

Etude de perception de Be WaPP *Etude AQRate – Juin 2018*

1. Introduction

Be WaPP a mandaté en juin 2018 le bureau d'études AQ Rate pour mener une étude auprès des 262 communes wallonnes, de l'UVCW, des 7 intercommunales, de la Copidec et de l'administration de la gestion des déchets (DGO3/DSD).

Les objectifs de cette étude étaient les suivants :

- Déterminer la connaissance de Be WaPP par les acteurs énumérés ci-dessus et leur degré de satisfaction par rapport aux contacts établis avec Be WaPP ;
- Evaluer la perception des autorités publiques quant aux activités développées par Be WaPP ;
- Identifier les points positifs et négatifs associés à l'action de Be WaPP ;
- Identifier des éléments pouvant améliorer les actions de Be WaPP.

2. Méthodologie

Pour mener à bien cette étude, Be WaPP a fourni au prestataire de services un fichier de personnes de contact à interviewer (N = 275).

Afin de maximiser les chances d'entrer en contact avec chacune de ces personnes et de les inciter à répondre à l'enquête, une approche mixte en deux temps a été adoptée pour collecter les données, via des enquêtes en ligne d'une part et via des interviews par téléphone d'autre part.

Cette approche bimodale est en effet apparue être la solution la plus adéquate pour :

- Identifier et entrer en contact avec les bonnes personnes à interroger ;
- Proposer le questionnaire de la façon la moins contraignante et intrusive possible ;
- Recueillir les informations souhaitées auprès du plus grand nombre possible de responsables de la propreté publique dans les différentes communes et administrations ;
- Optimiser le coût/contact afin de réaliser la mission dans une enveloppe budgétaire maîtrisée.

Pour participer à l'enquête, chaque personne reprise dans la base de données a été contactée par AQ Rate, que ce soit par e-mail ou par téléphone. Au maximum, ce sont 12 tentatives de

contact (2 fois par e-mail et 10 fois par téléphone) qui ont été effectuées avant d'abandonner le contact, le cas échéant.

Au total, sur 275 contacts disponibles, 197 réponses ont été enregistrées. Cela correspond à un taux de réponse de **72%**, soit un taux de participation tout à fait exceptionnel, même pour des enquêtes réalisées sur base de fichiers de contacts propres (un bon taux de participation se situe généralement aux alentours de 30%). On peut donc affirmer que les résultats sont représentatifs de l'univers sondé et garantissent une fiabilité maximale dans les limites des questions posées.

3. Résultats

3.1. Connaissance et image de Be WaPP

Sur le plan de la connaissance et de l'image de Be WaPP, un large consensus se dégage pour affirmer que Be WaPP est un véritable partenaire et apporte un souffle nouveau dans le domaine de la propreté publique, considérant que Be WaPP met en place des **initiatives créatives**, qu'elle permet de **mieux fédérer les différents acteurs de la propreté publique** et qu'elle joue un rôle important dans l'amélioration de la propreté publique.

3.2. Les activités de Be WaPP

Parmi toutes les activités proposées ou encadrées par Be WaPP, celle qui est de loin la plus connue est le **Grand Nettoyage de Printemps** (93% de notoriété spontanée), suivie des **Ambassadeurs de la Propreté** (59%) et de l'appel à projets « **subsidés poubelles, cendriers de rue, aspirateurs de rue** » (16%).

D'autres activités sont également associées à Be WaPP même si elles ne sont pas toujours organisées par celle-ci, mais aucune d'entre elles ne bénéficie encore d'un taux de notoriété spontanée très élevé, si ce n'est Clic-4-WaPP¹, cité par 14% des répondants.

Le Grand Nettoyage de Printemps est une activité qui suscite un grand engouement et une grande mobilisation puisque 99% des personnes interrogées déclarent y avoir déjà participé lors de leur activité professionnelle et, plus particulièrement, sur le plan d'un soutien organisationnel !

Les Ambassadeurs de la Propreté obtiennent également un taux de participation des communes assez élevé (71%) notamment quant au soutien logistique donné pour l'évacuation des déchets récoltés. On notera aussi que plus de 50% des personnes interrogées déclarent avoir déjà participé à l'appel à projets visant à l'octroi de subsides pour l'acquisition de poubelles, cendriers de rue, ou aspirateurs de rue, un projet initié par la Région wallonne, mais supporté sur le plan logistique et technique par Be WaPP. Enfin, 1 sondé sur 4 affirme

¹ Outil de mesure de la propreté locale développé par la DGO3/DSD

avoir participé à l'action en vue de recruter des agents PTP² et près d'1 sur 5 utilise l'application propreté publique³.

En moyenne, chaque personne interrogée a participé à près de 3 activités organisées par Be WaPP (sur les 6 activités-phares soumises à leur appréciation).

Au rayon des raisons de satisfaction citées spontanément par les répondants, les activités initiées par Be WaPP sont perçues comme des **actions de sensibilisation** qui bénéficient d'une **large médiatisation** et qui suscitent donc une **grande mobilisation des citoyens**, particulièrement pour le Grand Nettoyage de Printemps.

Be WaPP est considérée comme une cellule dynamique et efficace dont la bonne collaboration avec les **communes permet à celles-ci de bénéficier d'outils de communication, de support logistique, d'aides à la fourniture ou à l'achat de matériels, de subsides**⁴ pour engager et former du personnel, ce qui permet d'engranger des résultats notables et tangibles.

