



ÉCO-ANIMATEURS DU SYCTOM

## La sensibilisation tout-terrain

Depuis le printemps, le Syctom déploie des éco-animateurs à la demande des collectivités pour aller à la rencontre des habitants et les aider à trier plus et mieux. Les initiatives de proximité se multiplient depuis 6 mois. Comment ces éco-animateurs sont-ils reçus par les habitants ? Quels sont les enjeux d'un tel dispositif ? Pour répondre, nous avons suivi deux équipes d'éco-animateurs sur le terrain.

Il est 15 heures à La Muette dans le 16<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Un groupe d'une dizaine de personnes est réuni à la sortie du métro. Tous portent le même t-shirt au logo du Syctom et un badge en bandoulière. Raoul, Briec et les autres sont prêts pour leur tournée en porte-à-porte. En quelques minutes les binômes sont constitués, les trajets répartis, les supports de communication distribués. Il n'y a pas de temps à perdre, chaque équipe d'éco-animateurs doit visiter quelque 100 logements par jour.

### DISSIPER LES MALENTENDUS ET LES IDÉES REÇUES

Raoul et Briec, éco-animateurs d'une vingtaine d'années rentrent dans le premier immeuble. Aujourd'hui, la sensibilisation portera sur le tri des papiers et des emballages. Car après 20 ans d'existence, la collecte sélective progresse peu à Paris comme sur l'ensemble du territoire du Syctom. Face aux habitants, les discours est bien rodé. Après de chacun, ils se renseignent sur les habitudes de tri du foyer, leur degré de connaissance des consignes et leurs doutes éventuels. « Souvent, les habitants donnent l'impression de connaître mais quand on creuse un peu, on se rend compte que non... », explique Briec. Et Raoul, son binôme de renchérir : « Encore trop de gens pensent que tous les déchets recyclables et les ordures ménagères finissent dans la même benne ». Même constat à l'autre bout de Paris, pour Naoual, en tournée dans le 10<sup>e</sup> arrondissement. « Beaucoup de personnes pensent qu'il n'y a que le papier et le carton qui se recyclent. D'autres considèrent que les

déchets ne sont pas la priorité ». Autant d'idées fausses et de malentendus que les actions de terrain viennent dissiper.

### LE TRI N'EST JAMAIS ACQUIS

Dans la grande majorité des cas, les éco-animateurs sont bien accueillis. Ils ont annoncé leur passage en posant des affiches dans les immeubles quelques jours avant. Et les habitants sont souvent en demande d'information. « J'essaie de trier mais ce n'est pas toujours évident, alors que mon mari est un spécialiste... » avoue Françoise. Cheik, lui, trouve la démarche très utile : « C'est important d'être formé, quand on trie on a toujours besoin d'avoir des précisions ». Et si beaucoup sont adeptes du recyclage, des doutes subsistent encore, en particulier pour les plastiques. « On nous demande souvent quoi faire des bouchons de bouteilles ou des barquettes alimentaires », confirme Sofia, l'une des éco-animatrices. « Pour les bouchons, c'est simple : on peut les laisser sur les bouteilles. Pour les pots et barquettes en revanche, ça se corse, car ils peuvent être déposés dans les bacs de tri uniquement sur les territoires qui ont adopté la consigne de tri élargie. » Face à la complexité des consignes perçue par certains, le contact humain est donc plus que jamais nécessaire. « C'est bien de pouvoir poser des questions en direct. Et puis on n'a pas le réflexe d'aller sur internet chercher les infos » commente une autre habitante. Pour les éco-animateurs, la consigne est d'ailleurs de ne laisser aucune question sans réponse. À chaque passage, ils remettent



## En chiffres

### 3 ÉQUIPES TERRITORIALISÉES

**Verdicité** (10 pers.)  
sur Paris et la  
Seine-Saint-Denis

**ÉcoGESTIK** (10 pers.)  
sur Paris et  
le Val-de-Marne

**E-graine et Pik-Pik  
Environnement** (8 pers.)  
sur Paris, les Hauts-de-  
Seine et les Yvelines

### 28 ÉCO-ANIMATEURS

formés et opérationnels  
pour la sensibilisation  
du grand public



Découvrez les  
éco-animateurs  
en vidéo

### 3 TYPES D'INTERVENTIONS

(d'une demi-journée  
minimum):

- sensibilisation en porte à porte
- animations lors d'événements locaux
- suivi de la qualité du service

### 5 MILLIONS € INVESTIS

sur 3 ans par le Syctom

#### Collectivités ou établissements publics, vous souhaitez mobiliser des éco-animateurs ?

Contactez **Christine Noyer**, chargée de la sensibilisation et de l'accompagnement des collectivités au **01 40 13 40 74**.

