

5^e Forum Régional de l'Économie Circulaire

13 octobre

la Cité

à Toulouse





Atelier « Les sciences comportementales au service du changement de comportement »

Coanimatrices



Naïma MONCAMP

Chargée de projets
Service Déchets et Economie Circulaire
Région Occitanie



Audrey MARTIEL-PASSAMA

Chargée de mission Economie Circulaire
ADEME Occitanie

Intervenant-e-s

Julia BARRAULT

Sociologue - Le Lyre, Centre de R&D – SUEZ
julia.barrault@suez.com

Kristelle FOURCADIER

Directrice Générale – SMEPE (34)
direction@picetang.fr

Delphine GEORGES

Directrice adjointe Pôle déchets – SIRTOMAD (82)
DGeorges@ville-montauban.fr

Jérémy GADEK

Chargé de mission Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspillage –
SICOVAL (31)
jeremy.gadek@sicoval.fr

Stéphanie COUVREUR

Influenceuse Zéro Waste – SMICVAL (33)
stephanie.couvreur@smicval.fr



Atelier « Les sciences comportementales au service du changement de comportement »

1. Introduction générale sur les freins et perceptions des usagers vis-à-vis de la gestion des déchets

Julia Barrault, Sociologue et Responsable du Pôle Acteurs et Usages, Le Lyre Centre de R&D (SUEZ)

2. Retour d'expérience - lancement d'une étude sur les comportements et l'acceptabilité du tri à la source des biodéchets

Kristelle Fourcadier, Directrice du Syndicat Mixte entre Pic et Etang SMEPE (34)

3. Retour d'expérience - accompagnement du changement de comportement *via* des outils basés sur les sciences comportementales avec méthodologie de feedback

Jérémy Gadek, Chargé de mission Economie Circulaire - Zéro Déchet Zéro Gaspillage - SICOVAL (31)

Delphine Georges, Directrice adjointe du Pôle Déchets - SIRTOMAD (82)

4. Retour d'expérience - Comment accompagner les citoyens vers la démarche Zéro Waste ?

Stéphanie Couvreur, Influenceuse Zéro Déchets - SMICVAL (33)

5. Questions & Réponses



Atelier « Les sciences comportementales au service du changement de comportement »

Introduction générale sur les freins et perceptions des usagers vis-à-vis de la gestion de déchets

Julia Barrault

Sociologue et Responsable du Pôle Acteurs et Usages

Le Lyre Centre de R&D (SUEZ)

LE LYRE

INNOVATION, PERFORMANCE & DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Le LyRE : Un réseau d'experts pour une vision systémique de la gestion de l'eau et des déchets

35

Experts

(sociologies, écotoxicologues, statisticiens, data-scientists)

28

Projets

de recherche en cours

70

Partenaires

(universités, Centre national de la recherche scientifique, écoles d'ingénieurs, start-ups)

200

Projets et missions / an



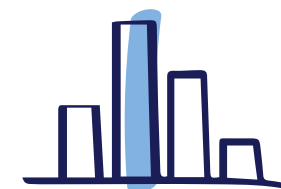
Recyclage et valorisation
Réduire les déchets à la source



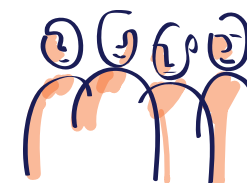
Réseaux
Optimiser la gestion des infrastructures



Environnement
Innover dans la gestion durable des écosystème



Data
Aider à la décision par l'analyse avancée de données



Acteurs et usages
Comprendre les besoins des usagers et des acteurs

LA SOCIOLOGIE & L'ECONOMIE COMPORTEMENTALE

**Pour accompagner les nouveaux / les
changements de comportements**



Les comportements, à la croisée des facteurs d'influences et des motivations individuelles

