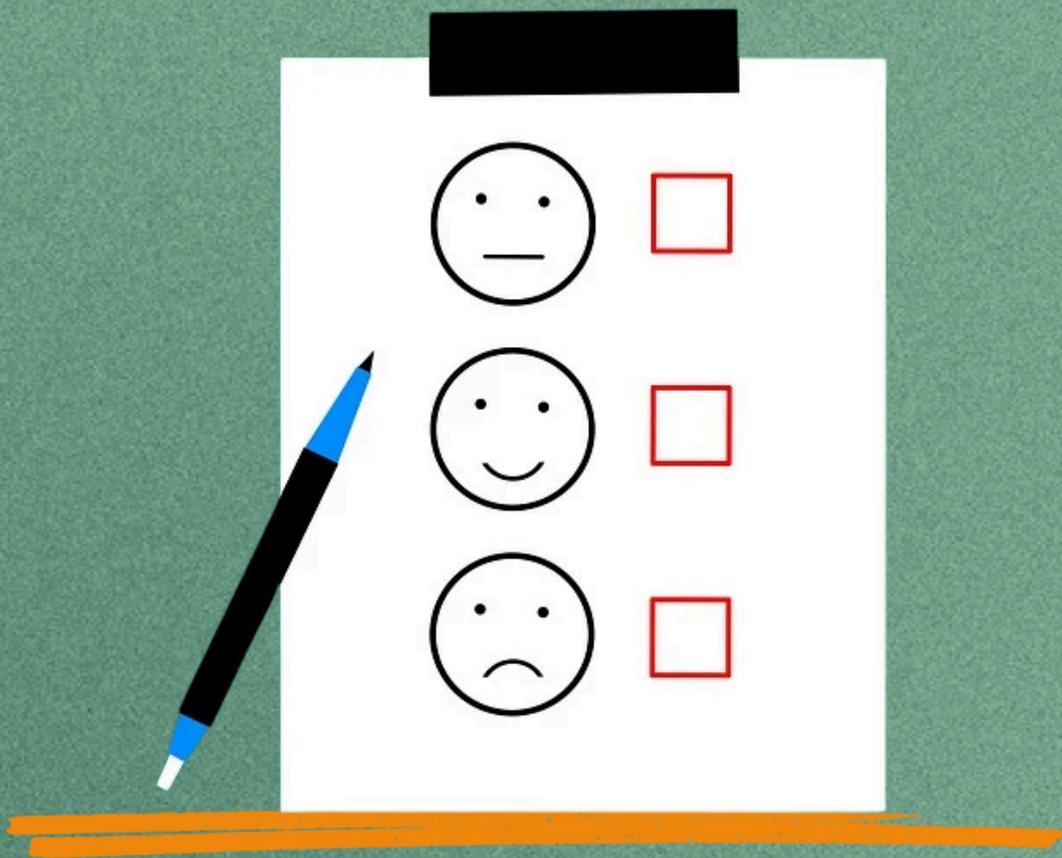


Analyse de perception Be WaPP 2024



Juin 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte et objectifs	2
2. Méthodologie	2
3. Résultats	3
♥ Les activités et outils de Be WaPP : notoriété, participation et utilisation	3
♥ Satisfaction par rapport aux activités et outils de Be WaPP	5
♥ Contribution à l'amélioration de la propreté publique	5
♥ L'écoute des besoins des communes	6
♥ La valeur ajoutée de Be WaPP	7
♥ Les contacts avec Be WaPP : canaux de communication	8
♥ Les contacts avec Be WaPP : satisfaction	9
♥ Appréciation globale de Be WaPP	10
♥ Be WaPP demain : prolongation	11
♥ Be WaPP demain : rôle	11
♥ Be WaPP demain : pistes de financement ?	13
♥ Be WaPP demain : patchwork	14

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Depuis sa création, dans un cadre d'amélioration continue, Be WaPP sollicite régulièrement l'**avis de ses partenaires** afin de connaître le **niveau d'appréciation et de satisfaction** des actions mises en œuvre par l'asbl.

Deux enquêtes réalisées par l'organisme indépendant « AQ Rate » en 2018 et 2022 ont démontré **la plus-value des outils développés par Be WaPP et la qualité des services rendus** dans l'objectif de répondre toujours mieux aux besoins des partenaires investis dans la propreté publique en Wallonie.

