réseau d'amis et de famille qui sont également malpropres<br>• Présence immédiate des pairs (pour les jeunes) | • Malpropreté comme comportement par défaut |
| | • Norme descriptive de propreté<br>• Norme injonctive qui juge la malpropreté comme inacceptable<br>• Présence immédiate d'autres personnes<br>• Être en compagnie de gens 'respectables'<br>• Une communauté soudée<br>• Menace de mesures punitives | • Moments de changement qui fragilisent les habitudes |

**(Barrières)**

**(Facilitateurs)**

## 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**

N = 12

**Un panel de citoyens**

N = 70

ÉGÉRIE RESEARCH MARKETING & STRATEGY

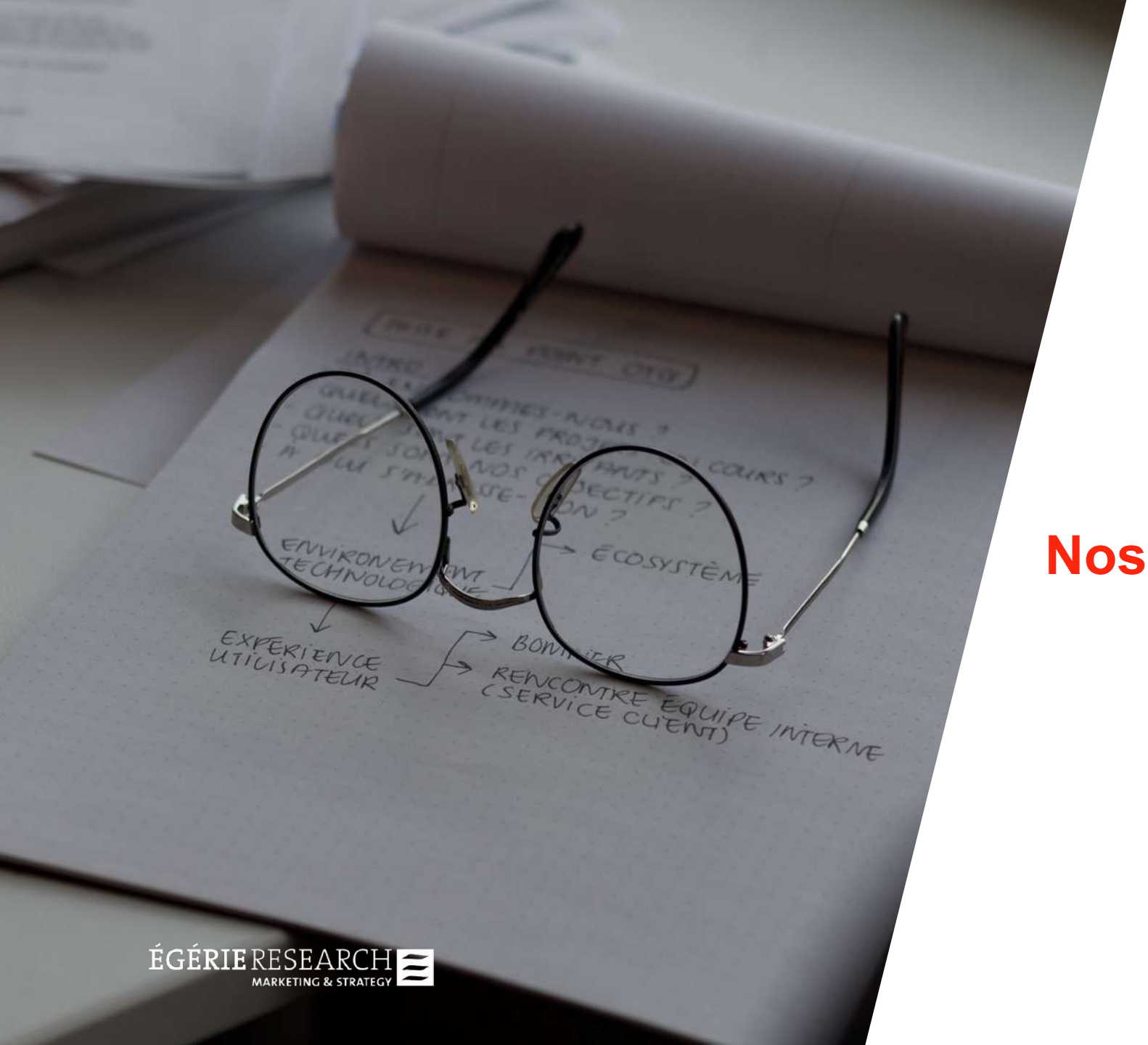
# Les experts - approche méthodologique
## modalités de rencontre