**Economie
comportementale,
psychologie sociale**

**Sociologie, économie,
gestion**

Des biais cognitifs



Quelques applications dans la gestion des déchets

Donner du sens et de la valeur aux gestes



- Informer de façon régulière et personnalisée sur la production de déchets
- Parler impact local, territorial (*pour contrer le biais spatial*)
- Impact pour moi et mes proches (*autocentrisme*)
- Impact aujourd'hui et pas dans le futur, même proche (*biais du temps présent*)

Aider à la planification des actions, stimuler le pas à pas



Step by Step

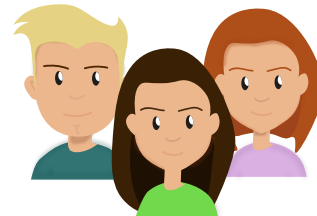


Présenter les changements/l'action comme une opportunité de ne pas perdre quelque chose (aversion à la perte)

- Cadre de vie dégradé si gestion non durable des déchets
- Augmentation du prix si augmentation des déchets à collecter

Mobiliser les normes sociales

- Rendre désirable les comportements à adopter parce que d'autres, à qui on souhaite ressembler, les ont adoptés (*conformité sociale*)
- Indiquer ce qu'on attend de l'individu, fixer un objectif (*norme injonctive*)
- Indiquer où en sont les autres par rapport à soi, permettre de se comparer (*norme descriptive*)



Prendre en considération des aspects sociologiques, organisationnels ou techniques

Connaître et prendre en compte des réalités sociales et culturelles diverses sur un territoire

- Des publics plus éloignés que d'autres de *certaines pratiques de tri* (les plus modestes, les jeunes, les familles nombreuses...)
- Les femmes en première ligne : attention à la surcharge mentale !
- L'impact du type d'habitat

Faire du lien avec d'autres politiques publiques et créer une dynamique de territoire

- Déchets/Emploi/Alimentation/Energie/ESS/ Lien social...
- Désindividualiser le geste et la responsabilité : c'est l'affaire de tous, chacun à son niveau : le faire savoir !



Donner aux individus les moyens / ressources de la responsabilité qu'on leur attribue

- Moyens matériels adaptés, pratiques, bien situés...
- Ressources cognitives (consignes claires – « FALC »)
- Coups de pouce, facilitation du geste

Tri des déchets alimentaires – La base ;)



juste place



juste contenant



juste à temps



juste distance



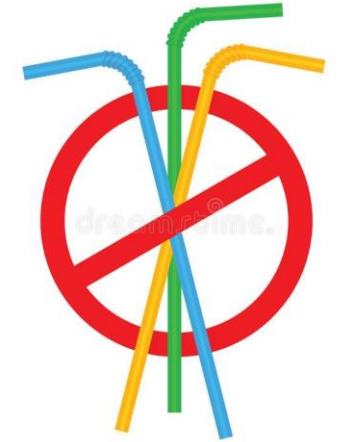


Des signaux encourageants

- Le lien déchet / environnement
- L' éco-consommation devient une tendance de fond
- Des évolutions réglementaires
- Certains industriels volontaristes, des start-up innovantes, des collectivités avant-gardistes



Une place grandissante pour les approches moins techniques et plus centrées sur l'utilisateur





Atelier « Les sciences comportementales au service du changement de comportement »