En **juin 2024**, compte tenu de la mise en place d'un nouveau Gouvernement wallon et dans l'attente d'un accord structurant, Be WaPP a choisi de s'adresser aux **communes wallonnes** avec qui l'asbl collabore depuis plus de 8 ans, afin **d'évaluer les actions entreprises jusqu'à ce jour ainsi que le degré de satisfaction quant aux collaborations établies.**

Cette enquête poursuit différents objectifs :

- ✓ Déterminer la connaissance et la satisfaction des communes par rapport à Be WaPP
- ✓ Évaluer la perception des communes par rapport aux actions, aux outils et à l'accompagnement proposé par Be WaPP
- ✓ Identifier les points positifs et négatifs associés à l'action de Be WaPP
- ✓ Identifier les éléments pouvant amener à améliorer l'action de Be WaPP
- ✓ Identifier les attentes et besoins futurs des communes

2. MÉTHODOLOGIE

Dans un premier temps, l'enquête a été menée en ligne (du 04/06/24 au 17/06/24) et fut ensuite, complétée par une enquête téléphonique afin de toucher plus de répondants (du 17/06/24 au 21/06/24). La complétude du questionnaire durait 16 minutes.

Sur les 535 'cibles' du fichier communiqué par Be WaPP à AQ Rate, 216 ont répondu, ce qui représente un **taux de réponse très satisfaisant de 40,37%**.

Ceci est en concordance avec le taux obtenu lors de l'enquête de 2022 (42,6%).

L'échantillon des 216 répondants était proportionnellement représentatif des communes rurales, urbaines et semi-urbaines ainsi que de la densité de population.

ECHANTILLON

216 enquêtes réalisées
→ 190 communes sur 262 ont participé

165 – 1 répondant
24 – 2 répondants
1 – 3 répondants

Base de données Be WaPP n=535

Taux de retour : 40,37% (42,57% en 2022)

Lien vers le questionnaire: [Enquête perception Aq Rate 24.pdf](#)

T1: enquête en ligne - T2: enquête téléphonique

PROFILS

Éco-conseiller, conseiller en environnement (qui assure la coordination des actions Be WaPP)	85	39%	→ 67%
Agent en charge du Plan Local de Propreté	42	19%	
Agent constatateur	20	9%	
Echevin(e) de l'environnement	17	8%	
Echevin(e) de la Propreté	12	6%	
Bourgmestre	3	1%	
Autre fonction (agent administratif, employé(e) administratif, service technique, ...)	37	18%	

Tout comme en 2022, 7 répondants sur 10 exercent leur fonction au sein de la commune depuis au moins 4 ans et 9 répondants sur 10 connaissent bien Be WaPP, voire très bien.

Les coordinateurs propreté Be WaPP, les agents constatateurs et les agents référents PLP représentent la proportion la plus élevée de répondants (67%), ce qui s'explique par ailleurs compte tenu des échanges fréquents qu'ils ont avec l'asbl.

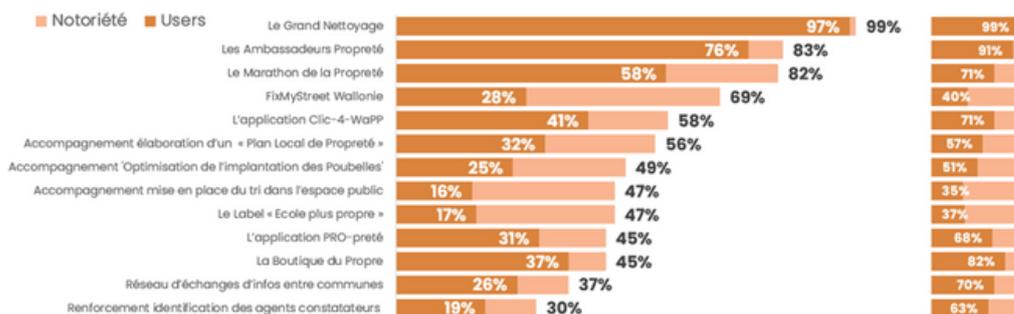
3. RÉSULTATS

Les activités et outils de Be WaPP : notoriété, participation et utilisation

TOUS les participants connaissent au moins une activité ou un outil proposé par Be WaPP et **TOUS** participent ou utilisent au moins une des propositions !

Dans la liste suivante, quels sont tous les outils ou activités soutenus par Be WaPP que vous connaissez ne fût-ce que de nom ? Et quels sont les activités ou outils auxquels votre commune a déjà participé ou a déjà eu recours ?