Interview individuel

1h

N = 12

**en ligne via plateformes (ZOOM et/ ou TEAMS)**




# Nos constats d’analyse

# Un vrai enjeu de société autour de notre addiction au confort

# Une société valorisant le « Moi d'abord »

- **Individualisation de notre société**

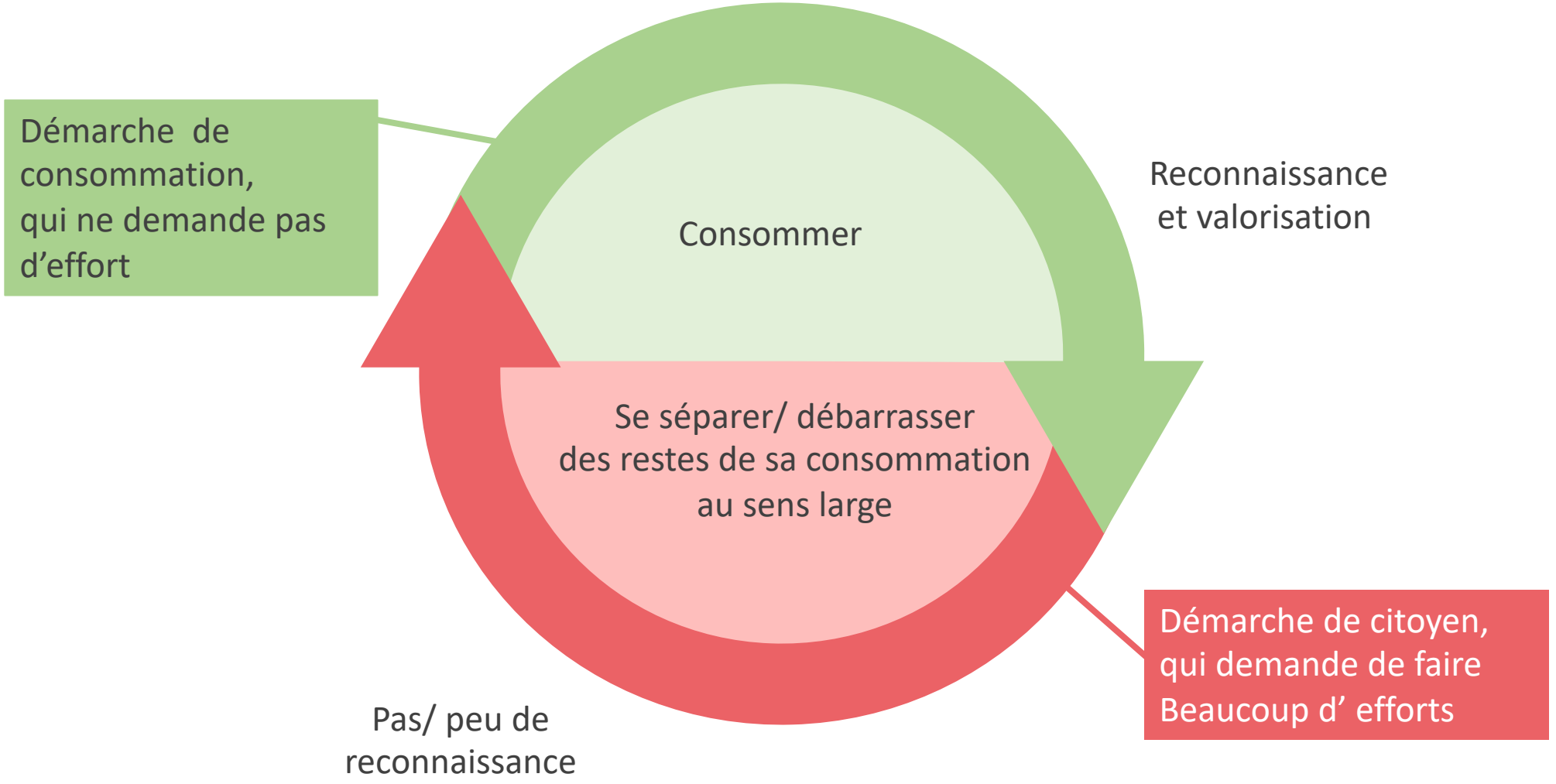
- Et dans le même temps, une **vision de plus en plus floue des engagements citoyens** de chacun, **des droits et devoirs qui y sont associés**

- Et une amorce de remise en cause du modèle de consommation proposé aujourd'hui où « **consommer ne nous fait plus vraiment exister »**

➔ Le sentiment que la machine s'emballe et que tant les pouvoirs public que l'industrie agro-alimentaire ne nous veut pas que du bien

➔ De la problématique de chacun autour de la qualité de notre alimentation jusqu'à la seule responsabilité du consommateur face aux déchets associés à sa consommation : un individu qui aujourd'hui se pose beaucoup de questions

# 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**

# La méthode – dans la pratique

## STEP 1

Prise de **contact avec le service voirie** des différentes communes

**Demande d'identification des zones** qui posent problème dans les 2 problématiques (dépôts clandestins/ déchets sauvages)

- **Peu de contacts utiles avec les communes ( Covid )**

## STEP 2

Par zone, établissement de listes des initiatives :
(campagnes d'information, nouvelles poubelles de couleur, nouvelles règles etc...)

