



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

ADEME



AGENCE DE LA  
TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE



ILS L'ONT FAIT

## Accompagner le changement pour le tri à la source des biodéchets : L'exemple de 5 collectivités Normandes

# SOMMAIRE

01	INTRODUCTION .....	3
02	PRÉSENTATION DE L'ACCOMPAGNEMENT .....	3
	• En savoir plus sur la méthode accompagnement au changement de comportement .....	4
03	RESSOURCES .....	6
04	5 EXPÉRIMENTATIONS POUR DÉVELOPPER LE TRI DES BIODÉCHETS À LA SOURCE .....	7
	• Relancer de nouvelles consignes de tri .....	8
	• Accompagner le tri en habitat collectif .....	10
	• Composteur partagé : mobiliser les habitants en logement collectif .....	12
	• Inciter les élus à s'impliquer dans le déploiement du tri à la source des biodéchets .	14
	• Encourager l'usage de composteurs grutables auprès des habitants sans jardin .....	16
05	GRÂCE AUX SCIENCES COMPORTEMENTALES, LES PROJETS ONT BOOSTÉ LE TRI À LA SOURCE DES BIODÉCHETS .....	19

**Ce document est édité par l'ADEME**

## **ADEME**

20, avenue du Grésillé  
BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

Coordination technique : Thomas JOILLE (ADEME)

Rédacteurs : Émilie NOURRISSON (ADEME), Claire DALE et Naila EBEID (Behavioural Insights Team - BIT), agence Caracter

Crédits illustrations : couverture - Jomkwan @magnifik | p.5 - @ADEME | p.6 - Rawpixel @magnifik | p.8 - @Le Havre Seine Métropole | p.10 - @Communauté d'agglomération Mont-Saint-Michel Normandie | p.13 - @Sirtom | p.14 - gpointstudio @magnifik | p.15 - Estudio GC @magnifik | p.16 & 17 - @Sygom | p.19 - wavebreakmedia @magnifik.

Création graphique : Caracter

Impression en 200 exemplaires par Exaprint sur papier certifié FSC.

Brochure réf. 013225

ISBN : 979-10-297-2685-9

Dépôt légal : ©ADEME Éditions, juin 2026 - Cet ouvrage est disponible en ligne <https://librairie.ademe.fr/>

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

# Introduction

32 % des ordures ménagères collectées en France sont constituées de déchets alimentaires et de déchets de jardin. Cela représente 71 kg par habitants et par an<sup>1</sup>. Lorsqu'ils sont enfouis ou incinérés, ces biodéchets génèrent des émissions de gaz à effet de serre et constituent une perte de ressources valorisables. Leur tri à la source permet au contraire de les transformer en compost ou en énergie, participant pleinement à la transition écologique.

Dans ce cadre, la loi AGEC (Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire) renforce la lutte contre le gaspillage alimentaire et prévoit, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, que les collectivités mettent à disposition des usagers une solution de tri à la source des biodéchets. Cette obligation marque une étape structurante pour les collectivités, mais sa mise en œuvre ne garantit pas à elle seule l'adoption effective du geste de tri par les ménages.

En effet, plusieurs enjeux interdépendants conditionnent le succès de cette politique publique : le choix d'emplacements adaptés pour les équipements, la mobilisation des élus, la préparation opérationnelle, la sensibilisation des habitants et leur accompagnement dans la durée. À chaque étape, des freins informationnels, sociaux, structurels ou motivationnels peuvent limiter l'appropriation du dispositif.

Pour répondre à ces défis, l'ADEME et la Région Normandie ont lancé un appel à candidatures visant à accompagner cinq collectivités dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une action d'accompagnement basé sur les sciences comportementales. Le cabinet Behavioural Insights Team (BIT), spécialisé dans l'application des sciences comportementales aux politiques publiques, a été chargé de l'accompagnement.

## Présentation de l'accompagnement

Les collectivités lauréates ont bénéficié pendant un an d'un accompagnement assuré par le Behavioural Insights Team (BIT), en complément de l'appui technique et territorial de l'ADEME et de la Région Normandie. L'objectif était de concevoir, tester et évaluer des interventions concrètes et diversifiées destinées à favoriser le passage à l'acte de tri des déchets alimentaires. L'accompagnement s'est structuré autour de deux volets complémentaires :

- un appui collectif, via des formations et des échanges entre pairs favorisant la montée en compétences ;
- un suivi individualisé, adapté aux besoins et spécificités de chaque EPCI.

Cette démarche poursuivait un double objectif. D'une part, renforcer les capacités des acteurs locaux à mobiliser les méthodes issues des sciences comportementales pour concevoir des actions fondées sur la preuve et répliquables. D'autre part, expérimenter une nouvelle forme d'accompagnement des collectivités, permettant à l'ADEME et à la Région Normandie d'identifier les leviers les plus efficaces grâce à une évaluation continue.

