

Analyse et interventions comportementales pour encourager la propreté dans l'espace public

Rapport final

Remerciements

AUTEUR

Ce rapport a été rédigé par :

Mira Toumi, Scientifique Comportementale
mira@behaven.com

RELECTEURS

Il a été relu par :

Julia Terlet, Directrice Scientifique
julia@behaven.com

Fred Dorsimont, Directeur Général
fred@behaven.com

BEHAVEN

23 Rue de Tenbosch
1050 Bruxelles
www.behaven.com

PARTENAIRES

ÉGÉRIE RESEARCH

Joëlle Liberman, Directrice
jliberman@egerie-research.be

Sarah Vandewyer, Researcher
sarah@egerie-research.be

CONTRIBUTEURS

Nous tenons à remercier tous les participants aux ateliers pour leur contribution à ce projet :

Alexis Decraye, Responsable Propreté Publique, Charleroi

Aline Coudyzer, Institut Technique St Luc, Mons

Anne-Laure Napoli, Médiatrice SAC, Nivelles

Arnaud Verheyden, Agent Constatateur, Nivelles

Fanny Buntinx, Cabinet Échevin Propreté, Liège

Caroline Setruk, Responsable Service Propreté, Namur

Christelle Fagothier, Contact Citoyen, Liège

Christophe Vandekerhoven, Professeur Ecole Européenne, Woluwe

Emilie Rioda, Service Environnement, Mons

Etienne Dethier, Président de l'Association des Commerçants, Namur

Evert Dams, Bruxelles-Propreté, Bruxelles

Eloise Pignon, Direction des Etudes environnementales et paysagères, Namur

Denis Michele, Citoyenne (Ambassadeur Propreté dans un habitat social), Liège

Géraldine Fanon, Agent Constatateur, Rixensart

Greg Gervalle, Service Environnement, Liège

Grégory Bataille, Service Travaux et Propreté, Nivelles

Joelle Henrion, Service Environnement, Liège

Laetitia Boland, Adjointe ASBL GAU, Namur

Laurie Van Elslande, Responsable Administrative - Comptabilité Gestion Centre-ville, Mons

Ludovic Lheureux, Service Travaux et Propreté, Waremme

Marielle Flammang, Gestionnaire Centre-ville, Arlon

Mariève Destinez, Service Environnement, Waremme

Muriel Thauvin, Gardien de la Paix, Nivelles

Pascal Henry, Manager chez Autogrill, Charleroi

Pascal Miller, SambrHabitat (Associations habitats), Sambreville

Patrick Craeye, Institut Technique St Luc, Mons

Rosario Troiano, Manager à La Sambrienne, Bruxelles

Ricardo Di Barbora, Cabinet échevin Propreté, Liège

Xavier Cambron, Directeur école Cardinal Mercier, Braine l'Alleud

Xavier Dubois, Service propreté (responsable PLP), Ath

L'équipe Be Wapp : **Julie Eeckhoudt, Youri Sloutzky, Olivier Denis, Frédéric Marien, Mélanie Dussart et Ophélie Raoult**

Introduction

DE LA SCIENCE À LA PRATIQUE

La propreté des espaces publics est une partie intégrante de la qualité de vie. Or, de nombreuses communes se trouvent confrontées à des comportements inciviques au quotidien, tels que le jet de mégots, de déchets de consommation nomade (emballages OTG) ou d'autres déchets de plus grande taille. Ces comportements irrespectueux s'accompagnent d'une sollicitation accrue de leurs services de propreté pour maintenir des espaces de vie propres, agréables et sains. **De ce fait, certains acteurs de la propreté publique, tels que Be WaPP, cherchent des initiatives innovantes et efficaces pour rompre avec ces incivilités et améliorer le bien-être de leurs concitoyens.**

Si les différentes actions menées par Be WaPP et les services communaux ont entraîné une amélioration de la propreté publique de 37% en 2021*, poursuivre sur cette tendance positive requiert pour partie des changements de comportements au sein du public.

Ce besoin amène des questions telles que : pourquoi, même lorsque exposés à des informations décrivant le comportement adéquat, les individus peinent à adopter le bon geste ? Quel rôle jouent les émotions, les croyances et le contexte social ? **Ces sujets sont au cœur des sciences comportementales, qui visent à comprendre pourquoi les gens se comportent comme ils le font, et à développer des solutions robustes et actionnables afin d'encourager les bons comportements.**

Fort de son expertise en sciences comportementales au service de la durabilité, Behaven a accompagné Be WaPP dans un projet d'analyse et de définition d'interventions comportementales visant à encourager les bons gestes de propreté dans l'espace public de la part des citoyens. **Cet accompagnement fournit entre autres des recommandations liées à la communication, la sensibilisation et la répression pour favoriser les bons gestes de propreté dans des espaces publics tels que les rues commerçantes, les espaces récréatifs, les habitats verticaux, les bords de routes et aires de repos.**

Pour s'assurer que cet accompagnement puisse répondre au mieux aux enjeux liés à la gestion de la propreté publique, l'approche de Behaven s'appuie sur :

- Les apports les plus pertinents et récents des sciences comportementales
- Des entretiens effectués par Egérie Research
- Une implication active des parties prenantes, y compris des citoyens et acteurs de terrain, dans la définition des solutions

Le présent rapport retrace les étapes clés de ce projet, présente les éléments d'analyse et de solution pour chacun des lieux étudiés, et enfin fournit un ensemble d'interventions concrètes pour améliorer la propreté et la gestion des déchets.

LE PRÉSENT RAPPORT

Ce rapport est structuré autour des contenus suivants :

La méthodologie utilisée.

Pour chaque lieu étudié :

1. Une synthèse des barrières à l'adoption des bons comportements, basée sur une revue de la littérature scientifique et les entretiens effectués.
2. Une liste de solutions comportementales, développées et proposées avec les différentes parties prenantes, pouvant réduire l'impact des barrières identifiées.

Et enfin, des recommandations concrètes sur la mise en place de ces interventions.

Bonne lecture.

Tables des matières

Page 4

Méthodologie

Page 05

Les 7 combinaisons de 'lieu-déchet'

Page 10

1. Arrêts TEC

Page 11

2. Centre-ville & quartiers commerçants

Page 16

3. Abords d'école

Page 20

4. Espaces récréatifs

Page 24

5. Habitats verticaux & logements sociaux

Page 28

6. Bords de routes & bretelles d'autoroutes

Page 35

7. Aires de repos & stations-service

Page 44

Bonnes pratiques de mise en place

Page 51

Annexe #1 : évaluation détaillées des interventions

Page 54

Annexe #2 : article Behaven paru dans le guide AVPU 2022

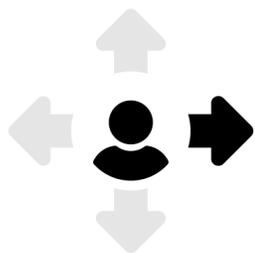
Page 65

Méthodologie

Méthodologie : vue d'ensemble

1. Comportement

Quel est le comportement spécifique à encourager ?

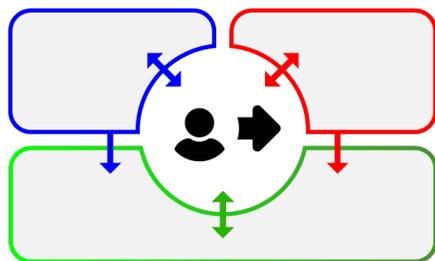


7 combinaisons lieu-déchet traitées :

- Mégots—Arrêts TEC/Centre-ville
- Emballages OTG—Ecoles/Espaces récréatifs/Routes/Aires de repos
- Dépôts clandestins—Routes/Aires de repos/Logements sociaux

2. Analyse

Quelles en sont les barrières et facilitateurs ?

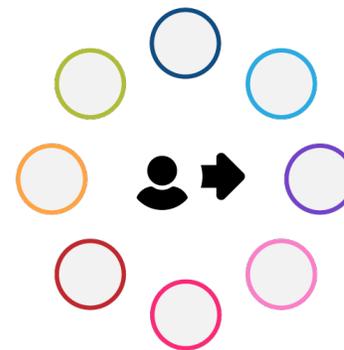


Par combinaison, des barrières ont été identifiées selon le modèle Behaven et suite à :

- Une revue de la littérature scientifique
- Des entretiens avec des citoyens et experts

3. Solution

Quelles interventions comportementales considérer ?

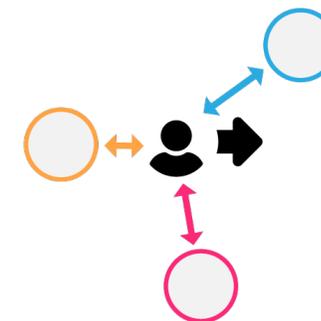


À l'aide de la base Arc-en-Ciel™ de Behaven, des interventions comportementales ont été :

- Codéfinies et priorisées avec les parties prenantes

4. Exécution

Comment les implémenter pour un impact maximum ?



L'implémentation des interventions ne faisait pas partie du scope de ce projet, mais des bonnes pratiques de mise en place sont partagées

5. Évaluation

Quelles interventions fonctionnent et comment ?

Méthodologie : 1. Comportement

UNE APPROCHE CONTEXTUELLE

En matière de comportements de propreté, l'occasion fait le larron, et le contexte est un déterminant crucial des comportements. Dès lors et afin de fournir des solutions spécifiques et pertinentes, nous avons travaillé sur base de combinaison 'lieu-déchet'. Les combinaisons traitées dans ce projet ont été priorisées à partir d'une liste produite par Be WaPP. Cette liste s'appuie sur les résultats de l'Étude wallonne de l'évolution de la propreté publique (2022) et sur une évaluation interne de la quantité de déchets par type de lieu effectuée par Be Wapp.

Ces informations ont permis de cartographier l'intensité de concentration des différents types de déchets sur les différents lieux, **permettant ainsi de mieux cibler les combinaisons à traiter**, tout en considérant celles déjà étudiées lors de projets précédents.

COMBINAISONS 'LIEU-DÉCHET'

Ce travail a mené à la priorisation des 7 combinaisons 'lieu-déchet' reprises dans le tableau ci-dessous :

#1 : Arrêts TEC – Mégots	#5 : Habitats verticaux & logements sociaux – Dépôts clandestins
#2 : Centre-ville & quartiers commerçants – Mégots	#6 : Bords de routes & bretelles d'autoroute – Emballages OTG & dépôts clandestins
#3 : Abord d'écoles – Emballages OTG	#7 : Aires de repos & stations-service – Emballages OTG & dépôts clandestins
#4 : Espaces récréatifs – Emballages OTG	

Avant de passer en revue ces combinaisons, quelques mots sur les comportements abordés :

- **Jet de mégot** : le jet de mégot fait partie des comportements de consommation automatiques et est souvent considéré (à tort) comme sans conséquences. Une fois la cigarette consommée, les fumeurs ressentent l'urgence de se débarrasser du mégot. Mais en l'absence de poubelle ou de cendrier portable, certains le jettent à terre discrètement en ressentant de la honte, quand d'autres n'auront aucun remords et justifieront leur geste par l'absence d'alternative.
- **Jet de déchets de consommation** : le jet de déchets de consommation nomade fait référence à l'élimination des déchets en dehors d'un cycle de collecte organisé. Nous parlons ici des emballages de consommation comme les chewing-gum, les canettes, les bouteilles plastiques ou les sacs plastiques.
- **Abandon de dépôts clandestins** : l'abandon de dépôts clandestins constitue souvent un acte réfléchi et planifié nécessitant le contournement des réglementations sur la gestion des déchets. Ces comportements peuvent être motivés autant par des difficultés d'accès aux solutions proposées (p.ex. déchetteries), par une recherche de sentiment d'excitation du fait de contourner la règle ou par la recherche d'une solution à moindre coût comme pour les professionnels du bâtiment.

Méthodologie : 2. Analyse

UNE APPROCHE SCIENTIFIQUE

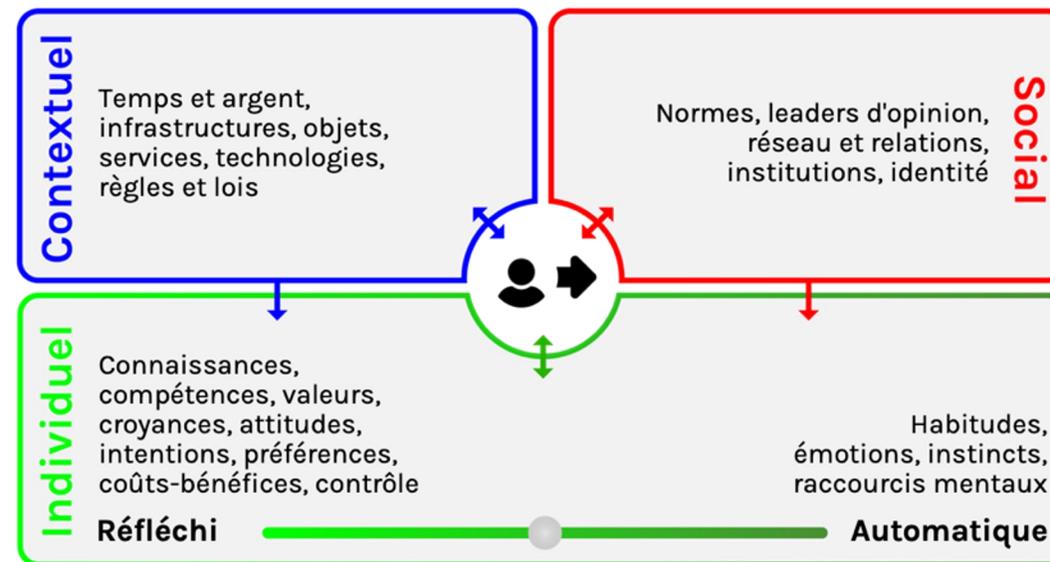
Pour chaque combinaison lieu-déchet, une analyse scientifique a été effectuée afin d'identifier les barrières au comportement de propreté, grâce aux apports suivants :

1. **Une revue de la littérature** scientifique et une recherche documentaire portant sur la gestion des déchets dans l'espace public, y compris des rapports ministériels. Cette étape a permis d'identifier les barrières et facilitateurs conscients et inconscients que la science a identifié comme étant décisifs dans le processus d'adoption de bons comportement de propreté.
2. **Des entretiens individuels conduits par Egérie Research** avec d'une part, des experts en charge de la gestion des déchets en logement sociaux, sur les aires de repos, stations-service et bretelle d'autoroute (8 entretiens). Et d'autre part, des citoyens, résidents en habitat vertical et logements sociaux, usagers de stations-service et aires de repos (4 entretiens).