- **Recherche sur les différents zones : Articles FB, sites , …**
- **Identification de lieux à visiter en vue de créer un parcours de visite à pied**
- **Création de parcours de visite**

## STEP 3

Synthèse et état des lieux par zone des déchets sauvages et dépôts clandestins

- **Création de cartes mentales des différentes zones de Bruxelles**
- **Validation de celles-ci au travers des entretiens avec les citoyens et analyse des groupes FB de chaque commune**
  - **La malpropreté**
  - **Les initiatives positives**
  - **En général à Bruxelles et là où je vis**

MAES

# Synthèse des cartes mentales par problématiques - déchets sauvages

## Synthèse

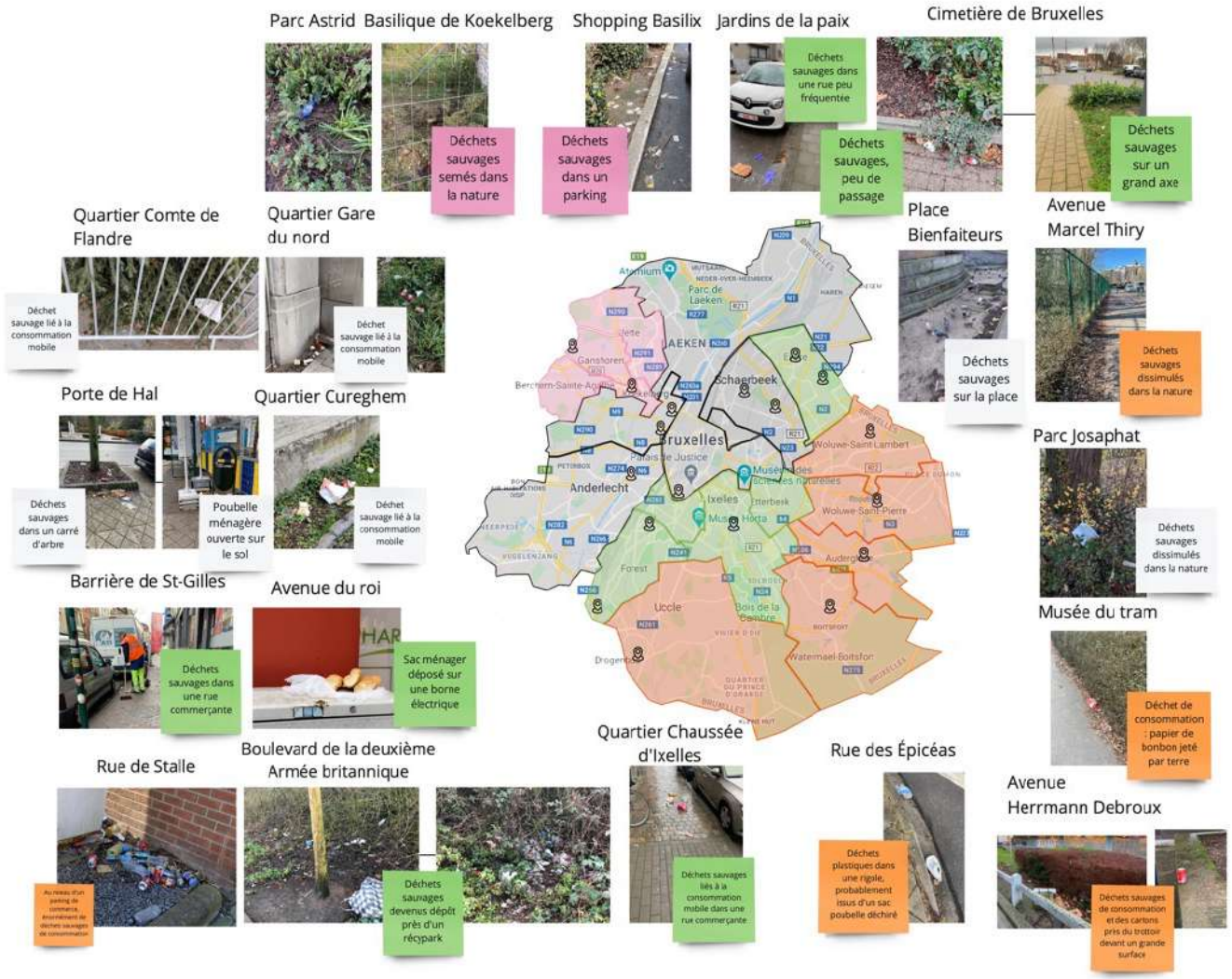
- **Un phénomène qui s'exprime de manière variée dans la ville en fonction du type de lieu, quelle que soit la zone .**
- 
- Un regard social qui varie en fonction de la fréquentation du lieu et du niveau d'implication dans « la vie du quartier »