Le présent livrable restitue les principaux enseignements de cette démarche ainsi que les résultats des expérimentations menées, sous forme de fiches projets. Il vise à inspirer et à outiller d'autres collectivités souhaitant utiliser les sciences comportementales pour créer et déployer des dispositifs d'accompagnement au changement.

1. Campagne nationale de caractérisation MODECOM 2024 de l'ADEME.

# En savoir plus sur la méthode ACC

(accompagnement au changement de comportement)

L'ADEME préconise une démarche en 5 étapes : cadrage, diagnostic, sélection de l'action, déploiement, partage et évaluation. Les EPCI accompagnées ont suivi la méthode d'accompagnement au changement de comportement « TEST »<sup>[1]</sup> développée par le Behavioural Insights Team. Les fiches projets suivent de manière synthétique la mise en œuvre et les enseignements de chacune de ces phases.

## PHASE DE CADRAGE

Première phase d'un projet, le cadrage vise à définir les objectifs et le périmètre d'un projet, ainsi que de se familiariser avec le contexte et les principaux enjeux. Elle permet notamment de sélectionner un comportement cible, ainsi qu'une population cible auprès de qui focaliser l'étude.

→ Les EPCI ont identifié le comportement et publics cibles sur lesquels concentrer leurs projets.

## PHASE DE DIAGNOSTIC

La phase de diagnostic a pour but d'explorer le contexte en profondeur et d'identifier les freins et leviers liés au comportement étudié au sein de la population cible, en mobilisant des méthodes de recherche quantitatives, qualitatives ou mixtes.

→ Les EPCI ont mené des entretiens semi-structurés en porte-à-porte auprès de ménages, mais aussi des observations directes et des entretiens avec des élus et d'autres parties prenantes locales.

## Phases des projets

Le temps passé sur les projets par les collectivités (hors accompagnement du prestataire et hors temps collectifs) est détaillé dans les fiches projets ci-après.

**Réunion n°1 :**  
Lancement et cadrage

### CADRAGE

09/2024

10/2024

11/2024

12/2024

01/2025

02/2025

03/2025

### DIAGNOSTIC

**Réunion n°2 :** Introduction au diagnostic

- 3h d'accompagnement individuel pour préparer les activités et outils de terrain, et analyser les données collectées

**Réunion n°3 :** Développement d'interventions

- 2h d'accompagnement pour valider un choix de solution et développer des prototypes

### SOLUTIONS

1. Acronyme anglais pour Target (cadrage), Explore (diagnostic), Solution, Test.



## PHASE DE SOLUTIONS

La phase de solutions correspond au moment où les interventions sont conçues et mises en œuvre.

Des solutions sont générées en s'appuyant à la fois sur des enseignements tirés du terrain, la littérature grise et scientifique, ainsi que des principes clés des sciences comportementales, afin de générer des solutions susceptibles d'encourager un changement de comportement.

→ *Un parangonnage d'interventions existantes sur les biodéchets a été présenté aux EPCI, afin de nourrir leur réflexion et d'inspirer la conception de leurs propres solutions. Chacune des collectivités a ensuite conçu une intervention adaptée à sa problématique spécifique et à son contexte local.*



## PHASE D'ÉVALUATION

La phase d'évaluation vise à évaluer les effets d'une intervention et à en tirer des enseignements en vue d'une éventuelle mise à l'échelle.

→ *Un protocole d'évaluation spécifique a été développé pour chaque EPCI. Les collectivités ont ensuite été accompagnées dans la mise en place de leur expérimentation et l'analyse des données, afin de documenter les premiers résultats des interventions.*

Un travail de capitalisation et d'évaluation continue a permis d'ajuster l'accompagnement au fil de l'eau et de partager des conclusions à l'ADEME Normandie pour la poursuite, et l'amélioration, de ce type de démarche d'accompagnement.

**Réunion n°5 :**  
Restitution des résultats

### RESTITUTION

04/2025

05/2025

06/2025

07/2025

08/2025

09/2025

### ÉVALUATION

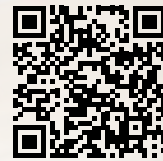
**Réunion n°4 :** Suivi et itération des expérimentations

- 1h d'échanges sur le protocole et les méthodes d'évaluation ;
- 3 à 5h d'accompagnement pendant la collecte de données ;
- 1h pour synthétiser les données collectées et l'ensemble des résultats de l'intervention.

# Ressources



Pour en savoir plus sur la méthode ACC, consulter la plateforme « Transition écologique : Accompagner les changements de comportements »...



<https://accompagner-changements-comportements.ademe.fr/>

## Glossaire

**ACC** : Accompagnement au changement de comportement.

**ADT** : ambassadeurs du tri.

**Biodéchets** : déchets alimentaires (restes de repas, épluchures, marc de café...) et déchets verts issus des jardins.

**Boiseau** : seau fourni aux habitants pour collecter les biodéchets dans la cuisine.

**Collecte en PAP (Porte-À-Porte)** : mode de collecte des déchets où les bacs ou sacs sont présentés par les habitants devant leur domicile à des jours définis, puis ramassés directement par le service de collecte ou le prestataire de collecte.