Retour d'expérience

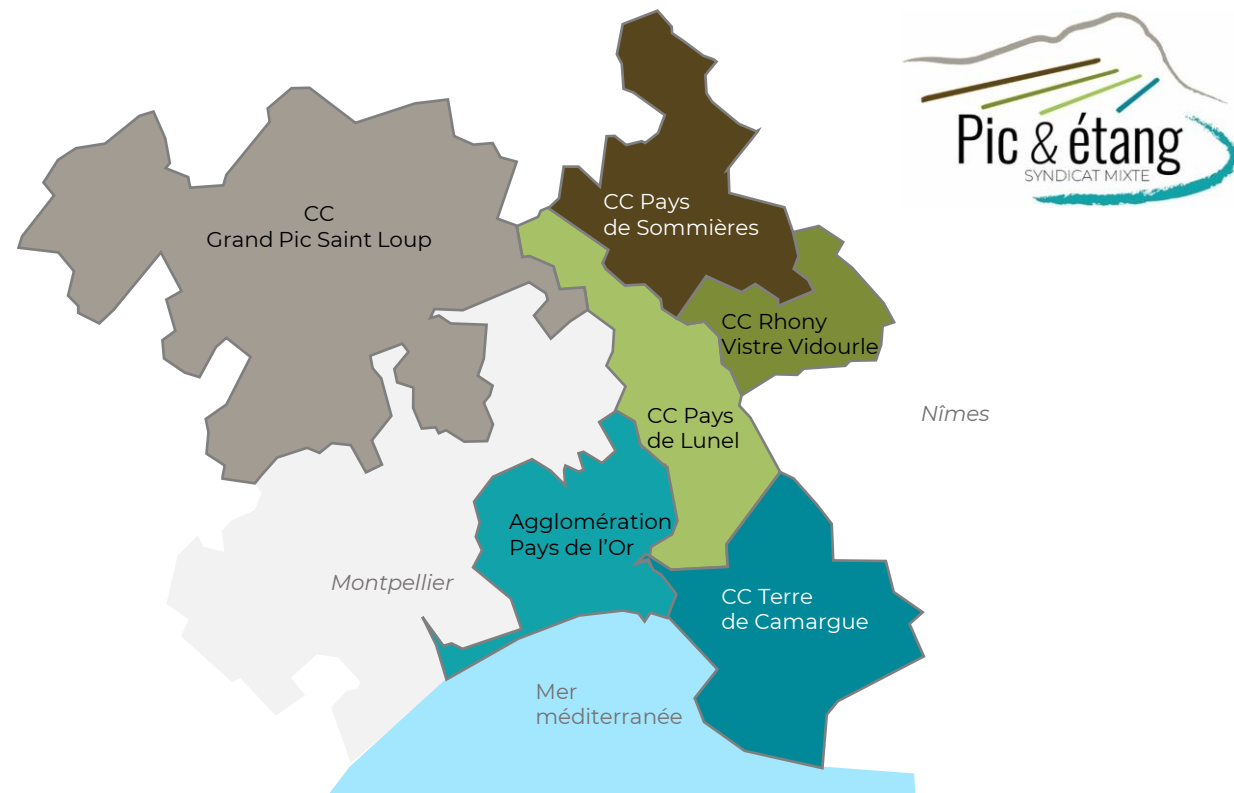
Etude des comportements et d'acceptabilité du tri à la source des biodéchets

Kristelle Fourcadier, Directrice du Syndicat Mixte entre Pic et Etang
SMEPE (34)



La connaissance du comportement des usagers : un outil d'orientation de la décision publique

Qui sommes nous ?



Territoire

- 220 000 hab. permanents
- 6 EPCI membres
- Grande hétérogénéité de milieux (très touristique, rural, urbain) et de population

Compétence

- Compétence traitement
- Propriétaire d'une UVE (DSP en cours de renouvellement)