Sur 216 répondants :

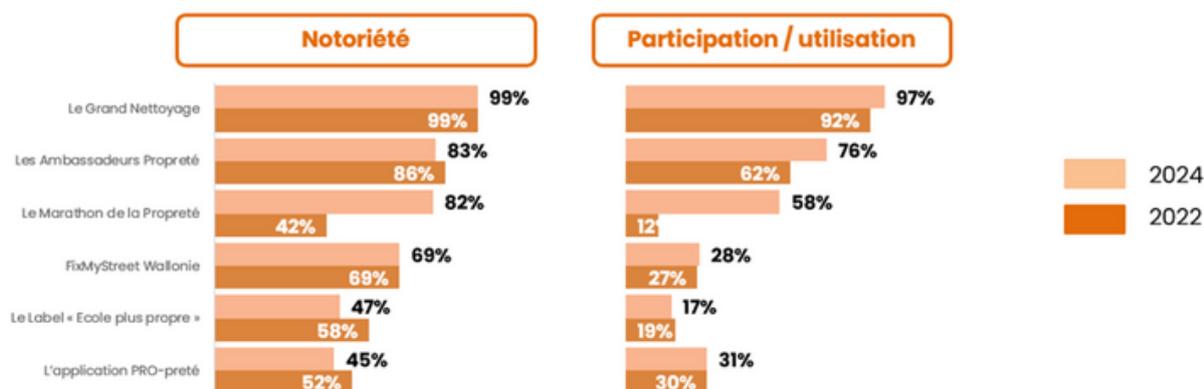




Plus un projet est connu, plus il est mis en œuvre.

Par rapport aux différents outils et actions mesurés, on constate 4 éléments porteurs d'une **notoriété élevée** : le Grand Nettoyage, les Ambassadeurs de la Propreté, le Marathon de la Propreté et FixMyStreet Wallonie. Sur le plan de la **participation**, les 2 premières actions citées jouissent toujours d'une participation (**très**) **élevée**, voire meilleure.

On relève logiquement que lorsqu'un outil ou une action est moins connue, le taux de participation ou d'utilisation est aussi moins élevé.



La notoriété du Marathon de la Propreté et son taux de participation ont fortement augmenté sur 2 ans.

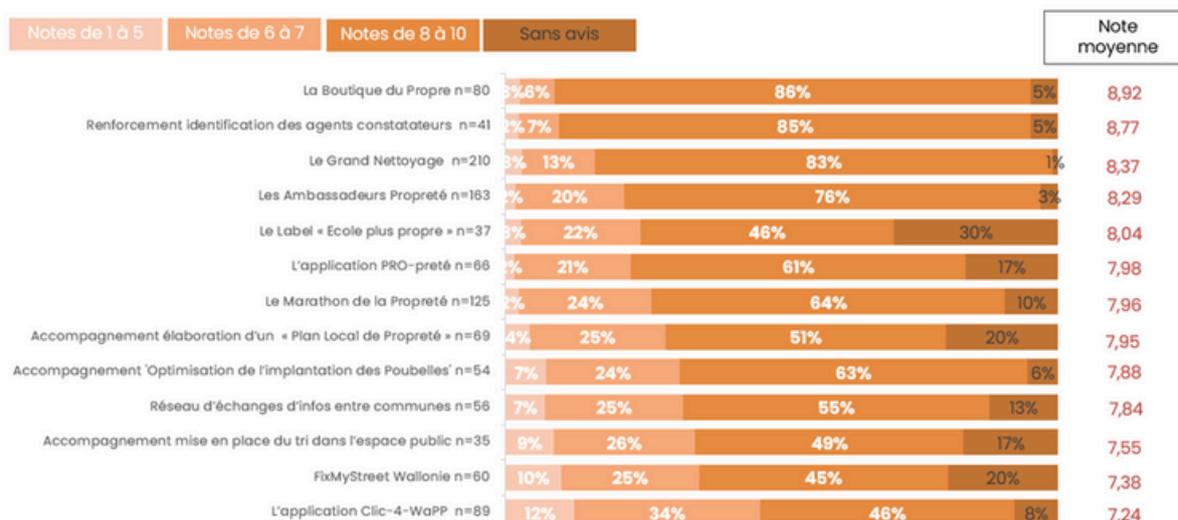


La promotion des outils ou des actions moins connues entraîneraient de facto une augmentation de leur utilisation ou du taux de participation.