**Compostage collectif** : fait de composter ensemble, au pied d'un immeuble ou dans un quartier, grâce à un composteur partagé.

**Composteur grutable** : composteur collectif, pouvant être vidé à l'aide d'un camion-grue.

**EPCI** : Établissement Public de Coopération Intercommunale. Structure administrative regroupant plusieurs communes pour mutualiser certains services, dont la gestion des déchets.

**OMR** : ordures ménagères résiduelles, désigne la part des déchets qui restent après les collectes sélectives.

**Point d'apport volontaire (PAV)** : lieu équipé de conteneurs où les habitants déposent leurs déchets triés (verre, emballages, biodéchets...).

**Tri à la source des biodéchets** : obligation réglementaire qui prévoit que les collectivités mettent à disposition des usagers une solution de tri à la source des biodéchets.

# 5 expérimentations pour développer le tri des biodéchets à la source

EPCI	Enjeu comportemental	Solution déployée
 <p>265 500 hab.* Typologie : urbain</p>	<p>Collecte en porte-à-porte : <i>comment relancer de nouvelles consignes de tri auprès des habitants ?</i></p>	<p>Distribution d'une <b>étiquette informative à accrocher directement sur les bacs d'ordures ménagères</b>, combinant message saillant et appel à l'action clair.</p>
 <p>87 570 hab.* Typologie : rural</p>	<p>Collecte en Point d'Apport Volontaire (PAV) : <i>Comment anticiper et accompagner l'adoption d'une nouvelle solution de tri en habitat collectif ?</i></p>	<p>Distribution en porte-à-porte de <b>bioseaux</b> accompagnés d'outils de sensibilisation (<b>autocollant, dépliant, carte des points d'apport volontaire</b>), testant deux modalités : avec ou sans échange commenté avec un agent.</p>
 <p>77 000 hab.* Typologie : mixte</p>	<p>Composteur partagé : <i>comment mobiliser les habitants en logement collectif ?</i></p>	<p>Distribution de <b>bioseaux</b> et <b>sensibilisation en porte-à-porte</b>, appuyées par un <b>événement collectif</b> et la mobilisation de la régie de quartier comme relais local.</p>
 <p>64 890 hab.* Typologie : mixte</p>	<p>Tri à la source des biodéchets : <i>comment inciter les élus à s'impliquer dans le déploiement ?</i></p>	<p>Conception d'un <b>guide d'entretien</b> et d'un <b>outil d'aide à la discussion</b> pour accompagner les échanges avec les élus locaux et lever leurs réticences.</p>
 <p>72 200 hab.* Typologie : mixte</p>	<p>Composteur grutable : <i>comment inciter les habitants sans jardin à apporter leurs biodéchets dans un composteur grutable ?</i></p>	<p>Optimisation des outils de communication (<b>affichage, livret, avis de passage, bioseau</b> remis en porte-à-porte) sur la base de recommandations comportementales.</p>

\* Pop. INSEE 2023.



## RÉSULTATS

Unique moyen d'information sur les modalités de récupération du bioseau, l'étiquette a atteint son but, 27 des 33 habitants interrogés se souvenant des messages délivrés et disant avoir apprécié cette communication.

**120**

bioseaux récupérés à la mairie  
en 3 semaines.

**Impact sur l'intention de trier :** environ la moitié des personnes interrogées ont indiqué déjà connaître la nouvelle consigne de tri et déposer leurs biodéchets dans le bac marron. Parmi ceux qui n'avaient pas encore adopté le tri, 2/3 ont indiqué avoir changé leurs pratiques à la suite de l'intervention, avec comme principaux déclencheurs :

- la clarté des consignes ;
- la gratuité du bioseau ;
- le fait de connaître la destination du compost, jugée incitative.

Ceux n'ayant pas changé leurs pratiques ont jugé leur composteur individuel suffisant ou craindre les nuisibles.

## EN RÉSUMÉ

L'intervention a permis de renforcer l'information auprès des habitants. Elle a aussi mis en évidence plusieurs leviers pour optimiser l'adoption de la consigne de tri.

Des actions complémentaires telles que la distribution de bioseaux supplémentaires ou une sensibilisation plus poussée concernant les freins liés aux nuisibles pourraient être envisagées.

L'extension de la communication visuelle à d'autres supports, comme les affichages dans les espaces publics, pourrait amplifier l'efficacité du message.

*« C'est intéressant d'être [...] dans un projet timé. Ça rythme notre projet et ça nous permet d'avancer. c'était intéressant d'avoir des jalons à respecter.*

*Nous ne passerions peut-être pas par un bureau d'étude car nous nous sentons outillés grâce aux formations ADEME. »*



## RESSOURCES

- **Entretiens de diagnostic :** 3,5 jours/homme avec les ambassadeurs du tri du Havre (2 x 0,5 jour sur le marché et 5 x 0,5 jour en porte-à-porte).
- **Conception de l'étiquette :** 4 jours agence.
- **Impression :** env. 1 000 € HT.
- **Pose des étiquettes** par le prestataire de collecte (contractuel) : env. 230 € HT.
- **Entretiens d'évaluation :** 5 à 6 jours/homme (2 ambassadeurs x 0,5 jour sur le marché & 8 ambassadeurs pendant 2 demi-journées en porte-à-porte).



