

Exposition
sur la
collecte
sélective



un monde
plus beau
à portée de main

Vous allez animer et commenter l'exposition sur la collecte sélective «Un monde plus beau à portée de main». Au-delà de l'information générale dont vous disposez

(cf. panneaux et argumentaire), des questions relatives aux principes de l'animation se posent.

En effet, il ne suffit pas de disposer des panneaux pour attirer les visiteurs et dialoguer avec eux. L'aménagement de l'espace, la conduite d'entretien, l'organisation d'activités parallèles requièrent des savoir-faire... et l'observation de règles d'or. C'est l'objet de ce document.

sommaire

p.4

Préambule : les différents lieux d'exposition

p.5

***Dynamiser la présentation :
les outils complémentaires d'animation***

p.7

La promotion de l'exposition

p.8

Comment aménager les lieux d'exposition ?

p.13

***Comment entrer en contact et dialoguer
avec les visiteurs ?***

p.24

***Mots et attitudes de l'animateur :
quelles sont les règles d'or ?***

Les différents lieux d'exposition

L'exposition peut être exploitée dans différents lieux.

Les principaux sites sont :

- *les galeries marchandes,*
- *les foires et salons,*
- *les halls de bâtiments de la collectivité,*
- *les halls d'immeubles (habitat collectif).*

D'une manière générale l'exposition peut être utilisée de deux manières :

- *soit sous la forme d'une exposition en elle-même avec tous ou un nombre important de panneaux (halls, voir galeries ou foires).*
- *soit en complément d'un stand d'animation (marchés, halls d'immeubles, galeries, foires). Seront alors principalement utilisés les panneaux visuels : consignes de tri, recyclage, poubelle pédagogique...*

Dynamiser la présentation :

les outils complémentaires
d'animation

Vous disposez de 18 panneaux d'exposition ainsi que 3 panneaux à personnaliser. Pour dynamiser la présentation et enrichir l'information, il est recommandé d'utiliser des outils complémentaires. Quels sont-ils ?



Il s'agit ici de miniballes
confectionnées
spécialement
en centre de tri.

Des produits recyclés

(cf. panneaux «Le recyclage»).

Il faut montrer des produits couvrant la palette des matériaux recyclés.

Exemples :

- pull en fourrure polaire réalisé avec des fibres textiles issues du recyclage, des bouteilles en plastique,
- carnets en papier recyclé,
- boîtes en carton recyclé,
- outils de bricolage en acier,
- ...

Des vitrines comportant des produits recyclés sont proposées par Éco-Emballages.

Contact : service diffusion Eco-Emballages (tél. 01 40 89 99 99).

Si les produits recyclés ne sont pas placés dans une vitrine, il faut alors veiller à ce qu'ils ne présentent pas de caractère dangereux pour les personnes qui les manipulent notamment les enfants.

Des documents d'information et de sensibilisation

Le guide du tri et/ou le Mémo-Tri peuvent être mis à la disposition du public. Utilisez aussi les plaquette de sensibilisation au recyclage ("Le recyclage ou la deuxième vie des emballages") ou à l'environnement ("Le tri, ça fait du bien à mon environnement").

Des balles de produits compactés

Elles permettent aux visiteurs de comprendre la préparation des produits à recycler avant leur recyclage.

Dynamiser la présentation :

les outils complémentaires
d'animation

Attention

Les objets ne doivent être
ni coupants, ni tranchants,
ni trop petits.

Le jeu et son gain
ne doivent pas supplanter
les autres animations.
Il faut donc veiller
à une promotion visuelle
équilibrée.

Les contenants de la collecte sélective

La présentation des équipements de collecte sélective (*sacs, bacs, caissettes...*) constitue «un plus» en matière d'animation. L'exercice s'avère délicat lorsque le principe de collecte est l'apport volontaire. Toutefois, une réplique en carton des conteneurs comportant les codes «couleurs» des matériaux peut être fabriquée à moindre coût.

Des emballages à recycler... et donc à trier !

Ils permettent d'allier la théorie à la pratique. Une table de tri est alors organisée. Prévoyez un fonds de roulement afin de toujours présenter des emballages à recycler propres et en bon état. En supermarché, utilisez un caddie pour présenter vos emballages.