Satisfaction par rapport aux activités et outils de Be WaPP

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de chaque activité à laquelle votre commune a participé ou des outils mis à disposition par Be WaPP que vous utilisez ? Donnez une note de 1 à 10

Sur 216 répondants :



Le taux de satisfaction des communes par rapport aux outils et aux actions développées par Be WaPP est très élevé.



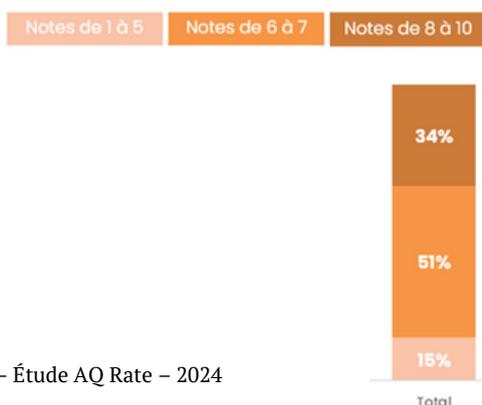
Cette satisfaction est inhérente à:

- ✓ *la qualité de l'accompagnement*
- ✓ *la disponibilité du personnel*
- ✓ *la qualité de conception des actions*
- ✓ *la qualité du matériel mis à disposition*

Contribution à l'amélioration de la propreté publique

Dans quelle mesure les activités auxquelles vous avez participé ont-elles contribué à améliorer la propreté publique au niveau de votre commune ? Donnez une note de 1 à 10

Sur 216 répondants :





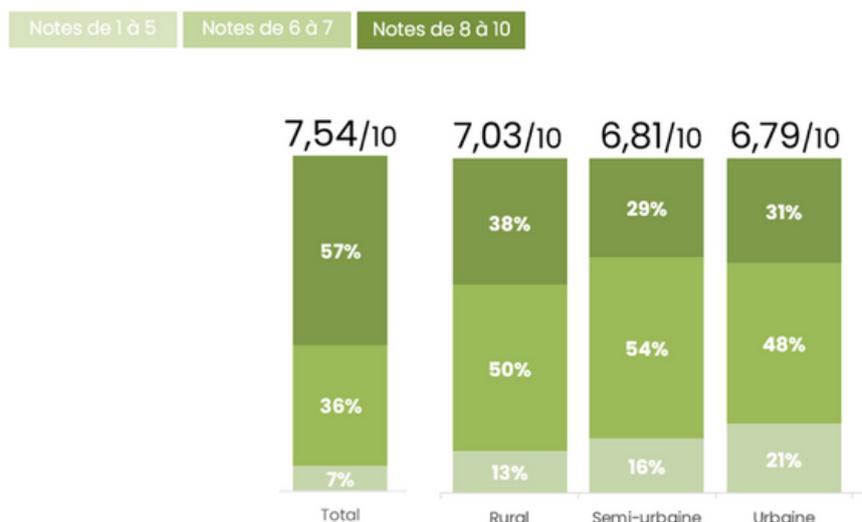
Un taux très élevé de répondants (85%) estime que les activités auxquelles ils ont participé ont contribué à l'amélioration de la propreté publique.

♥ L'écoute des besoins des communes

Concernant l'écoute des besoins des communes, 93% des répondants estiment que **Be WaPP est à l'écoute des besoins des communes**. On notera que cette appréciation est plus élevée chez les plus petites communes.

Dans quelle mesure Be WaPP est-elle, selon vous, suffisamment à l'écoute des besoins des communes en matière de propreté publique ? Donnez une note de 1 à 10

Sur 216 répondants :



En ce qui concerne les **critères de satisfaction illustrant le bon taux d'écoute des besoins**, les communes relèvent 3 éléments majeurs.

Pouvez-vous préciser pour quelles raisons vous considérez que Be WaPP est suffisamment à l'écoute des besoins des communes en matière de propreté publique ?

Sur 174 répondants :

	Total	Rural	Semi-urbaine	Urbaine	Classe 3 : moins de 10.000 personnes	Classe 2 : entre 10.000 et 20.000 personnes	Classe 1 : > 20.000 personnes
Total	174	96	57	21	88	54	32
Disponibilité / réactivité des équipes - échanges nombreux	55	31	14	10	30	13	12
Large éventail d'outils proposés	19	12	4	3	10	3	6
Suivis et accompagnements optimaux	14	5	7	2	6	4	4
Projets adaptés aux besoins	12	5	6	1	4	5	3
Large éventail de projets / d'actions à disposition	12	6	3	3	6	4	2
Rien en particulier	61	37	18	6	33	20	8



Be WaPP est très à l'écoute des besoins des communes.