- 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



VERRE
BLANC

# Synthèse des cartes mentales par problématiques - Dépôts clandestins

## Synthèse

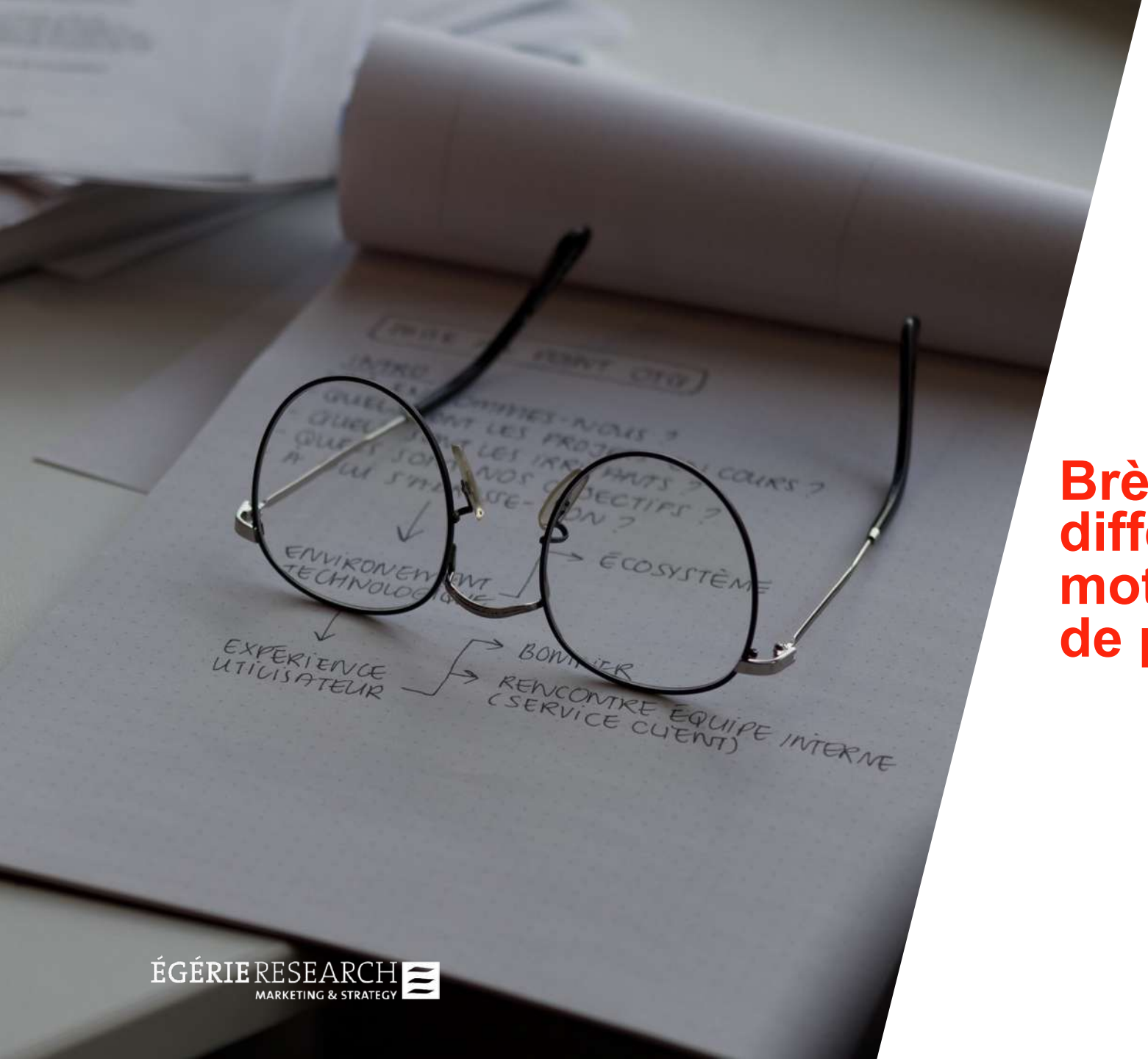
- **Un phénomène de dépôts clandestins qui touche toute la ville**
- Une perception du dépôt qui varie d'une zone à l'autre :

- **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




# Brève présentation des différents registres motivationnels des profils de pollueurs

# Une grille de lecture qui passe d'abord par l'impact de la malpropreté sur mon confort d'usage de l'espace public

**VISUEL**

**Encombrant**
**DANS LE PASSAGE**
**DERANGEANT**
**SALISSANT**

**OLFACTIF**

**SANTE, HYGIENE,**
**MICROBES**
**++ parents**

- ✓ La connaissance très/ trop passive des règles du vivre ensemble dans l'espace public
- ✓ Tous reconnaissent les effets négatifs de leurs gestes sur les autres au sein de l'espace public

ÉGÉRIE RESEARCH MARKETING & STRATEGY

# Une seconde lecture qui identifie l'impact de la malpropreté sur la communauté et influence la vie sociale

**UN SENTIMENT D'INSECURITE SOUVENT INHERENT A LA MALPROPRETE**

**LE MANQUE DE CONVIVIALITE, D'ENVIE DE VIVRE SON QUARTIER**

**UNE IMAGE DE SOI/ DE SON QUARTIER PEU VALORISANTE**

- ✓ Au sein de l'espace public : la perte de la qualité de vie du quartier est corrélée aux effets négatifs de leurs gestes : un phénomène de « non-amour » relayé par les experts