Une vidéo

Différentes cassettes retraçant le travail en centre de tri et les étapes du recyclage sont disponibles : "La Tri attitude, voyage au cœur du tri", "Lendemain de fête" (film montrant un tout nouveau trieur un lendemain de fête), "Fred et Jamie se recyclent".

Contact : Service diffusion Eco-Emballages

Vous pouvez aussi utiliser le CD audio "Frères Rippetout pour créer une ambiance musicale.

Un jeu

Il présente des caractères attractifs indéniables car il permet d'informer sur un mode ludique. Il peut prendre la forme d'un quiz (sur le geste de tri, les gestes éco-citoyen, l'environnement...) et/ou les thèmes de l'exposition. Dans ce dernier cas, il faut élaborer des questions dont les réponses sont contenues sur les panneaux d'exposition ; ce qui oblige le visiteur à les parcourir. Des cadeaux sont remis à tous les joueurs.

La promotion de l'exposition

N'oubliez pas d'assurer la promotion de l'exposition. Diverses actions sont envisageables



Rédaction d'un communiqué de presse auprès de la presse locale.

Vous pourrez en écrire un notamment pour annoncer votre participation à une foire ou un salon, mettez alors l'accent sur un temps fort (spectacle par exemple ou concours). Un communiqué sera également utile pour signaler la tenue de l'exposition dans un hall de mairie ou dans espace public de transit.

L'affichage

Il vous suffira de personnaliser les affichettes remises avec l'Expo-kit, en indiquant le lieu et les dates de l'exposition.

Dans le cas d'une intercommunalité, proposez l'exposition aux différentes mairies. Vous pouvez également solliciter des associations ou d'autres publics relais en leur proposant d'intervenir pour l'animation. Faites alors un planning de réservation pour votre exposition itinérante

Comment aménager les lieux d'exposition ?

Qu'ils soient suspendus ou positionnés sur un support en dur (*mur, pilier...*), les panneaux doivent être au moins à **1 mètre du sol.**

Pour faciliter la lecture, il est recommandé d'observer une distance minimale de **20 cm** entre chaque **panneau.**

Comme cela a été évoqué précédemment, les sites d'exposition vont varier. L'aménagement de la présentation doit être étudié et adapté à la configuration des lieux disponibles. Voici à titre d'exemple les grands principes de base de la gestion de l'espace.

Pratique

- 18 panneaux, format 80 x 118

→ **24 m²** d'encombrement

- 7 panneaux, format 80 x 118

→ **9 m²** d'encombrement

- 4 panneaux, format 80 x 118

→ **6 m²** d'encombrement

Comment aménager les lieux d'exposition ?

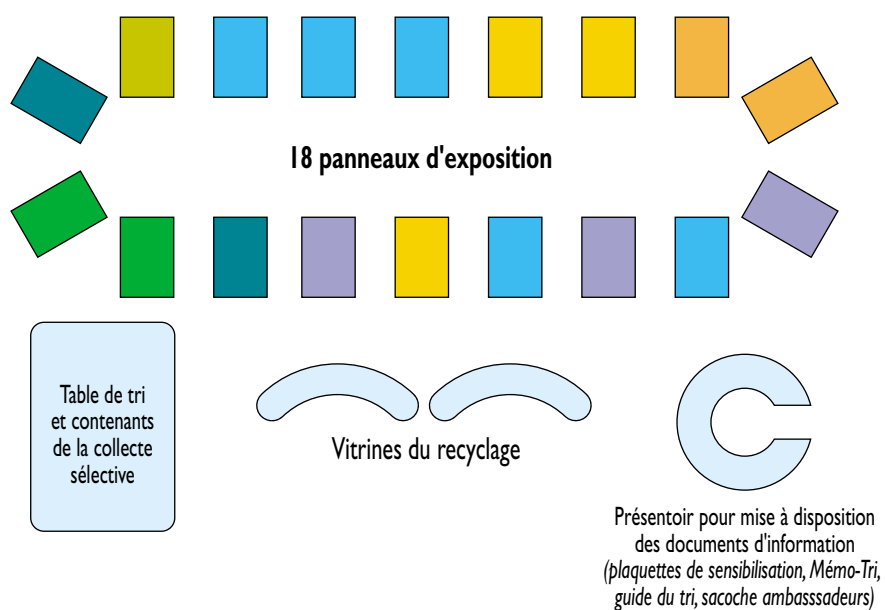
L'aménagement au milieu d'un espace [galerie marchande, hall de bâtiment de la collectivité]

C'est un espace ouvert. Les panneaux et les autres outils d'accompagnement sont groupés (tout en évitant de constituer un espace clos).