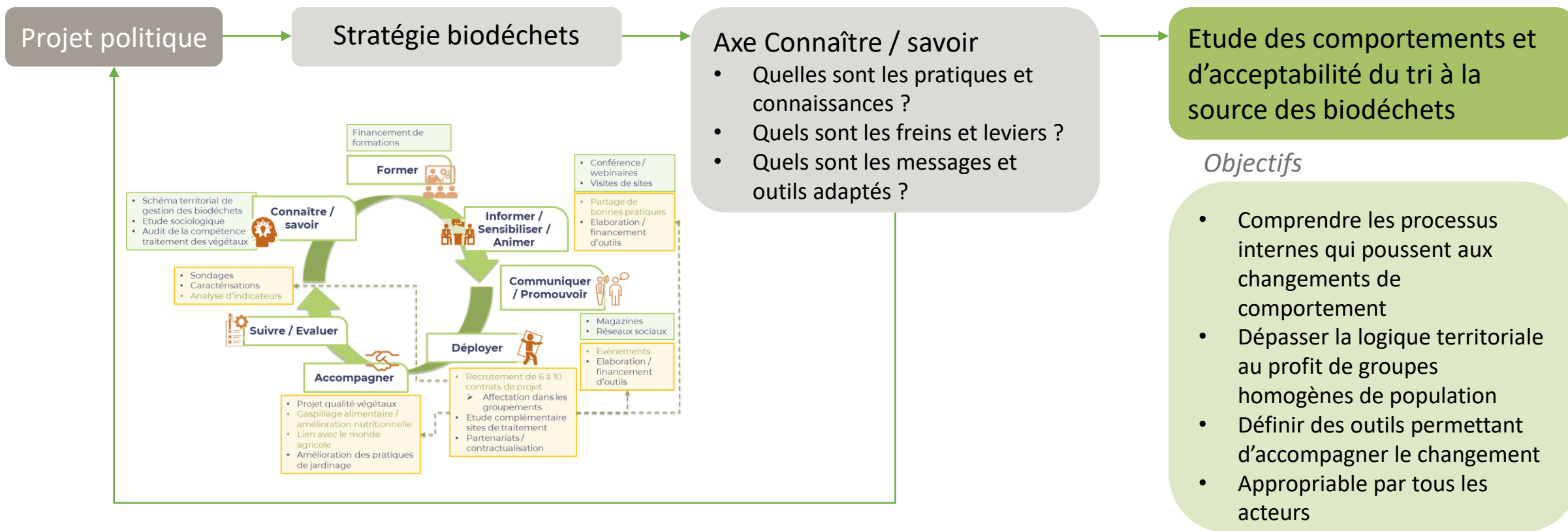
Projet politique

- Réduction de la capacité de l'UVE (120 kt → 90 kt / an)
- Orientation des déchets vers les filières dédiées avec application de la hiérarchisation des modes de traitement
- Travail collaboratif groupements / Syndicat
- Mise en œuvre d'une démarche de prévention au sein du Syndicat



La connaissance du comportement des usagers : un outil d'orientation de la décision publique

Quel est notre projet ?





La connaissance du comportement des usagers : un outil d'orientation de la décision publique

Comment est structurée l'étude ?

Etude des comportements et d'acceptabilité du tri à la source des biodéchets

Phase 1 : Etat des lieux des pratiques et des comportements (représentations, perception des déchets et biodéchets, modes de gestion actuels, facteurs d'influence, etc.)

- Préparation de l'enquête (modus operandi, échantillons)
- Réalisation de l'enquête

Phase 2 : Analyse des résultats des enquêtes et détermination des freins et leviers

- Traitement statistique
- Identification des facteurs déterminants (facteurs d'influence et motivations individuelles, accès à l'information, parts intuitive, rationnelle et réfléchie, biais, ...)
- Identification des freins et leviers (émulation, récompense, saillance, contrainte)

Phase 3 : Accompagnement à la conception des outils et actions

- Bibliographie et retex
- Proposition d'actions (Réglementation coercitive, incitations économiques, communication et sensibilisation, nudges)
- Indicateur et programme de suivi



La connaissance du comportement des usagers : un outil d'orientation de la décision publique

Calendrier et budget

Calendrier

Oct. 22 : Attribution + démarrage

Durée max : 18 mois

Durée proposée : 12 mois

Budget

80 000 € TTC env.

Accompagnement ADEME + Région

Points de vigilance

Définition du besoin

Bien définir la finalité de la démarche, ses objectifs, la maille d'analyse, les questions posées et le niveau de détail des réponses à obtenir

Placer le curseur en fonction des attentes

Démarche pluridisciplinaire : approche sociologique / sciences comportementales, traitement statistique, animation / communication, technique déchets

Soigner les documents de consultation

Sourcing amont : acteurs, vocabulaire, cohérence méthodologique et qualité rédactionnelle du CCTP, niveau de précision, modalités d'enquête, ...
Définition pertinente des critères d'analyse des offres



Atelier « Les sciences comportementales au service du changement de comportement »

Retour d'expérience

Accompagnement du changement de comportement *via* des outils basés sur les sciences comportementales

Jérémy Gadek, Chargé de mission Economie Circulaire - Zéro Déchet Zéro Gaspillage - SICOVAL (31)

Delphine Georges, Directrice adjointe du Pôle Déchets - SIRTOMAD (82)



Sicoval

Pourquoi faire autrement ?