# Un troisième niveau de lecture plus philosophique, qui touche à l'impact environnemental de nos actes et modes de vie sur le devenir de la planète

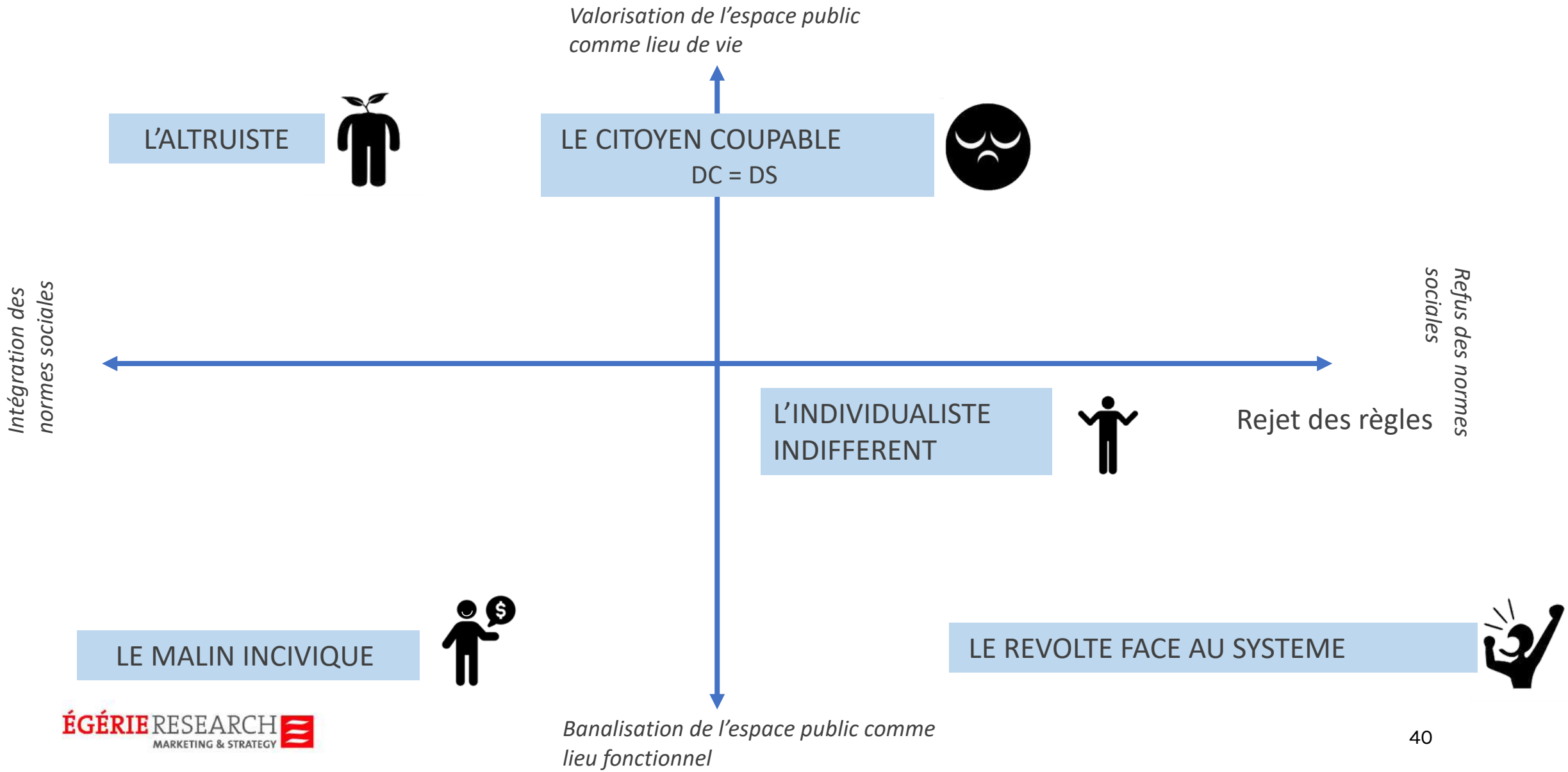
**LES ANIMAUX**
**LES OCEANS**

**LA POLLUTION**
**LE FUTUR DE LA PLANETE**

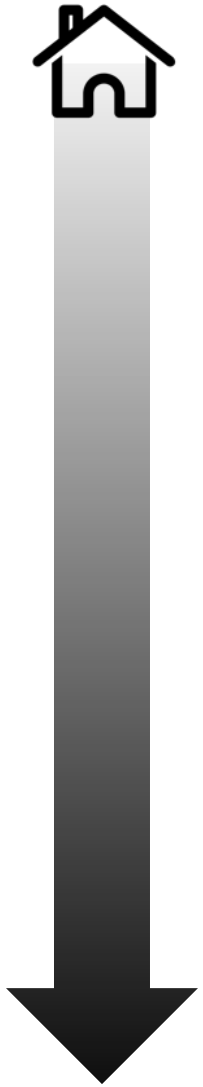
- ✓ Une attention au développement durable très médiatisée
- ✓ Si le développement durable est connu de tous, il n'est pas toujours intégré à titre personnel : un concept qui reste abstrait