Ces nouveaux entretiens ont permis de confirmer et approfondir les conclusions d'une précédente étude réalisée en 2018 par Egérie Research. Les insights recueillis ont également permis de décrire les spécificités des problématiques de terrain liées à chacun des déchets abordés dans un lieux donné. Enfin, ils ont permis de décrypter les perceptions, les opinions et des motivations des différents acteurs de terrain.

Combinés aux apports de la littérature scientifique, ces éléments ont été intégrés dans la grille du modèle Behaven pour offrir une vue complète des barrières comportementales pour chaque combinaison lieu-déchet. Le modèle Behaven est organisé autour des trois catégories de facteurs influençant les comportements, à savoir :

1. **Les facteurs contextuels** : l'individu est influencé par les outils matériels ou législatifs mis à sa disposition. P.ex. l'absence de poubelles dotées de cendriers dans l'espace public favorise le jet de mégots à terre.



© Behaven.

2. **Les facteurs sociaux** : l'individu est influencé par le comportement des personnes qui l'entourent : famille, amis, voisins. P.ex. en compagnie d'un groupe de fumeurs ne non respectueux des règles de propreté dans l'espace public, l'individu aura tendance à faire de même pour se rallier à ce qu'il voit comme étant la norme de son groupe.
3. **Les facteurs individuels** : l'individu est influencé par ses propres caractéristiques et capacités. Celles-ci peuvent être **réfléchis**, P.ex. en minimisant l'impact d'un mégot à cause de sa petite taille; ou **automatiques**, P.ex. en jetant par automatisme un mégot de cigarette par la fenêtre de la voiture.

Méthodologie : 3. Solution

UNE APPROCHE EMPIRIQUE

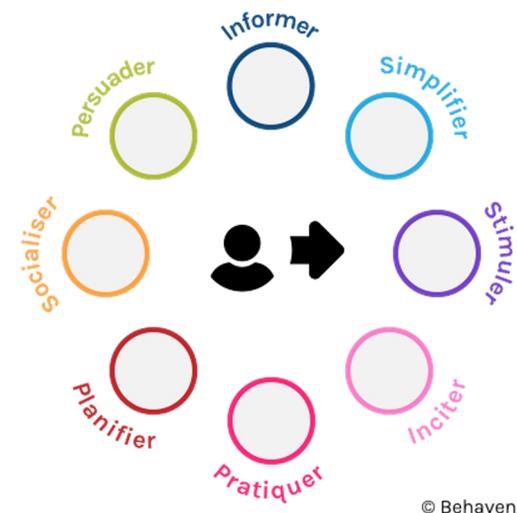
Afin d'adresser les barrières identifiées, des solutions comportementales ont été sélectionnées par Behaven, puis codéfinies avec les parties prenantes au cours d'ateliers de cocréation.

Pour chaque combinaison, le processus a été le suivant :

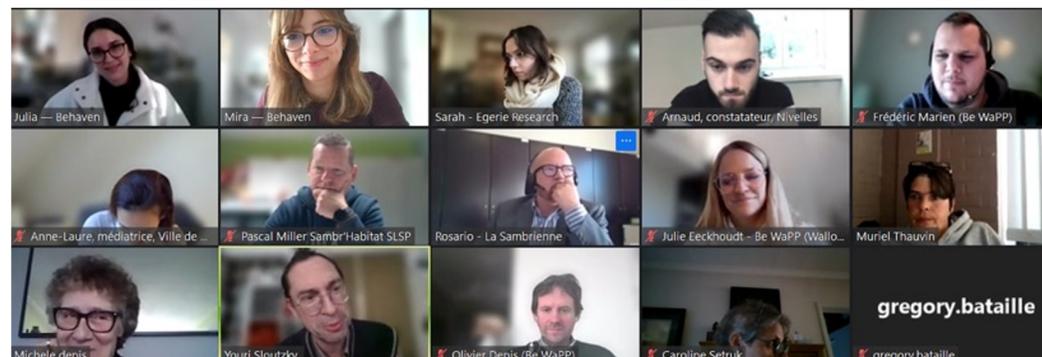
1. **Sélection d'interventions comportementales** : dont l'efficacité a été scientifiquement prouvées- à partir de la base Arc-en-Ciel™ et pour chaque barrière identifiée. La base Arc-en-Ciel™ reprend plus de 60 interventions comportementales spécifiques aux comportements durables. Ces interventions se basent sur les apports des sciences comportementales, qui ont identifié des interventions robustes pour combattre entre autre, la (mal)propreté. Cet outil a permis de choisir les bonnes interventions en fonction des barrières à adresser et d'ainsi augmenter les chances d'encourager les comportements de propreté ciblés.
2. **Consultation de l'équipe d'Égérie Research** : afin de confirmer les solutions sélectionnées.
3. **Atelier de cocréation avec les parties prenantes** : pour codéfinir ces interventions, en tenant compte de la réalité de terrain et du contexte de la Wallonie.
4. **Priorisation des interventions** : une fois les interventions codéfinies, celles-ci ont été priorisées sur base de deux scores. Un **score d'efficacité perçue** attribué par les participants aux ateliers. Et un **score de d'impact et faisabilité** attribué par l'équipe Behaven sur base de leurs connaissances en sciences comportementales et du retour des participants lors des ateliers. Ces deux exercices ont permis de calculer un score final (voir l'annexe #1) et ainsi d'établir le classement des interventions comme présentées dans la suite du rapport.

Un aperçu de la base Arc-en-Ciel

et ses 8 catégories d'interventions :



Quelques-uns des participants à un des ateliers (en ligne) :



Les 7 combinaisons de 'lieu-déchet'

1. Arrêts TEC

Déchet : mégots de cigarettes

Qu'ils soient en milieu urbain ou rural, les arrêts TEC sont caractérisés par un fort sentiment d'anonymat offert aux usagers. Un manque infrastructurel (poubelles, cendriers) est également observé amenant les usagers à jeter leur mégots à terre avant de prendre les transports.

Arrêts TEC : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

CONTEXTUELLES

SOCIALES

Absence de poubelles aux endroits clés (S+E)	Cendriers portables peu valorisés (S+E)	Influence sociale (S+E)
L'absence de dispositifs adaptés près des arrêts de bus mène les fumeurs à jeter leur mégots à terre au moment de prendre les transports.	Contrairement aux zones non fumeurs, très peu d'espaces sont pensés pour accueillir les fumeurs de manière confortable.	Fumeur se conformant au comportement adopté par ses proches ou par des gens autour de lui, lui informant implicitement que le geste de jeter ses mégots à terre est accepté.
Manque d'entretien des poubelles (S)	Réticence à l'utilisation de cendriers de poche (E)	
Des corbeilles non nettoyées régulièrement entraînent l'accumulation de déchets et mégots.	Certains modèles proposés peuvent incommoder les fumeurs avec des odeurs de tabac, des saletés ou même des brûlures.	
Manque de visibilité et d'attractivité des poubelles et cendriers (S+E)	Sensibilisation orientée sur les risques pour la santé (E)	
Même existantes, les poubelles et cendriers se fondent dans le décor et peinent à attirer l'attention des fumeurs.	Les campagnes de sensibilisation sur les risques liés au tabac se concentrent principalement sur le volet de la santé, faisant parfois oublier les risques liés à l'environnement.	
Manque d'espace dédié au fumeurs (S)		
Contrairement aux zones non fumeurs, très peu d'espaces sont pensés pour accueillir les fumeurs de manière confortable.		

Arrêts TEC : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

INDIVIDUELLES

Geste naturel et inconscient (E)	Manque de connaissance de l'impact environnemental des mégots (S+E)
L'action de jeter le mégot revêt un caractère inconscient et devient un réflexe pour les fumeurs.	Les fumeurs ne connaissent pas les conséquences d'un mégot jeté à terre sur l'environnement.
Manque de conscience de l'impact du geste (E)	Distanciation et transfert de responsabilité (E)
L'automatisme du geste unique de consommation suivi du jet à terre empêche le fumeur de prendre conscience de l'impact cumulé de la répétition du geste sur l'environnement.	Les fumeurs rejettent la responsabilité du mégot sur l'industrie du tabac qui, selon eux, est chargée de trouver des solutions efficaces et pérennes pour éviter la pollution par mégots.
Manque de temps à l'arrivée des transports (S)	Sentiment de stigmatisation (S)
Les fumeurs sont sous pression durant leurs trajets et manquent parfois de temps pour jeter leurs mégots au bon endroit.	Perception négative des communications destinées aux fumeurs, dont les messages sont souvent injonctifs et négatifs.

Arrêts TEC : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

SIMPLIFIER

Intervention #1

Score : 83%

Mise en place de cendriers colorés et visibles

Les cendriers dans les espaces publics peuvent se fondre dans le décor rendant leur identification difficile, notamment pour les individus pressés. Mettre en place des modèles colorés et repérables rapidement, et de la signalétique montrant le trajet jusqu'aux poubelles, particulièrement aux abords d'arrêts de bus, faciliterait le bon geste, et ce d'autant plus si un système uniformisé est mis en place. (p.ex. avec les sociétés de transport).

SOCIALISER

Intervention #2

Score : 80%

Diffusion de la norme entre fumeurs

Les comportements et opinions des autres influencent grandement nos propres comportements, et ce particulièrement si ces autres personnes nous ressemblent. Ainsi, partager un message positif, transmis par un fumeur, et montrant que la norme sociale est de jeter son mégot à la poubelle poussera les individus à faire de même pour ne pas être considérés comme déviants des autres fumeurs.

PERSUADER

Intervention #3

Score : 77%

Rappel des amendes encourues

La sensibilisation à travers des affiches et des messages audio/vidéo rappelant le montant de l'amende en contexte (p.ex. quai, arrêt de bus) permet aux individus d'adapter volontairement leur comportement avant la mise en place de campagnes de répression. De plus, cela facilite l'acceptabilité de la sanction par le public.

Arrêts TEC : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

PERSUADER

Intervention #4

Score : 77%

Information sur les conséquences environnementales

Beaucoup de fumeurs ignorent encore ou minimisent le pouvoir de pollution du mégot, qu'ils considèrent comme un petit déchet. Informer de son trajet une fois jeté à terre et de ses effets dévastateurs sur la nature, les océans et les animaux permet de contrer ces idées reçues. Ceci peut prendre la forme de messages (vidéo ou audio) diffusés régulièrement aux endroits où les individus ont plus de chances d'être attentifs, c'est-à-dire dans les lieux d'attente et près des espaces fréquentés par les fumeurs.

STIMULER

Intervention #5

Score : 75%

Conception d'espaces fumeurs

Certains fumeurs considèrent qu'il existe beaucoup de lieux non-fumeurs contre trop peu d'espaces fumeurs. Chaque interdiction de fumer devrait indiquer un espace dédié, tant que fumer reste un acte légal. Concevoir un espace accueillant pour les fumeurs peut donc les faire se sentir considérés et les inciter à respecter la propreté du lieu, qu'ils peuvent aussi plus facilement s'approprier. Ces 'zones fumeurs' à proximité des gares doivent être confortables, protégées du vent et de la pluie, et pourvues de cendriers.

SOCIALISER

Intervention #6

Score : 74%

Utilisation de figures d'autorité

L'adhésion à un message dépend souvent de son émetteur. Rappeler le bon geste au bon moment (devant un arrêt de bus ou une gare) via des figures d'autorité de la ville ou des influenceurs locaux est utile pour maximiser l'impact des messages de propreté sur différents types de public.

2. Centre-ville & quartiers commerçants

Déchet : mégots de cigarettes

Les centres villes et quartiers commerçants sont des lieux caractérisés par une forte affluence et un faible regard social qui génère peu de responsabilité personnelle sur la propreté des lieux. Les chalands sont alors dans une posture de pures consommateurs dont la priorité est de consommer et non d'adopter le bon geste de propreté.

Centre-ville & quartiers commerçants : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

CONTEXTUELLES

INDIVIDUELLES

Manque de poubelles adaptées (S+E)	Sentiment de stigmatisation (S)	Perception que le mégot est naturel (S+E)
Peu de poubelles sont équipées d'éteignoirs ou de cendriers permettant le bon geste, et certains cendriers installés dans les rues commerçantes sont trop sensibles au vent.	Les fumeurs se sentent stigmatisés, du simple fait de fumer, et souffrent de ne pas être impliqués dans la mise en place de solutions.	Le mégot est considéré par certains comme un petit déchet de composition naturelle et donc non polluant.
	Idée reçue sur les mégots ramassés (S+E)	Idée reçue sur l'impact d'un mégot à terre (S)
	Les fumeurs justifient leur acte en cultivant l'idée que les agents communaux ramassent quotidiennement les mégots, ce qui limite la pollution.	Idée reçue sur le fait qu'un mégot jeté en milieu urbain a moins d'impact que celui jeté en pleine nature (et ce alors qu'un mégot au caniveau peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau).
SOCIALES		
Distanciation vis-à-vis des éboueurs (E)	Sentiment de culpabilité (S)	Poids des habitudes (E)
Les citoyens peinent à créer un lien et à ressentir de l'empathie pour les agents, souvent des hommes de l'ombre, qui entretiennent l'espace public.	Les fumeurs se sentent pour la plupart coupables lorsqu'ils ne trouvent pas d'endroit où jeter leur mégot mais cela ne les empêche pas de polluer.	Certains fumeurs font disparaître leur mégot dans le tout-à-l'égout ou sous la roue d'un véhicules.

Centre-ville & quartiers commerçants : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

SOCIALISER

Intervention #1

Score : 86%

Valorisation des balayeurs

Par manque de valorisation, les balayeurs sont devenus des hommes de l'ombre qui travaillent loin des regards. Les humaniser, mettre un visage sur leur fonction, et rendre leur travail visible, permettrait aux citoyens de prendre davantage conscience des efforts menés et les inciterait à respecter le travail effectué et la propreté des lieux.

STIMULER

Intervention #2

Score : 81%

Optimisation des cendriers de poche

L'adoption d'un objet dépend de son utilité mais aussi de son design. Les cendriers de poche sont souvent considérés comme peu pratiques ou attrayants, ce qui limite leur utilisation. Revaloriser leur image en rassurant sur leur étanchéité, en proposant des designs artistiques, et en les rendant facilement accessibles (p.ex. dans tous les points de vente de cigarettes) accroîtrait leur utilisation par les fumeurs.