## VIGILANCE

**Anticiper certains temps longs :**

- Nombre de jours/homme nécessaires pour les entretiens ;
- Circuits de création et de validation des supports (3 semaines ici) ;
- Impression (12 à 15 jours ouvrés).

**S'appuyer sur les moyens en place :**

- Ambassadeurs du tri, existants à la Métropole ;
- Prestataire de collecte, dont les obligations contractuelles prévoient une mission de prévention.



## EN SAVOIR PLUS

auprès du Havre Seine Métropole

- **Anne-Laure Hess**, Responsable du service Prévention, Réemploi et Information à Le Havre Seine Métropole : [anne-laure.hess@lehavremetro.fr](mailto:anne-laure.hess@lehavremetro.fr)
- **Laura Lesage**, Chargée de projets de gestion des biodéchets à Le Havre Seine Métropole : [laura.lesage@lehavremetro.fr](mailto:laura.lesage@lehavremetro.fr)

# Accompagner le tri en habitat collectif

#Collecte en PAV #Sensibilisation #Bioseaux



À Avranches, un nouveau dispositif de tri en apport volontaire a été déployé pour permettre aux ménages en habitat collectif d'y déposer leurs biodéchets. Avant son lancement en mars 2025, les équipes du Service de collecte des biodéchets et compostage de la communauté d'agglomération du Mont-Saint-Michel Normandie ont souhaité anticiper les freins potentiels et comprendre comment encourager l'adhésion des habitants à ce nouveau geste.

## DIAGNOSTIC

L'équipe a présenté les solutions de tri des biodéchets en cours de déploiement à des habitants. Plusieurs ont mis en doute l'utilité du geste de tri et son impact, indiquant manquer de visibilité sur le devenir des biodéchets.

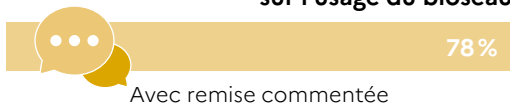
Élus comme habitants ont également exprimé des **craintes sur la salubrité** du dispositif, le risque de dépôt sauvage et la possible prolifération de nuisibles (rats).

## SOLUTION DÉVELOPPÉE

Pour répondre à ces craintes, une campagne de sensibilisation en porte-à-porte a été décidée, avec deux modalités de test :

- une remise commentée en porte-à-porte, assurée par un agent, pour 1/3 des bioseaux à distribuer ;
- un dépôt simple devant la porte des habitations pour 2/3 des bioseaux à distribuer.

### Impact de la remise commentée sur l'usage du bioseau



Tant pour le passage à l'action que pour la compréhension du dispositif, c'est auprès des personnes ayant bénéficié de la distribution commentée que l'on retrouve la plus forte adhésion.

L'accent a été mis sur la facilité d'action et l'implication :

- **Remise directe d'un bioseau** sans démarche supplémentaire à réaliser.
- **Remise d'outils facilitateurs** (autocollant de consignes de tri, dépliant explicatif, carte pour identifier le point d'apport volontaire le plus proche).
- **Mise en avant de l'impact concret du geste** de tri dans tous les outils et dans le discours de l'agent.
- **Échange avec des agents** pour renforcer l'adhésion au dispositif.

## RÉSULTATS

114 entretiens d'évaluation ont été réalisés 3 mois après la distribution auprès de 36 personnes ayant reçu un agent, 54 ayant bénéficié d'un dépôt sans remise commentée et 24 rencontres sur un point d'apport volontaire.

Tant pour le passage à l'action que pour la compréhension du dispositif, **c'est auprès des personnes ayant bénéficié de la distribution commentée que l'on retrouve la plus forte adhésion.**

Les supports de communication ont été jugés utiles mais leur impact a dépendu de la qualité du contact établi lors de leur remise. Certaines personnes âgées ou non francophones ont en effet éprouvé des difficultés à comprendre les consignes, même avec visuels.

Enfin, certains ont estimé la taille du bioseau insuffisante.

## EN RÉSUMÉ

L'évaluation confirme l'efficacité de l'approche porte-à-porte commentée, tout en mettant en lumière des difficultés de compréhension pour certaines populations.

L'équipe envisage de renforcer l'accompagnement pour ces publics, notamment en proposant des versions adaptées en langue ou à l'âge des personnes. Un suivi régulier de l'impact du dispositif auprès des habitants est également envisagé.