Le Challenge 0.déchet (2018-19)

- Courrier individuel aux 700 foyers les plus producteurs de déchets
- 0 retour sur cette cible; 23 foyers engagés au profil plutôt « acquis »
- 3 temps collectifs: ateliers DIY, partages d'expériences et d'astuces.

Bilan : un moment très agréable mais quel impact ?

GD6D (2020-22)

- 3 secteurs ciblés ⇔ 1800 foyers
- 60% des foyers à mobiliser
- +1000 personnes accompagnées mensuellement pendant 1 an dont +800 par tel.
- +80% des participants de profil « non acquis » aux enjeux du développement durable

Bilan : évaluation qualitative très positive, les participant.e.s ont pris de bonnes habitudes



SIRTOMAD

Pourquoi faire autrement ?

SIRTOMAD
DIMINUER LES DÉCHETS, VALORISER PLUS

Constat en mars 2020

- Pas d'indicateurs chiffrés de l'effet de la sensibilisation réalisée en porte-à-porte par les animateurs
- Quelle alternative existe au porte-à-porte pour sensibiliser les habitants pendant les restrictions sanitaires (Covid) ?
- Souhait de sensibiliser les habitants sur le tri et la prévention avec notamment un accent sur la réduction de leur production de déchets verts

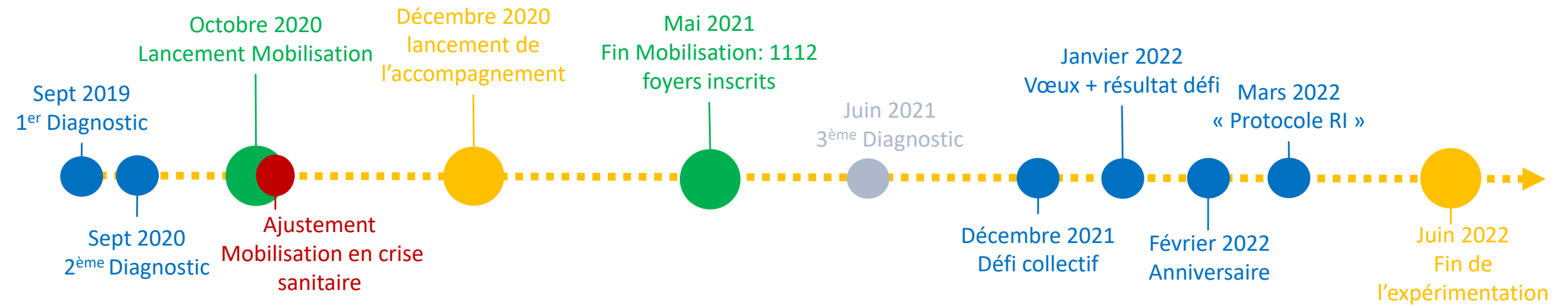
GD6D (2020-2023)

- Utilisation d'outils numériques (tablettes et plateforme) qui « professionnalise » le métier des animateurs
- Indicateurs chiffrés multiples
- Possibilité de développer une mobilisation téléphonique, alternative à la mobilisation en porte-à-porte
- Possibilité de créer des gestes « jardiner au naturel » (tonte mulching, paillage, compostage individuel/collectif, utilisation de végétaux à pousse lente) pour réduire les déchets verts
 - ➔ 4 secteurs ciblés de 900 foyers environ + mobilisation téléphonique sur tout le territoire
 - ➔ 4 animateurs



Sicoval

Les étapes de l'expérimentation ?





