



Note de synthèse

Etude sur
l'opportunité du tri et
du recyclage des
emballages
ménagères plastiques
autres que bouteilles
et flacons

Volet comportemental
sur l'information, la
perception et les
attentes du
consommateur-trieur

Eco-Emballages
ADEME

Auteurs TNS SOFRES
Fabienne SIMON
Laurence BEDEAU



**Ce rapport a été rédigé dans
le respect des procédures
Qualité de TNS Sofres.**

Il a été validé par :
Fabienne SIMON
Directrice de département

Date : Novembre 2009
18OF71 I © TNS

1) Protocole du volet comportemental sur l'information, la perception et les attentes du consommateur-trieur

Enquête conduite par TNS Sofres en étroite collaboration avec le comité de pilotage réuni à l'initiative d'Eco-Emballages et de l'ADEME

1.1 Contexte et objectifs du dispositif d'étude conduit par TNS Sofres

En 2007, la Commission Consultative a demandé de travailler sur l'opportunité de mettre en place le recyclage des emballages plastiques autres que bouteilles et flacons.

L'étude bibliographique étant achevée et s'étant conclue par l'absence d'étude directement transposable à la France, **Eco-Emballages, en collaboration avec l'ADEME a décidé de réaliser une étude complète sur l'opportunité d'un élargissement des consignes de tri des emballages plastiques.**

Le dispositif d'étude mis en place par TNS Sofres à la demande d'Eco-Emballages et de l'ADEME avait pour objectif d'évaluer l'influence sur les habitudes de tri des consommateurs d'une modification des consignes de tri qui concernerait : la totalité de la population et la totalité des emballages plastiques ménagers.

Cette étude a été réalisée en complément de travaux techniques visant à faire évaluer la faisabilité de l'extension des consignes de tri du point de vue technique, industriel et économique.

1.2 Méthodologie de l'enquête TNS Sofres¹

TNS Sofres, en étroite collaboration avec Eco-Emballages et l'ADEME, a mis en place un dispositif d'étude en trois volets :

	Méthode	Cible	Objectif
1	<p>Étude QUANTITATIVE auprès d'un échantillon national de 1000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus</p> <p>Méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) et stratification par région et catégorie d'agglomération</p> <p>Enquête en face à face au domicile des personnes interrogées (réseau des enquêteurs de TNS Sofres)</p> <p>Date de réalisation : 11 et 12 mai 2009</p>	<p>Ensemble de la population française âgée de 18 ans et +</p>	<p>DIAGNOSTIC : réaliser une cartographie de l'existant factuelle, complète, fiable et rigoureuse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les pratiques de tri des emballages plastiques au sein du système général de tri au domicile - Evaluer la connaissance des consignes de tri actuelles et le niveau de « solidité / certitude » de ces connaissances (certitudes, hésitations) <p>Comment ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des questions précises et factuelles portant essentiellement sur la pratique de tri et non sa perception ou le sens qui lui est attribué ; qui n'ont volontairement pas toutes portées sur le « tri » mais sur le simple fait de jeter (où, quand, comment et qui dans le foyer ?). - Et la mise en place d'un dispositif d'interrogation permettant de reproduire le geste de tri pratiqué plutôt que l'enregistrement d'un discours totalement déconnecté de la pratique.
2	<p>Étude QUALITATIVE par entretiens individuels semi directifs auprès d'experts</p> <p>Une présentation succincte des résultats de l'étude quantitative a été soumise à 4 experts identifiés par le Comité de Pilotage</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Daniel BOY, sociologue, CEVIPOF - Chantal DERKENNE, sociologue, ADEME - Danielle SALOMON, chercheur associé au Centre de sociologie des organisations et fondatrice du bureau d'études Risques & Intelligence - Gérard BERTOLINI, directeur de recherche au CNRS, économiste spécialiste de la thématique déchets 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil d'un diagnostic de la situation actuelle - Commentaires sur les résultats obtenus à l'issue du volet quantitatif de l'étude - Réactions au scénario d'un élargissement des consignes de tri des emballages ménagers plastiques : avantages perçus, difficultés anticipées, opportunités et risques, conditions de succès
3	<p>Étude QUALITATIVE par réunions de groupe</p> <p>4 réunions de groupe d'environ 4h00, réunissant chacune 8 personnes, hommes et femmes</p> <p>Dates de terrain : les 7, 8 et 9 juillet 2009</p>	<p>Test du scénario : ELARGISSEMENT = CHANGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trieurs occasionnels et réguliers, habitat collectif, professions intermédiaires et employés, âgé(e)s de 30 à 40 ans, célibataire ou jeune famille (enfants de moins de 10 ans au foyer), Paris et région parisienne - Trieurs occasionnels et réguliers, habitat individuel en zone rural ou périurbaine, professions intermédiaires et employés, âgé(e)s de 35 à 50 ans, vivant en couple et présence d'enfants de moins de 15 ans dans le foyer, région de Dijon <p>Test du scénario : REVALIDATION = NON CHANGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trieurs occasionnels et réguliers, habitat collectif, professions intermédiaires et employés, âgé(e)s de 30 à 40 ans, célibataire ou jeune famille (enfants de moins de 10 ans au foyer), Paris et région parisienne - Trieurs occasionnels et réguliers, habitat individuel en zone rural ou périurbaine, professions intermédiaires et employés, âgé(e)s de 35 à 50 ans, vivant en couple et présence d'enfants de moins de 15 ans dans le foyer, région de Dijon 	