Il faut aussi penser à la circulation, dans les deux sens, des passants.

Par ailleurs, des contraintes légales de sécurité doivent être respectées. Elles seront évoquées lors des réunions préalables avec les gestionnaires des galeries marchandes, des immeubles, des lieux publics.

Exemple d'aménagement



Comment aménager les lieux d'exposition ?

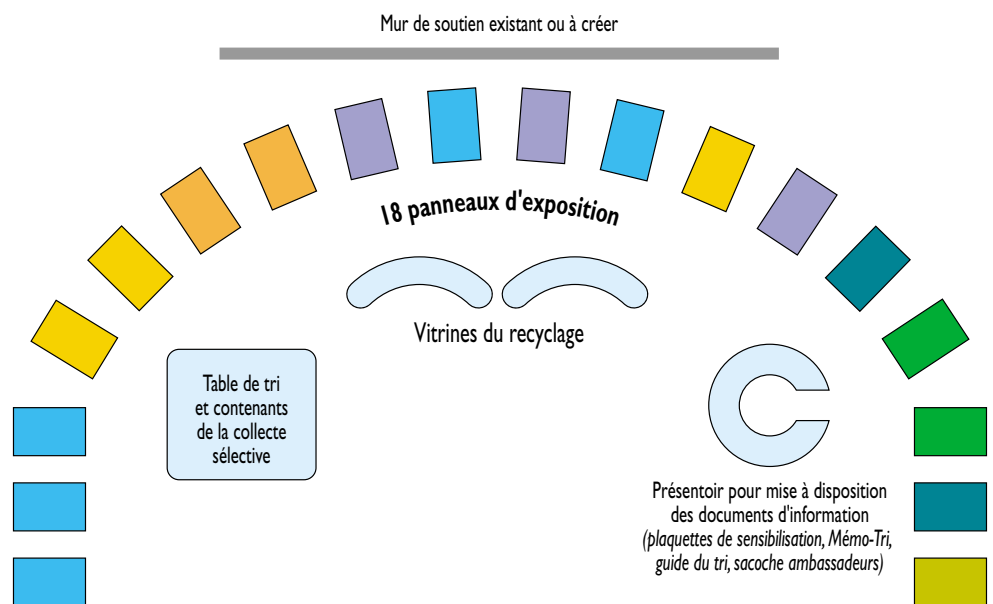
L'aménagement contre un mur au sein d'un espace [galerie marchande, hall de bâtiment de la collectivité]

Il est important d'éviter un aménagement trop linéaire. La forme arrondie sera privilégiée afin de créer un espace convivial. Le regroupement des éléments et les flux de circulation au sein du site sont à prévoir.

Exemple d'aménagement

Attention

Intervalle entre les panneaux d'au moins 20 centimètres.
Hauteur du sol → 1 mètre.