ÉGÉRIE RESEARCH MARKETING & STRATEGY

# 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<br>Lorsque l'objet est en bon état<br>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<br>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<br>Un « grand espace » qui permet de manœuvrer facilement pour décharger<br>++ les navetteurs aux abords de Bruxelles |

# Conclusions

# 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

Parking Poseidon

Rue au bois

Parking de zone commerciale

du roi

Rue Gatti de Gamond

Quartier Bailli

Quartier Mérode

Avenue de la Sauvagine

Station Delta

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

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

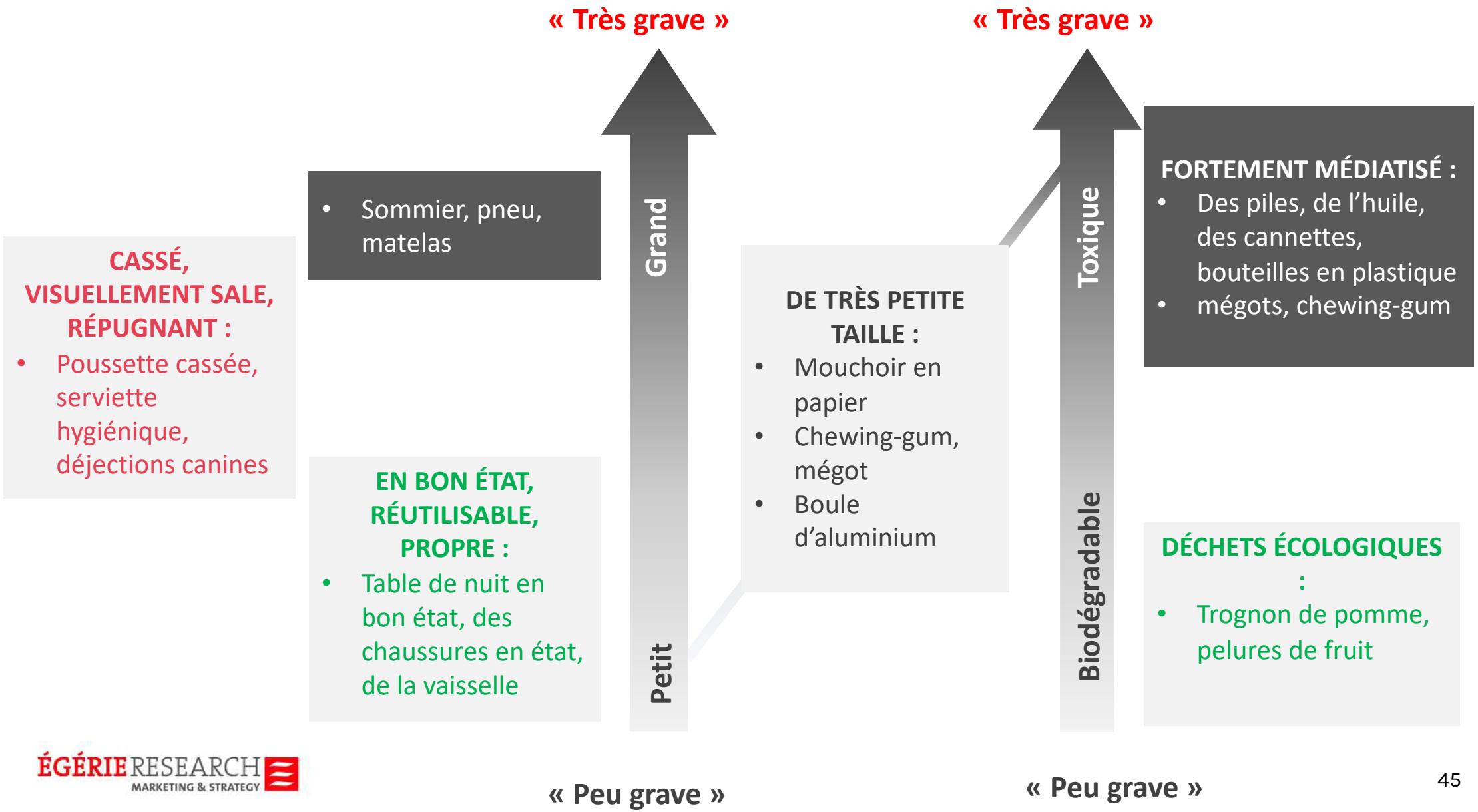
Isolement , solitude, indifférence, ennui

Désinvestissement du cadre de vie

Indifférence, non respect

ÉGÉRIE RESEARCH MARKETING & STRATEGY

# Une gradation dans la gravité attribuée au comportement pollueur selon le type de déchet




ÉGÉRIE RESEARCH MARKETING & STRATEGY

# Avec une corrélation au contexte dans lequel le comportement s'inscrit

« Très grave »