¹ Cf. méthodologie détaillée de l'enquête en annexe de ce document.

Cette note présente les principaux enseignements des 3 volets du dispositif d'étude.

2) Diagnostic : en 2009, comment les Français trient-ils les emballages plastiques ?

(Sources : sondage Grand Public mai 2009 / étude qualitative par réunions de groupes auprès du Grand Public juillet 2009)

2.1 Combien de Français trient aujourd'hui ?

(Source : sondage Grand Public mai 2009)

Pratiqué par 9 Français sur 10, le tri est pour la plupart des Français un geste répété quotidiennement. 66% déclarent trier les emballages *systématiquement* (tous les emballages), 16% *régulièrement* (2 emballages sur 3 / 2 fois sur 3), 8% *de temps en temps* (1 emballage sur 3 / 1 fois sur 3) ou *moins souvent* (nous les nommerons « trieurs occasionnels »).

2.2 Comment se répartissent les rôles et s'organise le tri au sein des foyers Français ?

(Source : sondage Grand Public mai 2009)

- La responsabilité du tri au sein du foyer est partagée pour deux trieurs sur trois (64% *chaque personne du foyer trie*), déléguée (partiellement ou totalement) par un trieur sur trois (*tout le monde trie et une personne trie ou vérifie rapidement* OU *il y a une personne en particulier qui est responsable du tri dans votre foyer, les autres trient rarement ou jamais*).
- En moyenne, les trieurs ont 3,6 poubelles, sacs ou emplacements particuliers pour le tri dont 2,5 dédiées aux emballages à trier, pour 5,2 poubelles au global. Le nombre moyen de poubelles augmente avec la fréquence du tri ; les trieurs systématiques ont 2,6 poubelles pour les emballages à trier, pour 2,3 chez les trieurs réguliers et 2,0 les trieurs occasionnels.

2.3 Comment les Français trient-ils les emballages ménagers plastiques ?

(Source : sondage Grand Public mai 2009)

Si la fréquence du tri est un indicateur pertinent, il n'en est pas moins partiel. En effet la fréquence de tri n'est pas indicative de la qualité du tri ni de la certitude du geste pratiqué (un bon geste n'est pas exclusif de doute et d'hésitation).

TNS Sofres a donc mis en place un dispositif d'interrogation² permettant d'identifier précisément, et donc de distinguer :

- 1) le niveau de **pratique juste / bon geste** (l'emballage est jeté / trié conformément à la consigne de tri en vigueur)
- 2) et le niveau de **pratique juste certaine / bon geste certain** (l'emballage est jeté / trié conformément à la consigne de tri en vigueur ET l'interviewé est *tout à fait sûr* de faire le bon geste).

- L'écart entre le niveau du « bon geste » et le niveau du « bon geste certain » est une mesure du « risque d'erreurs » parmi les trieurs qui font aujourd'hui le bon geste. En effet, un bon geste pratiqué sans certitude n'est pas un geste réflexe. Il est réappris et re-validé (ou pas) à chaque fois qu'il est pratiqué. C'est un bon geste « sous conditions et sous réserve » de revalidation, autrement dit un geste aléatoire et hésitant, qui ne doit en aucun cas être confondu avec le bon geste certain, celui-ci étant systématique et réflexe.
- De la même façon, l'erreur faite sans certitude (l'emballage est jeté / trié en contradiction avec la consigne de tri MAIS l'interviewé n'est pas tout à fait sûr de son geste) est une pratique molle, corrigeable par l'énoncé simple et clair de la consigne juste.
- A l'inverse, l'erreur faite avec certitude (je me trompe, ET je suis certain que mon geste est le bon geste) est une idée fautive, un réflexe qu'il faudra désapprendre et, sans aucun doute, plus complexe à corriger.

D'une façon générale (quel que soit l'emballage testé), on constate que la certitude augmente en même temps que la fréquence de la pratique : les trieurs systématiques sont invariablement plus nombreux à affirmer être *tout à fait sûr* de faire LE « bon geste » (que ce geste soit juste ou une erreur). **La certitude facilite, banalise et simplifie la pratique du tri, en faisant un geste réflexe, n'étant plus sujet à interrogation, débat, validation.**

² Cf. méthodologie détaillée du sondage grand public en p.2 et 3 de ce document.