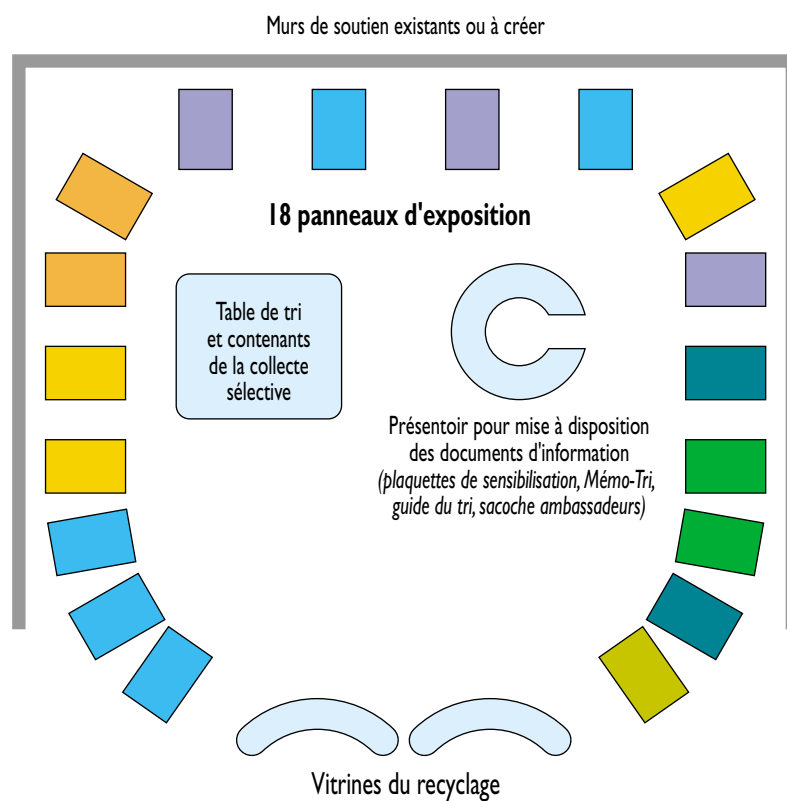


Comment aménager les lieux d'exposition ?

L'aménagement dans un espace semi-clos [salon, foire, galerie marchande]

Les éléments sont ici forcément regroupés, les murs servent de support aux panneaux (*cheminement mural*).

Exemple d'aménagement



Comment aménager les lieux d'exposition ?

L'aménagement dans un espace [quels que soient sa forme et son emplacement] trop petit pour supporter 18 panneaux

Quel thème choisir ?

L'exposition aborde trois thèmes :

«Tri, environnement et éco-citoyenneté» :

- Vous et l'environnement
- Triez, la nature vous dit merci !
- L'environnement a un coût, maîtrisons-le
- Pour recycler, il faut trier !
- Soyez consommateur responsable

«La vie de nos déchets et de nos emballages» :

- Nous et nos déchets... c'est toute une histoire (2 panneaux)
- Zoom ! (sur le contenu d'une poubelle)
- De plus en plus de produits emballés
- L'emballage nécessaire et utile
- Des emballages plus respectueux de l'environnement

«Que deviennent vos déchets ? La chaîne de valorisation des déchets» :

- 55 millions de trieurs en France
- Que deviennent vos déchets ? (la chaîne de tri et de traitement)
- Centre de tri : un tri de qualité
- La seconde vie des emballages (2 panneaux)
- La déchetterie, un service complémentaire
- Le compostage, c'est aussi du recyclage

Indépendamment de la forme et du lieu d'emplacement de l'exposition, l'espace attribué peut s'avérer trop restreint pour l'implantation des 18 panneaux.

Par ailleurs, vous pourrez être amené à utiliser quelques panneaux d'exposition isolément en appuie d'un stand d'animation.

Dans ces cas, deux options sont possibles :

- **privilégier les messages de base**, (cf ci-dessous utilisation des 7 panneaux)
- **donner la priorité à un thème particulier** (cf dans la marge 3 thèmes)

S'il ne devait en rester que 7,

- 1** «**Vous et l'environnement**» définit les enjeux du tri, et offre une solution à chacun pour s'engager sur la voie d'un développement durable.
- 2** «**Triez, la nature, vous dit merci** » montre l'impact du geste de tri en termes d'économies de matières premières et d'énergie.
- 3** «**Soyez consommateur responsable**» explique au consommateur-citoyen comment il peut protéger l'environnement en jetant moins.
- 4** «**Zoom**» permet de visualiser l'importance des emballages au sein de sa poubelle.
- 5** «**Que deviennent vos déchets ?**» resitue le geste de tri de l'habitant dans l'ensemble de la chaîne de traitement et de valorisation des déchets.
- 6/7** «**La seconde vie des emballages**» prouve la réalité et l'utilité du recyclage.

Vous pouvez également personnaliser votre message en communiquant sur :

- vos propres résultats : «**Bravo ! ce que vous avez trié**»,
- la maîtrise de vos dépenses : «**Vos déchets, combien ça coûte ?**».

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation visuelle

Attention

L'interpellation visuelle joue un rôle prépondérant lorsque l'exposition est implantée dans un lieu à forte fréquentation (galeries marchandes, foires, marchés...).