« Peu grave »

| Lieu de dépôt | Exemples | Intention | Exemples |
|---|---|---|---|
| • À la vue de tous<br>• Gênant le passage ou le rendant dangereux<br>• Dans un lieu propre | • Dans ma rue,<br>• Dans le parc,<br>• Sur le trottoirs (chewing-gum, déjections canines) | • Par négligence, fainéantise<br>• je-m'en-foutisme<br>• fréquemment | • Le fait de jeter intentionnellement, sans précaution les déchets |
| • Caché, dans un lieu isolé avec peu de passage<br>• Dans un lieu déjà souillé<br>• À proximité des lieux dédiés à l'enlèvement des immondices | • Dans un terrain vague<br>• près d'une bulle à verre<br>• près d'un container<br>• Dans une poubelle publique | • Par automatisme, réflexe<br>• Sans intention de vouloir mal faire<br>• Dans une consommation ritualisée, sans autre choix<br>• De façon occasionnelle | • Le papier qui tombe par inadvertance de la poche<br>• La volonté de faire plaisir à autrui<br>• 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** |
| • Incertitude sur ce qui est considéré comme déchet<br>• Manque de connaissance des règles en vigueur<br>• Manque de compréhension de l'impact environnemental de la malpropreté<br>• Incapacité linguistique ou intellectuelle à comprendre les informations sur la bonne gestion des déchets | • Lieu mal entretenu<br>• 'Balises' de malpropreté<br>• Poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordent<br>• Lieu offrant anonymité et sentiment d'impunité<br>• Absence de moyens pratiques personnels pour s'occuper de ses déchets<br>• Manque de solutions opérationnelles mises à disposition par les pouvoirs publics | • Malpropreté passive<br>• Ne pas aimer garder sur soi des déchets sales<br>• Manque d'intérêt pour les règles en vigueur<br>• Se sentir en marge de la communauté ou du système<br>• Manque de sens des responsabilités personnelles<br>• Distance avec les travailleurs de la propreté publique<br>• Impulsion de jeter sur le moment par manque perçu de temps ou de solution<br>• Besoin compulsif de propreté dans la sphère privée<br>• Envie de donner une seconde vie à l'objet en le déposant dans l'espace public<br>• Malpropreté comme geste de révolte contre le système ou droit d'usage de l'espace public<br>• Banalisation du geste de jeter des déchets considérés comme ayant moins d'impact |
| **Physique** | **Sociale** | **Automatique** |
| • Manque de force physique pour gérer ses propres déchets (personnes âgées et femmes) | • Norme descriptive qui permet la malpropreté<br>• Comportements 'fenêtre cassée'<br>• Présence de personnel de nettoyage<br>• Réseau d'amis et de famille également malpropres<br>• Présence immédiate des pairs (pour les jeunes) | • Malpropreté comme comportement habituel (oubli, inadvertance, automatisme)<br>• 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

### 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

## 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

### Automatique

- Moments de changement qui fragilisent les habitudes

# 2. PRIORISATION

## 2. Priorisation des lieux et déchets

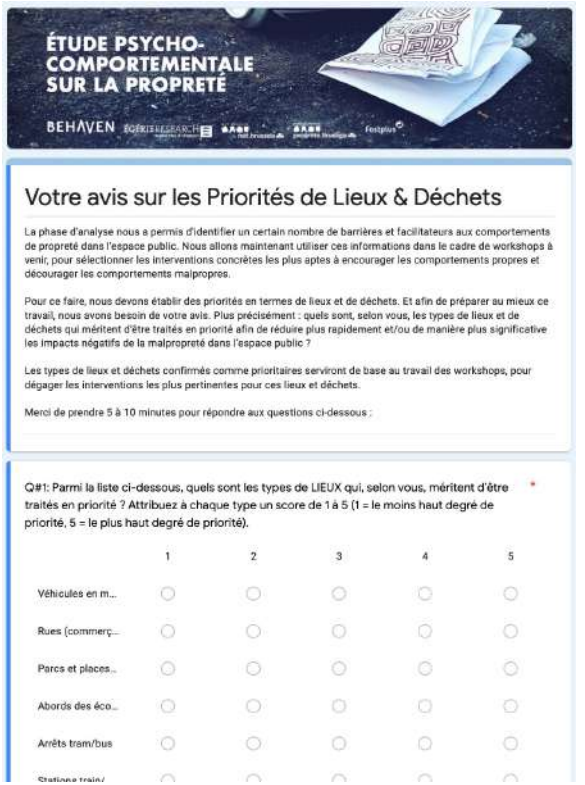
Choisir les lieux et types de déchets à traiter en priorité sur base de l’expérience des experts des parties prenantes.

