

Table 8

« sensibiliser, c'est pas mon métier »

Éléments de synthèse du 13 juin 2019

Question 1 : C'est quoi le problème ?

- la consigne de tri n'est pas connue des usagers, ni même les modalités de base de gestion des déchets
- la sensibilisation « c'est l'affaire de tous » les partenaires du cadre de vie encore faut-il que ces partenaires soient tous au même niveau d'information (pertinence et véracité des informations, surtout lorsque la mise en place d'actions sur le terrain suit un phasage dans le temps ou change d'orientation) et soient eux-mêmes sensibilisés
- aujourd'hui il peut exister une part de sensibilisation aux conséquences des 'mauvais gestes' quand vient la 'régul de charges' et l'explication des surcoûts liés aux refus de collecte, évacuation d'encombrants...
- mais cette sensibilisation se heurte souvent à une incompréhension de la part des usagers résidents, notamment en ce qui concerne les refus de collecte
- il est difficile de faire sortir les résidents d'un point de vue 'personnel' pour envisager la notion de 'collectif',
- le message est rapidement oublié, une présence continue est nécessaire
- le message est plus audible lorsqu'il est en lien avec des aspects financiers, avec l'imposition
- il est nécessaire d'associer les agents de terrain, en lien direct avec les résidents, à la conception du message pour qu'ils soient adaptés (sens, vocabulaire, image) et concrets
- le constat est que la sensibilisation au tri est un échec : puisque pas d'évolution depuis 25 ans malgré les interventions dans les écoles, donc il faut changer l'angle et s'attaquer aux 'geste de consommation'
- pointage du décalage entre les décisions techniques et politiques et le terrain, par manque d'association des équipes d'exploitation

Question 2 : Dans l'idéal ?

- ne plus faire de déchets
- supprimer les collectes (comme en Alaska : aucun collecte n'est organisée, les habitants apportent eux-mêmes leurs déchets dans des sites de tri)
- mettre en place un système de carotte / bâton financier, bonus / malus
- afficher sur les produits (emballages) un code montrant l'impact environnemental du déchets (idem la graduation de la consommation énergétique A++ => E)
- privilégier l'aspect ludique de la communication, le rapport humain
- mettre en place des rituels sur des thèmes identifiés (dévt durable par exemple)
- inciter à l'achat en vrac
- mieux utiliser les partenaires bailleurs et ville pour démultiplier le message
- le bailleur peut informer les locataires lorsque le bac est mal trié et refusé, et expliquer l'impact financier
- faut-il payer les usagers pour trier leurs déchets ? la réponse est plutôt non
- d'ailleurs encore faut-il que les 'récompenses' soient éco responsables => contre-exemple de points Cliiink convertis en Mac Do
- développer l'entraide entre les gens, par exemple un local pour recevoir les encombrants puis une action collective de volontaires motorisés pour les emmener en déchèterie
- mettre en place un service d'enlèvement à domicile des encombrants

Question 3 : Quelles propositions concrètes ?

(le nombre * correspond au nombre de votes obtenus par proposition auprès des participants de la table)

- affichage adapté dans les locaux => voir les tests qui ont été faits (affiches « maison » plus visuelles) -> nécessité d'associer les agents de terrain (les « bonnes personnes ») à la conception des outils de communication
- apporter les bonnes pratiques lors de la livraison des immeubles neufs -> donner les bonnes infos, les bonnes habitudes dès le départ, en partenariat Métro / bailleurs

- utiliser le puçage des bacs pour informer les habitants des quantités et qualité de déchets
 - information par adresse à relayer aux habitants par le bailleur
 - permet de cibler les actions sur le terrain pour éviter de s'épuiser
 - dans l'idéal faire une information individuelle
 - faire un affichage sur un panneau dédié dans l'immeuble (comme c'est le cas pour le suivi des consommations d'énergie)
 - à décliner à différentes échelles : immeuble, quartier, ville

- créer des tournées de collecte spécifiques 'mauvais tri' et actions ciblées sur ces zones*
 - communication trash avec visuel fort (idem paquets de cigarettes) **
 - informer sur ce qui se passe après le geste de l'utilisateur : il y a des gens dans le centre de tri, visite du centre de tri ou vidéo (car les visites organisées par les bailleurs leur coutent cher)***
 - renforcer les animations scolaires

Table 8

« sensibiliser, c'est pas mon métier »

Éléments de synthèse du 18 juin 2019

Question 1 : C'est quoi le problème ?