2.3.1 Les emballages plastiques A TRIER : le bon geste certain (= fait le bon geste ET est tout à fait sûr de son geste) est majoritaire, mais dans des proportions très inégales selon la bouteille / le flacon testé

- Sur les 6 emballages plastiques à trier testés, la bouteille d'eau et la bouteille de lait sont les deux emballages pour lesquels la pratique juste (bouteille jetée dans la poubelle pour le tri) ET la certitude (bouteille jetée dans la poubelle pour le tri en étant tout à fait sûr qu'il faut trier la bouteille) sont les meilleures. 95% des Français qui trient leurs emballages jettent la bouteille d'eau dans la poubelle pour le tri, 92% la bouteille de lait. Si l'écart entre pratique juste et pratique certaine est important (- 16 points pour la bouteille d'eau et - 22 points pour la bouteille de lait), ce sont cependant les emballages sur lesquels on enregistre la plus forte proportion de pratiques certaines (au sein de la famille des emballages plastiques testés, mais également sur l'ensemble des emballages testés). En effet, près de quatre trieurs sur cinq (79%) trient la bouteille d'eau en étant tout à fait sûr que c'est un emballage à trier, et sept trieurs sur dix (70%) trient la bouteille de lait en étant tout à fait sûr de leur geste.
- Flacon de lessive et flacon de produit ménager sont également triés par une majorité (respectivement 84% et 82%). En revanche, le niveau du bon geste certain tombe respectivement à 57% et 52% (soit - 27 et - 30 points). Les erreurs faites avec certitude sont une minorité (6%).
- Flacons de shampoing et bouteille d'huile sont encore triés par une majorité (68%) mais ils ne sont plus que 42% et 41% à faire le bon geste avec certitude. Par ailleurs, l'idée fautive, c'est-à-dire la certitude que ce sont des emballages à jeter avec les ordures ménagères, est beaucoup plus largement partagée : 11% pour le flacon de shampoing et 17% pour la bouteille d'huile.

	Jeté dans la poubelle avec les OM	Jeté dans la poubelle pour le tri	Respecte la consigne de tri ET est TOUT A FAIT SÛR de son geste	ERREUR ET est TOUT A FAIT SÛR de son geste (idée fautive)
Bouteille d'eau	4%	95%	79%	3%
Bouteille de lait	5%	92%	70%	2%
Flacon de lessive	13%	84%	57%	6%
Flacon de produit ménager	16%	82%	52%	6%
Flacon de shampoing	30%	68%	42%	11%
Bouteille d'huile	31%	68%	41%	17%

Remarque : La bouteille d'huile a intégré les consignes de tri en 2006.

2.3.2 Les emballages plastiques A NE PAS TRIER : beaucoup d'erreurs, ET des idées fautes

8 emballages plastiques à jeter avec les ordures ménagères ont été testés. Ils sont, globalement, les objets du doute et de l'erreur :

- Sur ces 8 emballages, le pot de yaourt est l'emballage le mieux « jeté » (72% le mettent dans la poubelle avec les ordures ménagères), mais la bonne pratique certaine représente à peine un geste sur deux (46%, soit - 26 points). Et 13% des trieurs se trompent, tout en étant convaincus de « bien faire » en triant le pot de yaourt.
- Le sachet de surgelés, la barquette de viande, le film plastique et le sac plastique sont jetés dans la poubelle avec les ordures ménagères avec certitude par environ un tiers des trieurs, soit une majorité hésitante ou qui se trompe. Si la proportion d'erreurs faites avec certitude est importante (de 12% pour le sachet de surgelés à 22% pour le film plastique), les trieurs faisant le bon geste avec certitude restent plus nombreux que les trieurs faisant le mauvais geste avec certitude.
- 3 emballages font en revanche l'objet d'idées fautes : le geste majoritaire dans la population est aujourd'hui en contradiction avec la consigne ET est pratiqué avec certitude. Blister, barquette de biscuits et barquette de fruits / légumes sont plus souvent triés avec certitude qu'ils ne sont jetés avec les ordures ménagères sans hésitation. Pour chacun de ces emballages, environ un quart des trieurs ont une idée fautive de la consigne. Autrement dit le tri de ces emballages est un réflexe qu'il faudra désapprendre et une croyance qu'il faudra déconstruire en expliquant et en justifiant la règle.