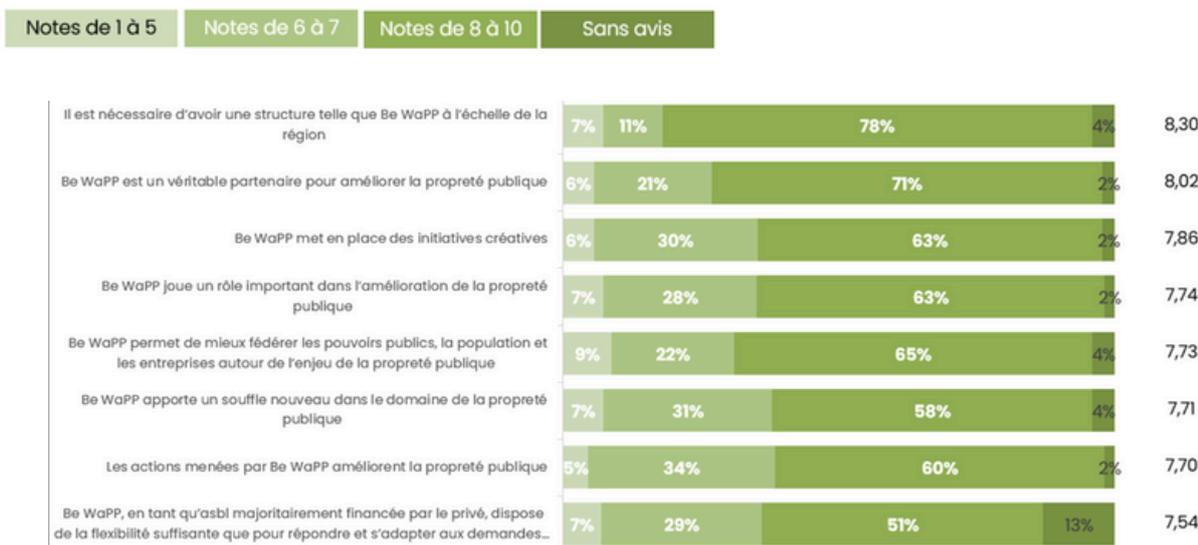
Le bon taux d'écoute des besoins des communes se manifeste principalement par la disponibilité et la réactivité de l'équipe Be WaPP et des échanges nombreux entretenus avec les membres communaux.

La valeur ajoutée de Be WaPP

Pour **plus de 80%** des personnes interrogées, la **légitimité de Be WaPP est mise en exergue**, sa **reconnaissance en tant que partenaire** d'amélioration de la propreté publique également. Le **rôle fédérateur de l'entité** est par ailleurs souligné.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes à propos de Be WaPP ? Donnez une note de 1 à 10

Sur 216 répondants :



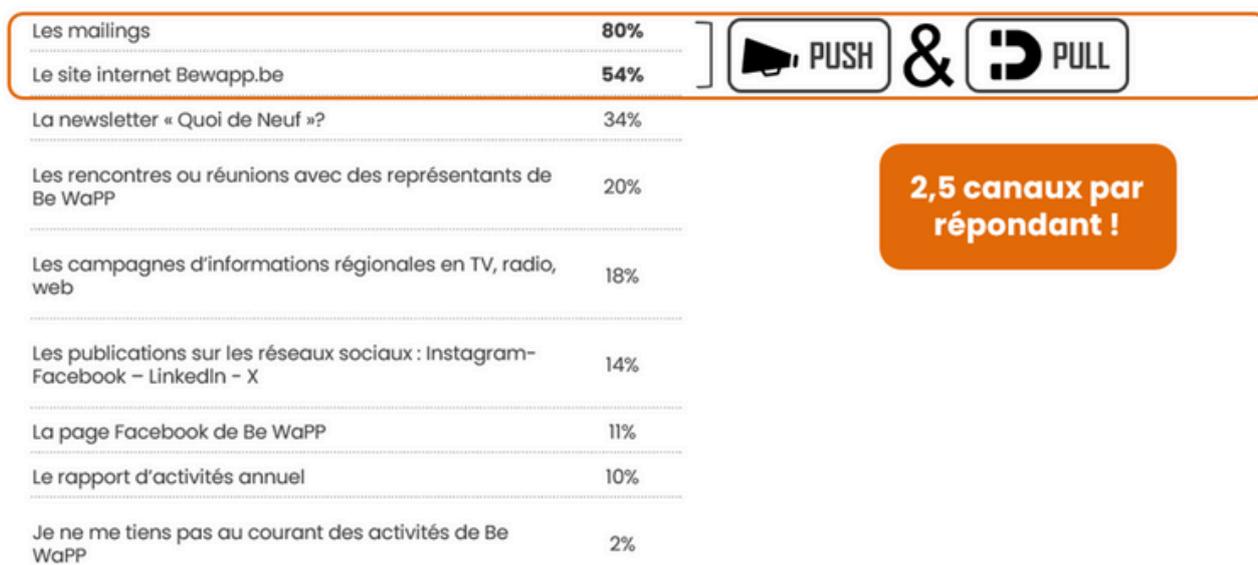
L'existence d'une structure telle que Be WaPP est majoritairement plébiscitée, notamment pour son rôle large et transversal dans l'amélioration de la propreté publique et pour son rôle fédérateur entre les pouvoirs publics, les citoyens et le secteur privé.