#### 3 questions à

#### Olivier Castagno

Responsable de la mission accompagnement collectivités locales, outils et supports au Syctom



**“Les éco-animateurs assurent une mission de sensibilisation de proximité qui va bien plus loin que les simples supports informatifs. Ils sont là pour donner du sens.”**

#### Quelle est la mission des éco-animateurs, formés par le Syctom ?

**Olivier Castagno** L'objectif est de renforcer l'efficacité et la visibilité des actions de communication portées par les collectivités à destination du grand public. Et de nourrir ainsi la dynamique en faveur du tri et de la prévention, plus encore dans la perspective de l'élargissement des consignes de tri des emballages et de la collecte séparative des biodéchets. Les éco-animateurs assurent une mission de sensibilisation de proximité qui va bien plus loin que les simples supports informatifs. Ils sont là pour donner du sens. En expliquant les consignes mais aussi ce que deviennent les déchets après la collecte. En adaptant leurs interventions en fonction des problématiques locales, des publics... En faisant aussi remonter aux collectivités les questions, les besoins et freins identifiés...

#### Comment s'organisent les interventions ?

**O.C.** Le Syctom recueille les sollicitations des collectivités et affine avec elles les projets en dressant une fiche d'intervention (prestations attendues, objectifs, modalités d'organisation, outils...). S'ensuit une réunion de cadrage, associant la collectivité, le prestataire qui encadre les éco-animateurs et le Syctom, puis une réunion de briefing des équipes. Nous nous inscrivons vraiment dans une logique de co-construction, de manière à garantir l'adéquation entre l'intervention et la demande. Au-delà, c'est aussi l'occasion pour le Syctom et les collectivités de partager une démarche de travail continue, favorisant ainsi une dynamique de réseau.

#### Après 6 mois d'expérience, quel premier bilan faites-vous ?

**O.C.** Les actions se sont multipliées ces derniers mois, notamment à Paris et en petite couronne, et les premiers retours sont positifs. Nous avons le sentiment de répondre à un véritable besoin, même si, compte-tenu de la période de rodage, il est encore trop tôt pour dresser un vrai bilan. Ce qui est sûr, c'est que les éco-animateurs sont très investis. Nous partageons avec eux une démarche itérative, avec l'idée de capitaliser les expériences pour enrichir et ajuster au mieux les interventions. À ce titre, le travail d'évaluation conduit par les équipes est précieux. Sur la base d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs, il permet de rendre compte aux collectivités des actions réalisées mais aussi d'améliorer les prestations en continu.

des supports de communication pour rappeler les gestes de tri. Des supports qui sont ceux de la collectivité.

#### DES INTERVENTIONS CONCERTÉES

Car toute intervention des éco-animateurs du Syctom est précédée d'un travail de préparation et de coordination avec les services de la Ville. Une étape décisive pour la réussite de l'opération. C'est le rôle des référents terrain d'entretenir le lien entre la collectivité, le Syctom et les équipes. «*Nous travaillons avec les villes en amont pour mettre au point nos interventions, prendre connaissance de leurs outils de communication, définir nos objectifs*» nous explique Sofia. À la fin de la journée, le référent terrain transmet également des fiches de reporting. Chaque éco-animateur doit évaluer la qualité de l'échange, l'engagement de l'habitant à trier, indiquer les personnes absentes ou encore signaler les problèmes éventuels. Tout est consigné. Ces données sont fournies au Syctom et à la collectivité, afin d'évaluer par la suite la performance de l'opération, de programmer d'autres passages pour rencontrer les habitants absents mais également de remonter les dysfonctionnements. Car l'autre objectif de ces actions de terrain est d'améliorer la qualité du service rendu.

#### DES ÉQUIPES IMPLIQUÉES

La journée s'achève pour les équipes d'éco-animateurs. Dans le 16<sup>e</sup>, sur la centaine de logements identifiés, près de 80% ont été visités. «*On passe autant de fois que possible pour toucher le maximum de personnes*» explique Raoul. «*Dans notre équipe, nous sommes tous diplômés en environnement. Nous sommes tous engagés aussi, avec la volonté de prendre davantage en compte l'environnement dans notre société, avec une dimension sociale qu'on retrouve dans notre rôle d'éco-animateur*». Et Raoul de conclure: «*Et puis, c'est motivant de travailler en équipe, dans une bonne ambiance!*». À l'Est, la journée s'achève également. Naoual et Sofia repartent avec les mémos de tri, les roues du tri et autres sacs de pré-collecte restants sous le bras. La semaine prochaine, elles seront dans le 17<sup>e</sup> arrondissement pour une nouvelle tournée.

#### focus sur l'opération

#### Sensibilisation en porte-à-porte

dans le cadre du plan de relance entre la Ville de Paris et Eco-Emballages, en partenariat avec les Divisions Propreté de la Ville.

**Objectif:** sensibiliser les habitants au bon geste de tri des papiers et des emballages.

**Périodes d'interventions:** fin juin et septembre.

**Secteurs:** plusieurs quartiers parisiens sélectionnés sur des critères sociodémographiques visant « les trieurs non systématiques ».