	Jeté dans la poubelle avec les OM	Jeté dans la poubelle pour le tri	Respecte la consigne de tri ET est TOUT A FAIT SÛR de son geste	ERREUR ET est TOUT A FAIT SÛR de son geste (idée fausse)
Pot de yaourt	72%	26%	46%	13%
Sachet de surgelés	68%	27%	38%	12%
Barquette de viande	64%	31%	35%	14%
Film plastique (emballages de pack d'eau)	57%	40%	34%	22%
Sac plastique	57%	37%	35%	20%
Blister (qui emballe les ampoules, les piles)	47%	48%	23%	24%
Barquette de biscuit	45%	52%	22%	26%
Barquette de fruits/légumes	43%	52%	22%	25%

2.4 Comment les Français trient-ils les autres emballages : carton et métal ?

(Source : sondage Grand Public mai 2009)

Comme pour les emballages plastiques, on constate un écart important entre bonnes pratiques et certitude (de - 18 à - 37 points). Toutefois, les emballages carton et métal testés sont manifestement mieux « maîtrisés » que les emballages plastiques. Le bon geste certain est toujours majoritaire : il atteint ou dépasse les 55% (à l'exception du tube de dentifrice). A l'inverse, l'idée fausse ne dépasse jamais les 10%.

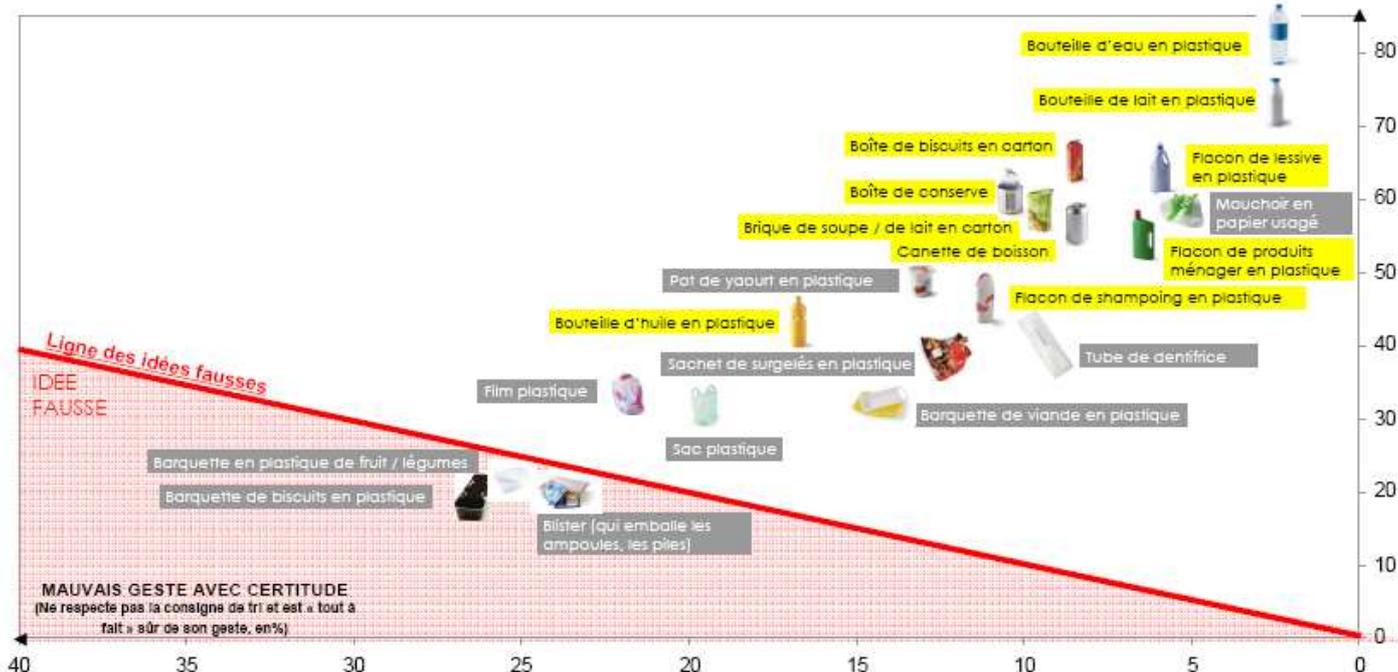
	Jeté dans la poubelle avec les OM	Jeté dans la poubelle pour le tri	Respecte la consigne de tri ET est TOUT A FAIT SÛR de son geste	ERREUR ET est TOUT A FAIT SÛR de son geste (idée fausse)
Boîte de biscuits en carton	15%	84%	61%	9%
Canette de boisson	18%	77%	55%	9%
Brique de soupe / de lait en carton	19%	76%	55%	8%
Boîte de conserve	22%	75%	57%	10%
Mouchoir en papier usagé	84%	12%	59%	6%
Tube de dentifrice	78%	20%	41%	10%

Cartographie des pratiques « certaines » (bonnes ou mauvaises)



■ Emballages à jeter avec les OM
■ Emballages à TRIER

BON GESTE AVEC CERTITUDE
(Respecte la consigne de tri et est « tout à fait » sûr de son geste, en%)