STIMULER

Intervention #3

Score : 76%

Mise en place de points d'apports volontaires

Beaucoup de gens, y compris de nombreux fumeurs, ne savent pas que les mégots peuvent maintenant être recyclés et revalorisés via des points d'apports volontaires. La mise en place de points d'apports volontaires sur des lieux de passage, accompagnée d'informations visuelles sur leur recyclage et leur localisation dans différents quartiers, permettrait d'accroître la revalorisation de ce déchet. Les fumeurs y déposant leurs mégots pourraient être récompensés via des bons de réduction, en veillant toutefois à ne pas promouvoir le tabagisme.

Centre-ville & quartiers commerçants : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

PLANIFIER

Intervention #4

Score : 76%

Objectifs collectifs de collecte de mégots

La fixation d'objectifs collectifs est un moyen de rendre certains efforts plus ludiques et d'encourager les individus à collaborer afin d'atteindre un but précis. Appliqué à la problématique des mégots, cela peut prendre la forme d'un défi de collecte afin de remplir collectivement une structure ou jauge transparente de mégots à recycler, défi qui pourrait être lancé lors d'une journée spéciale, et à travers plusieurs villes.

INFORMER

Intervention #5

Score : 71%

Implication des restaurateurs et tenanciers

Tout comme ils rappellent parfois à leurs clients de ne pas être trop bruyants le soir, les gérants, tenanciers, restaurateurs pourraient être incités à rappeler les règles de propreté dans et proche de leur établissement. Ce message pourrait être communiqué de manière positive (plutôt que répressive) à l'oral ou via des affiches et panneaux de manière à préserver la convivialité du lieu.

3. Abords d'écoles

Déchet : emballages OTG

Les abords des écoles présentent un important regard social du fait de la présence d'enfants et de parents. En effet, pour des parents portant une certaine charge mentale et une envie de bien faire, le temps d'attente aux abords de l'école est source de pression sociale à cause de l'image renvoyée aux autres parents et de l'exemple donné aux enfants.



Abords d'écoles : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

CONTEXTUELLES	SOCIALES	INDIVIDUELLES
<p>Sortie des classes (S)</p> <p>Parents et enfants ont tendance à adopter un comportement de malpropreté devant l'école, lors de la sortie des classes, moment propice à la consommation.</p>	<p>Absence de surveillance (S+E)</p> <p>Les enfants sont plus enclins à jeter leurs déchets à terre quand ils sont seuls, ou non accompagnés d'un adulte ou d'une figure d'autorité.</p>	<p>Le facteur 'beurk' (S+E)</p> <p>Il s'agit de la tendance humaine à vouloir se débarrasser au plus vite du déchet, qui provoque un certain dégoût une fois le produit consommé (p.ex. notamment pour les produits alimentaires).</p>
<p>Manque de prévention dans les écoles (E)</p> <p>Les actions de prévention ne commencent généralement qu'au niveau de l'école primaire, et se fondent sur des messages peu diversifiés qui peinent à toucher toutes les tranches d'âge des élèves.</p>	<p>Manque de considération pour la fonction d'agent d'entretien (S+E)</p> <p>Les agents d'entretien sont rarement au contact des élèves et ne font pas partie du corps professoral. Les élèves ont donc une faible connaissance et considération pour leur fonction.</p>	<p>Justification des mauvais comportements (S)</p> <p>Les écoliers du primaire et secondaire expliquent le comportement de malpropreté des autres par la flemme et le manque de motivation, mais justifient le leur par un manque d'infrastructure.</p>
<p>Dépôts de personnes extérieures (E)</p> <p>A la recherche d'économies sur le coût de gestion des déchets ménagers, certaines personnes viennent s'en débarrasser aux abords des écoles.</p>		<p>Les adolescents (E)</p> <p>Les collégiens sont plus naturellement prompts à enfreindre les règles par rébellion, et sont moins sensibles à la sensibilisation et à la formation aux bons gestes.</p>

Abords d'écoles : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

SOCIALISER

Intervention #1

Score : 82%

Création d'un comité de protection environnementale

Les enfants peuvent être de puissants motivateurs de propreté au sein des écoles. C'est pourquoi la création d'un comité de protection environnementale officiel (p.ex. tenues ou badges spéciaux) incluant des élèves motivés pourrait aider les efforts de propreté de ces établissements. Y impliquer certains enseignants, agents d'entretien et parents pourrait accroître sa légitimité. Ce comité impliquerait également d'autres élèves et partenaires, notamment dans l'organisation d'activités et de journées thématiques.

SOCIALISER

Intervention #2

Score : 81%

Amélioration du lien élèves - agent d'entretien

Ne faisant pas partie du corps professoral et n'ayant pas de contact direct avec les élèves, les agents d'entretien souffrent souvent d'une faible considération. Organiser des rencontres "élèves - métiers de l'école" pourrait renforcer le respect dû au personnel de propreté. Leur fonction serait expliquée afin de montrer l'importance de leur travail. Une communication plus régulière peut également être prévue via des affiches et posts sur les réseaux sociaux pour les humaniser et inciter les élèves à les considérer davantage.

INCITER

Intervention #3

Score : 81%

Personnalisation des poubelles

En sciences comportementales, l'effet Ikea est notre tendance à accorder plus de valeur aux objets que nous fabriquons. De plus, s'agissant des poubelles, celles-ci seront plus souvent utilisées si elles sont facilement identifiables. Organiser des ateliers de personnalisation des poubelles avec les élèves serait donc un moyen efficace de booster leur utilisation. Une compétition interclasses pourrait aussi être organisée en complément pour stimuler la créativité des élèves.

Abords d'écoles : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

PERSUADER

Intervention #4

Score : 79%

Sensibilisation à l'impact environnemental

Les enfants sont de plus en plus réceptifs aux sujets environnementaux. Les informer de l'impact des comportements de malpropreté sur la biodiversité locale via des images ou messages mémorables peut contribuer à les sensibiliser à la propreté. En fonction de l'âge, ces messages peuvent être diffusés via des vidéos ou sur les réseaux sociaux et communiqués à travers des animaux fictifs, des personnages de dessins animés, ou encore des influenceurs pour inciter au bon geste.

INCITER

Intervention #5

Score : 79%

Organisation de collectes de fonds

Proposer aux élèves de faire des dons à des associations de protection de l'environnement en les soutenant dans l'organisation de collectes de fonds. Ces activités, organisées tout au long de l'année, pourraient être parrainées par les parents, ou les commerces alentours. Les dons seront d'autant plus valorisés par les élèves qu'ils auront été le fruit de leurs efforts. Une alternative pourrait être d'informer d'un don de l'école à une association si les élèves poursuivent leurs efforts de propreté sur l'année.

PLANIFIER

Intervention #6

Score : 73%

Prise d'engagement des élèves et des parents

L'engagement, surtout public et actif, est un outil permettant l'encouragement du bon comportement et incitant les individus à poursuivre certains efforts. Rédiger collectivement et faire signer un engagement de propreté aux élèves et à leurs parents pourrait les inciter à maintenir des comportements de propreté dans et devant l'école, et même en dehors (voir 'dépôts clandestins', page 36). Cet engagement pourrait être demandé lors de certaines occasions (p.ex. la distribution de bouteilles d'eau réutilisables).

4. Espaces récréatifs

Déchet : emballages OTG

Les espaces récréatifs sont des lieux publics à fort potentiel d'attachement social particulièrement en présence d'enfants. Le manque d'entretien de certains de ces espaces peut appeler à des comportements malpropres en ces lieux. L'appropriation de ses lieux par les usagers (parents, enfants) représente une occasion de créer un cercle vertueux de bons comportements.

Espaces récréatifs : Barrières

Barrières identifiées, par type d'influence et par source (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

CONTEXTUELLES

SOCIALES

Mauvaises infrastructures (S+E)	Influence sociale (S+E)	Diffusion de la responsabilité (S+E)
Des poubelles manquantes, mal positionnées, en mauvais état ou qui débordent rendent le comportement de propreté plus difficile dans les espaces récréatifs.	Être en compagnie de personnes qui ne respectent pas les règles de propreté du lieu incite au mauvais comportement.	L'idée selon laquelle l'entretien et le nettoyage des parcs et espaces récréatifs incombe uniquement aux services communaux réduit le sentiment de responsabilité personnelle des usagers.
Parcs et espaces mal entretenus (S+E)		Manque de connaissance des règles en vigueur (S+E)
La présence de déchets saillants (balises de malpropreté) suggère une norme sociale malpropre et incite à la malpropreté.		Beaucoup d'usagers (y compris les touristes et nouveaux habitants de la région) ignorent la réglementation et les amendes encourues en cas de pollution des espaces récréatifs.
Manque d'outils pour la gestion personnelle des déchets (S)	INDIVIDUELLES	Incapacité linguistique à comprendre les instructions (S+E)
L'absence de sacs ou de contenant empêchent les individus de transporter les déchets générés chez eux ou jusqu'aux poubelles les plus proches.	Faible sentiment d'attachement au lieu (S+E)	Pour d'autres, l'accès aux informations sur les poubelles existantes ou sur les règles en vigueur est limité par la barrière de la langue.
	Malpropreté passive (S)	Fainéantise (E)
	Il s'agit de la tendance à oublier ses déchets avoir passé un long moment assis au même endroit (p.ex. lors de pique-niques ou sur les bancs).	Certains visiteurs ne voulant pas faire l'effort de se déplacer cachent leurs déchets dans les interstices des bancs ou mobiliers des parcs.

Espaces récréatifs : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

SOCIALISER

Intervention #1

Score : 84%

Appropriation et attachement au lieu

S'approprier un lieu public incite à le garder propre. Par conséquent, organiser des événements réguliers au sein d'espaces récréatifs (p.ex. potagers collectifs, activités sportives) permettrait aux citoyens de se familiariser et de s'attacher au lieu tout en renforçant le lien social, ce qui réduirait la probabilité de gestes malpropres. Afin d'attirer un maximum de participants, il peut être utile d'élargir les types d'activités proposées tout en veillant à toujours intégrer un volet propreté.

SOCIALISER

Intervention #2

Score : 78%

Renforcement de l'effet d'observation

Nous avons tous une tendance naturelle à changer notre comportement lorsque nous nous savons observés. Cet effet est si fort que même la photographie d'une paire d'yeux aura un effet sur la manière dont nous agissons. Ce sentiment peut être recréé au sein des espaces récréatifs pour inciter à la propreté via des affiches de yeux d'enfants fâchés, ou de yeux connus (p.ex. la Joconde, personnage de BD) placés sur ou près des poubelles ou même sur certaines statues existantes.

PLANIFIER

Intervention #3

Score : 77%

Mise en place d'un label propreté des parcs

La création d'un label propreté, bien être et vivre ensemble permettrait de renforcer les efforts de propreté des citoyens, surtout une fois boosté le sentiment d'appropriation de leur parc local. Ce label pourrait être mis en place avec la participation de certains citoyens et établir des règles de conduite. L'attribution de ce label pourrait se faire à la suite d'un concours annuel ou d'une évaluation des parcs, ce qui motiverait les riverains à maintenir les lieux propres.

Espaces récréatifs : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

STIMULER

Intervention #4

Score : 77%

Indication de l'emplacement des poubelles

Rappeler les règles de propreté au sein des parcs et indiquer l'emplacement des poubelles les plus proches facilite la mise en place du bon geste. Ces rappels peuvent prendre des formes ludiques attirant l'attention des visiteurs, adultes ou enfants (p.ex. marquage au sol, marelles).

PERSUADER

Intervention #5

Score : 75%

Rappel des amendes encourues

Peu de gens connaissent le prix des amendes pour malpropreté et la probabilité d'en recevoir une. Communiquer le prix des amendes encourues dans les parcs via des campagnes de sensibilisation (p.ex. avec des affiches ou en impliquant des figures d'autorité) peut rendre le risque d'amendes plus tangible. La simple présence renforcée de gardiens ou d'agents assermentés sur une période donnée renforcerait le sentiment de contrôle social et inciterait au bon comportement.

SOCIALISER

Intervention #6

Score : 75%

Organisation d'actions de bénévolat

Voir d'autres citoyens ou des voisins nettoyer certains lieux publics peut renforcer le respect de la propreté et inciter chacun à faire sa part. Organiser des activités de bénévolat ou des ateliers impliquant enfants, habitants du quartiers, et même des maisons de retraite contribuerait à l'appropriation du lieu et à la responsabilisation des citoyens.

5. Habitats verticaux & logements sociaux

Déchet : dépôts clandestins

Les logements sociaux (habitats verticaux, maison unifamiliale) ont été initialement créés pour répondre à des situations d'urgence ou d'accidents de la vie. Les difficultés structurelles (configuration de l'espace) et sociales auxquelles sont confrontés les gestionnaires de logements sociaux rendent leur travail complexe et entrave la mise place de bonnes pratiques de propreté auprès d'habitants soucieux de faire face aux urgences courantes.