« Sans cet accompagnement au changement, nous n'aurions pas fait le diagnostic avec les questionnaires. [...] L'expérimentation a été prise en exemple par les élus d'une commune pour donner envie aux autres élus d'utiliser la méthode du questionnaire. »



## RESSOURCES

- Entretiens amont auprès des habitants, bailleurs, élus : 26 entretiens menés.
- Distribution commentée & entretiens (diagnostics) : 4 à 8 agents pendant 6 jours.
- Conception des outils par le service communication.
- Impression : env. 1 800 € HT.



## VIGILANCE

**Réfléchir au timing** : les agents estiment que l'installation préalable des bornes de collecte aurait permis aux habitants de visualiser plus concrètement le dispositif.

### Faciliter une interaction vraie et fluide :

- Entretiens en contextes neutres où le thème de la gestion des déchets n'est pas central (atelier couture, marché...).
- Utilisation de formulaires d'entretien dématérialisés (tablettes) pour accélérer la saisie des données et limiter les erreurs de retranscription.
- Affichage amont dans les immeubles pour informer de la distribution et augmenter la disponibilité des habitants et la qualité de l'accueil des agents.

**Harmoniser le discours** des agents chargés de la présentation avec un guide de conversation.



## EN SAVOIR PLUS

- auprès de la Communauté d'agglo. Mont Saint-Michel Normandie
- **Élise Neuville**, Chargée de mission collecte des biodéchets et compostage : [elise.neuville@msm-normandie.fr](mailto:elise.neuville@msm-normandie.fr)
  - **Élodie Costard**, Cheffe de projets biodéchets : [elodie.costard@msm-normandie.fr](mailto:elodie.costard@msm-normandie.fr)
  - **Céline Candy**, Maître composteur : [celine.candy@msm-normandie.fr](mailto:celine.candy@msm-normandie.fr)

# Composteur partagé : mobiliser les habitants en logement collectif

#Composteurs-collectifs #Sacs-transparents #Consignes-de-tri

Dans un quartier de Flers, des composteurs partagés ont été mis en place en mars 2024. Six mois plus tard, constat a été fait d'une appropriation insuffisante de cette solution de tri par les habitants et d'un mésusage, avec le dépôt de sacs d'ordures ménagères ou l'apport de dépôts sauvages. La collectivité souhaite identifier les freins au bon usage des composteurs partagés et tester des solutions pour en favoriser l'utilisation.

## DIAGNOSTIC

Le groupe projet a mené une étude incluant l'observation ponctuelle d'un composteur par un agent, un groupe de discussion avec 15 habitants du quartier recrutés via la régie de quartier et un flyer, et des entretiens avec une élue, la régie du quartier et le bailleur social. Celle-ci a révélé plusieurs **freins matériels et informationnels au recours au composteur partagé** :

- les **contraintes d'espace** en habitat collectif et **l'absence de bioseau** freinent la mise en œuvre du tri ;
- des **consignes de tri mal connues** : 1/3 des personnes rencontrées ne connaissaient pas le guide du tri conçu par la collectivité, et d'autres - comprenant mal le français - avaient des difficultés avec les consignes ;
- une **faible motivation au geste de tri**, pour partie en raison d'une méconnaissance du circuit de traitement (certains habitants pensent que les ordures ménagères sont triées par la commune après la collecte, ce qui réduit leur propension à agir par eux-mêmes).

« Nous pensions qu'il suffisait de donner l'information aux usagers pour qu'ils se mettent à trier.

*L'accompagnement au changement de comportement nous a fait comprendre que ça ne se passait pas comme ça. »*

## SOLUTION DÉVELOPPÉE

À la suite du diagnostic, l'équipe projet a développé sa stratégie d'intervention comprenant la distribution de 50 bioseaux et la sensibilisation aux consignes de tri. Trois modes de distribution ont été déployés :

- en **porte-à-porte**, avec une remise commentée et une aide à installer le bioseau au meilleur emplacement dans le logement ;
- lors d'un **événement d'inauguration** du composteur ;
- lors de **distributions organisées** via la régie de quartier.



 **Matières acceptées**

Épluchures de fruits et de légumes (y compris les noyaux) - Restes de repas - Fleurs - Thé/Café/Filtre - Pain découpé - Coquilles d'œufs - Boîte à œufs découpée ...



 **Matières refusées**

Viandes et Poissons - Litière - Couches - Mégots - Capsules de café - Huile - Emballages - Sacs plastique - Tonte de pelouse





À l'issue de la distribution, une vingtaine d'entretiens d'évaluation ont été menés en porte-à-porte avec des ménages du quartier. Et le composteur du quartier a été analysé, et son contenu pesé.

## RÉSULTATS

Les apports en tonnage ont augmenté, et la qualité du tri s'est nettement améliorée. Plusieurs habitants ont déclaré que la remise du bioseau en porte-à-porte avait été un bon déclencheur mais quelques habitants ont refusé ou abandonné le geste de tri par crainte de nuisances ou en raison de doutes sur l'action de leurs voisins.