# 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 ?*




** 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 |
|---|---|---|
| • Manque de compréhension de l'impact de la malpropreté<br>• Incapacité linguistique ou intellectuelle à comprendre les informations | • Poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordent<br>• Norme descriptive qui permet la malpropreté<br>• Présence immédiate des pairs (pour les jeunes) | • Ne pas aimer garder sur soi des déchets sales<br>• Manque d'intérêt pour les règles en vigueur<br>• Manque de sens des responsabilités personnelles<br>• Impulsion de jeter sur le moment par manque perçu de temps ou de solution<br>• 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 |
|---|---|---|
| • Manque de compréhension de l'impact de la malpropreté<br>• Incapacité linguistique ou intellectuelle à comprendre les informations | • Poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordent<br>• Norme descriptive qui permet la malpropreté<br>• Présence immédiate des pairs (pour les jeunes) | • Ne pas aimer garder sur soi des déchets sales<br>• Manque d'intérêt pour les règles en vigueur<br>• Manque de sens des responsabilités personnelles<br>• Impulsion de jeter sur le moment par manque perçu de temps ou de solution<br>• Malpropreté comme comportement habituel |

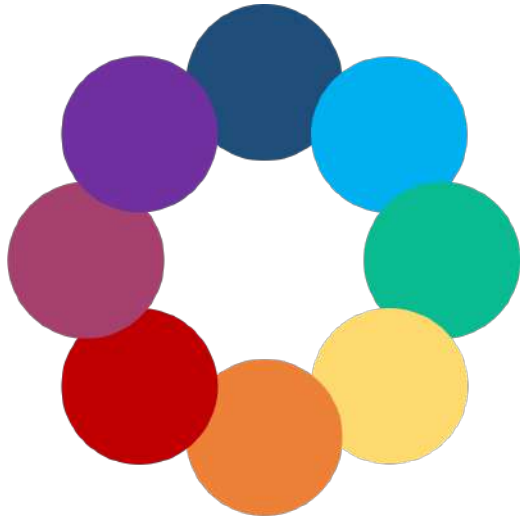
→

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.*

# 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.*

# 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 davatange chez les équipe de propreté ; 5 = responsabilité davatange 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.*

# 3. Solution

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

| SIGNALÉTIQUE | |
|---|---|
| **Là où le jet a lieu** | • Support visuel là où les fumeurs jettent leurs mégots, c.-à-d. la voie et bas de l'entrée des véhicules : « *N'oubliez pas vos mégots, poubelles à côté* »<br>• 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** | • Indication des emplacements des poubelles (à cigarettes), notamment des 'pas' au sol, près des bancs, et près des horaires<br>• Dessin au sol de quelqu'un qui jette sa cigarette dans la poubelle |
| **Écrans et audio** | • Écran qui décompte le temps avant que le bus arrive et rappelant de jeter son mégot (p.ex., une cigarette qui se consume ?)<br>• Message audio aux arrêts pourvus de haut-parleurs, afin de contrer le geste habituel : « *Le bus arrive dans 5 minutes, n'oubliez pas de jeter vos mégots* » |
| **Aux alentours** | • (Comme la SNCB) — signaler l'interdiction de fumer sur les quais et mettre des cendriers aux entrées<br>• 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** | • Expliquer que, techniquement, c'est très difficile à ramasser car les mégots se glissent partout (herbe, …)<br>• Angle dynamique / surprenant : p.ex., les mégots peuvent être recyclés, notamment en tables ou chaises |
| **Sur les conséquences du mauvais geste** | • Partager des chiffres sur le coût du nettoyage des mégots<br>• 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** | • Messages des autres usagers : *« C'est mon arrêt de bus aussi, tu n'es pas seul »*<br>• Ou venant du personnel de nettoyage : *« Ramasser tes mégots, pas mon job »*<br>• Ou venant des autorités et forces de l'ordre : *« Tu ne ferais pas ça chez toi »*<br>• Ou venant des enfants : *« Les enfants vous regardent/observent »*<br>• Légitimer les gens qui font des remarques : p.ex., mettre un buzzer à disposition |
| **Rappeler le risque d'amende** | • Rappeler le risque d'amende (aux arrêts ET dans les transports)<br>• Communiquer le nombre de personnes déjà verbalisées à cet endroit<br>• Communiquer le risque de devoir ramasser soi-même |

# 3. Solution

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

| | |
|---|---|
| **INFRASTRUCTURE** | |
| **Intervention du personnel** | • Impliquer le personnel de transport dans l'effort de sensibilisation |
| **FOURNITURE DE SERVICE** | |
| **Cendriers portables** | • Cendriers hermétiques pour éviter les odeurs<br>• En plexiglass, permettant de voir les mégots<br>• Disponibles via des distributeurs (mobiles) placés près des distributeurs de tickets<br>• Mais aussi via des promo boys/girls ou ambassadeurs et les commerces vendant des cigarettes |
| **Coin fumeurs** | • Zone dessinée au sol ou 'U' en verre (dirigeant la fumée vers le haut)<br>• Pourvue d'un grand cendrier ou de poubelles à cigarettes<br>• Suffisamment confortable pour attirer les fumeurs<br>• Idéalement avec un distributeur de cendriers portables |

AVpu

Association des Villes
pour la Propreté Urbaine

## Pour nous joindre :


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

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


NET BRUSSEL net.brussels

BRUXELLES-PROPRETÉ propreté.brussels

Fostplus

ÉGÉRIE RESEARCH MARKETING & STRATEGY

Behaven