2.5 Comment les Français perçoivent-ils l'information sur les consignes de tri ?

(Source : sondage Grand Public mai 2009)

73% des Français – trieurs ou non – s'estiment bien informés sur les consignes de tri pour les emballages (parmi lesquels 16% se disent *très bien informés*). Toutefois, ce chiffre masque des écarts de perception importants :

- **le nivellement de la connaissance perçue selon la fréquence du tri :** le sentiment d'être bien informé est partagé par 3 trieurs systématiques sur 4 (75%), mais seulement un trieur occasionnel sur deux (50%)
- **l'hétérogénéité des niveaux d'information selon le type d'emballage.** Si les Français s'estiment globalement bien informés sur les consignes de tri pour les emballages en verre et en papier carton (respectivement 89% et 80% dont 38% et 27% *très bien informés*), **métal et plastique sont les matériaux du doute** (64% et 57%). **Trieurs réguliers et occasionnels sont respectivement 42% et 44% à s'estimer mal informés sur les consignes de tri des emballages plastiques, des emballages « réservés » aux trieurs « experts ».**

3) Comment expliquer ce diagnostic ? Pour quelles raisons les Français font-ils autant d'erreurs sur les emballages plastiques ?

(Sources : étude qualitative auprès d'experts juin 2009 / étude qualitative par réunions de groupes auprès du Grand Public juillet 2009)

La pratique du tri s'inscrit dans un système personnel de motivations complexe, alliant confort, plaisir, santé, préoccupation pour l'environnement... selon un cercle vertueux qui s'applique aux « gestes verts » dans leur ensemble. Ce cercle vertueux repose sur quatre piliers :

- **le devoir faire** (conscience environnementale : « je dois, personnellement, aujourd'hui et maintenant, faire quelque chose pour protéger l'environnement »),
- **le savoir faire** (connaissance de la règle),
- **le pouvoir faire** (disponibilité des moyens nécessaires pour trier : moyens cognitifs c'est-à-dire accès à la consigne juste et moyens matériels, c'est-à-dire accès aux structures de tri et place disponible dans le foyer)
- et **le vouloir faire** (bénéfices associés qui motivent et justifient le geste sur le long terme, pour une pratique systématique ET de qualité).



3.1 Le devoir-trier : intégré

(Sources : étude qualitative auprès d'experts juin 2009 / étude qualitative par réunions de groupes auprès du Grand Public juillet 2009)

- Depuis quelques années, la préoccupation pour l'environnement ne cesse de progresser dans l'opinion, jusqu'à désormais côtoyer des inquiétudes aussi fortes que celles portant sur l'emploi, le pouvoir d'achat ou l'accès aux soins.
- Si les préoccupations environnementales déclarées par les Français ont gagné en intensité ces dernières années et dépassé les clivages idéologiques et partisans, elles ont surtout radicalement changé de nature. Hier ponctuelle et lointaine, la préoccupation pour l'environnement s'est faite individuelle, personnelle, et quotidienne. Ce changement d'échelle s'est produit parce que les Français ont établi un lien immédiat entre les questions relatives à l'environnement et celles, notamment, qui ont trait à leur santé.
- Et à mesure que la certitude de ce lien s'est renforcée, elle les a contraints à fabriquer, chacun à leur façon, un équilibre supportable entre la réalité de leur préoccupation et leur mode de vie. Pour réduire les contradictions et mettre en cohérence la double nécessité de « bien faire » et de satisfaire leurs besoins, la plupart des Français ont sélectionné et / ou réinterprété a posteriori et à l'aune de leur conscience écologique – nouvelle ou renouvelée – des « gestes verts » dans un répertoire d'actions disponibles allant s'élargissant. Ce répertoire conjugue efforts consentis (covoiturage par exemple), gestes réflexes d'anti-gaspillage « TRANSMIS » ou REINVESTIS de nouvelles valeurs (économies d'énergie) et gestes appris, comme c'est notamment le cas du tri sélectif. Et la proportion de Français qui trient aujourd'hui leurs emballages fait du tri l'un des gestes verts les plus largement adoptés en France.