Les contacts avec Be WaPP : canaux de communication

98% des répondants communaux **se tiennent au courant des activités de Be WaPP**, principalement par le biais de mailings spécifiques ou via le site internet de l'asbl. Ces résultats sont similaires à ceux de 2018 et 2022. On note par ailleurs que les rencontres de terrain arrivent en quatrième position du classement. Sans doute que dans ce cadre une activation des rencontres de terrains se justifieraient à l'avenir.

Via quels canaux vous tenez-vous au courant des activités de Be WaPP ? Plusieurs réponses possibles ?

Sur 216 répondants :



Les mails spécifiques ou la consultation du site Internet de l'asbl sont actuellement les moyens de communication privilégiés par les communes pour se tenir informés des activités de Be WaPP.



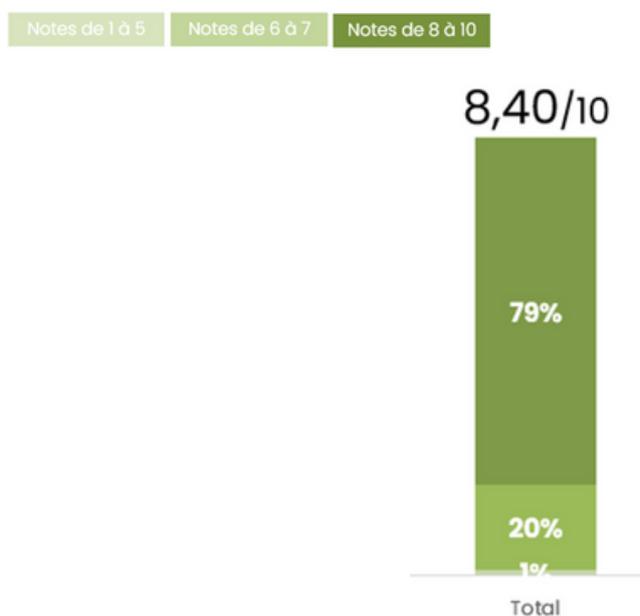
Des rencontres de terrains sont certainement à développer pour accroître le contact de proximité avec les acteurs communaux.

Les contacts avec Be WaPP : satisfaction

Au sujet de leur **satisfaction des relations avec les membres de Be WaPP**, les acteurs communaux témoignent aussi de leur grande qualité. 99% des répondants qui ont des relations avec les collaborateurs de Be WaPP en sont satisfaits- 79% en sont très satisfaits ! Les communes rurales (8,46/10) ou semi-urbaines (8,47/10) sont d'autant plus satisfaites de la qualité des échanges avec Be WaPP que les grandes villes. Ceci s'explique certainement par le besoin des petites communes d'être plus fortement soutenues d'un point de vue opérationnel, ne disposant pas toujours des ressources humaines suffisantes.

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de vos relations avec les membres de l'équipe Be WaPP ?
Donnez une note de 1 à 10

Sur 169 répondants :



Les communes, dans leur ensemble, apprécient communiquer avec les membres de Be WaPP.