En effet, sur ces sites, l'exposition est forcément en concurrence avec d'autres pôles d'attraction (magasins, opérations de promotions diverses, autres stands ou animations...).

Les panneaux

Leur rôle est d'accrocher l'œil du passant. En matière de conception, priorité a été donnée aux visuels. Des codes aux couleurs toniques et gaies facilitent le repérage des thèmes, le ton général est vivant, plusieurs niveaux de lecture sont possibles (titres, sous-titres, commentaires dans la marge...).

Un badge et/ou une tenue vestimentaire spéciale pour les animateurs

L'utilisation d'un badge comportant le nom et le logo de la collectivité ainsi que le prénom et le nom de chaque animateur est à prévoir systématiquement. Si cela est possible, une tenue spéciale peut être envisagée (tee-shirt ou sweat aux couleurs de la collectivité).

Quels que soient les moyens utilisés par la collectivité, les visiteurs doivent immédiatement identifier les animateurs.

Des activités complémentaires très visibles

Créer des activités est un excellent moyen d'interpellation parce que tout simplement il se passe quelque chose !

Par ailleurs, cela permet de toucher des publics aux sensibilités différentes (certains sont spontanément réceptifs aux panneaux, d'autres aux vitrines du recyclage...).

Dernier point, le visiteur doit sentir qu'il est libre de s'informer comme il le souhaite (panneaux, jeu, plaquettes de sensibilisation, guide du tri, vitrines du recyclage...).

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

La construction d'un entretien

Les exemples de contacts décrits ci-après sont divisés en 4 étapes. L'objectif est de vous permettre de comprendre la construction d'un entretien réussi.

Ces 4 étapes sont intitulées de la façon suivante :

- prendre contact,
- intéresser l'interlocuteur,
- donner envie de trier,
- faire adhérer au geste de tri ou conforter son ancrage quotidien.

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les lieux à forte fréquentation

**Il n'est pas indispensable
d'interpeller les foules
avec un micro.
Son utilisation requiert
de la pratique
et des savoir-faire
particuliers.**

**Ne vous jetez jamais sur
le visiteur dès son arrivée.
Laissez-le respirer sauf
s'il vous appelle !**

**En début d'entretien,
ne demandez jamais à
votre visiteur s'il souhaite
des informations ou
s'il a le temps, la réponse
est souvent négative.**

Entrée libre et déambulation...!

Quand le visiteur s'arrête sur le stand et ce quel que soit l'endroit, il faut, dans un premier temps, le laisser faire tout en l'observant avec délicatesse. S'il lit les panneaux ou regarde les vitrines consacrées au recyclage, laissez-le lire et regarder. S'il s'approche de la table de tri, laissez-le manipuler les objets.

Ces quelques instants d'observation vous permettront de comprendre les centres d'intérêt de votre interlocuteur et faciliteront l'entrée en communication.

I. Prendre contact

À ce stade, vous poserez des questions qui concernent directement votre interlocuteur. Faites-le parler de lui. La meilleure façon d'instaurer le dialogue est de s'intéresser à lui et de l'écouter.

Exemples

- S'il lit les panneaux ou regarde les vitrines sur le recyclage, approchez-vous de lui lorsqu'il atteint les 2 derniers panneaux ou lorsqu'il a fait le tour des vitrines sur le recyclage.

Bonjour !

- Connaissez-vous les principes du recyclage ou du compostage des déchets ?

- Dans votre commune, la collecte sélective est-elle en place ?

- Quels sont les contenants à votre disposition (citez-en plusieurs...) ?

- S'il regarde ou manipule les déchets à recycler sur la table de tri.

- Connaissez-vous le principe du tri des déchets à recycler ?

- Dans votre commune, la collecte sélective est-elle en place ?

- Quels sont les déchets à recycler que vous triezy le plus facilement ?

- S'il s'agit d'une famille, le contact peut s'établir facilement par l'enfant.

Sais-tu avec quoi ce pull en fourrure polaire est fabriqué ? Tu préfères apprendre à trier les bouteilles en plastique ou les papiers/cartons ?

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les lieux à forte fréquentation [suite]

Attention

Les démonstrations longues et l'évocation d'une multitude de données chiffrées sont souvent lassantes. Pensez-y !