**1,2 t**

de biodéchets détournés  
en 5 mois (soit 1,5 fois plus  
que sur toute l'année 2024)

L'équipe projet a notamment souhaité :

- **Capitaliser sur un moment de changement** avec l'obligation récente d'utiliser des sacs transparents pour les ordures ménagères ;
- **Humaniser l'institution et valoriser l'engagement** des équipes du Sirtom qui accompagnent les habitants à domicile, ce qui encourage la réciprocité d'action (sentiment d'être soutenus) ;
- **Réduire les frictions** en distribuant les bio-seaux avec des conseils pratiques facilitant le passage à l'action.

**L'entrée en vigueur des sacs transparents a été identifiée comme un moment propice à l'installation de nouvelles habitudes de tri.**

Enfin, si les supports de sensibilisation (autocollant et « disque de tri ») ont été jugés utiles, quelques confusions persistent, notamment en raison de barrières linguistiques qu'un échange individuel suffit souvent à lever.



## RESSOURCES

- **Organisation du projet** (préparation des outils, recrutement des participants, conduite du groupe discussion) : 1 jour.
- **Distribution des bio-seaux** : 0,5 jour.
- **Organisation et conduite de la journée d'inauguration** : 0,5 jour.
- **Organisation et conduite des entretiens** : 2 demi-journées.



## VIGILANCE

**Nommer un chef de projet**, pour piloter et rythmer le projet sur toute sa durée (porte-à-porte, organisation, sollicitation des personnes, etc.).

**S'appuyer sur un relai local** (ici, la régie de quartier), pour faciliter le recrutement d'habitants pour l'expérimentation et mieux installer le Sirtom comme acteur de confiance.



**EN SAVOIR PLUS** auprès du Sirtom de la région Flers-Condé

- **Anne Moreau**, Directrice Générale des Services : [dgs@sirtom-flers-conde.fr](mailto:dgs@sirtom-flers-conde.fr)
- **Alain Ridaoui**, Chef de projet biodéchets et prévention : [a.ridaoui@sirtom-flers-conde.fr](mailto:a.ridaoui@sirtom-flers-conde.fr)

# Inciter les élus à s'impliquer dans le déploiement du tri à la source des biodéchets

#Élus #Implication #Biodéchets

Le tri à la source des biodéchets constitue aujourd'hui un enjeu majeur pour les collectivités, qui cherchent à réduire la part de déchets résiduels et à répondre à leurs obligations. Sa mise en œuvre suppose toutefois un engagement fort des élus locaux. L'équipe projet de Seine Normandie Agglomération a donc concentré ses efforts sur l'identification des freins rencontrés par ce maillon clé de la chaîne décisionnelle, afin de préparer le déploiement du tri à la source.

## DIAGNOSTIC

Une étude amont a été engagée via 3 entretiens dans 3 communes différentes :

- un entretien individuel avec un maire ;
- un entretien de groupe réunissant un maire et une directrice administrative ;
- un entretien de groupe avec le directeur général des services, le directeur général adjoint et les services techniques.

« L'accompagnement était hyper intéressant : la vision sociologique, la façon d'aborder le sujet avec la méthode proposée, le côté universitaire. Nous sommes sortis de nos habitudes de travail. J'ai trouvé ça géant. »

Ces échanges ont permis d'identifier :

- de fortes craintes sur la salubrité de la solution de collecte (présence potentielle de rats, d'odeurs, ou propreté autour des dispositifs collectifs) ;
- une **méconnaissance des différents dispositifs** et solutions disponibles ;
- une **confusion sur la répartition des rôles / compétences** entre l'agglomération, les services techniques et les élus eux-mêmes.



## SOLUTION DÉVELOPPÉE

En eux-mêmes, les entretiens réalisés ont permis de lever certaines réticences, en corrigeant des perceptions erronées, en clarifiant les rôles, etc.

L'équipe projet a toutefois créé sur cette base un prototype de guide visant à outiller les futures équipes qui iront à la rencontre des élus de leur territoire. Vivant et itératif, ce guide comporte notamment :

- des conseils pour planifier et préparer l'entretien ;
- des conseils pour assurer un échange animé et constructif, et identifier les freins et leviers que les élus pourraient exprimer ;
- des pistes d'action pour agir en fonction des freins identifiés.



La solution a été développée pour suivre trois grands principes :

- **Créer un espace de dialogue** dans lequel les élus se sentent entendus, compris et non jugés. Cet espace bienveillant favorise une approche constructive et renforce la confiance dans la relation. Le simple fait de participer à un entretien peut amener les élus à expliciter leurs positions, à clarifier leurs représentations et à amorcer un premier pas vers l'action.
- **Clarifier les rôles et responsabilités de chacun**, pour lever les zones d'incertitude et réduire les ambiguïtés quant aux

responsables de l'action et qui sont souvent un frein majeur à l'action. Clarifier les responsabilités de chacun (élus, services techniques, agglomération), peut faciliter la prise de décision.