3.2 Le savoir-trier : déficient

(Sources : sondage Grand Public mai 2009 / étude qualitative auprès d'experts juin 2009 / étude qualitative par réunions de groupes auprès du Grand Public juillet 2009)

Le diagnostic des pratiques de tri actuelles fait apparaître une maîtrise très approximative des consignes de tri, pour ne pas dire très mauvaise en ce qui concerne les emballages plastiques, en particulier lié à la double entrée matériau ET forme du contenant

- Explicitement interrogés sur leur connaissance de la consigne de tri des emballages plastiques, **au total, moins d'un Français sur trois (23%) sont tout à fait sûrs qu'il est VRAI qu'aujourd'hui, en France, le tri sélectif des emballages plastiques concerne uniquement les bouteilles et flacons en plastique. Tous les autres emballages plastiques (pot de yaourt, blister, sachet plastique, barquette plastique) doivent être jetés dans la poubelle avec les ordures ménagères. Ils ne sont pas recyclés. Près de deux Français sur trois admettent leur incertitude, et 9% sont convaincus que c'est FAUX.**
- **L'étude qualitative auprès du grand public rend également compte d'un sentiment de très grande complexité du tri des emballages plastiques : une consigne exigeante et contraignante en termes d'efforts à consentir. La double clé d'entrée** de la consigne (matériau ET forme du contenant) est, sur le fond, jugée contradictoire (« si on peut trier le plastique, pourquoi pas TOUS les plastiques ? ») et, en pratique, crée mécaniquement des zones d'incertitudes ouvertes à l'interprétation personnelle.
Or, quand la consigne n'est pas claire immédiatement ou perçue contraire au bon sens elle est aménagée, réinterprétée sur la base de logiques individuelles, d'arbitrages personnels (confort, temps, volume emballages), et de consignes que l'on « croit savoir » (« je suis sûr, on me l'a dit une fois »). Au final, ce sont des pratiques diverses, confuses, hésitantes et non pertinentes et un manque de compétence qui ne motive pas.
La « mise en échec » et l'effort exigé (perçu) au détriment de tout bon sens génèrent à la fois des sentiments de frustration : « je veux mais je ne peux pas ou je ne sais pas » et de culpabilité : « je dois, je veux, mais je ne sais pas et je ne fais pas ou peut-être pas bien. »

Aujourd'hui, le tri des emballages PLASTIQUES n'est donc pas un geste réflexe, à l'exception du tri de la bouteille d'eau et de la bouteille de lait. Tous les autres emballages plastiques (et notamment les emballages aujourd'hui hors consignes) font le plus souvent l'objet d'interprétations personnelles aléatoires et subjectives.

3.3 Le pouvoir-trier : contrarié

(Sources : sondage Grand Public mai 2009 / étude qualitative auprès d'experts juin 2009 / étude qualitative par réunions de groupes auprès du Grand Public juillet 2009)

Le sondage auprès du grand public et les études qualitatives (grand public et expert) font apparaître deux types de freins au « pouvoir trier » :

- Une communication imparfaite de la consigne de tri
- Des freins matériels (accès aux structures de tri et organisation au sein du foyer)

3.3.1 Une communication imparfaite de la consigne

L'étude qualitative auprès du grand public, ainsi que les entretiens réalisés auprès des experts, ont mis en évidence qu'**une communication mal adaptée des consignes de tri génère globalement plus de doutes et de démobilisation qu'elle n'alimente les certitudes** :

- des pictogrammes / logos polysémiques, non universels (« *c'est la folie du picto, moi je veux bien mais dans le local poubelle dans le noir, en tout petit, et au milieu des odeurs, allez faire la différence entre une grosse canette et une petite bouteille, un pot de yaourt et une bouteille de shampoing. T'as pas intérêt à oublier tes lunettes!* »)
- un « rythme / fréquence » d'information interprété comme une révision permanente des consignes : « *s'il y a un nouveau guide c'est qu'il y a un changement des consignes, et chez nous c'est tous les 6 mois, je ne vais pas réapprendre tous les 6 mois!* »
- et des consignes perçues comme faiblement harmonisées sur le territoire national qui soulèvent beaucoup de questions sur l'utilité finale du geste s'il n'est pas pratiqué de la même façon d'une commune à l'autre.

3.3.2 Les moyens pratiques du tri non disponibles ou limités

- La disponibilité et l'accessibilité des structures de tri sont encore un frein à la pratique de la consigne. C'est notamment le cas pour le verre (plus souvent en apport volontaire, container éloigné du domicile) et les plastiques (bac de tri trop petit et / ou fréquence de collecte insuffisante).
- Par ailleurs, le manque de place en habitat collectif contraint et limite les schémas d'organisation du tri au sein du foyer. C'est une limite qui conduit souvent à des arbitrages en contradiction avec la règle établie par la consigne de tri (une place insuffisante dans sa cuisine pour avoir plusieurs poubelles fermées => les emballages souillés, même s'ils doivent être triés, seront jetés avec les ordures ménagères).

3.4 Le vouloir faire : flottant

(Sources : étude qualitative auprès d'experts juin 2009 / étude qualitative par réunions de groupes auprès du Grand Public juillet 2009)

Les trieurs expriment aujourd'hui une attente forte d'informations objectives sur le résultat du tri. Au-delà de la demande d'information, c'est l'expression d'un besoin de SENS et de MOTIVATION des efforts consentis.