Autres exemples d'interrogations

- Lorsque vous avez des pots de yaourt et des sacs en plastique, qu'en faites vous ?
- Quand vous achetez un produit emballé, que regardez-vous sur l'étiquette la composition ou la date de consommation ?

2. Intéresser l'interlocuteur

En fonction des réponses données durant l'étape précédente, il s'agira ici de développer des arguments (*explication complémentaire sur les panneaux, démonstration des consignes de tri, explication relative au processus de recyclage et à son impact environnemental*). Pour s'assurer que l'interlocuteur ne décroche pas, vous ponctuerez votre discours d'interrogations afin de le faire participer.

Exemples pour les vitrines du recyclage

- Vous avez certainement des produits recyclés chez vous.
- Bricolez-vous de temps en temps ?

→ Enchaînez sur le fait que nombre d'outils de bricolage sont fabriqués à partir de matériaux recyclés - vis, clous, sécateurs...

Exemples pour les panneaux

- «De plus en plus de produits emballés»

Vos enfants goûtent-ils plutôt avec des gâteaux, des jus de fruit ou plutôt avec des produits laitiers dans des briques...?

→ Enchaînez sur le fait que les portions individuelles génèrent plus d'emballages que les portions familiales...

- «Centre de tri, un tri de précision»

Sauriez-vous reconnaître les différents types de plastiques utilisés pour les bouteilles (PET, PEHD...)?

- Vous imaginez s'il fallait avoir une poubelle pour chaque catégorie de matériau.

→ Enchaînez sur le travail fait en centre de tri et sa nécessité.

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les lieux à forte fréquentation [suite]

3. Donner envie de trier

L'objectif final de l'exposition et des animations complémentaires est de faire adhérer au geste de tri ou de renforcer son ancrage dans la vie quotidienne.

Pour cela, il faut que l'interlocuteur, parce qu'il a compris les tenants et les aboutissants de la collecte sélective, désire compter parmi ceux qui préservent l'environnement.

Il convient donc de montrer la simplicité des consignes de tri (*table de tri et/ou panneaux «Pour recycler, il faut trier !», «La déchetterie, un service complémentaire», «Le compostage, c'est aussi du recyclage»*) et l'impact du recyclage sur l'environnement (*panneau «Triez, la nature vous dit merci !»*) économie de matières premières, d'eau, d'énergie... un exemple suffit.

La conclusion de cette phase s'effectue par l'utilisation de formules de «verrouillage», formulées sur le ton de la connivence.

Exemple

- Vous le voyez, trier nos emballages est une action particulièrement utile qui a des répercussions sur l'environnement.

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les lieux à forte fréquentation [suite]

4. Faire adhérer au geste de tri ou conforter son ancrage dans la vie quotidienne

Lorsque l'interlocuteur a constaté avec vous l'utilité de la collecte sélective et du recyclage, c'est le moment de lui proposer les outils d'information : aide-mémoire, guide du tri, dépliant «visiteurs»... Vous le ferez en utilisant des formules d'accord.

Exemple

*- Pour vous permettre de trier facilement, je vous remets un guide du tri (ou Mémo-Tri) ainsi que les plaquettes consacrées au recyclage et à l'environnement.
Vous y trouverez en complément des adresses utiles (déchetteries...).*

→ Par la suite, assurez-vous que l'interlocuteur a obtenu l'ensemble des réponses qu'il attendait.

Exemples

*- Souhaitez-vous des informations complémentaires ?
- Ai-je répondu à toutes vos questions ?*

→ L'entretien doit se terminer sur une note chaleureuse et positive.

Exemple

- Je vous remercie de votre visite et vous souhaite une excellente fin de journée.

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les halls d'immeubles



Compte tenu de l'espace généralement disponible, le module de base de l'exposition comportera 5 panneaux :

- 1 Panneau «Pour recycler, il faut trier !».
- 2 Panneau «Que deviennent vos déchets ?».
- 3/4 Panneaux «La seconde vie des emballages».
- 5 Panneaux «Triez, la nature vous dit merci !».

Le message est, dans ce cas de figure, centré sur la sensibilisation au tri et au recyclage. Des plaquettes de sensibilisation au recyclage, le guide de tri et/ou le Mémo-Tri seront donc remis au terme du contact.