- **S'appuyer sur des retours d'expérience** pour rassurer : répondre aux inquiétudes des élus en soulevant des retours d'expérience et des exemples concrets et réussis de dispositifs déployés dans des territoires comparables renforce la confiance des élus dans la faisabilité du tri à la source et diminue le sentiment de risque.



Guide d'entretien avec recommandations du bureau d'étude pour réaliser l'entretien agents/élus

## EN SAVOIR PLUS auprès de Seine Normandie Agglomération

- **Léa Garcia**, Cheffe de service Prévention et collecte des déchets : [lgarcia@sna27.fr](mailto:lgarcia@sna27.fr)
- **Pascaline Cornuaille**, Directrice de l'environnement : [pcornuaille@sna27.fr](mailto:pcornuaille@sna27.fr)

# Encourager l'usage de composteurs grutables auprès des habitants sans jardin



#Composteurs-grutables #Information #Outils-de-communication

En milieu urbain où peu d'habitants disposent de jardin, beaucoup de biodéchets se retrouvent dans le bac d'ordures ménagères. Un défi pour les collectivités. À Gisors, commune urbaine de l'Eure, le Sygom a installé des composteurs grutables dans le centre-bourg. Et un dispositif d'information des usagers a été déployé dès leur mise en place pour optimiser l'adhésion des habitants au dispositif.

## DIAGNOSTIC

Pour évaluer l'accueil et anticiper l'usage des composteurs grutables, une trentaine de foyers du centre-bourg ont été interrogés.

Favorables à l'installation de composteurs collectifs en bas des immeubles et disposant d'une connaissance de base des consignes de tri, ils ont émis deux attentes quant à la localisation des composteurs :

- ni trop proche, par crainte de nuisances liées aux odeurs ou aux rats ;
- ni trop éloigné, pour pouvoir s'y rendre sans contrainte.

Quelques freins à l'adoption des nouveaux gestes de tri ont également été identifiés. Certains ménages ne parlant pas français, la compréhension de certaines consignes de tri pourrait être limitée. Pour d'autres, c'est le geste de tri en lui-même qui suscite peu d'intérêt en raison d'un impact perçu comme limité.

Bien que les retours des habitants portent sur des intentions déclaratives et non sur des faits observés, ils mettent en lumière deux conditions clés de réussite :

- l'implantation et l'accessibilité des équipements ;
- l'importance de donner du sens au geste de tri pour susciter l'adhésion en valorisant son utilité pour le collectif.



Panneau d'information sur la future installation

## SOLUTION DÉVELOPPÉE

« Le plus utile a été les échanges avec les autres collectivités. [...] Ce type d'accompagnement est hyper intéressant car ça nous permet de trouver des idées que nous n'aurions pas eues. »

Plusieurs outils de communication ont été conçus pour encourager l'action de dépôt des biodéchets dans les composteurs grutables :

- Installation de **panneaux d'information**, à proximité des futurs emplacements des composteurs pour annoncer leur arrivée ;
- Édition d'un **livret sur le compost** et d'un **mémo-tri** distribués en porte-à-porte aux habitants, avec un bioseau (dépôt d'un avis de passage en cas d'absence les invitant à venir récupérer leur kit à une date ultérieure).



Collecte d'un composteur grutable

## RÉSULTATS

À l'issue des échanges avec la collectivité et l'ADEME Normandie, il a été convenu de concentrer l'accompagnement sur l'**optimisation des outils de communication** prévus pour accompagner le déploiement des composteurs.

Le bureau d'étude en charge a produit à cet effet un **document de recommandations** ciblées pour affiner les différents supports avant leur diffusion, afin d'en renforcer l'impact et de préparer une éventuelle généralisation du dispositif.



### VIGILANCE

#### Ne pas multiplier les supports de communication :

- Un objectif de communication par support, idéalement pensé pour un public précis ;
- Avant d'éditer, se poser la question de la valeur ajoutée réelle du support par rapport à l'existant.

#### Faire simple :

- Présenter les consignes sous forme d'étapes simples et concrètes (« *je récupère mon kit* », « *je vide mon bioseau* », « *j'ajoute du broyat* ») rend le geste plus clair et facile à exécuter ;
- Éviter les démarches superflues et réduire les frictions, en permettant par exemple de récupérer un bioseau sans présenter l'avis de passage.

#### Donner du sens et motiver l'action :

- Associer les gestes recommandés à des bénéfices concrets pour les habitants (plutôt que de vanter la production d'un « *compost de qualité* », indiquer qu'ils pourront en bénéficier ou expliquer l'usage qui en sera fait par la collectivité).
- Communiquer en soulignant les bénéfices pour l'usager (« *afin d'améliorer la qualité de votre compost* ») plutôt que de mettre en avant des risques (« *pour éviter les rongeurs dans le composteur* »...).

