

## FICHE RETOUR D'EXPÉRIENCE

# ACTION

## Sensibiliser les hébergeurs du territoire à la question du tri et des déchets abandonnés






## Présentation de l'action

Sensibiliser les hébergeurs à la question du tri et des écogestes pour limiter les déchets abandonnés dans la nature, afin qu'ils s'en fassent le relai auprès de leurs clients. Pour cela Citeo est intervenu à 2 reprises auprès de ces publics :




- 1 Lors d'une **présentation des projets d'écotourismes de la CCLGV**. Evènement organisé par l'Office Intercommunal du Tourisme (OIT) et qui réunissait les professionnels du tourisme (hébergeurs, commerçants et prestataires).
- 2 Lors de la **bourse d'échange des dépliant** entre professionnels du tourisme (hébergeurs et quelques prestataires d'activités touristiques) organisée par l'OIT.

Ces interventions ont été l'occasion de :

- 1 Rappeler aux hébergeurs (et prestataires d'activité dans une certaine mesure) **leur responsabilité** dans la préservation de l'environnement des lacs et gorges du Verdon.
- 2 Leur présenter **les outils existants** pouvant notamment les aider à mettre en place et faire respecter le geste de tri dans leur établissement. À savoir les outils développés par la CCLGV dans le cadre de VerdonTri 2021<sup>1</sup> et les outils Citeo : QuiTri pour les campings et la plateforme Trions+ pour les hébergeurs.

	Cible(s) de l'action	Les <b>hébergeurs</b> et <i>in fine</i> leurs clients.
	Attentes vis-à-vis de cette action/pourquoi on a voulu la mettre en place ?	<p>⇒ Mobiliser les hébergeurs à la question du tri et aux écogestes pour qu'ils y sensibilisent ensuite leurs clients dans la mesure où :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes qui trient chez elles peuvent avoir tendance à <b>oublier ce geste citoyen quand elles sont en vacances</b>, or la production de déchets d'emballages ménagers reste importante pendant cette période,</li> <li>• Parce qu'ils sont <b>prescripteurs d'activités de plein air</b> auprès de leurs clients, les hébergeurs ont un rôle à jouer pour rappeler les bons gestes et notamment celui de « garder et trier ses déchets » en extérieur lorsqu'il n'y a pas de corbeille.</li> </ul>
	Coûts (hors ETP)	Aucun coût propre à la mise en place de cette action. Les outils proposés par Citeo étant gratuits.
	Temps total à prévoir	/
	Niveau de maturité dans le déploiement de cette action	L'action a pu être menée conformément à ce qui avait été prévu.

<sup>1</sup> VerdonTri est le nom de la campagne de sensibilisation réalisée durant l'été 2021 par la communauté de communes Lacs et Gorges du Verdon en accompagnement du déploiement de dispositifs de tri « hors-foyer » aux abords du lac de Sainte-Croix. Ce projet visait à simplifier le geste de tri des usagers et visiteurs du Parc Naturel Régional du Verdon afin de capter les emballages de la consommation nomade et ainsi préserver au mieux ce patrimoine. Le projet a été lauréat de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) « Hors Foyer » lancé en janvier 2021 par Citeo, AMI qui visait à consolider les connaissances et moyens d'actions du tri hors-foyer, tout en préfigurant des solutions à développer pour améliorer le recyclage des emballages de la consommation nomade.

	Prochaines étapes	/
	Temporalité	<p>2 interventions de 15 à 20 minutes chacune :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>8 juin</b> : intervention lors de la présentation des projets d'écotourismes de la CC LGV,</li> <li>• <b>21 juin</b> : intervention lors de la bourse d'échange des dépliantés entre professionnels du tourisme.</li> </ul>
	Acteurs impliqués/mobilisés dans la mise en place de cette action	<p>➔ Citeo pour les interventions.</p> <p>➔ L'Office Intercommunal du Tourisme de la CC LGV pour l'organisation des prises de parole de Citeo et le relai des messages et outils auprès des hébergeurs.</p>

## En images



▲ Les 2 interventions en image.



▲ La page de couverture du guide pratique du tri en vacances.