Cette animation est réalisée durant l'étape d'entretien du geste de tri et peut se substituer à l'information individuelle communiquée lors des rencontres en porte à porte.

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les halls d'immeubles [suite]

Les habitants sortent ou rentrent chez eux (proximité du lieu d'habitation) mais ne sont pas chez eux (pas d'incursion dans l'espace et la vie privés).

I. Prendre contact

Le contact s'effectue généralement de façon spontanée.

- *Bonjour, vous habitez bien ici ?*

Il convient d'expliquer très vite l'objet de votre présence.

Exemple

- *Prénom + nom de l'animateur + nom de la collectivité, nous effectuons en ce moment une sensibilisation à la collecte sélective des emballages et au recyclage. Savez-vous que votre immeuble est équipé pour la collecte sélective ?*

OUI



C'est parfait, vous avez donc vu que vous disposez... (rappelez le lieu et les contenants proposés)

NON



(cf. étape suivante)

Donner son nom et celui de la collectivité permet de personnaliser la relation. Le lieu s'y prête.

Nota : les réponses positives et négatives à la question ci-dessus sont traitées séparément dans les pages suivantes.

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les halls d'immeubles [suite]

«Oui, je sais que mon immeuble est équipé pour la collecte sélective».

2. Intéresser l'interlocuteur

Enchaînez avec des questions relatives aux consignes de tri et au comportement de l'interlocuteur (*faites-le parler de lui !*).

- *Quels sont les déchets à recycler que vous trieux le plus facilement : les bouteilles en plastique, les boîtes métalliques ?*

→ Continuez en présentant le panneau «*Pour recycler, il faut trier !*».

- *Vous arrive-t-il d'avoir parmi ces emballages des doutes : aérosols, pots en verre...?*

→ Enchaînez sur le fait que certains déchets (*citez les principaux*) ne peuvent être, à ce jour, recyclés et que leur présence dans les contenants réservés à la collecte sélective constitue un problème en centre de tri et pour le recyclage.

→ Montrez le panneau «*Que deviennent vos déchets ?*» et expliquez que le geste de tri, s'il est correctement réalisé, va faciliter le travail effectué dans le centre de tri.

3. Donner envie de trier

Achievez votre démonstration en montrant l'utilité du recyclage ainsi que son impact en terme d'environnement. Pour cela, appuyez-vous sur les panneaux consacrés au recyclage des emballages.

4. Faire adhérer au geste de tri ou conforter son ancrage quotidien

Trouvez des points d'accord avec votre interlocuteur tels que l'utilité du geste de tri, l'importance de la préservation de l'environnement, la mobilisation de tous les habitants.

→ Remettez les documents (*plaquettes de sensibilisation, Mémo-Tri, guide du tri...*) et assurez-vous qu'il a reçu les réponses qu'il attendait. Terminez l'entretien sur une note positive et souriante.

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les halls d'immeubles [suite]

**«Non, je ne suis pas au courant
que mon immeuble est équipé pour
la collecte sélective»**

2. Intéresser l'interlocuteur

Il est nécessaire de comprendre les raisons de cette méconnaissance.

Exemples

- Vous habitez ici depuis peu de temps...
- Avez-vous reçu un guide du tri ou un aide-mémoire ?
- Jetez-vous tous vos déchets dans une seule et même poubelle ?

→ Continuez en expliquant sommairement les principes de la collecte sélective et du recyclage.

Exemple

- (Citez le nom de la collectivité) a mis en place la collecte sélective des emballages à recycler. Cette collecte concerne (citez les principales catégories de déchets). Il suffit de ne pas les mélanger avec vos déchets habituels et de les déposer (indiquez le lieu de dépôt dans l'immeuble et les contenants). En agissant ainsi, nous recyclons nombre d'emballages qui étaient auparavant jetés. C'est tout de même mieux !

→ Enchaînez ensuite sur la présentation des consignes de tri avec à l'appui le Mémo-Tri et/ou le guide du tri et le panneau «Pour recycler, il faut trier !».

→ Rappelez l'importance de la qualité du tri en présentant le panneau «Que deviennent vos déchets ?».