Habitats verticaux & logements sociaux : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

CONTEXTUELLES

Difficultés d'accès aux déchèteries (S+E)	Forte densité de population en habitats verticaux, sociaux ou non (E)	Difficultés d'accès aux locaux pour les agents de propreté (E)
<p>Certains résidents, comme les personnes seules, à mobilité réduite, âgées, ou n'ayant pas de voiture, peinent à emmener leurs déchets en déchèterie.</p>	<p>Les résidents évoluent dans un espace restreint avec peu de lieux de vie communs, ce qui rend difficile la création d'un lien communautaire et d'un sentiment d'attachement, et limite la volonté de maintenir le lieu propre.</p>	<p>Certaines barrières matérielles ou infrastructurelles (emplacement des locaux, système de rangement de poubelles non fonctionnels) rendent parfois le travail de collecte difficile.</p>
Services de déchèterie inadaptés (S)	Forte rotation des résidents en logements sociaux (E)	Manque d'implication des services de conciergerie (S+E)
<p>Modalités de service inadaptées à la réalité des résidents (p.ex. horaires d'ouverture et tarifs).</p>	<p>Les séjours de courte durée dans ces lieux empêchent les résidents de s'attacher au lieu et donc de vouloir en respecter la propreté.</p>	<p>Le manque ou l'indisponibilité des concierges, ou leur manque de responsabilité ressentie, ne permet pas la bonne transmission des règles de propreté au sein des logements/habitats, notamment lorsque de nouveaux résidents arrivent.</p>
Manque d'espace de stockage (E)	Manque de moyens (E)	Dépôts de personnes extérieures (S+E)
<p>Les espaces de stockage en habitats verticaux, comme les caves et greniers, sont souvent inexistantes, ou mal entretenus, laissant aux résidents la charge de trouver un lieu de stockage pour leurs déchets et encombrants.</p>	<p>Le manque de moyens des gestionnaires de logements sociaux les pousse à gérer la propreté au jour le jour, sans réelle stratégie à long terme, et en prenant parfois en charge des tâches supplémentaires de nettoyage pour des raisons de sécurité.</p>	<p>Certains pollueurs extérieurs viennent déposer leurs dépôts clandestins aux abords des logements sociaux.</p>

Habitats verticaux & logements sociaux : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

SOCIALES

INDIVIDUELLES

Faible contrôle social (S+E)	Manque de valorisation des encombrants (S)	Dépriorisation de la question de la propreté (S+E)
Les habitats verticaux et les logements sociaux créent un sentiment d'anonymat. De ce fait, les résidents, ne se sentant pas observés, sont plus enclins à déposer leurs encombrants aux pieds des immeubles.	Les résidents n'ont pas connaissance des alternatives au dépôt de leur encombrants (p.ex. don aux associations, ateliers de réparation).	Pour les résidents de logements sociaux, la gestion des déchets est perçue comme un problème mineur à côté d'autres challenges prioritaires (p.ex. soucis financiers). Et ceux faisant des efforts de propreté se limitent généralement à leur espace personnel.
Effet de mimétisme (S+E)	Manque d'inclusion des nouveaux résidents (E)	Sentiment d'injustice (E)
Comme tout individu, les résidents copient les comportements qu'ils observent. Si leurs voisins déposent des encombrants dans les parties communes ou devant les immeubles, cela les incitera à faire de même, sans nécessairement ressentir de sentiment de culpabilité.	Peu de visites et d'explications des règles de vie communes au moment de l'emménagement de nouveaux résidents, laissant ces personnes apprendre sur le tas.	Les résidents des logements sociaux se voient parfois attribuer des sanctions pour les incivilités commises (p.ex. dépôts clandestins) par d'autres résidents, ce qui les amène à se sentir punis injustement et infantilisés, et réduit parfois leur volonté de faire des efforts.
	Manque d'informations sur la gestion spécifique des encombrants (S+E)	Manque d'attachement à l'immeuble, au quartier et à l'espace public environnant (E)
	Les informations présentées aux résidents sont souvent orientées vers les règles de tri des emballages et déchets domestiques mais n'abordent que très peu la question des encombrants.	Ce manque d'attachement empêche les résidents de se sentir responsables de l'entretien de leur immeuble ou quartier. Or, plus les individus s'approprient un lieu, plus ils souhaitent le garder propre au même titre qu'un lieu de vie privée.

Habitats verticaux & logements sociaux : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

INFORMER

Intervention #1

Score : 83%

Nomination d'ambassadeurs propreté

La nomination d'ambassadeurs de propreté connus des résidents (ou résidents eux-mêmes) faciliterait la transmission de bonnes pratiques de gestion des déchets au sein des logements. Seuls ou accompagnés de représentants d'association de quartiers ou de jeunes résidents, ces ambassadeurs informeraient des outils disponibles, expliqueraient leurs modalités d'utilisation, répondraient aux questions des résidents, tout en rappelant les responsabilités de chacun.

STIMULER

Intervention #2

Score : 83%

Provision d'information au moment clé

Certains moments de changement sont plus propices à l'adoption de nouvelles bonnes habitudes. Informer les nouveaux résidents des règles en matière de gestion des déchets via un 'welcome pack' en particulier au moment de leur emménagement leur permettrait de former de bonnes habitudes plus facilement. Le pack pourrait inclure des échantillons de sacs avec des informations sur les calendriers de collectes, les recyparcs disponibles et leurs horaires, et plus généralement la gestion des déchets ménagers, les encombrants et autres déchets spécifiques.

INFORMER

Intervention #3

Score : 83%

Rappel des amendes encourues

La sensibilisation à travers des affiches et des messages audio/vidéo rappelant le montant des amendes pour dépôts clandestins permet aux individus d'adapter volontairement leur comportement avant la mise en place de campagnes de répression. Ceci peut être fait grâce à des sessions d'information et d'échanges positives impliquant les concierges, ambassadeurs de propreté ou travailleurs sociaux.

Habitats verticaux & logements sociaux : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

SOCIALISER

Intervention #4

Score : 80%

Renforcement de l'attachement au lieu

Les logements sociaux et habitats verticaux sont rarement des lieux propices à l'attachement et au lien social. Organiser des campagnes de nettoyage collectives, en collaboration avec des associations, serait un moyen de remédier à cela. La participation des résidents à ces actions pourrait être motivée et récompensée par la prise en charge d'autres besoins spécifiques (p.ex. installation d'un composteur de quartier), et l'initiative pourrait être valorisée à travers un événement d'inauguration.

INFORMER

Intervention #5

Score : 77%

Accompagnement des nouveaux locataires

Certains résidents peuvent rencontrer des difficultés de compréhension ou d'accès à l'information dû à des barrières linguistiques. Accompagner la prise en main des documents et outils distribués aux nouveaux locataires semble donc important afin de mieux les impliquer. Lors de visites à domicile ou dans des espaces d'information au sein même du quartier, des membres d'associations ou d'autres résidents du quartier pourraient jouer le rôle d'interprète et partager leurs expériences et astuces.

SIMPLIFIER

Intervention #6

Score : 76%

Organisation de donneries et brocantes

Présenter certains déchets comme des ressources potentielles peut inciter au bon geste de dépôt. Afficher ce que les habitants ont à donner (via des posters ou plateformes en ligne) et organiser des donneries ou brocantes de quartier montrerait qu'il est possible de donner une seconde vie aux objets, de faire une bonne action, et même de satisfaire certains besoins à moindre coût. Cette démarche nécessiterait la mise en place d'un local dédié au stockage des objets au sein des résidences, et d'un modérateur facilitant les échanges et la collecte des meubles invendus.

Habitats verticaux & logements sociaux : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

STIMULER

Intervention #7

Score : 73%

Organisation d'ateliers de réparation de meubles

Les gens se débarrassent parfois d'objets abîmés car ils n'ont ni les connaissances ni les outils pour les réparer. Organiser des ateliers de réparation de meubles et électroménagers au sein des résidences avec des bénévoles ou membres d'associations et de repair café pourrait aider les résidents à garder leurs meubles et objets plus longtemps. Ces ateliers pourraient également offrir des moments de convivialité, d'échanges et d'entraide.

SOCIALISER

Intervention #8

Score : 68%

Augmentation du sentiment d'appropriation des lieux

S'approprier un lieu incite à le garder propre. Or, les habitats verticaux engendrent rarement des sentiments d'appropriation. Pour changer cela, placer des fresques murales ou d'autres réalisations artistiques (faites par des résidents artistes ou par des enfants du quartier) pourrait permettre de cultiver l'attachement au lieu et ainsi réduire les risques de dépôts clandestins.

SOCIALISER

Intervention #9

Score : 68%

Renforcement du lien social

Les dépôts clandestins en habitats verticaux sont en partie dus au fort sentiment d'anonymat qui y règne. Renforcer le lien entre les résidents permettrait d'inciter au respect des règles en douceur. Ces échanges pourraient se faire lors d'événements, puis grâce à des groupes en ligne, et accroîtraient le sentiment de surveillance sociale par la communauté.

Habitats verticaux & logements sociaux : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

STIMULER

Intervention #10

Score : 66%

Influence des enfants

Les enfants sont connus pour être de puissants motivateurs de propreté, surtout lorsqu'ils sont sensibilisés sur le sujet à l'école. Faire d'eux le relai de bonnes pratiques en matière de gestion des déchets peut permettre de convaincre leurs parents et de réduire la malpropreté en logements sociaux et habitats verticaux. Intégrer cet engagement à une démarche globale en lien avec la gestion d'autres types de déchets (voir intervention 6 pour les abords des écoles).

6. Bords de routes & bretelles d'autoroutes

Déchets : emballages OTG & dépôts clandestins

Contrairement à la voiture qui constitue une extension de l'espace intime du voyageur, les bords de routes sont considérées comme simple support technique, sur lequel il a du mal à projeter les conséquences d'actes de malpropreté et encore moins de sa responsabilité.

Bords de routes & bretelles d'autoroutes : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

CONTEXTUELLES : Emballages

Dépôts

Manque d'équipement adéquat lors de déplacements en voiture (E)	Difficultés d'accès aux déchèteries (E)	Accès aux recyparcs pour les professionnels (S+E)
Les usagers ont souvent des difficultés à gérer leurs déchets lors des trajets à cause d'un manque de sacs poubelles à disposition, ou de sacs trop petits, non étanches ou peu pratiques à garder dans la voiture une fois remplis.	Difficultés lors de l'acheminement des encombrants en déchèteries. Certaines sont éloignées, et proposent des horaires non-adaptés au quotidien des individus.	La nécessité de présenter une pièce d'identité belge permettant l'accès au services pose problème pour certains travailleurs (p.ex. ceux en situation irrégulière).
Amendes peu dissuasives (E)	La route en tant qu'espace désinvesti (E)	Prix des services en déchèterie (E)
Les montants de verbalisation souvent trop faibles (autour de 150 euros).	Certaines routes peu fréquentées revêtent un caractère de lieu asocial et laissé à l'abandon.	Le tarif de traitement calculé au poids constitue un coût financier supplémentaire ajouté à celui de l'acheminement des encombrants.
	Manque d'options de collecte de proximité (E)	
	Manque de services de collectes d'encombrants à domicile ou au niveau des communes.	

Bords de routes & bretelles d'autoroutes : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

SOCIALES : Emballages & dépôts

INDIVIDUELLES : Dépôts

Effet de conformisme "théorie de la vitre brisée" (S)	Diffusion de la responsabilité (E)	Déni du caractère interdit du geste (E)
<p>Les usagers ont tendance à jeter leurs déchets sur le bord de la route s'ils constatent que celle-ci est déjà sale et polluée. La présence de déchets saillants ou d'encombrants sur les bords des routes augmente la probabilité d'accumulation de dépôts clandestins.</p>	<p>Certains usagers légitiment leur acte par le fait que tout encombrant déposé sera nécessairement pris en charge par un service public. Cela le dispense ainsi de toute responsabilité, puisqu'il estime qu'il revient aux pouvoirs publics de gérer ces situations.</p>	<p>Appartenant à tout le monde et à personne en même temps, certains usagers s'octroient le droit d'utiliser l'espace des bords de routes et bretelles d'autoroute en pensant ne déranger personne.</p>
Manque d'empathie envers les agents (E)	Méconnaissance des solutions de dépôts existantes (S)	Recherche d'économie financière (E)
<p>Les équipes chargées de l'enlèvement des dépôts clandestins travaillent souvent dans l'ombre. Les usagers ne sont donc pas toujours conscients des efforts qu'ils font, ce qui les empêche de ressentir de l'empathie et d'adapter leur comportement.</p>	<p>Les habitants (particulièrement les nouveaux résidents) de la région peuvent être tentés de déposer leurs déchets en bord de route afin d'éviter de se renseigner sur les alternatives existantes (p.ex. par flemmardise, manque de temps ou d'intérêt).</p>	<p>L'augmentation des taxes propreté induit une dépense supplémentaire en cas de dépassement annuel du poids alloué par foyer, et entraîne le recours à des solutions alternatives de dépôts.</p>
Impression d'anonymat et faible regard social (S)	Manque de planification de certaines activités (E)	Impression de faire une bonne action (S+E)
<p>La route et le cadre de la voiture génèrent une impression d'anonymat. Les usagers pensent que leur identification par les autorités ou les autres usagers sera difficile, ce qui motive et facilite l'adoption de comportements inciviques, comme le jet de déchets.</p>	<p>Les citoyens effectuant de petits travaux de rénovation dans leur domicile peuvent rencontrer des difficultés au moment d'accéder au recyparc, ce qui les incite à laisser leurs dépôts en bord de routes.</p>	<p>Certains usagers justifient leur acte en cultivant la croyance que leur dépôt sera utile à une personne dans le besoin.</p>

Bords de routes & bretelles d'autoroutes : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

INDIVIDUELLES : Emballages

La voiture considérée comme lieu intime (E)	Le facteur 'beurk' (S)	Diffusion de responsabilité (E)
Les usagers considèrent leur véhicule comme l'extension de leur domicile et donc un lieu intime qui doit être maintenu propre et sans déchet.	Après avoir consommé un produit, l'utilisateur a tendance à développer une forte aversion et un dégoût pour son emballage et ses restes, et cherche à s'en débarrasser au plus vite.	Simple utilisateur de ce support technique, les usagers ne se sentent pas responsables de la propreté des routes qu'ils considèrent comme étant de la responsabilité de l'Etat.
Méconnaissance des coûts de ramassage des dépôts (S+E)	Dépôts	Perception des bords de routes (S)
Les usagers ont une faible connaissance de la charge de travail et des coûts supportés par les collectivités pour le nettoyage régulier des routes.		Certains usagers pensent que le bord de la route est un lieu urbanisé séparé de la nature, et qu'y déposer un déchet sera sans grandes conséquences.
Perception que certains déchets sont "insignifiants" (E)	La route comme support technique (E)	Sentiment d'impunité et perception d'un faible risque de verbalisation (S+E)
Les usagers peuvent minimiser l'impact de leur acte en pensant que jeter un déchet de petite taille comme un emballage de bonbon ou un mégot sera sans grande gravité.	La route est considérée par les usagers comme un simple support technique qu'il n'est pas grave de salir.	L'impression d'anonymat mentionnée plus haut associée au faible risque d'être verbalisé amène les usagers à penser qu'ils ne seront ni identifiés ni punis.

Bords de routes & bretelles d'autoroutes : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

PERSUADER : Emballages

Intervention #1

Score : 80%

Information sur les travaux de nettoyage

Informé sur les travaux de nettoyage nécessaires (conséquences de la malpropreté) via des messages radios ou des panneaux communiquant les chiffres des collectes aux endroits où les usagers seront le plus attentifs, c'est-à-dire aux entrées d'autoroute et aux endroits de ralentissement.

