



Organisation d'ateliers
Produits d'entretien naturels par les particuliers
en Région de Bruxelles-Capitale
RAPPORT FINAL :
EVALUATION ET
RECOMMANDATIONS

ERU scrl-fs pour Bruxelles Environnement
Novembre 2016

INTRODUCTION	3
Rappel de la mission	4
Contenu et structure du rapport	4
PARTIE I. EVALUATION	5
1. Public cible et outils de communication	6
1.1. Communication : méthode, outils et temps estimé	6
1.2. Résultats : public touché	8
2. Outils et matériel de l'animateur	12
2.1. Liste des outils et du matériel	12
2.2. Résultat : description des choix par outils	13
3. Atelier-formation	16
3.1. Déroulement, configuration, animateurs	16
3.2. Principes pédagogiques et animateurs	16
3.3. Résultats : évaluations post-ateliers et retours critiques	17
4. Impacts et Changements de comportement	22
4.1. Acquisition ou utilisation de produits de base	22
4.2. Avis sur les recettes et poursuite à domicile	23
PARTIE II. SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS	26
RECO 1. Une approche transversale et progressive	27
RECO 2. Poursuivre des ateliers, c'est combler un manque	27
RECO 3. Formation de formateurs, même d'ambassadeurs	28
RECO 4. Capitaliser les groupes préconstitués	28
RECO 5. valoriser, diffuser largement les outils	28
RECO 6. Prendre en compte le frein de l'accès aux produits	29
Freins et leviers aux changements de comportement individuels	30



INTRODUCTION

RAPPEL DE LA MISSION

Bruxelles Environnement a confié à l'ERU l'organisation de 30 ateliers de fabrication de produits d'entretien naturels, consistant en une **formation de type 'one shot'** - un atelier par groupe et par lieu.

Bruxelles Environnement souhaitait, par le biais de ces ateliers, aller à la **rencontre de publics très variés**, hommes, femmes, tout âge, origine culturelle et niveau socio-économique différents, ayant des sensibilités, des connaissances préalables, un degré de conscientisation très divers.

Le principe de l'atelier est de **stimuler des changements de comportements** : donner l'envie de mener cette nouvelle pratique en donnant les clés pour s'y mettre après une rapide sensibilisation, sans bénéficier de l'appui dans le temps qu'apporterait par exemple un cycle d'apprentissage.

Ces données de départ nous ont incité à penser avec acuité le **déroulement de l'atelier ainsi que l'après atelier**, l'un et l'autre étant conçus en vue d'impulser autant que possible un réel passage à l'acte et une pérennisation de pratiques dans le temps. **Plusieurs outils** ont été mis en place pour ce faire, afin de toucher différents publics, différentes sensibilités.

La mission comprend, outre l'organisation des 30 ateliers, leur **évaluation et la formulation de recommandations**. Ces démarches d'évaluation et de retour d'expériences ont été enclenchées dès le premier contact téléphonique avec les référents des groupes et poursuivies en fil continu tout au long de la mission.

CONTENU ET STRUCTURE DU RAPPORT

Le rapport présente dans sa première partie d'évaluation les démarches effectuées, les résultats et les remarques, relatifs aux points suivants :

1. Public-cible et les outils de communication
2. Outils et matériel de l'animateur
3. Atelier - Formation
4. Impact et changement de comportement

Une deuxième partie du rapport propose une synthèse des recommandations, identifiées dans l'évaluation : il s'agit d'enseignements transversaux établis dans une visée globale, utiles pour la définition d'une stratégie de conscientisation à l'échelle régionale.

En troisième partie, les annexes complètent et étayent l'évaluation et les recommandations.

Ce rapport s'est construit sur base de la préparation et de la restitution des ateliers et en particulier les comptes-rendus des ateliers rédigés par les formateurs de l'ERU, les évaluations complétées par les participants, les divers échanges téléphoniques et mails avec les parties prenantes ainsi que les débriefings d'équipe.



PARTIE I. EVALUATION

I. PUBLIC CIBLE ET OUTILS DE COMMUNICATION

I.1. Communication : méthode, outils et temps estimé

Différents moyens ont été utilisés pour **rassembler une variété de groupes et organiser les ateliers** :

- Mailings (ex. réseau alphabétisation etc.)
- Insertion dans des newsletters (L'autre école, Quartier durables citoyens, etc.)
- Contacts personnalisés (mails + téléphones) avec des personnes ressources et/ou personnes responsables de groupe
- Suivi des contacts ; formulaires, mail type - aussi pour les refus (faute de place)
- Tenue d'un tableau des contacts stipulant les contacts de réserve (en annexe)

Organiser des ateliers avec des groupes très divers (déjà constitués ou non, sensibilisés ou non, etc.) demande une adaptabilité constante pour entrer dans les canaux de communication propres et adapter le langage aux motivations spécifiques de chaque public cible.

L'organisation de certains ateliers a demandé beaucoup d'échanges mails et téléphoniques (surtout pour les plus grandes structures comme les AIS, les consultations ONE ou la ligue des familles). Ce sont souvent les cas où la proposition d'atelier n'est pas une pratique usuelle de l'organisme et/ou que les groupes ne sont pas encore constitués : cela demande de mettre en place un mode de communication et une organisation inédite. Il s'agit aussi de groupes-cibles où il y a une hiérarchie importante, de nombreuses personnes-relais à contacter avant d'avoir une personne-référente.