« J'ai décidé » au Sicoval



Chers habitants,

C'est dans un contexte de crises sanitaires, sociales et économiques sans précédent que nous pensons qu'il est nécessaire de travailler à renforcer les liens entre la population et nos politiques en faveur du mieux vivre ensemble.

L'objectif sera de reconnaître les actions individuelles et collectives sur le territoire pour faire émerger une nouvelle forme de société plus résiliente et solidaire.

C'est dans ce cadre que nous lançons une grande opération visant notamment à améliorer votre environnement de proximité. Pour cela, une personne travaillant pour le compte du Sicoval mène d'un gilet de couleur jaune de la collectivité viendra vous rencontrer en porte à porte, chez vous pour vous poser quelques questions et vous écouter.

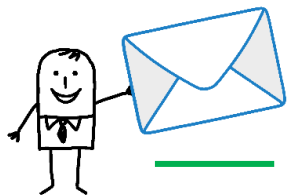
Nous vous remercions de lui réserver le meilleur accueil.

Sachez qu'il n'y a aucune condition à remplir, cette initiative est offerte à tous les habitants des quartiers concernés.

A très bientôt pour la suite !

Xavier NORMAND,
Maire de Castanet-Tolosan

Jacques OBEITI,
Président du Sicoval



Courrier

1827 envoyés



Mobilisation face à face

1112 foyers inscrits
80% de téléphone
87% de mail



Actions individuelles personnalisées

3935

nouveaux gestes adoptés



Premiers résultats visibles à l'échelle du foyer

83 participants
64% de réussite

Défis « Noël autrement »: Conso. Responsable - déchets réduits



Résultats visibles à l'échelle des foyers mobilisés

Ex: Tri des emballages (plastique, carton et métal)

Avant GD6D Avec GD6D



31 %
trient TOUS leurs déchets

54 %
trient TOUS leurs déchets



« J'ai décidé » au SIRTOMAD



Courrier

3754 courriers distribués

SIRTOMAD
DIMINUER LES DÉCHETS, VALORISER PLUS

Dialogue collectivité et acteurs locaux

Communication ciblée ateliers « Jardiner au Naturel »

GD6D

GD6D



Mobilisation face à face

983 foyers inscrits répartis sur tout le territoire
55% en PàP
45% par tél



Actions individuelles personnalisées

2556 nouveaux gestes adoptés



Premiers résultats visibles à l'échelle du foyer



Résultats visibles à l'échelle des foyers mobilisés

Ex : Tri de tous les emballages

Avant GD6D

Avec GD6D



61%
trient TOUS leurs emballages

97%
trient TOUS leurs emballages

Personnaliser l'échange en fonction de l'habitant



Triez-vous vos déchets ?

Vous ne voyez pas l'intérêt
de trier vos déchets

Vous ne vous êtes
jamais posé la question

Stade 1 :
N'a pas conscience du problème

Sensibilisation
+
pré-action
Stocker un déchet
de son choix

Vous comptez bientôt vous
mettre au tri des déchets

Stade 2 :
Prêt à agir

Trié un premier déchet

Oui, en partie

Stade 3 :
Trié en partie ses déchets

S'engage à trier tous les déchets

Oui, tous les déchets

Stade 4 :
Trié durablement tous ses déchets

Evaluation de l'efficacité de GD6D

Faisaient AVANT
GD6D

Font APRES
GD6D

EFFET GD6D
SUR 1 AN



61%

36%

⇒ 97% des foyers mobilisés
trient tous leurs emballages



26%

62%

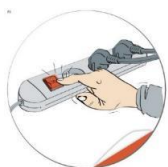
⇒ 88% des foyers mobilisés
trient tous leurs papiers



97%

2%

⇒ 97% des foyers mobilisés trient
tous leurs emballages en verre



700 foyers
+ 258 foyers engagés

⇒ 75 351 kW/h
(calculateur E3D avec ALEC Lyon)



470 foyers
+ 131 foyers engagés

⇒ 875 m3 économisés pour 1000
foyers (REF SISPCA & CI Eau)



Comparatif des évolutions de tonnages entre une zone couverte par le dispositif (quartier test) et une zone non couverte (quartier témoin)

Quartier test du GMCA (C. Delthil/le Rond) :

Stabilité des OM produites
- **4% de CS** produite

Quartier témoin du GMCA (Canteloube) :

Hausse de 8% des OM produites
Pas d'évolution de la CS produite

Bilan positif :
Moins de déchets produits
dans le secteur choisi !