SOCIALISER : Emballages

Intervention #2

Score : 77%

Définition de l'identité de pollueur

Il est humain de vouloir être bien vu par les autres. Informer les individus de l'image de pollueur qu'ils renvoient à travers des messages comme 'tu t'es vu quand tu pollues?!' peut dissuader ceux qui polluent, mais qui ne se considèrent pas comme pollueurs. Briser l'archétype du pollueur-type en montrant que les pollueurs ne sont pas forcément ceux auxquels on pense (p.ex. businessman élégant mais pollueur) peut participer à propager ce message.

PERSUADER : Emballages

Intervention #3

Score : 77%

Mise en avant des conséquences personnelles

Les individus ont tendance à modifier leurs comportements lorsqu'ils se sentent personnellement affectés par un problème. Il peut donc être utile d'informer les usagers que les déchets en bord de route peuvent les affecter directement via des risques de ralentissement ou de crevaison.

Bords de routes & bretelles d'autoroutes : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

PERSUADER : Emballages

Intervention #4

Score : 77%

Mise en avant de la perte financière

L'idée d'une perte financière est un puissant motivateur de changement de comportement. Il est donc important de renforcer les risques perçus d'amendes via des campagnes de verbalisation rappelant le montant encouru par infraction, et informant du nombre de pollueurs sanctionnés dans la région, ou à travers des semaines de répression.

SIMPLIFIER : Emballages

Intervention #5

Score : 71%

Mise à disposition de poubelles de voiture adaptées

Le facteur 'beurk' fait référence au dégoût associé aux déchets qui incite les individus à se débarrasser rapidement de leurs détrit. Mettre à disposition des poubelles de voiture adaptées et facilement accessibles (aux conducteurs et passagers) répond à cette envie pressante mais permet d'éviter la pollution des routes.

SOCIALISER : Emballages

Intervention #6

Score : 71%

Renforcement de la surveillance sociale

La pollution des routes est en partie due au sentiment d'anonymat que la voiture confère aux usagers. Accroître la surveillance sociale en permettant le signalement des pollueurs par un coup de klaxon ou par l'affichage de plaques d'immatriculation (fictives ou réelles) sur grand écran, indique que le comportement est surveillé et désapprouvé par le reste des usagers.

Bords de routes & bretelles d'autoroutes : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

PERSUADER : Dépôts

Intervention #1

Score : 78%

Information sur les conséquences sur la biodiversité locale

Informar des conséquences des dépôts clandestins sur la biodiversité locale et les animaux pour montrer que les actes de pollution ont des effets concrets et localisés. Faire passer des messages à travers des animaux fictifs peut augmenter l'effet de la campagne, particulièrement sur les enfants.

PERSUADER : Dépôts

Intervention #2

Score : 77%

Mise en avant des enquêtes diligentées

Montrer que des enquêtes sont diligentées et placer des balises de police autour des dépôts permet de contrer l'idée reçue selon laquelle les dépôts seront rapidement collectés, et de réduire la perception d'impunité en montrant que l'auteur de l'incivilité est activement recherché.

INFORMER : Dépôts

Intervention #3

Score : 75%

Rappel des règles au bon moment

Certains moments sont plus propices que d'autres à l'adoption du bon comportement. C'est pourquoi rappeler les règles de gestion des déchets lors de la demande de permis de construction peut être utile. Recevoir les informations nécessaires (p.ex. horaires des déchetteries, tarifs, amendes) en amont permettra de faciliter la gestion des déchets par la suite.

Bords de routes & bretelles d'autoroutes : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

PERSUADER : Dépôts

Intervention #4

Score : 73%

Mise en avant des risques sur la sécurité routière

Communiquer sur les risques d'accidents de la route dus aux dépôts clandestins pour que les auteurs réalisent qu'en plus des conséquences environnementales, les dépôts sont des atteintes à leur propre sécurité et à celle des autres voyageurs.

PERSUADER : Dépôts

Intervention #5

Score : 72%

Rappel des amendes encourues

Communiquer le prix de l'amende pour dépôts clandestins et montrer que des sanctions sont bien mises en place via des campagnes de verbalisation régulières, des affiches ou des partages de témoignages. La présence d'agents incarnant l'autorité publique (réelle ou fictive) sur les bords de route renforcera d'autant plus le sentiment de contrôle social et la perception de sanction.

SIMPLIFIER : Dépôts

Intervention #6

Score : 64%

Mise en place de dispositifs de collecte des déchets de construction

Faciliter la tâche de la gestion des déchets lors de travaux en créant des dispositifs organisés de collecte ou reprise de déchets de construction en collaboration avec les sociétés de construction et leurs prestataires (p.ex. société de location de bennes, conteneurs, bacs ou fournisseurs de certains matériaux).

Bords de routes & bretelles d'autoroutes : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

SOCIALISER : Dépôts

Intervention #7

Score : 64%

Renforcement du contrôle sur les routes

Renforcer le sentiment de surveillance sur les routes en renforçant les contrôles des camionnettes ou remorques chargées de dépôts.

PLANIFIER : Dépôts

Intervention #8

Score : 59%

Traçage des déchets des construction

Aider à organiser la gestion des déchets de chantier en les traçant à l'aide d'un registre listant les déchets achetés et sortants. Organiser un contrôle de la tenue du registre lors du suivi des chantiers par les agents communaux, avec un recours à un agent constateur en cas d'infraction.

7. Aires de repos et stations-service

Déchet : emballages OTG et dépôts clandestins

Comme pour les bords de routes, les aires de repos sont considérées comme points de transit sur lesquels les usagers sont des consommateurs qui ne se soucient pas de la propreté des lieux. Que ce soit sur des aires de repos ou stations service, le travail des employés de ces lieux est peu visible et peu considéré par les usagers. Dans l'analyse qui suit, sont décrites deux types d'aires de repos et stations services partageant les mêmes observations de terrain, à savoir :

1. Les aires de repos/ Stations service concédées où la priorité des gestionnaires est d'offrir une expérience agréable aux visiteurs pour assurer une bonne fréquence de visites et pour qui la question de la gestion des déchets fait partie des responsabilités sans pour autant être une priorité. Les employés en charge des espaces collectifs (poubelles, WC, douches) doivent alors supporter la charge de travail excédentaire de gestion de potentiels dépôts clandestins.
2. Aires de repos non concédées qui ne sont pas supervisées au quotidien par un gestionnaire, mais régulièrement visitées par les agents de propreté communaux ou lors de signalement de citoyens.

Si les deux types d'aires de repos confèrent un sentiment d'anonymat aux usagers, ce sentiment est amplifié dans les aires de repos non concédées qui montrent une plus forte probabilité de dépôts clandestins.

Aires de repos et stations-service : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

CONTEXTUELLES : Emballages & dépôt	Dépôts	SOCIALES : Emballages & dépôt
<p>Stations-service mal entretenues (S+E)</p> <p>Un lieu sale, ou semblant sale, indique une norme de malpropreté et encourage les comportements inciviques, laissant même penser que les dépôts ne seront ni gênants ni remarqués.</p>	<p>Manque d'infrastructures (S)</p> <p>Sur les aires de repos pour les déchets imposants (y compris les sacs poubelles).</p>	<p>Manque de considération et d'empathie pour le travail des employés (E)</p> <p>Le travail des équipes se faisant souvent à l'abri des regards, les usagers peuvent ressentir de l'indifférence et se distancier du travail des agents des stations-services.</p>
<p>Emballages</p> <p>Manque d'infrastructures adéquates (S)</p> <p>La présence de poubelles mal disposées, difficiles d'accès ou pleines rend le bon comportement plus difficile, et incite les individus à se débarrasser autrement de leur déchet par souci de facilité.</p>	<p>Absence de stratégie à long terme (E)</p> <p>Par manque de temps et de moyens, les dépôts clandestins ne sont pas une priorité pour les gestionnaires des aires de repos et stations-service.</p>	

Aires de repos et stations-service : Barrières

Barrières identifiées, **par type d'influence et par source** (S : relevée dans la littérature scientifique / E : relevée lors des entretiens / S+E : relevée dans les deux sources) :

INDIVIDUELLES : Emballages & dépôt

Perception de non-lieu (E)	Sentiment d'anonymat (S+E)	Prise en charge des déchets (S+E)
Les usagers perçoivent les stations-service et les aires de repos comme de simples lieux de passage, rendant l'attachement à ces endroits difficile	Dû à un faible regard social sur le lieu, les usagers ressentent un sentiment d'impunité.	Les usagers sont convaincus que tout déchet, petit ou grand, sera nécessairement nettoyé au vu de l'obligation des gestionnaires de maintenir ces espaces propres.
Sentiment d'urgence (E)	Fainéantise (E)	
Les voyageurs sont parfois sous pression et pressés de reprendre la route, ce qui limite leur attention lorsqu'ils doivent jeter un déchet dans une poubelle.	Les usagers arrivent sur ces lieux pour se reposer, ils peuvent alors ressentir de la paresse lorsqu'il s'agit de se déplacer jusqu'aux poubelles.	
Difficulté de compréhension des consignes de tri/nettoyage (E)		
Pour les usagers étrangers, il est difficile d'interpréter les messages décrivant les bons gestes à adopter.		

Aires de repos et stations-service : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

INFORMER : Emballages

Intervention #1

Score : 79%

Sensibilisation itinérante et ludique

Mettre en place une tournée des aires de repos par une “camionnette de sensibilisation” qui permettrait d’échanger avec un animateur sur toute question liée à la propreté (y compris sur les déchets plus encombrants), proposerait des activités ludiques pour les enfants, et distribuerait des équipements comme des poubelles de voiture ou cendriers de poche.

INFORMER : Emballages

Intervention #2

Score : 77%

Affichage de l'engagement propreté des stations-service

Les individus ajustent leur comportement quand ils arrivent dans un environnement dont l’engagement environnemental est clairement marqué. Informer de l’engagement propreté des stations-service via des panneaux et messages est donc important pour inciter au bon comportement. En sachant ce qui est attendu d’eux et en étant informé de la norme du lieu, les usagers seront plus enclins à adopter le bon geste de propreté.

INCITER : Emballages

Intervention #3

Score : 77%

Création d'un label propreté des stations-service

Les sciences comportementales montrent que la malpropreté attire la malpropreté. Créer un ‘label propreté’ des stations-service basé sur l’évaluation de la propreté par les usagers (p.ex. via une application comme ‘tripadvisor’) serait un moyen de signaler la propreté du lieu de prime abord. Et cela inciterait les usagers à le maintenir ainsi afin de se conformer. Ce label pourrait également mettre en compétition différentes stations et créer une dynamique positive.

Aires de repos et stations-service : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

INCITER : Emballages

Intervention #4

Score : 75%

Création d'activités ludiques

Il est prouvé qu'être sensibilisé à la question de la propreté dès le plus jeune âge entraîne l'adoption de meilleurs comportements une fois adulte. Organiser l'apprentissage de la propreté sur les aires de repos pendant les temps d'attente et via des activités ludiques (parcours, quizz ou jeux virtuels) seront donc un moyen d'impliquer les plus jeunes dans la propreté de l'espace. Cela permettrait également de passer un moment privilégié entre parents et enfants, sensibilisant par la même occasion les adultes, et d'accroître l'appréciation de ce lieu de transit.

INFORMER : Emballages

Intervention #5

Score : 71%

Rappel des règles au bon endroit

Trop peu d'individus connaissent les règles de tri, et ce d'autant plus lorsqu'il s'agit d'usagers venant d'autres régions ou pays. Placer un rappel des règles proche du lieu de consommation (p.ex. tables, cafétérias) et au niveau des poubelles en utilisant des images de produits pouvant être achetés en stations-service permettrait de faciliter le bon geste de tri.

SOCIALISER : Emballages

Intervention #6

Score : 70%

Valorisation des agents de stations-service

Les agents des stations-service travaillent souvent dans l'ombre, loin du regard des usagers. Afficher les photos des agents et leur rôle, avec des messages tels que 'l'équipe prend soin de vous' permettrait de les humaniser et d'inciter à la réciprocité. Les sciences comportementales montrent effectivement que nous avons tendance à rendre la pareille à ceux qui nous aident d'une manière ou d'une autre. Ainsi, ce type de messages accompagnés de photos inciterait les usagers à être plus respectueux de la propreté des lieux.

Aires de repos et stations-service : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

INCITER : Emballages

Intervention #7

Score : 65%

Récompense pour le bon comportement

Le recours à la récompense financière est un moyen efficace de rendre le comportement souhaité attrayant. Proposer des bons de réductions ou des tarifs réduits pouvant être utilisés directement (p.ex. pour l'accès au WC ou douches, des cafés.) aux usagers triant ou jetant correctement leurs déchets (p.ex. consigne) les inciterait à maintenir le lieu propre.

Aires de repos et stations-service : Interventions

Ces interventions, issues de de la base Arc-en-Ciel™, ont été codéfinies avec les parties prenantes :

PERSUADER : Dépôts

Intervention #1

Score : 70%

Augmentation du sentiment de compassion

L'effet "victime identifiable" reflète notre tendance à plus facilement aider une personne spécifique, plutôt qu'un groupe de personnes, en situation difficile. Ainsi, montrer la charge de travail supplémentaire et les risques engendrés par les dépôts clandestins sur un agent spécifique (réel ou fictif) permettrait de créer des sentiments de compassion tout en mettant un visage sur la fonction.

SOCIALISER : Dépôts

Intervention #2

Score : 68%

Renforcement de la surveillance sociale

L'abandon de déchets sur les aires de repos est en partie dû au sentiment d'anonymat ressenti sur ce lieu. Accroître la surveillance sociale en permettant le signalement des dépôts par les autres usagers via des applications spécifiques ou générales (Waze, Google)(65%) et la mise en place de caméras de surveillance (actives ou factices)(70%) montre aux pollueurs qu'ils sont surveillés et potentiellement filmés et que leur comportement est désapprouvé par la communauté.

Bonnes pratiques de mise en place

Bonnes pratiques de mise en place

Comme le dit le dicton : la stratégie n'est rien sans l'exécution. Et une bonne intervention n'est rien sans une bonne mise en place. Pour aider Be WaPP et les communes wallonnes à mettre en place leurs interventions avec succès, nous partageons ci-dessous un exemple de bonne pratique de mise en place – exemple qui semble devenir un standard puisque nous l'avons observé dans plusieurs pays.