La centralisation des activités en termes de propreté publique par Be WaPP représente une aide précieuse et un solide gain de temps pour les communes.

Bien que la plupart des répondants n'entrevoient pas de motif d'insatisfaction majeur quant aux activités proposées ou encadrées par Be WaPP, quelques-uns d'entre eux émettent cependant certaines remarques. Cela concerne principalement la difficulté de recruter des « volontaires » pour des activités de propreté, la surcharge de travail et des coûts supplémentaires pour les communes en relation avec l'organisation ou la participation aux activités proposées par Be WaPP. D'autres estiment que la communication vers les citoyens n'est pas suffisante pour les sensibiliser et les mobiliser et réclament une meilleure coordination et plus de concertation avec les communes afin de les impliquer davantage.

Enfin, il semblerait aussi que des participants à l'enquête aient éprouvé des difficultés dans les procédures d'inscription (GNP/Ambassadeurs), dans l'utilisation du site internet ou de l'application Propreté publique « PRO-preté ».

De manière générale, toutes **les activités proposées par Be WaPP sont perçues comme utiles par au moins 80% des répondants.**

² Ouvrier sous statut PTP (Programme de Transition Professionnelle) dévolu à l'amélioration de la propreté publique.

³ Application « PRO-preté » développée par Be WaPP pour localiser les poubelles, les points noirs, optimiser les collectes de vidange des poubelles, ...

⁴ Collaboration avec les communes dans le cadre de la mise à disposition de subsides publics.

3.3. Les contacts avec Be WaPP

Avec une note **moyenne de 8,5/10**, le taux de satisfaction des contacts échangés avec Be WaPP est exceptionnellement élevé, quels que soient les aspects pris en compte pour les évaluer.

La politesse des interlocuteurs de Be WaPP est plébiscitée avec une note proche de 9 sur 10 mais leur compétence et leur disponibilité sont également fort appréciées.

La prise en compte et le suivi d'une requête font également l'objet d'une appréciation élevée puisque tant la bonne compréhension de la question que la pertinence de la réponse et la rapidité de réaction sont jugées très satisfaisantes.

3.4. Les canaux d'informations de Be WaPP

Parmi tous les canaux d'informations mis en place par Be WaPP, le site internet www.walloniepluspropre.be ou www.bewapp.be est de loin le plus connu avec un taux de notoriété flirtant avec les 100%.

Les mailings bénéficient également d'une notoriété très élevée puisque connus par près de 9 répondants sur 10.

En revanche, la newsletter WaPP-Info n'est connue que par la moitié des personnes sondées alors qu'elles sont censées toutes la recevoir. Peut-être que ceci peut trouver son explication dans le faible nombre de newsletters parues à ce jour ou dans la méconnaissance du nom « WaPP-Info ».

Quant aux réseaux sociaux, ils ne semblent pas encore être entrés dans les habitudes d'utilisation à des fins professionnelles au sein du groupe interrogé : en effet, seul 1 répondant sur 4 déclare connaître la page Facebook de Wallonie Plus Propre gérée pour partie par Be WaPP. La connaissance du compte Twitter est par ailleurs anecdotique (3% des répondants).

Les informations diffusées via les différents canaux sont généralement considérées comme claires, précises et rigoureuses.

Une grande majorité de participants à l'enquête ne trouvent rien à redire sur les canaux d'informations.

Relevons que la plupart des répondants considèrent le site web www.walloniepluspropre.be comme bien fait et agréable à utiliser ; cependant certains utilisateurs semblent toutefois éprouver des difficultés à y trouver l'information qu'ils recherchent ou à s'inscrire à certaines actions.

4. Conclusions générales et recommandations

Au final, la note globale attribuée à Be WaPP atteint l'excellent score de 7,88 sur 10, 2/3 des répondants lui octroyant une note de 7 ou de 8 et plus d'1/4 une note comprise entre 9 et 10. Selon AQ Rate, des cotations rarement atteintes lors d'enquête de ce type, mais qui peuvent s'expliquer par le fait que le public participant est de type « B to B » et que les activités de Be WaPP sont « non commerciales » et sont plutôt perçues comme positives par rapport à une thématique telle que l'amélioration de la propreté publique.

Au niveau des attentes et des suggestions d'améliorations pour le futur, la majorité des commentaires se concentrent sur une demande de davantage de concertation et d'accompagnement concret avec les communes, tant en amont qu'en aval des activités organisées.

Cette demande s'assortit également d'un souhait d'obtenir plus de moyens, que ce soit au niveau du matériel, du personnel ou sur un plan financier.

Les répondants à l'enquête souhaitent également qu'à côté du volet incitatif, des moyens de répression soient également développés et que les communes puissent se reposer sur un support juridique et un arsenal de sanctions pour mettre le volet répressif en œuvre.

Il est également souhaité que Be WaPP fasse davantage d'efforts de sensibilisation de tous les acteurs de la propreté publique, développe de nouveaux outils de communication et communique davantage vers les différents publics. Enfin, certains répondants souhaitent aussi être davantage tenus au courant des activités telles que les projets-pilotes, que les échanges entre communes soient favorisés et que les ambassadeurs soient mieux valorisés.