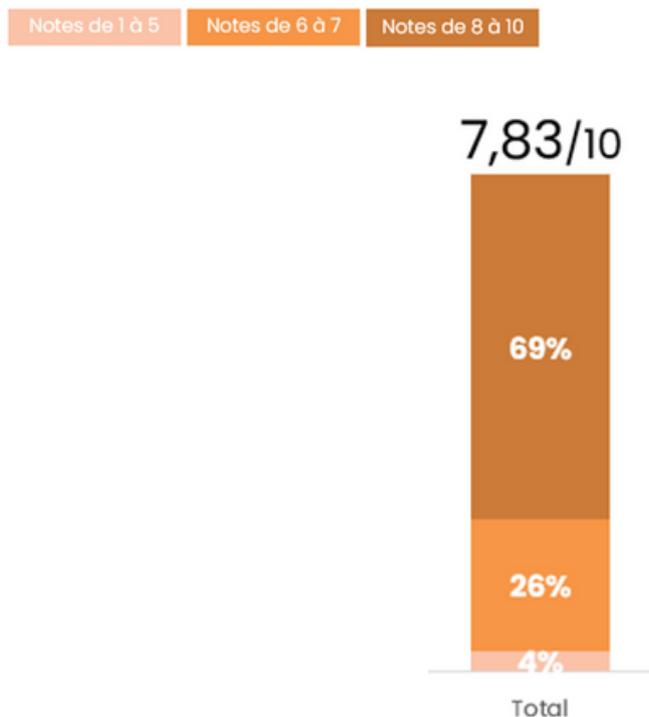
Les facteurs de satisfaction de la communication sont liés à une grande disponibilité, une belle réactivité de l'équipe ainsi que le niveau de compétences et l'amabilité affichée lors de ces contacts.

Appréciation globale de Be WaPP

Dans une certaine suite logique des bons résultats présentés ci-avant, la note de **satisfaction globale** attribuée en juin 2024 à Be WaPP par les acteurs communaux est toujours très élevée. Elle est en adéquation avec la note attribuée par les répondants des administrations communales interrogés en 2022 (7,99) et 2018 (7,89). **Après 8 ans d'existence, le degré de satisfaction globale est toujours très élevé.**

Quelle est votre appréciation globale sur Be WaPP ? Donnez une note de 1 à 10

Sur 216 répondants :



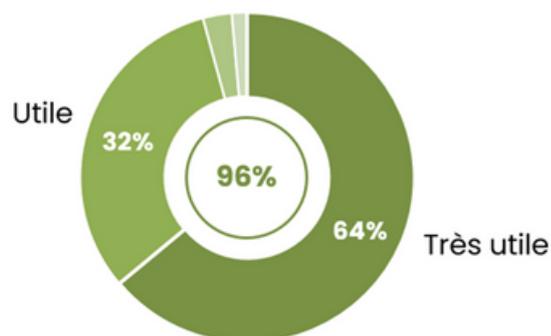
L'appréciation globale de l'asbl Be WaPP se maintient dans le temps et reste très élevée.

Be WaPP demain : prolongation

La nécessité de prolonger les activités de Be WaPP au-delà de 2024 est jugée **'utile', voire majoritairement 'très utile' par les communes !**

Selon vous, dans quelle mesure serait-il utile de prolonger les activités de Be WaPP au-delà de 2024 ?

Sur 216 répondants :