Cet exemple appelé « consortium » se fonde sur une collaboration entre une entité centrale (p.ex. Be WaPP) et une ou plusieurs entités locales (p.ex. les communes). Ce mécanisme a été développé dans un contexte où les autorités locales sont sous une pression budgétaire croissante tout en devant continuer à améliorer leurs services à la population. **C'est donc un mécanisme d'optimisation, de mutualisation et de réduction des coûts.**

FONCTIONNEMENT

Voici comment il fonctionne :

- Sur un sujet en particulier, l'entité centrale propose aux communes intéressées de former un consortium
- Le consortium est alors composé d'un représentant de l'entité centrale ainsi que de chacune des communes impliquées
- Ce consortium travaille au développement d'une solution 'clé en main' : une ou plusieurs intervention(s) comportementale(s) développée(s) jusqu'au bout et testée(s) sur le terrain
- Qui est/sont ensuite rendue(s) disponible(s) pour toute commune intéressée

EXEMPLE

Un des exemples identifiés concerne les déchets sauvages et un consortium entre Keep Britain Tidy (ici, l'entité centrale) et la commune de Newham (ici, l'entité locale). Les deux organisations ont travaillé ensemble à développer et tester rigoureusement sur le terrain un groupe de 5 interventions. Celles-ci ont ensuite été mises à disposition d'autres communes intéressées, ces dernières recevant un produit fini (y compris les résultats détaillés et le matériel créatif) leur permettant de ne pas devoir réengager les frais correspondants.

BÉNÉFICES

Les bénéfices de cette approche sont multiples, à savoir :

Pour les communes : plutôt qu'une solution théorique ou des directives sujettes à interprétation, les communes intéressées reçoivent un produit fini, produit fini qu'elles n'ont pas forcément les compétences de développer à leur niveau.

Pour l'entité centrale : au niveau central, l'implication jusqu'au test sur le terrain permet une remontée des apprentissages, qui bénéficient ensuite à d'autres projets et ne se perdent pas dans la nature.

Un diagramme superposant cette approche sur la méthodologie de Behaven est présenté en page suivante.

Bonnes pratiques de mise en place

COMMENT BEHAVEN PEUT SOUTENIR L'APPROCHE EN CONSORTIUM

Étapes

Implication

Analyse

- Une analyse des barrières au comportement sur base d'une revue de la littérature scientifique complétée d'une étude au sein des populations des communes concernées

Solution

- Des interventions basées sur la science et codéfinies et évaluées avec des représentants des parties prenantes, pour arriver à des solutions robustes et acceptables

Exécution

Le consortium définit :

- Les lieux et population tests
- Les aspects de la/les intervention(s) qui vont être testées, afin de comprendre comment celles-ci fonctionnent (ou pas)
- La méthodologie d'évaluation à travers les communes du consortium, afin de permettre une comparaison directe

Évaluation

Suite aux tests sur le terrain, le consortium produit un rapport allant de l'analyse à l'évaluation, y compris :

- Les résultats spécifiques
- Les enseignements qui en découlent
- Les points pouvant s'appliquer à d'autres projets
- La compréhension de l'interaction entre une intervention, un contexte et une population

Le scope du présent projet

La mise en place selon l'approche de consortium

Annexe #1 : évaluation détaillée des interventions

1. Arrêts TEC

Arrêts TEC Mégots de cigarettes	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	Mise en place de cendriers colorés et visibles Les cendriers dans les espaces publics peuvent se fondre dans le décor rendant leur identification difficile, notamment pour les individus pressés. Mettre en place des modèles colorés et repérables rapidement, et de la signalétique montrant le trajet jusqu'aux poubelles, particulièrement aux abords d'arrêts de bus, faciliterait le bon geste., et ce d'autant plus si un système uniformisé est mis en place. (p.ex. avec les sociétés de transport).	82%	88%	83%	85%	83%	1
	Diffusion de la norme entre fumeurs Les comportements et opinions des autres influencent grandement nos propres comportements, et ce particulièrement si ces autres personnes nous ressemblent. Ainsi, partager un message positif, transmis par un fumeur, et montrant que la norme sociale est de jeter son mégot à la poubelle poussera les individus à faire de même pour ne pas être considérés comme déviants des autres fumeurs.	79%	80%	84%	82%	80%	2
	Rappel des amendes encourues La sensibilisation à travers des affiches et des messages audio/vidéo rappelant le montant de l'amende en contexte (p.ex. quai, arrêt de bus) permet aux individus d'adapter volontairement leur comportement avant la mise en place de campagnes de répression. De plus, cela facilite l'acceptabilité de la sanction par le public.	74%	80%	85%	83%	77%	3
	Information sur les conséquences environnementales Beaucoup de fumeurs ignorent encore ou minimisent le pouvoir de pollution du mégot, qu'ils considèrent comme un petit déchet. Informer de son trajet une fois jeté à terre et de ses effets dévastateurs sur la nature, les océans et les animaux permet de contrer ces idées reçues. Ceci peut prendre la forme de messages (vidéo ou audio) diffusés régulièrement aux endroits où les individus ont plus de chances d'être attentifs, c'est-à-dire dans les lieux d'attente et près des espaces fréquentés par les fumeurs.	76%	80%	76%	78%	77%	4
	Conception d'espaces fumeurs Certains fumeurs considèrent qu'il existe beaucoup de lieux non-fumeurs contre trop peu d'espaces fumeurs. Chaque interdiction de fumer devrait indiquer un espace dédié, tant que fumer reste un acte légal. Concevoir un espace accueillant pour les fumeurs peut donc les faire se sentir considérés et les inciter à respecter la propreté du lieu, qu'ils peuvent aussi plus facilement s'approprier. Ces "zones fumeurs" à proximité des gares doivent être confortables, protégées du vent et de la pluie, et pourvues de cendriers.	73%	83%	76%	78%	75%	5
	Utilisation de figures d'autorité L'adhésion à un message dépend souvent de son émetteur. Rappeler le bon geste au bon moment (devant un arrêt de bus ou une gare) via des figures d'autorité de la ville ou des influenceurs locaux est utile pour maximiser l'impact des messages de propreté sur différents types de public.	73%	65%	83%	76%	74%	6

2. Centre-ville & quartiers commerçants

Centre-ville et quartiers commerçants Mégots de cigarettes	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	Valorisation des balayeurs Par manque de valorisation, les balayeurs sont devenus des hommes de l'ombre qui travaillent loin des regards. Les humaniser, mettre un visage sur leur fonction, et rendre leur travail visible, permettrait aux citoyens de prendre davantage conscience des efforts menés et les inciterait à respecter le travail effectué et la propreté des lieux.	84%	85%	93%	90%	86%	1
	Optimisation des cendriers de poche L'adoption d'un objet dépend de son utilité mais aussi de son design. Les cendriers de poche sont souvent considérés comme peu pratiques ou attrayants, ce qui limite leur utilisation. Revaloriser leur image en rassurant sur leur étanchéité, en proposant des designs artistiques, et en les rendant facilement accessibles (p.ex. dans tous les points de vente de cigarettes) accroîtrait leur utilisation par les fumeurs.	78%	93%	80%	85%	81%	2
	Mise en place de points d'apports volontaires Beaucoup de gens, y compris de nombreux fumeurs, ne savent pas que les mégots peuvent maintenant être recyclés et revalorisés via des points d'apports volontaires. La mise en place de points d'apports volontaires sur des lieux de passage, accompagnée d'informations visuelles sur leur recyclage et leur localisation dans différents quartiers, permettrait d'accroître la revalorisation de ce déchet. Les fumeurs y déposant leurs mégots pourraient être récompensés via des bons de réduction, en veillant toutefois à ne pas promouvoir le tabagisme.	74%	83%	80%	81%	76%	3
	Objectifs collectifs de collecte de mégots La fixation d'objectifs collectifs est un moyen de rendre certains efforts plus ludiques et d'encourager les individus à collaborer afin d'atteindre un but précis. Appliqué à la problématique des mégots, cela peut prendre la forme d'un défi de collecte afin de remplir collectivement une structure ou jauge transparente de mégots à recycler, défi qui pourrait être lancé lors d'une journée spéciale, et à travers plusieurs villes.	76%	68%	77%	74%	76%	4
	Implication des restaurateurs et tenanciers Rappeler aux gérants, tenanciers, restaurateurs leur responsabilité de propreté. Implication des commerçants et restaurateurs pour faire passer le message avec le sourire et en rappelant les règles dans les établissements (en toute convivialité).	65%	80%	82%	81%	71%	5

3. Abords d'école

Abords d'école Emballages OTG	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	Création d'un comité de protection environnementale Les enfants peuvent être de puissants motivateurs de propreté au sein des écoles. C'est pourquoi la création d'un comité de protection environnementale officiel (p.ex. tenues ou badges spéciaux) incluant des élèves motivés pourrait aider les efforts de propreté de ces établissements. Y impliquer certains enseignants, agents d'entretien et parents pourrait accroître sa légitimité. Ce comité impliquerait également d'autres élèves et partenaires, notamment dans l'organisation d'activités et de journées thématiques.	85%	75%	77%	76%	82%	1
	Amélioration du lien élèves - agent d'entretien Ne faisant pas partie du corps professoral et n'ayant pas de contact direct avec les élèves, les agents d'entretien souffrent souvent d'une faible considération. Organiser des rencontres "élèves - métiers de l'école" pourrait renforcer le respect dû au personnel de propreté. Leur fonction serait expliquée afin de montrer l'importance de leur travail. Une communication plus régulière peut également être prévue via des affiches et posts sur les réseaux sociaux pour les humaniser et inciter les élèves à les considérer davantage.	78%	90%	80%	86%	81%	2
	Personnalisation des poubelles En sciences comportementales, l'effet Ikea est notre tendance à accorder plus de valeur aux objets que nous fabriquons. De plus, s'agissant des poubelles, celles-ci seront plus souvent utilisées si elles sont facilement identifiables. Organiser des ateliers de personnalisation des poubelles avec les élèves serait donc un moyen efficace de booster leur utilisation. Une compétition interclasses pourrait aussi être organisée en complément pour stimuler la créativité des élèves.	81%	80%	80%	80%	81%	3
	Sensibilisation à l'impact environnemental Les enfants sont de plus en plus réceptifs aux sujets environnementaux. Les informer de l'impact des comportements de malpropreté sur la biodiversité locale via des images ou messages mémorables peut contribuer à les sensibiliser à la propreté. En fonction de l'âge, ces messages peuvent être diffusés via des vidéos ou sur les réseaux sociaux et communiqués à travers des animaux fictifs, des personnages de dessins animés, ou encore des influenceurs pour inciter au bon geste.	78%	88%	77%	83%	79%	4
	Organisation de collectes de fonds Proposer aux élèves de faire des dons à des associations de protection de l'environnement en les soutenant dans l'organisation de collectes de fonds. Ces activités, organisées tout au long de l'année, pourraient être parrainées par les parents, ou les commerces alentour. Les dons seront d'autant plus valorisés par les élèves qu'ils auront été le fruit de leurs efforts. Une alternative pourrait être d'informer d'un don de l'école à une association si les élèves poursuivent leurs efforts de propreté sur l'année.	82%	65%	82%	73%	79%	5
	Prise d'engagement des élèves et des parents L'engagement, surtout public et actif, est un outil permettant l'encouragement du bon comportement et incitant les individus à poursuivre certains efforts. Rédiger collectivement et faire signer un engagement de propreté aux élèves et à leurs parents pourrait les inciter à maintenir des comportements de propreté dans et devant l'école, et même en dehors (voir 'dépôts clandestins', page 36). Cet engagement pourrait être demandé lors de certaines occasions (p.ex. la distribution de bouteilles d'eau réutilisables).	71%	73%	83%	77%	73%	6

4. Espaces récréatifs

Espaces récréatifs Emballages OTG	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	Appropriation et attachement au lieu S'approprier un lieu public incite à le garder propre. Par conséquent, organiser des événements réguliers au sein d'espaces récréatifs (p.ex. potagers collectifs, activités sportives) permettrait aux citoyens de se familiariser et de s'attacher au lieu tout en renforçant le lien social, ce qui réduirait la probabilité de gestes malpropres. Afin d'attirer un maximum de participants, il peut être utile d'élargir les types d'activités proposées tout en veillant à toujours intégrer un volet propreté.	81%	88%	90%	89%	84%	1
	Renforcement de l'effet d'observation Nous avons tous une tendance naturelle à changer notre comportement lorsque nous nous savons observés. Cet effet est si fort que même la photographie d'une paire d'yeux aura un effet sur la manière dont nous agissons. Ce sentiment peut être recréé au sein des espaces récréatifs pour inciter à la propreté via des affiches de yeux d'enfants fâchés, ou de yeux connus (Joconde, personnage de BD) placés sur ou près des poubelles ou même sur certaines statues existantes.	79%	75%	77%	76%	78%	2
	Mise en place d'un label propreté des parcs La création d'un label propreté, bien être et vivre ensemble permettrait de renforcer les efforts de propreté des citoyens, surtout une fois boosté le sentiment d'appropriation de leur parc local. Ce label pourrait être mis en place avec la participation de certains citoyens et établir des règles de conduite. L'attribution de ce label pourrait se faire à la suite d'un concours annuel ou d'une évaluation des parcs, ce qui motiverait les riverains à maintenir les lieux propres.	79%	80%	63%	73%	77%	3
	Indication de l'emplacement des poubelles Rappeler les règles de propreté au sein des parcs et indiquer l'emplacement des poubelles les plus proches facilite la mise en place du bon geste. Ces rappels peuvent prendre des formes ludiques attirant l'attention des visiteurs, adultes ou enfants (p.ex. marquage au sol, marelles).	76%	83%	70%	77%	77%	4
	Rappel des amendes encourues Peu de gens connaissent le prix des amendes pour malpropreté et la probabilité d'en recevoir une. Communiquer le prix des amendes encourues dans les parcs via des campagnes de sensibilisation (p.ex. avec des affiches ou en impliquant des figures d'autorité) peut rendre le risque d'amendes plus tangible. La simple présence renforcée de gardiens ou d'agents assermentés sur une période donnée renforcerait le sentiment de contrôle social et inciterait au bon comportement.	73%	78%	87%	81%	75%	5
	Organisation d'actions de bénévolat Voir d'autres citoyens ou des voisins nettoyer certains lieux publics peut renforcer le respect de la propreté et inciter chacun à faire sa part. Organiser des activités de bénévolat ou des ateliers impliquant enfants, habitants du quartiers, et même des maisons de retraite contribuerait à l'appropriation du lieu et à la responsabilisation des citoyens.	73%	73%	83%	77%	75%	6