## EN SAVOIR PLUS auprès du SYGOM

- **Natalia Catherine**, Responsable du pôle technique : [n.catherine@sygom.fr](mailto:n.catherine@sygom.fr)
- **Émeline Thomas**, Responsable des collectes et du tri : [e.thomas@sygom.fr](mailto:e.thomas@sygom.fr)
- **Ludovic Botté**, Animateur environnement en charge des biodéchets : [l.botte@sygom.fr](mailto:l.botte@sygom.fr)

# Grâce aux sciences comportementales, les projets ont boosté le tri à la source des biodéchets

L'objectif de l'accompagnement mené auprès des EPCI était de renforcer les capacités des équipes locales à encourager la réalisation de comportements de tri, en s'appuyant sur une compréhension fine des usages et des leviers issus des sciences comportementales.

Au fil du projet, les équipes se sont approprié les principes et outils de cette approche, développant une nouvelle manière d'aborder leurs sujets – plus centrée sur l'utilisateur et ancrée dans l'expérimentation. Elles ont ainsi acquis un premier niveau de maîtrise des principales étapes de la démarche :

- Cadrer un sujet comportemental précis, en formulant clairement le comportement cible et la population concernée ;
- Passer d'une logique de solution à une logique de diagnostic, en adoptant une posture d'enquête et d'observation centrée sur l'utilisateur ;

« Ce cadre nous a obligés à passer à l'action : même si [...] nous connaissions déjà certaines choses, nous ne prenons pas toujours le temps de les mettre en pratique. »

- Confronter les hypothèses au terrain, à travers des entretiens, observations et tests concrets ;
- S'inspirer d'interventions existantes ayant démontré leur efficacité, pour nourrir la conception de solutions adaptées au contexte local ;
- Et enfin, adopter une démarche évaluative, pour expérimenter ces solutions et en tirer des enseignements tangibles.

« On a parfois l'impression de perdre du temps en allant parler aux gens, mais en réalité [...] ça nous fait gagner du temps sur les étapes d'après. »

« Des formations uniquement théoriques ne suffisent pas : si on ne met pas les mains dans le concret, ça ne sert à rien. »

Plusieurs collectivités ont particulièrement apprécié la **dimension pratique de l'accompagnement**, qui les a amenées à concevoir et tester directement une expérimentation, à aller sur le terrain et à recueillir elles-mêmes des données. Cette mise en application concrète a renforcé leur sentiment d'appropriation et leur a donné des outils pour reproduire la démarche de façon autonome à l'avenir.

« Nous pensions qu'il suffisait de donner l'information aux usagers pour qu'ils se mettent à trier et l'accompagnement au changement de comportement nous a fait comprendre que ça ne se passait pas comme ça. »





Plusieurs équipes ont exprimé leur volonté d'intégrer durablement cette approche dans leurs pratiques professionnelles et ont déjà commencé à réutiliser certains outils développés (questionnaires, guides d'entretien, matrices de freins et leviers) dans d'autres projets de prévention ou de gestion des déchets.

« Ça permet [...] de monter en compétence au niveau du service communication sur d'autres sujets. »

■ « Nous nous sentons plus outillés. »

Enfin, la démarche a eu, dans certaines collectivités, un **effet de diffusion au-delà des équipes techniques**. En impliquant les élus dans les diagnostics ou en leur présentant les résultats des expérimentations, plusieurs EPCI ont observé un intérêt croissant de ces derniers pour une approche comportementale de la politique publique locale. Certains élus ont même exprimé le souhait

de transposer cette approche à d'autres politiques locales, renforçant ainsi la légitimité et la portée de cette culture de l'expérimentation et de la preuve au sein des collectivités.

« Il paraît vraiment intéressant d'utiliser l'accompagnement au changement de comportement pour des gros projets type déploiement de la tarification incitative, refus des déchets végétaux en déchèterie, etc. »

« Ça permet aussi d'asseoir la légitimité de la démarche par rapport aux élus. Ils ont pris cet accompagnement au changement très au sérieux. »

## **ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT POUR LE TRI À LA SOURCE DES BIODÉCHETS : L'EXEMPLE DE 5 COLLECTIVITÉS NORMANDES**

32 % des ordures ménagères collectées en France sont constituées de déchets alimentaires et de déchets de jardin (campagne MODECOM 2024 de l'ADEME). La loi AGECE impose aux collectivités, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, la généralisation du tri à la source des biodéchets pour tous les usagers.

Pour répondre à ce défi, l'ADEME et la Région Normandie ont accompagné des collectivités en leur permettant d'expérimenter les techniques de l'accompagnement au changement de comportement pour faciliter l'appropriation par les citoyens de la démarche de tri des biodéchets.

Le présent livrable restitue les principaux enseignements de cette démarche ainsi que les résultats des cinq expérimentations menées, sous forme de fiches projets. Il vise à inspirer et à outiller d'autres collectivités souhaitant déployer des dispositifs similaires de tri à la source des biodéchets.

Découvrez la **boîte à outils des dispositifs d'accompagnement** aux changements de comportements pour la transition écologique (actions, ressources...) sur <https://accompagner-changements-comportements.ademe.fr/>