- Le tri sélectif est pour les Français un investissement à tous les plans (mental, physique, intellectuel, économique, spatio-temporel), dans un contexte – perçu – de sursollicitation verte. Or, dans le même temps, une série d'interrogations et de doutes restent sans réponses (audibles) : quel est l'impact réel du tri sur l'environnement ? Qu'est-ce qui justifie l'exclusion des emballages plastiques autres que bouteilles et flacons des consignes de tri ? Quel est l'impact de mes erreurs dans la boucle du recyclage ? ...
- Tri et plus globalement recyclage sont aujourd'hui perçus comme une « boîte noire », ce qui fragilise la mobilisation. La méconnaissance du cycle complet de l'emballage trié n'est plus acceptable : ne pas savoir pour quelles raisons il est utile / nécessaire de trier et pour quels bénéfices (individuels et collectifs) remet en question la pratique quotidienne. Et sur ce point, l'argument vert incantatoire du « c'est bon pour l'environnement » agace désormais beaucoup plus qu'il ne mobilise, précisément parce qu'il n'explique rien.

Conclusions : et demain, les emballages plastiques ?

(Sources : étude qualitative auprès d'experts juin 2009 / étude qualitative par réunions de groupes auprès du Grand Public juillet 2009)

Dans ce contexte, la confirmation de la consigne actuelle des emballages plastiques dans les réunions de groupe suscite quatre réactions types :

- la réassurance et le soulagement pour la très petite minorité qui « pratiquait » effectivement cette consigne,
- le déni (refus de reconnaître l'erreur d'une pratique jugée logique sur la base du bon sens),
- la culpabilité (perception de conséquences graves sur la « chaîne du recyclage »)
- et le découragement (des efforts consentis pour rien) pour les autres.

Au final, la réaffirmation de la consigne de tri actuelle créerait un trouble en raison d'un sentiment d'absence de « vérité vraie », de logique scientifique / rationnelle accessible et expliquant la règle. Ce qui pourrait provoquer une réaction en chaîne de remise en cause de l'objectif du tri, de son intérêt et de l'impact de son implication personnelle dans le tri.

A l'inverse, le scénario d'un élargissement des consignes de tri à l'ensemble des emballages plastiques serait accueilli favorablement et avec soulagement. Il susciterait un sentiment de facilité et de confiance retrouvées, et la perception d'un geste qui (re)deviendrait à la fois logique pour le plus grand nombre et plus efficace au global (gagnant – gagnant). Il est au final intelligible, mémorisable et donc praticable sans réflexion, les trois prérequis pour transformer le tri des emballages plastiques en un (bon) réflexe, laissant peu de marge d'erreurs au trieur. Il serait enfin synonyme d'une consigne de tri des emballages plastiques uniforme sur le territoire national. Cette harmonisation lèverait les doutes sur la finalité du geste pratiqué.

Autrement dit, parce qu'il est perçu conforme au bon sens, rationnel et simple, l'élargissement des consignes de tri est une réponse pertinente au SAVOIR FAIRE déficient des trieurs sur les emballages plastiques.

En revanche, ce scénario n'apporte pas en lui-même les solutions pour agir sur le vouloir faire (besoin de sens : quels sont les bénéfices individuels et collectifs objectifs du tri ?) et le pouvoir trier (disponibilité des moyens de tri, c'est-à-dire communication de la consigne et moyens pratiques).

Quel que soit le scénario retenu, la montée en compétence des Français sur le tri en général et sur le tri des emballages plastiques en particulier passera donc nécessairement par un travail sur la communication des consignes de tri et sur le sens à donner à ce geste.

Et dans tous les cas, le choix devra être expliqué pour être acceptable et accepté par l'ensemble de la population française aujourd'hui desservie par un dispositif de collecte.

ANNEXES

Méthodologie détaillée du volet comportemental sur l'information, la perception et les attentes du consommateur :

1) Une étude quantitative en face à face auprès d'un échantillon national de 1000 personnes, représentatif de la population âgée de 18 ans et plus. Les interviews ont été réalisées les 11 et 12 mai 2009.