5. Habitats verticaux & logements sociaux (1/2)

Habitats verticaux & logements sociaux Dépôts clandestins	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	Nomination d'ambassadeurs propreté La nomination d'ambassadeurs de propreté connus des résidents (ou résidents eux-mêmes) faciliterait la transmission de bonnes pratiques de gestion des déchets au sein des logements. Seuls ou accompagnés de représentants d'association de quartiers ou de jeunes résidents, ces ambassadeurs informeraient des outils disponibles, expliqueraient leurs modalités d'utilisation, répondraient aux questions des résidents, tout en rappelant les responsabilités de chacun.	83%	85%	77%	84%	83%	1
	Provision d'information au moment clé Certains moments de changement sont plus propices à l'adoption de nouvelles bonnes habitudes. Informer les nouveaux résidents des règles en matière de gestion des déchets via un "Welcome pack" en particulier au moment de leur emménagement leur permettrait de former de bonnes habitudes plus facilement. Le pack pourrait inclure des échantillons de sacs avec des informations sur les calendriers de collectes, les recyparcs disponibles et leurs horaires, et plus généralement la gestion des déchets ménagers, les encombrants et autres déchets spécifiques.	81%	78%	91%	85%	83%	2
	Rappel des amendes encourues La sensibilisation à travers des affiches et des messages audio/vidéo rappelant le montant des amendes pour dépôts clandestins permet aux individus d'adapter volontairement leur comportement avant la mise en place de campagnes de répression. Ceci peut être fait grâce à des sessions d'information et d'échanges positives impliquant les concierges, ambassadeurs de propreté ou travailleurs sociaux.	79%	91%	91%	91%	83%	3
	Renforcement de l'attachement au lieu Les logements sociaux et habitats verticaux sont rarement des lieux propices à l'attachement et au lien social. Organiser des campagnes de nettoyage collectives, en collaboration avec des associations, serait un moyen de remédier à cela. La participation des résidents à ces actions pourrait être motivée et récompensée par la prise en charge d'autres besoins spécifiques (p.ex. installation d'un composteur de quartier), et l'initiative pourrait être valorisée à travers un événement d'inauguration.	77%	79%	90%	85%	80%	4
	Accompagnement des nouveaux locataires Certains résidents peuvent rencontrer des difficultés de compréhension ou d'accès à l'information dû à des barrières linguistiques. Accompagner la prise en main des documents et outils distribués aux nouveaux locataires semble donc important afin de mieux les impliquer. Lors de visites à domicile ou dans des espaces d'information au sein même du quartier, des membres d'associations ou d'autres résidents du quartier pourraient jouer le rôle d'interprète et partager leurs expériences et astuces.	78%	78%	77%	77%	77%	5

5. Habitats verticaux & logements sociaux (2/2)

Habitats verticaux & logements sociaux Dépôts clandestins	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	<p>Organisation de donneries et brocantes Présenter certains déchets comme des ressources potentielles peut inciter au bon geste de dépôt. Afficher ce que les habitants ont à donner (via des posters ou plateformes en ligne) et organiser des donneries ou brocantes de quartier montrerait qu'il est possible de donner une seconde vie aux objets, de faire une bonne action, et même de satisfaire certains besoins à moindre coût. Cette démarche nécessiterait la mise en place d'un local dédié au stockage des objets au sein des résidences, et d'un modérateur facilitant les échanges et la collecte des meubles invendus.</p>	75%	74%	84%	80%	76%	6
	<p>Organisation d'ateliers de réparation de meubles Les gens se débarrassent parfois d'objets abîmés car ils n'ont ni les connaissances ni les outils pour les réparer. Organiser des ateliers de réparation de meubles et électroménagers au sein des résidences avec des bénévoles ou membres d'associations et de repair café pourrait aider les résidents à garder leurs meubles et objets plus longtemps. Ces ateliers pourraient également offrir des moments de convivialité, d'échanges et d'entraide.</p>	72%	71%	80%	76%	73%	7
	<p>Augmentation du sentiment d'appropriation des lieux S'approprier un lieu incite à le garder propre. Or, les habitats verticaux engendrent rarement des sentiments d'appropriation. Pour changer cela, placer des fresques murales ou d'autres réalisations artistiques (faites par des résidents artistes ou par des enfants du quartier) pourrait permettre de cultiver l'attachement au lieu et ainsi réduire les risques de dépôts clandestins.</p>	73%	55%	63%	60%	69%	8
	<p>Renforcement du lien social Les dépôts clandestins en habitats verticaux sont en partie dus au fort sentiment d'anonymat qui y règne. Renforcer le lien entre les résidents permettrait d'inciter au respect des règles en douceur. Ces échanges pourraient se faire lors d'événements, puis grâce à des groupes en ligne, et accroîtraient le sentiment de surveillance sociale par la communauté.</p>	70%	73%	53%	63%	68%	9
	<p>Influence des enfants Les enfants sont connus pour être de puissants motivateurs de propreté, surtout lorsqu'ils sont sensibilisés sur le sujet à l'école. Faire d'eux le relai de bonnes pratiques en matière de gestion des déchets peut permettre de convaincre leurs parents et de réduire la malpropreté en logements sociaux et habitats verticaux. Intégrer cet engagement à une démarche globale en lien avec la gestion d'autres types de déchets (voir intervention 6 pour les abords des écoles).</p>	67%	65%	67%	66%	66%	10

6. Bords de routes & bretelles d'autoroutes (1/2)

Bords de routes et bretelles d'autoroute Emballages OTG	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	Information sur les travaux de nettoyage Informer sur les travaux de nettoyage nécessaires (conséquences de la malpropreté) via des messages radios ou des panneaux communiquant les chiffres des collectes aux endroits où les usagers seront le plus attentifs, c'est-à-dire aux entrées d'autoroute et aux endroits de ralentissement.	75,83%	91%	87%	89%	80%	1
	Définition de l'identité de pollueur Il est humain de vouloir être bien vu par les autres. Informer les individus de l'image de pollueur qu'ils renvoient à travers des messages comme 'tu t'es vu quand tu pollues?!' peut dissuader ceux qui polluent, mais qui ne se considèrent pas comme pollueurs. Briser l'archétype du pollueur-type en montrant que les pollueurs ne sont pas forcément ceux auxquels on pense (p.ex. le businessman élégant mais pollueur.) peut participer à propager ce message.	75,00%	78%	87%	81%	77%	2
	Mise en avant des conséquences personnelles Les individus ont tendance à modifier leurs comportements lorsqu'ils se sentent personnellement affectés par un problème. Il peut donc être utile d'informer les usagers que les déchets en bord de route peuvent les affecter directement via des risques de ralentissement ou de crevaison.	75,00%	80%	80%	80%	77%	3
	Mise en avant de la perte financière L'idée d'une perte financière est un puissant motivateur de changement de comportement. Il est donc important de renforcer les risques perçus d'amendes via des campagnes de verbalisation rappelant le montant encouru par infraction, et informant du nombre de pollueurs sanctionnés dans la région, ou à travers des semaines de répression.	67,92%	85%	80%	83%	73%	4
	Mise à disposition de poubelles de voiture adaptées Le facteur 'beurk' fait référence au dégoût associé aux déchets qui incite les individus à se débarrasser rapidement de leurs détrit. Mettre à disposition des poubelles de voiture adaptées et facilement accessibles (aux conducteurs et passagers) répond à cette envie pressante mais permet d'éviter la pollution des routes.	65,00%	85%	80%	83%	71%	5
	Renforcement de la surveillance sociale La pollution des routes est en partie due au sentiment d'anonymat que la voiture confère aux usagers. Accroître la surveillance sociale en permettant le signalement des pollueurs par un coup de klaxon ou par l'affichage de plaques d'immatriculation (fictives ou réelles) sur grand écran, indique que le comportement est surveillé et désapprouvé par le reste des usagers.	72,08%	62%	80%	70%	71%	6

6. Bords de routes & bretelles d'autoroutes (2/2)

Bords de routes et bretelles d'autoroute Dépôts clandestins	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	Information sur les conséquences sur la biodiversité locale Informer des conséquences des dépôts clandestins sur la biodiversité locale et les animaux pour montrer que les actes de pollution ont des effets concrets et localisés. Faire passer des messages à travers des animaux fictifs peut augmenter l'effet de la campagne, particulièrement sur les enfants.	74%	80%	86%	85%	78%	1
	Mise en avant des enquêtes diligentées Montrer que des enquêtes sont diligentées et placer des balises de police autour des dépôts permet de contrer l'idée reçue selon laquelle les dépôts seront rapidement collectés, et de réduire la perception d'impunité en montrant que l'auteur de l'incivilité est activement recherché.	72%	80%	88%	87%	77%	2
	Rappel des règles au bon moment Certains moments sont plus propices que d'autres à l'adoption du bon comportement. C'est pourquoi rappeler les règles de gestion des déchets lors de la demande de permis de construction peut être utile. Recevoir les informations nécessaires (p.ex. horaires des déchetteries, tarifs, amendes) en amont permettra de faciliter la gestion des déchets par la suite.	72%	90%	78%	80%	75%	3
	Mise en avant des risques sur la sécurité routière Communiquer sur les risques d'accidents de la route dus aux dépôts clandestins pour que les auteurs réalisent qu'en plus des conséquences environnementales, les dépôts sont des atteintes à leur propre sécurité et à celle des autres voyageurs.	75%	70%	68%	68%	73%	4
	Rappel des amendes encourues Communiquer le prix de l'amende pour dépôts clandestins et montrer que des sanctions sont bien mises en place via des campagnes de verbalisation régulières, des affiches ou des partages de témoignages. La présence d'agents incarnant l'autorité publique (réelle ou fictive) sur les bords de route renforcera d'autant plus le sentiment de contrôle social et la perception de sanction.	70%	80%	78%	78%	72%	5
	Mise en place de dispositifs de collecte des déchets de construction Faciliter la tâche de la gestion des déchets lors de travaux en créant des dispositifs organisés de collecte ou reprise de déchets de construction en collaboration avec les sociétés de construction et leurs prestataires (p.ex. société de location de bennes, conteneurs, bacs ou fournisseurs de certains matériaux).	53%	80%	90%	88%	64%	6
	Renforcement du contrôle sur les routes Renforcer le sentiment de surveillance sur les routes en renforçant les contrôles des camionnettes ou remorques chargées de dépôts.	53%	80%	90%	88%	64%	7
	Traçage des déchets des construction Aider à organiser la gestion des déchets de chantier en les traçant à l'aide d'un registre listant les déchets achetés et sortants. Organiser un contrôle de la tenue du registre lors du suivi des chantiers par les agents communaux, avec un recours à un agent constatateur en cas d'infraction.	57%	80%	62%	65%	59%	8

7. Aires de repos et stations-service (1/2)

Aires de repos et stations-service Emballages OTG	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	Sensibilisation itinérante et ludique Mettre en place une tournée des aires de repos par une "camionnette de sensibilisation" qui permettrait d'échanger avec un animateur sur toute question liée à la propreté (y compris sur les déchets plus encombrants), proposerait des activités ludiques pour les enfants, et distribuerait des équipements comme des poubelles de voiture ou cendriers de poche.	80,00%	80%	90%	77%	79%	1
	Affichage de l'engagement propreté des stations-service Les individus ajustent leur comportement quand ils arrivent dans un environnement dont l'engagement environnemental est clairement marqué. Informer de l'engagement propreté des stations-service via des panneaux et messages est donc important pour inciter au bon comportement. En sachant ce qui est attendu d'eux et en étant informé de la norme du lieu, les usagers seront plus enclins à adopter le bon geste de propreté.	76,25%	80%	73%	77%	77%	2
	Création d'un label propreté des stations-service Les sciences comportementales montrent que la malpropreté attire la malpropreté. Créer un "label propreté" des stations-service basé sur l'évaluation de la propreté par les usagers (p.ex. via une application comme 'tripadvisor') serait un moyen de signaler la propreté du lieu de prime abord. Et cela inciterait les usagers à le maintenir ainsi afin de se conformer. Ce label pourrait également mettre en compétition différentes stations et créer une dynamique positive.	76,25%	80%	73%	77%	77%	3
	Création d'activités ludiques Il est prouvé qu'être sensibilisé à la question de la propreté dès le plus jeune âge entraîne l'adoption de meilleurs comportements une fois adulte. Organiser l'apprentissage de la propreté sur les aires de repos pendant les temps d'attente et via des activités ludiques (parcours, quizz ou jeux virtuels) seront donc un moyen d'impliquer les plus jeunes dans la propreté de l'espace. Cela permettrait également de passer un moment privilégié entre parents et enfants, sensibilisant par la même occasion les adultes, et d'accroître l'appréciation de ce lieu de transit.	71,00%	85%	72%	82%	75%	4
	Rappel des règles au bon endroit Trop peu d'individus connaissent les règles de tri, et ce d'autant plus lorsqu'il s'agit d'usagers venant d'autres régions ou pays. Placer un rappel des règles proche du lieu de consommation (p.ex. tables, cafétérias) et au niveau des poubelles en utilisant des images de produits pouvant être achetés en stations-service permettrait de faciliter le bon geste de tri.	67,50%	86%	70%	79%	71%	5

7. Aires de repos et stations-service (2/2)

Aires de repos et stations-service Emballages OTG	Intervention	Score Behaven	SCORE Be WaPP	Score communes	Score moyen en atelier	Score final	Classement final
	<p>Valorisation des agents de stations-service Les agents des stations-service travaillent souvent dans l'ombre, loin du regard des usagers. Afficher les photos des agents et leur rôle, avec des messages tels que 'l'équipe prend soin de vous' permettrait de les humaniser et d'inciter à la réciprocité. Les sciences comportementales montrent effectivement que nous avons tendance à rendre la pareille à ceux qui nous aident d'une manière ou d'une autre. Ainsi, ce type de messages accompagnés de photos inciterait les usagers à être plus respectueux de la propreté des lieux.</p>	70,83%	63%	78%	69%	70%	6
	<p>Récompense pour le bon comportement Le recours à la récompense financière est un moyen efficace de rendre le comportement souhaité attrayant. Proposer des bons de réductions ou des tarifs réduits pouvant être utilisés directement (p.ex. pour l'accès au WC ou douches, des cafés) aux usagers triant ou jetant correctement leurs déchets (p.ex. consigne) les inciterait à maintenir le lieu propre.</p>	64,58%	66%	70%	67%	65%	7
Aires de repos et stations-service Dépôts clandestins	<p>Augmentation du sentiment de compassion L'effet "victime identifiable" reflète notre tendance à plus facilement aider une personne spécifique, plutôt qu'un groupe de personnes, en situation difficile. Ainsi, montrer la charge de travail supplémentaire et les risques engendrés par les dépôts clandestins sur un agent spécifique (réel ou fictif) permettrait de créer des sentiments de compassion tout en mettant un visage sur la fonction.</p>	71%	63%	78%	69%	70%	1
	<p>Renforcement de la surveillance sociale L'abandon de déchets sur les aires de repos est en partie dû au sentiment d'anonymat ressenti sur ce lieu. Accroître la surveillance sociale en permettant le signalement des dépôts par les autres usagers via des applications spécifiques ou générales (Waze, Google)(65%) et la mise en place de caméras de surveillance (actives ou factives)(70%) montre aux pollueurs qu'ils sont surveillés et potentiellement filmés et que leur comportement est désapprouvé par la communauté.</p>	55%	80%	89%	92%	68%	2

Annexe #2 : article Behaven paru dans le guide AVPU 2022

LES SCIENCES COMPORTEMENTALES AU SERVICE DU TRI ET DE LA PROPRETÉ PUBLIQUE

BEHAVEN

Fred Dorsimont
Co-founder & Managing Director
de Behaven

Encourager les bons comportements de propreté et de tri est difficile.