## Étapes de mise en place l'action

	DESCRIPTION	ENSEIGNEMENTS/DIFFICULTÉS/ CONSEILS	TEMPS DE MISE EN PLACE
Contenu des interventions	<p><b>Les messages clés qui ont été diffusés lors de ces interventions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• « En tant qu'hébergeurs, vous recevez des touristes, qui sont susceptibles de trier chez eux mais qui peuvent oublier ce geste citoyen lorsqu'ils sont en vacances. Vous êtes une des portes d'entrée vers les touristes pour <b>relayer les bons messages et les bons gestes</b> ».</li> <li>• « Vous êtes implantés dans un lieu d'exception qui peut pâtir des déchets négligemment produits par les touristes : <b>les sensibiliser renforce votre image de marque</b> ».</li> <li>• « En tant qu'hébergeurs, vous êtes susceptibles de recommander des excursions, escapades à vos hôtes ; vous avez donc une responsabilité et une opportunité unique pour pouvoir <b>rappeler les comportements citoyens attendus, surtout dans les milieux naturels</b> ».</li> <li>• « Comment jouer ce rôle ? <ul style="list-style-type: none"> <li>- En mettant en place <b>le tri dans vos établissements</b>.</li> <li>- <b>En diffusant ces messages et bonnes pratiques</b> ».</li> </ul> </li> <li>• « Pour vous y aider <b>Citeo met à votre disposition des outils</b> : des guides de bonne pratique, des pictogrammes, des affiches de tri personnalisables... <b>Tout comme la CCLGV qui propose des affiches, des flyers, sacs de pré-collecte et mémo-tri...</b> ».</li> </ul>	<p><b>Globalement, un sentiment que les messages véhiculés ont eu peu d'écho</b> (très peu de réactions ou de questions, et un individu consommateur présenté comme principal responsable).</p> <p><b>Plusieurs hypothèses pouvant expliquer ce manque d'intérêt perçu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un mode de <b>communication assez « descendant »</b> (vs. Un format « atelier »).</li> <li>• Des interventions sur le sujet des déchets et de la responsabilité des hébergeurs qui sont intervenues dans le cadre de <b>prises de parole plus globales non centrées sur cette thématique</b> (les projets d'éco-tourisme plus la distribution de dépliants) ; des hébergeurs qui n'étaient pas venus pour collecter de l'information sur le sujet des déchets.</li> <li>• <b>Le sentiment/la perception que la responsabilité affère davantage aux individus consommateurs</b> qui adoptent des comportements incivils.</li> <li>• Un <b>temps d'intervention trop court</b> pour permettre de dresser les liens entre « geste de tri » « déchets abandonnés » impacts.</li> </ul> <p><b>Quelques pistes à explorer pour des messages plus « impactants » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilégier un <b>format plus collaboratif et de dialogue</b> (un atelier dédié par exemple) pour permettre aux hébergeurs d'exposer leur point de vue sur le sujet.</li> <li>• Prendre un temps de <b>présentation du sujet « déchets abandonnés » et de ses causes multiples</b>, afin de déconstruire certaines idées reçues, notamment sur les causes de cette pollution.</li> <li>• Avoir des <b>outils et des solutions concrètes</b> (kit de tri par exemple avec signalétique + dispositif) à donner aux hébergeurs pour qu'ils puissent se saisir du sujet.</li> </ul>	Un support de présentation préparé en une demi-journée.

Présentation des outils	<p><b>Les outils présentés par Citeo ont été les suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>QuiTri :</b> la plateforme digitale de Citeo pour faciliter la mise en place du tri hors domicile. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette plateforme <b>s'adresse aux établissements et lieux dans lesquels le public</b> (visiteurs, clients, usagers) <b>consomme des produits de façon nomade</b>, (comme les campings par exemple) et qui souhaitent réduire l'impact environnemental de leur activité en améliorant le tri !</li> <li>- Pour ce faire elle met à disposition des établissements qui s'y sont inscrits de quoi créer <b>des affiches de tri personnalisées, les bonnes pratiques des consignes de tri, la checklist du tri, etc.</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Trions +</b>, la plateforme de Citeo qui propose à ses utilisateurs des <b>outils clés en main pour personnaliser en quelques clics des communications sur le tri et le recyclage</b>. Parmi les outils proposés figure un « <b>kit de communication à destination des hébergeurs touristiques</b> » avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des outils dédiés aux hébergeurs (un guide pratique du tri en vacances et un support de formation).</li> <li>- Des outils pour aider les hébergeurs à sensibiliser les vacanciers, des supports de sensibilisation bilingues français et anglais (des mémos-tri dont 1 pour les petits espaces, un sac de pré-collecte, une affiche local propreté, des autocollants de bac et une charte d'engagement).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>La CCLGV a distribué aux hébergeurs des affiches sur le geste de tri, des mémo-tri et des sacs de pré-collecte qui avaient été créés dans le cadre de VerdonTri.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le <b>kit hébergeurs</b> n'était pas encore finalisé et disponible <b>sur Trions +</b>, lors de nos interventions de juin. Quand il l'a été, nous avons transmis l'information à l'OIT pour qu'il la diffuse auprès de sa mailing liste d'hébergeurs.</li> <li>• <b>QuiTri et Trions +</b> sont des outils gratuits. Il suffit de se créer un compte pour y accéder.</li> </ul>	Après <b>inscription</b> , les outils de communication sont personnalisables et téléchargeables en quelques clics.
-------------------------	--	--	--

## Récapitulatif des moyens nécessaires au déploiement de cette action

✓ Essentiellement du temps homme.

## Grands enseignements concernant la mise en place cette action

- ⇒ Un format de sensibilisation (présentation orale) de la cible hébergeurs qui ne semble pas être le plus approprié.  
Quid de **tester des méthodes plus collaboratives** ?
- ⇒ Un **sujet des déchets abandonnés** et notamment de ses causes qui peut être empreint de « fausses croyances ». Un intérêt à en déconstruire certaines en trouvant le bon format pour le faire (quiz ?).
- ⇒ Une **aide précieuse de l'Office Intercommunal du Tourisme** ; des opportunités de prises de parole auprès d'un public aussi large d'hébergeurs qui n'aurait pas été possible sans l'intervention de l'OIT.

### Lien vers les documents mis à disposition :

- Pour en savoir plus sur Quitri et comment s'y inscrire c'est par ici : <https://quitri.com/>
- Pour obtenir de l'information dédiée aux campings sur Quitri c'est par ici : <https://quitri.com/etablisements/types/camping>
- Pour accéder au kit hébergeur sur Trions+, il vous suffit de vous inscrire en vous connectant à ce site : <https://www.trionsplus.fr/>
- Pour en savoir plus sur l'opération et la campagne VerdonTri2021 : <https://www.cc-lacsgorgesverdon.fr/accueil/actualite/352-verdontri-2021>