- **Méthodologie :** Cette enquête a été réalisée **en face à face, au domicile des personnes interrogées**. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) et stratifié géographiquement (catégorie d'agglomération croisée par la région). L'enquête a été réalisée à partir de **100 points de chute (100 enquêteurs), répartis dans toute la France**, permettant de garantir une bonne dispersion géographique des interviews, la réalisation d'interviews dans presque tous les départements du territoire métropolitain (y compris dans des communes situées en zones rurales, loin des centres urbains).
- **Objectifs :** réaliser une cartographie factuelle, complète, fiable et rigoureuse de l'existant :
 - a. Identifier les pratiques de tri des emballages plastiques au sein du système général de tri au domicile
 - b. Evaluer la connaissance des consignes de tri actuelles et le niveau de « solidité / certitude » de ces connaissances
- **Comment ? :**
 - a. des questions précises et factuelles portant essentiellement sur la pratique de tri et non sa perception ou le sens qui lui est attribué ; des questions qui n'ont volontairement pas toutes porté sur le « tri » mais sur le simple fait de jeter (où, quand, comment et qui dans le foyer ?) ;
 - b. la mise en place d'un dispositif d'interrogation faisant reproduire le geste de tri pratiqué plutôt que l'enregistrement d'un discours totalement déconnecté de la pratique : le recueil en face à face a permis de présenter aux répondants 2 sacs en papier, l'un représentant la poubelle dans laquelle on jette les ordures ménagères, l'autre la poubelle pour le tri. Les photos (couleur, impression A4 sur carton) de 20 emballages ont été présentées aux répondants. Pour chaque emballage représenté, l'enquêteur a demandé à l'interviewé de jeter la photo / emballage dans le sac / poubelle dans laquelle il le jette chez lui. Une fois le geste fait par le répondant, l'enquêteur a demandé à l'interviewé s'il était tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout sûr que l'emballage était à jeter dans la poubelle dans laquelle il venait de le déposer. Le croisement de ces 2 questions permet d'établir une cartographie précise des pratiques et du niveau de certitude de ces pratiques, faisant ainsi apparaître les bons gestes sûrs, les bons gestes incertains, les mauvais gestes incertains et les mauvais gestes sûrs (idées fausses). 20 emballages ont été testés : 6 emballages autres que plastiques (4 à trier et 2 à jeter avec les ordures ménagères) et 14 emballages plastiques (6 à trier et à 8 jeter avec les ordures ménagères).

2) Une étude qualitative par entretiens individuels semi directifs auprès d'experts. Les entretiens ont été réalisés les 2, 15, 18 et 25 juin 2009.

- **Méthodologie :** une présentation succincte des résultats du sondage grand public a été soumise à 4 experts identifiés par le Comité de Pilotage :
 - Daniel Boy, sociologue, CEVIPOF
 - Chantal DERKENNE, sociologue, ADEME
 - Danielle SALOMON, chercheur associé au Centre de sociologie des organisations et fondatrice du bureau d'études Risques & Intelligence
 - Gérard BERTOLINI, directeur de recherche au CNRS, économiste spécialiste de la thématique déchets
- **Objectifs :**
 - a. Recueillir un diagnostic de la situation actuelle
 - b. Enregistrer les commentaires / réactions des experts sur les résultats obtenus à l'issue du sondage grand public (volet 1 du dispositif)
 - c. Enregistrer leurs réactions au scénario d'un élargissement des consignes de tri des emballages ménagers plastiques : avantages perçus, difficultés anticipées, opportunités et risques, conditions de succès.

3) Une étude qualitative par réunions de groupes auprès du grand public. Les réunions de groupe ont été réalisées les 7, 8 et 9 juillet 2009.

- **Méthodologie** : Réunions de groupes d'environ 4 heures, réunissant chacune 8 personnes. Mise en place de 2 fois 2 groupes symétriques, soit deux échantillons strictement comparables, constitués de la manière suivante :
 - Un groupe de trieurs occasionnels et réguliers, habitat collectif, professions intermédiaires et employés, âgé(e)s de 30 à 40 ans, célibataire ou jeune famille (enfants de moins de 10 ans au foyer), Paris et région parisienne
 - Un groupe de trieurs occasionnels et réguliers, habitat individuel en zone rural ou périurbaine, professions intermédiaires et employés, âgé(e)s de 35 à 50 ans, vivant en couple et présence d'enfants de moins de 15 ans dans le foyer, région de Dijon.
- **Objectifs** : tester les réactions du grand public aux 2 scénarii suivants :
 - a. l'élargissement des consignes de tri des emballages plastiques ménagers, travail approfondi du scénario dans ses implications concrètes, symboliques, individuelles, collectives, pratiques...
 - b. la revalidation du choix actuel et par conséquent de son rappel (incitation pour certains, remédiation pour d'autres, simple répétition pour les derniers).
- **Comment ?** :
 - a. Un scénario testé de façon approfondie par échantillon.
 - b. Au cours des 4 réunions de groupe, un « panier consommateur » a été présenté aux 8 participants afin d'offrir un support à la projection dans le scénario testé et de travailler les dimensions concrètes, pratiques et individuelles de chaque scénario. Ce panier contenait les emballages suivants : une bouteille d'eau, un flacon de lessive, une canette de boisson, un flacon de shampoing, une boîte de conserve, une boîte de biscuits (avec une barquette plastique et un film plastique), une brique de soupe, un pot de yaourt, un tube de dentifrice, un film de pack d'eau, une barquette de tomates cerise, des piles sous blister, un sac plastique.