Bilan équipe

Difficultés rencontrées :

- Difficultés de prise en main des outils numériques en développement (bugs rencontrés)
- Difficultés de prise en main de l'interface chef d'équipe avec la gestion des bases de données (sécurisation suite à doublons)
- Nécessité d'un accompagnement coaching + informatique régulier
- Nécessité d'avoir une bonne connexion Wifi
- Questionnaire de mobilisation en porte-à-porte très long et routinier → raccourci
- Nouvelle méthode de mobilisation tél. à prendre en main

Bénéfices :

- Professionnalisation du métier d'animateur avec utilisation d'outils numériques
- Indicateurs de suivi
- Possibilité de sensibiliser des habitants à distance (mobilisation tél.)

Questionnement actuel : comment changer d'échelle sans augmenter l'équipe ?



Atelier « Les sciences comportementales au service du changement de comportement »

Retour d'expérience

Comment accompagner les citoyens vers la démarche Zéro Waste ?

Stéphanie Couvreur

Influenceuse Zéro Waste, SMICVAL (33)

Une politique publique d'accompagnement du changement de comportement

Stéphanie Couvreur
13 octobre 2022



smicval









impact.

notre planète,
notre avenir,
notre responsabilité



Refuser

Réduire

Réemployer

Composter

Recycler



TERRITOIRE ZERO WASTE 2030

- 
ENVIRONNEMENT
 Des ressources préservées (matières, énergie, humaines)
 Le vivant protégé
- 
ECONOMIE
 Des emplois créés & transformés
 Une économie locale développée
- 
SOCIAL
 Des liens sociaux renforcés
 Un pouvoir d'achat maîtrisé
- 
GOVERNANCE
 Une responsabilité partagée entre les élus, des citoyens engagés & les acteurs du territoire

Impacts attendus

5 chantiers



Biodéchets



Végétaux



Plastiques



Tout venant

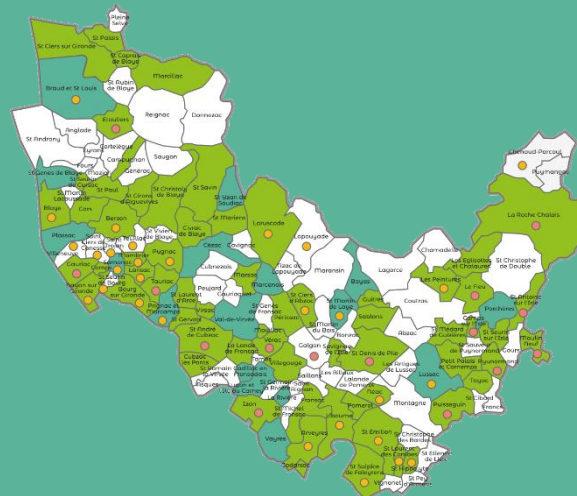


Textiles sanitaires

Innovation démocratique

ET SI...
VOS DÉCHETS
DEVENAIENT
DES PROJETS ?

Dynamique de territoire



Recherche



5 chantiers



Biodéchets



Végétaux



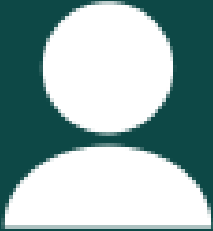
Plastiques



Tout venant



Textiles sanitaires



COMMENT FAIRE AVEC L'HERBE DE MON JARDIN ?