- Qui sensibiliser ? Les usagers, les services internes, les 2 ?
- Avec quels moyens humains ?
- Manque de temps et de compétences (techniques et pédagogiques)
- Quels partenaires rassembler ?
- Difficulté de portage, d'organisation
- Il existe une zone blanche où personne n'est responsable
- Il manque une vision d'ensemble et la définition des rôles de chacun
- Lassitude - « on a fait le tour de la question » (on ne sait plus comment aborder le sujet)

- Coercition = limite de la sensibilisation
- Réticence au tri de la part des usagers
- Le tri fait davantage appel aux valeurs personnelles qu'aux objectifs professionnels où il n'est pas une priorité
- Si on ne sensibilise pas cela engendre une perte de temps ensuite, de part les erreurs de tri, les dépôts, etc. (sensibiliser = préventif)
- La surfacturation (suite dépôt par exemple) engendre des conflits de voisinage
- Manque de sens au geste de tri (on parle uniquement de la consigne de tri et non du pourquoi on trie)
- Où trouver du contenu pour sensibiliser ?
- Aucune formation des bailleurs au tri
- « Les entreprises de nettoyage font n'importe quoi ; ils détrient » -> manque d'information, de sensibilisation
- Gardien = relais supplémentaire à sensibiliser

Question 2 : Dans l'idéal ?

- Organisation de concours entre habitants du local poubelles le plus propre
- Réduction drastique des OMR
- Augmentation importante des quantités triées, et bien triées
- Autogestion des habitants ; notamment accueil des nouveaux habitants par les résidents « anciens » eux-mêmes
- Des locaux poubelles propres, spacieux, carrelés, signalétique claire
- Création de points de dépôts de proximité pour les encombrants, en local fermé ; avec une signalétique claire
- Sensibiliser les enfants
- Utiliser la TV comme vecteur de sensibilisation (spots « pub »)
- Faire de l'animation événementielle avec les acteurs de terrain
- Existence d'un lien fort entre les acteurs
- Lien entre fiscalité et production déchets (payer moins quand on trie bien et qu'on produit peu)

- Incitation par le geste de tri (RVM), notamment dans les grandes surfaces, comme en Allemagne
 - Gagner des €
 - Sur tous les flux
 - Sur tout le territoire
 - Marquage clair sur tous les emballages / déchets
 - Ré-emploi généralisé (textile, etc) avec dons aux associations
 - Reconnaissance automatique et digitale de la qualité du tri

Phase 3 : Quelles propositions concrètes ?

(le nombre * correspond au nombre de votes obtenus par proposition auprès des participants de la table)

- Dégager du temps aux ripeurs et autres acteurs terrain pour sensibiliser ***
- Former les acteurs de terrain : gardiens, ripeurs, bailleurs ***
- Informer les usagers sur les coûts et avantages (individuel et collectif) de leur comportement de tri *
- Consignes de tri claires, lisibles et sur tous les bacs, en utilisant des visuels
- Aller au contact physique des habitants (évènementiel, etc) **
- Mettre en place des moyens humains continus de sensibilisation *
- Sensibiliser les entreprises de nettoyage, et rendre leur contrat davantage incitatif et contraignant *
- Rendre plus visibles les interlocuteurs locaux / de terrain *
- Définir des plans d'actions en mode projet (qui fait quoi, et dans quels délais) *
- Organiser des visites (UIOM, centre de tri) pour les habitants

- Démontrer la réalité du recyclage (par exemple, en montrant aux habitants des objets en matière recyclée, en donnant d'explications sur le chauffage urbain. Etc)
- Monter une vidéo sur la réalité des métiers (ripeurs, agent de nettoyage) et les conséquences du mauvais tri ***
- Agrandir les horaires d'ouverture des déchèteries
- Faire de l'animation scolaire : dans les écoles et aussi dans le quartier, sur le terrain - les enfants réaliseraient leur propre diagnostic ***