Tout d'abord, parce que cela n'intéresse pas les gens. Certes, tout le monde veut vivre dans un lieu propre. Et la majorité des gens ont de bonnes intentions lorsqu'il s'agit de trier ou jeter leurs déchets. Mais personne ne se lève le matin en se réjouissant à cette idée.

Pour certains, c'est même le moindre de leurs soucis. En effet, les individus en situations difficiles, par exemple suite à des soucis personnels ou financiers, ont moins de bande passante mentale pour s'intéresser à des questions telles que le tri ou la

propreté publique. Ce phénomène peut expliquer pourquoi certaines populations peuvent être moins réceptives à l'encouragement des bons gestes.

Les limites de la sensibilisation

Face à ce manque d'intérêt, une des solutions par défaut reste encore trop souvent la campagne de sensibilisation. Une solution qui se base sur l'idée que c'est le manque de connaissances qui empêche les gens d'agir correctement. Selon cette théorie, informer amènerait naturellement les gens à adopter les bons gestes : « Ah, si seulement les gens savaient, alors ils feraient les bons choix ! »

Malheureusement, la sensibilisation n'est pas suffisante pour changer les comportements. En effet, la science montre que même lorsque les gens ont de bonnes intentions, celles-ci ne se traduisent pas forcément en comportements. Un phénomène appelé écart « intention-comportement », et qui s'explique par le fait que bien d'autres facteurs influencent les comportements, à savoir :

- le lieu et les outils à disposition : par exemple, même si une personne est généralement propre, l'absence de poubelles peut l'inciter à jeter son déchet au sol ;
- l'environnement social : par exemple, si une personne voit que la majorité des gens laissent leurs déchets au sol, elle va être influencée dans ce sens ;
- les freins psychologiques : par exemple, penser que les mégots, parce qu'ils sont de petite taille, ne sont pas vraiment des déchets ;
- les comportements habituels, qui sont plus difficiles à changer : par exemple, avoir pris l'automatisme de jeter son trognon de pomme par la fenêtre de la voiture.

Se reposer sur de la sensibilisation et l'usage des médias de masse peut aider à rappeler une règle existante ou en faire connaître une nouvelle. Mais ces outils ne sont pas suffisants pour surmonter les barrières évoquées ci-dessus. Il nous faut faire appel à d'autres outils, et c'est là que les sciences comportementales peuvent nous aider.

Vers une vue plus complète

Les sciences comportementales permettent d'analyser et d'influencer nos actions et décisions individuelles. Elles consistent à comprendre comment les gens se comportent réellement, prennent des décisions et réagissent à des programmes tels que ceux touchant au tri ou à la propreté publique. Plus précisément, elles permettent de définir des solutions qui sont holistiques, scientifiques et actionnables. À savoir des solutions qui considèrent toutes les formes d'influence d'un comportement, qui se reposent sur des preuves scientifiques et qui permettent de passer de l'analyse

à la mise en place avec la même rigueur.

Idéalement, les sciences comportementales sont à utiliser sur le long terme, afin d'accompagner la population dans l'instauration de nouvelles habitudes (à noter que la science estime qu'instaurer de nouvelles habitudes prendrait environ trois mois). Parmi ces comportements habituels, on trouve le tri et la gestion des déchets à la maison ou la propreté dans l'espace public (par exemple, les habitudes liées aux mégots de cigarettes). Intégrées à une approche long-terme, les sciences comportementales peuvent proposer différents outils et méthodes permettant notamment :

- de rompre avec certains comportements habituels : en intervenant au bon moment, grâce à la « fenêtre d'opportunité » ;
- d'instaurer de nouvelles habitudes : par exemple, lors de la mise en place de nouvelles règles de tri.

L'utilisation des sciences comportementales continue de s'accroître à travers le monde. Au Royaume-Uni, l'organisation Keep Britain Tidy a par

exemple mis en place un « Centre d'innovation sociale », dont le rôle est de « développer, piloter et implémenter de nouveaux moyens de prévenir les déchets et d'améliorer le cadre de vie » grâce à l'apport des sciences comportementales.

Et des solutions actionnables

Plus concrètement, les sciences comportementales peuvent être appliquées à différents aspects de la gestion des programmes de tri et de propreté publique, de la stratégie jusqu'à l'implémentation sur le terrain, notamment :

- comprendre les barrières sociales, personnelles ou contextuelles qui empêchent vos citoyens d'agir ;
- développer des stratégies faisant appel à une gamme plus large d'interventions ;
- ou encore optimiser vos efforts existants (communication, infrastructure, personnel de nettoyage...) en y intégrant les bonnes tactiques comportementales.

Par exemple, Behaven travaille maintenant depuis bientôt trois ans avec

la Région de Bruxelles-Capitale pour comprendre et influencer les comportements de tri et de propreté publique. Ce travail se traduit d'une part par des stratégies comportementales répondant à des besoins spécifiques (par exemple, le tri dans les habitations verticales) et d'autre part par un travail d'accompagnement pour améliorer les stratégies de campagnes de communication.

Correctement effectué, l'usage des sciences comportementales peut générer un impact substantiel en termes d'efficacité (ça marche ?) et d'efficience (à quel point ?). À titre d'exemple, le fameux autocollant en forme de mouche dans les urinoirs de l'aéroport d'Amsterdam a été un succès notamment parce qu'il a permis d'y réduire les frais de nettoyage de 20 %.

Un exemple qui montre le bénéfice de passer d'une approche communicationnelle (la communication en tant que fin en soi) à une approche comportementale (la communication en tant que moyen, au service du changement de comportement), notamment grâce au design comportemental.

Celui-ci vise à faciliter les comportements en tenant compte des objets, des espaces et des autres éléments matériels qui forment le contexte d'action de l'individu. Il permet d'identifier les besoins des usagers et de comprendre les contraintes matérielles qui empêchent le comportement afin de concevoir des solutions adaptées et de nouveaux usages. Sans quoi, un programme peut avoir des effets négatifs inattendus. Par exemple, en 2015, aux Etats Unis, une intervention supprimant l'eau en bouteille des distributeurs de boissons en vue de réduire les déchets plastiques a directement augmenté la consommation de boissons sucrées, engendrant de ce fait, un nombre similaire de bouteilles jetées qu'auparavant, en plus des effets néfastes dus à la consommation de sucre.

Pour conclure, les sciences comportementales offrent aux villes l'opportunité de rendre leurs programmes de tri et de propreté publique plus pertinents et impactants. Le tout à moindre risque, en se reposant sur le travail que la science a déjà fait pour elles.

Exemple n°1

PUTNEY PEDALS (Royaume-Uni)

Problème : Putney High Street est l'une des rues les plus encombrées de Londres, avec plus de 23.000 mouvements de véhicules/jour. Le conseil municipal a mis en place deux tranches horaires pour les déchets commerciaux. Cependant, le matin, la rue est tellement encombrée que les collecteurs n'arrivent pas à ramasser tous les déchets.

Et le soir, les commerces sortent souvent leurs déchets en dehors des heures.

Analyse : L'analyse identifie des barrières aussi bien pratiques que psychologiques. Elle révèle la nécessité de mettre en place une solution qui n'aggraverait pas la congestion existante, permet-



trait une certaine flexibilité dans les horaires de collecte et augmenterait l'accessibilité aux services de recyclage. Il fallait donc une solution de collecte sur-mesure, avec un point de regroupement pour entreposer les déchets avant la collecte en vrac.

Solution : « Putney Pedals », des vélo-cargos électriques (Fourniture de service) dédiés à la collecte dans Putney High Street (Personnalisation) et se faufilant dans le trafic pour collecter les déchets là et quand les camions peinent à y arriver. Le service est adapté aux horaires des commerçants et se déplace jusqu'à leur porte (Friction). Les déchets ainsi collectés sont amenés à un point de regroupement des déchets (Simplification), à savoir un conteneur métallique sécurisé où le camion passe ensuite récupérer les déchets.

Résultat : Grâce aux vélos-cargos, les commerçants trient 72 % de leurs déchets (contre 47 % auparavant) ce qui réduit de 290 le nombre de collectes par mois, et améliore la qualité de l'air et réduit les embouteillages. Le paysage urbain s'en trouve également amélioré puisque les commerces n'ont plus besoin de présenter leurs déchets sur la voie publique et n'ont pas à respecter les plages horaires. Les clients se font également livrer leurs sacs de recyclage et de déchets à vélo, ce qui élimine le besoin de véhicules de livraison réguliers.

Exemple n°2

WE ARE PARK (Belgique)

Problème : Suite à la crise sanitaire, les parcs bruxellois n'avaient pas seulement vu leur fréquentation augmenter. Le flux de déchets avait malheureusement suivi la même trajectoire. Bruxelles Environnement souhaitait dès lors développer une campagne pour encourager les visiteurs à gérer correctement leurs déchets durant la période estivale.

Analyse : L'analyse montre que 60 % des usagers des parcs sont des réguliers, ce qui crée une familiarité et un attachement avec l'endroit. Au niveau comportemental, aimer sa communauté et sa localité, c'est en prendre soin, notamment en jetant correctement ses déchets. Et après une longue période de confinement, les gens ressentent tous un grand

besoin d'appartenance et de connexion. Cette campagne est une occasion unique d'associer les comportements propres à la force de la communauté.

Solution : Behaven développe une stratégie comportementale qui vise à renforcer la propreté en tant que norme, d'une part en renforçant la perception que la plupart des gens (Norme sociale) mettent leurs déchets dans les poubelles correctement (Démonstration). Et d'autre part, le maintien de la propreté dans les parcs est un effort qui profite à tous (Conséquences sociales). De plus, la campagne communique des instructions précises et visuelles, pour éviter l'interprétation (Simplification). Au niveau de l'approche média, la

priorité est donnée à la communication à proximité et dans les parcs afin d'influencer le bon comportement là où il doit avoir lieu (Saillance) et en combinaison avec des panneaux indiquant les poubelles les plus proches (intervention contextuelle).

Résultat : Une campagne avec des résultats et un impact positifs. Le message de propreté dans les parcs a été correctement véhiculé, y compris dans sa dimension de responsabilité collective. Les améliorations qui sont constatées par les visiteurs, se vérifient dans la réalité par une réduction de 30 % des déchets.

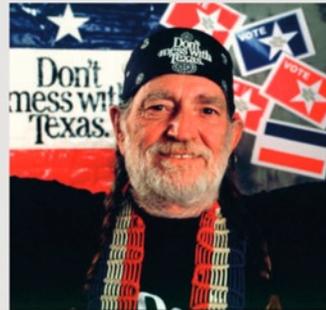


Exemple n°3

DON'T MESS WITH TEXAS
(États-Unis)

Problème : En 1986, le Texas a un gros problème. Les déchets sont partout, malgré un budget de nettoyage de 25 millions \$/an et diverses initiatives telles que des panneaux indiquant « Veuillez ne pas jeter de débris » ou des campagnes jouant sur le sentiment de culpabilité. Des initiatives qui supposent que les gens se soucient de l'environnement. Mais est-ce le cas ?

Analyse : La phase d'analyse révèle que les contrevenants sont principalement des hommes, machos, 18-35 ans, et dont les intérêts sont le sport et la musique country. Surtout, l'un de leurs principaux traits psychologiques est qu'ils sont anti-autorité. Dès lors, les menacer d'amendes ou d'autres sanctions



risque de causer chez eux un désir d'enfreindre encore plus les règles.

Solution : Si faire appel à des valeurs environnementales ne fonctionne pas, sur quels autres éléments identitaires se reposer ? Associer le bon geste à la « Texanitude » bien sûr ! Car le public ciblé est fier d'être

texan. La campagne se développe autour de la notion que « Les Texans ne jettent pas de débris parce qu'ils aiment leur État ! » Elle donne lieu à une série d'itérations au fil du temps (Familiarité), qui partagent les mêmes caractéristiques : directes et machistes (Saillance) et faisant appel à des célébrités texanes (Effet du message), combinées à des rappels d'amende (Incitation) et à la facilitation du bon geste (Intervention contextuelle) le long des routes. Avec comme messages : « Les Texans ne jettent pas leurs déchets par terre » (Identité) et « Les Texans se soucient de savoir si les autres le font. » (Pression sociale)

Résultat : Un an après le démarrage du programme, le nombre de déchets sauvages avait diminué de près

de 30 %. En l'espace de 5 ans, les déchets visibles ont chuté de 72 % et un fonds d'urgence de 1 million de dollars, destiné à faire appliquer les lois sur les déchets sauvages par des mesures punitives, a été supprimé car inutile... 35 ans plus tard, le programme est toujours actif !

PLUS D'INFOS →
www.behaven.com
info@behaven.com

Pour nous contacter :

Fred Dorsimont
fred@behaven.com
0476 01 01 05

Joelle Liberman
jliberman@egerie-research.be
0495 25 85 80