Comment entrer en contact et dialoguer avec les visiteurs ?

L'interpellation orale dans les halls d'immeubles [suite]

**«Non, je ne suis pas au courant que mon
immeuble est équipé pour la collecte sélective
[suite]**

3. Donner envie de trier

Achevez votre démonstration en montrant l'utilité du recyclage. Pour cela, appuyez-vous sur les panneaux consacrés au recyclage des emballages.

4. Faire adhérer au geste de tri ou conforter son ancrage quotidien

Il est important qu'à ce stade, l'interlocuteur constate avec vous la simplicité et l'utilité du geste de tri.

Exemple

- *Comme vous le voyez, le tri des emballages est en fait simple et très utile, qu'en pensez-vous ?*

→ Remettez les documents (*plaquette de sensibilisation, Mémo-Tri, guide du tri...*) à votre interlocuteur et assurez-vous qu'il a reçu les réponses qu'il attendait. Terminez l'entretien sur une note positive et «souriante».

Exemple

- *Je vous remercie de votre attention et vous souhaite une bonne fin de journée.*

Mots et attitudes de l'animateur

Info plus

En tant que représentant de la collectivité, vous pouvez être interrogé(e) sur des questions relatives à la vie quotidienne des habitants mais ne concernant pas la collecte sélective. Il est important de ne pas fuir ! Il faut au contraire dire à votre interlocuteur que vous notez ses observations et transmettez le message aux services concernés. Puis, recentrez l'entretien sur l'objet de votre présence.

Quelles sont les règles d'or ?

Bannir les formules négatives ou interro-négatives

En introduisant le «non» dans la question, vous suscitez une réponse négative.

Formules à éviter

- *Vous ne voulez pas un guide du tri.*
- *Vous ne voulez pas que je vous explique...*

Utiliser des formules positives accompagnées chaque fois que possible d'alternatives

L'objectif est ici de supposer l'accord de l'interlocuteur et de lui donner le choix d'une réponse.

Exemples

- *Portez-vous vos déchets à recycler plutôt aux «points recyclage» ou plutôt à la déchetterie ?*
- *Essayez-vous plus facilement les boîtes métalliques, les bouteilles en plastique, les prospectus...?*

Comprendre l'interlocuteur mais ne pas le contredire

Certains interlocuteurs seront amenés à se plaindre de la mise en place de la collecte sélective *«le tri c'est compliqué, il faut trier et payer»*, d'autres formuleront des affirmations erronées *«les sacs en plastique sont à recycler, c'est marqué dessus...»*. Dans tous les cas, il convient de ne jamais contredire, de but en blanc, l'interlocuteur. Il faut alors employer des formules simples, synonymes d'écoute et de prise en compte des observations : *«je comprends ce que vous me dites, je vous explique»*.

Mots et attitudes de l'animateur

Quelles sont les règles d'or ? [suite]

Éviter l'emploi d'expressions et de mots «dits noirs» ou susceptibles d'entraîner une mauvaise compréhension.

Exemples :

À ÉVITER	À PRIVILÉGIER
- Ordures.	- Déchets.
- Éboueurs.	- Personnels de collecte, ripeurs.
- Plastiques.	- Bouteilles, bidons, flacons en plastique, sacs, pots en plastique.
- Déchets ou emballages recyclables.	- Déchets et emballages à recycler (<i>nombre de déchets peuvent être recyclés mais ne le sont pas encore</i>).
- Déchets fermentescibles et organiques ou déchets qui pourrissent.	- Déchets biodégradables.
- Inertes.	- Gravats, débris de chantiers.
- Les abréviations et les termes techniques (<i>DMS., DIB, OM, BOM...</i>).	- L'explication des termes utilisés Exemple : DMS → Déchets Ménagers Spéciaux tels que les piles, les solvants...
- Emballages propres et secs.	- Emballages vides.

Être souriant et avenant tout au long de la journée !

Cela peut sembler évident mais ce n'est pas toujours simple ! Du premier au dernier visiteur de la journée, la qualité de l'accueil et de l'information donnée doit être égale ; et ce n'est pas si facile après 3 heures d'animation ! Être souriant et avenant permet de dédramatiser, de décriper les contacts, de faire tomber les barrières. Profitez-en... toute la journée !