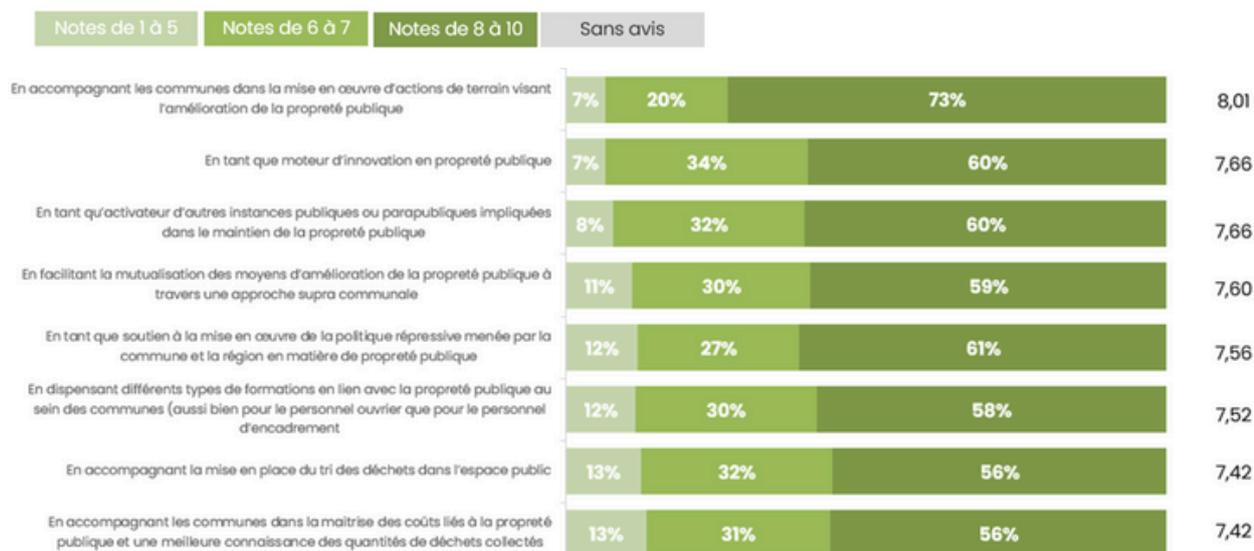


La prolongation des activités de Be WaPP est attendue par les communes au-delà de 2024.

Be WaPP demain : rôle

Dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) que Be WaPP pourrait, à l'avenir, jouer un rôle important dans les domaines suivants ? Donnez une note de 1 à 10

Sur 216 répondants :





Les rôles de Be WaPP plébiscités par les communes sont :

- ✓ Accompagner les communes dans la **réalisation d'actions de terrain**
- ✓ Être un **moteur d'innovation** en propreté publique
- ✓ Jouer un **rôle d'activateur** d'autres instances (para)publiques
- ✓ Faciliter la **mutualisation des moyens** à travers une approche supra communale
- ✓ Soutenir la **politique répressive** de la région et des communes
- ✓ Dispenser des **formations** au personnel ouvrier et d'encadrement
- ✓ Accompagner la **mise en place du tri** des déchets dans l'espace public
- ✓ Accompagner les communes à la **définition des quantités collectées** et à la **maîtrise des coûts** liés à la propreté

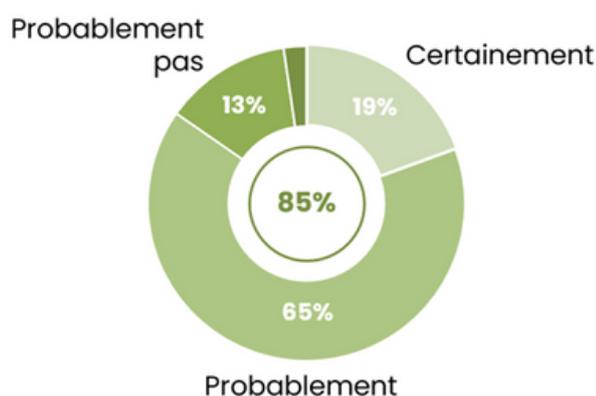
Be WaPP demain : pistes de financement ?

En ce qui concerne le **futur cadre structurel** de Be WaPP, qui reste à définir avec les parties prenantes concernées par la responsabilité élargie des producteurs et le nouveau gouvernement wallon, les communes ont été invitées à se prononcer sur un **financement de l'asbl** via un fond régional dédié aux communes en vue de l'amélioration de la propreté publique.

Près de 85% des répondants manifestent un avis favorable. Pour rappel, la proportion la plus importante des répondants sont des coordinateurs propreté Be WaPP, des référents PLP et des agents constatateurs. Ces derniers ne bénéficient pas du pouvoir décisionnel dont le Collège communal dispose, ce qui peut expliquer la proportion importante de la tranche 'probablement' (65%).

Si à l'avenir, un fond régional permettait aux communes de développer des actions afin de lutter contre la malpropreté (par exemple, 5 euros par habitant), dans quelle mesure seriez-vous d'accord qu'un montant soit alloué à Be WaPP pour qu'elle réalise des projets et/ou des accompagnements stratégiques ou opérationnels pour le compte de la commune ?

Sur 216 répondants :



Une majorité des représentants communaux interrogés serait encline à accepter qu'un financement de Be WaPP soit opéré via un fond régional dédié aux communes pour améliorer la propreté afin que l'asbl réalise des actions pour le compte de la commune.

Be WaPP demain : patchwork

À l'issue de l'enquête, les communes étaient invitées à exprimer leurs attentes et/ou suggestions dans le cadre du futur de Be WaPP et de la collaboration à établir avec elles.

Demain Be Wapp pourrait



Jun 2024

AQrate

Be
WaPP