ET SI...
VOTRE WEEK-END
N'ÉTAIT PLUS CONSACRÉ
À AMENER VOS TONTES
ET FEUILLES EN
PÔLE RECYCLAGE ?

#changercestevoluer

Nos tontes et nos feuilles ne sont pas
des déchets mais bien des **RESSOURCES !**



www.smicvalcitoyen.fr

www.smicval.fr



smicval

ET SI...
COMME 80% DES
CITOYENS, NOUS
GARDIONS NOS TONTES
ET NOS FEUILLES DANS
NOS JARDINS ?

#ensemblestmieux

Nos tontes et nos feuilles ne sont pas
des déchets mais bien des **RESSOURCES !**



www.smicvalcitoyen.fr

www.smicval.fr



smicval

ET SI...
COMME LA COMMUNE
DE LA ROCHE CHALAIS,
NOUS JARDINIONS
AUTREMENT ?

#laresilienceuneevidence

Nos tontes et nos feuilles ne sont pas
des déchets mais bien des **RESSOURCES !**



www.smicvalcitoyen.fr

www.smicval.fr



smicval

JARDINER AUTREMENT avec Michel smicval

Laisser l'herbe pousser à certains endroits, tondre sans sac, moins souvent, pailler... rien de bien compliqué à mettre en place !

Eh oui ! Tu te facilites la vie, et en plus tu adoptes des techniques écologiques qui vont nourrir ton sol...

Sur le territoire du SMICVAL, 80% des citoyens gardent leurs tontes et feuilles dans leur jardin plutôt que de les amener en Pôle Recyclage. Comment font-ils ? La réponse avec Michel !

Tu viens déjeuner avec nous ce midi ? J'ai ramené plein de bonnes choses du marché !

Pas le temps !

PAPA ! Nous à côté de l'école on a des moutons qui font de l'éco-pâturage ! On pourrait en avoir nous aussi !

HA HA ! C'est la prochaine étape !

J'ai tondue la pelouse ce matin et je dois aller vider ma remorque au Pôle Recyclage du SMICVAL...

Comment tu fais toi avec ton grand jardin ? Tu as encore plus de surface à tondre que moi !

Moi, j'ai choisi la facilité... je recycle tout chez moi. Je gagne du temps et en plus, c'est 100% écologique !

Allez, on va déjeuner ?

?!/?

Allez viens, je te montre !

CHANGER, C'EST ÉVOLUER

GARDEZ VOS TONTES ET FEUILLES !

Pour un territoire Zero Waste, chaque pas compte.

SMICVAL - Imprimé par nos soins - Ne pas jeter sur la voie publique

Plus d'astuces sur le blog www.smicval.fr

LA TONTE
n'est PAS un déchet !

Quelques alternatives à adopter :

- MULCHING** (tonte sans sac)
- PAILLIS**
- COMPOST**

RECYCLER les feuilles mortes

3 en étapes

Couvrir le sol de son potager

Pailler ses massifs et ses haies

Protéger ses plantations du froid

Jardiner autrement et simplement



Les conseils de Michel pour se faciliter la vie au jardin

Changer, c'est évoluer.

Gardez vos tontes et feuilles !

Pour un territoire Zero Waste, chaque pas compte.



0:04 / 1:45



2:13 / 2:14



**OBJET
OU
MATIÈRE
?**

**EN ÉTAT
OU À
RECYCLER
?**

**PETIT
OU GROS
VOLUME
?**

ACCUEIL

**LA MAISON
DES OBJETS**



smicval market



Diagnostics



Récit global
15 pages



Biodéchets (maison)
30 pages



Plastique
30 pages



Encombrants/
TV
22 pages



Déchets verts (jardin)
20 pages



Merci !



smicval

stephanie.couvreur@smicval.fr
julia.zimmerlich@smicval.fr



Atelier « Les sciences comportementales au service du changement de comportement »

A vos questions





5^e Forum Régional
de l'Économie
Circulaire

13 octobre .la Cité. Toulouse

Merci pour votre participation !

[Donner votre avis sur le forum](#)