Temps moyen estimé : 20mn par atelier organisé ou pour ceux qui n'ont finalement pas eu lieu (de 5mn à 2h !). Initialement prévu dans l'offre 7,5 heures en tout, estimation bien en deçà de la réalité > 80 contacts pris * 20 = 25 heures

REMARQUE : Difficile de savoir à l'avance quel atelier sera plus chronophage à organiser. Il est intéressant de commencer par des mailing list larges auprès de personnes/organismes ressources en invitant à nous contacter. Cela a l'avantage de toucher directement des organisateurs potentiels et d'entamer ensuite des contacts personnalisés uniquement avec les organismes/responsables de groupe demandeurs. A noter cependant que les retours n'ont pas été constants d'une mailing list à l'autre (parfois très nombreux, parfois nuls !). Cela implique aussi de renvoyer un mail type en cas de refus et de tenir une liste d'attente, créant des déceptions.

Pour la communication auprès des participants (la plupart du temps pris en charge par l'organisme d'accueil) :

- pour les groupes déjà constitués souvent annonce par communication orale
- pour les groupes à inscription libre (groupe pas encore constitué), mailing list ou canaux de communication propres à l'organisme d'accueil
- de manière générale affiche, journal communal, doodle, ...

Temps moyen estimé : 10 mn en moyenne par atelier (envoi de texte, d'illustration pour l'affiche), le reste étant pris en charge par l'organisme. Pour les quelques cas où nous avons pris cette partie en charge, c'est beaucoup plus long (doodle, rappel, ...) : environ 1,5 heure par atelier.

REMARQUE : Il est donc intéressant de privilégier les groupes où la communication auprès des participants est prise en charge par l'organisme : c'est très chronophage et les organismes sont plus aptes à le faire (ils ont l'habitude de le faire, avec des canaux adaptés à leur public propre)

Pour le suivi organisationnel (par ERU) :

- demande de remplir un formulaire d'inscription (envoyé en format .word ou .pdf à scanner) qui donne des données de base (voir annexe). Cet outil est un gain de temps, il permet de rassembler dans un

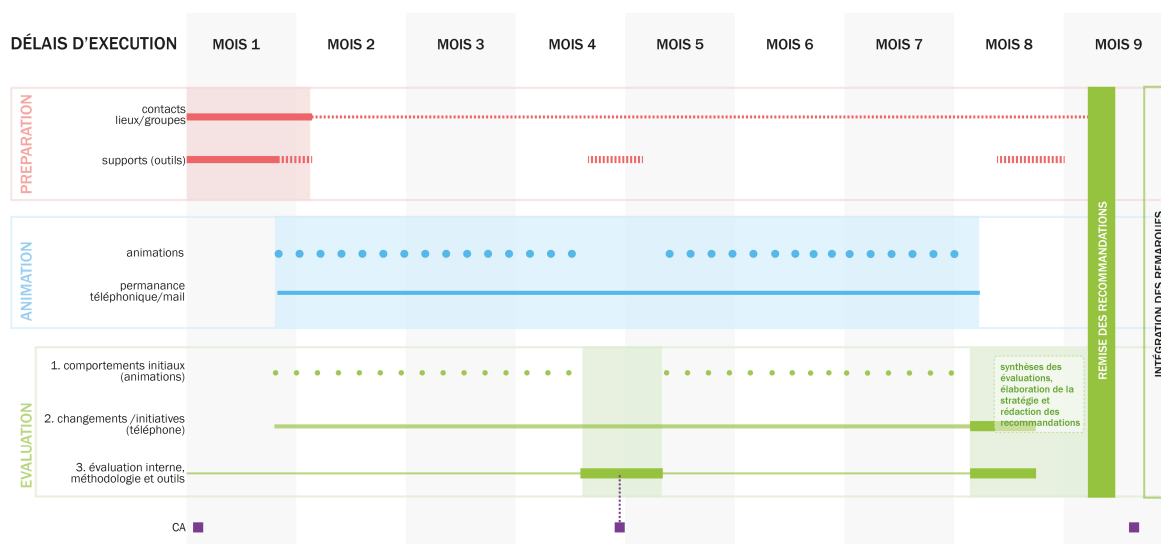
même endroit les infos pratiques et techniques et de ne pas oublier des informations. Cela permet aussi de formaliser l'inscription.

- o le formulaire contient entre autres des propositions de dates et d'horaires de la part de l'organisme. C'est important que la proposition vienne de lui pour avoir le maximum de succès. Cela demande de l'adaptabilité de la part des animateurs (jours semaine/week-end, journée/soirée). Le nombre d'inscrit minimum est aussi stipulé (15), afin de garantir un certain taux de participation pendant l'atelier-même. A noter que certains publics spécifiques (publics très fragiles), les garanties sont impossibles à avoir.
- appel téléphonique dans la semaine précédant l'animation pour refaire un point organisationnel (salle, inscrits, type de public, préparation éventuelle) et rappeler leur engagement à effectuer l'évaluation post-atelier avec le groupe.
- suite aux contacts avec les associations et à l'évaluation intermédiaire, des propositions supplémentaires de préparation ont été mises en place :
 - o liste de vocabulaire à envoyer dès que possible aux groupes ne parlant pas le français (voir annexe et chapitre Outils ci-dessous)
 - o incitation dès la première prise de contact à organiser 1 ou plusieurs ateliers avant ou après l'atelier pour renforcer son impact. Cela a été fait oralement pour la deuxième tranche d'atelier. (voir détails chapitre Animation)
- contacts post-atelier hors évaluation : l'ERU avait prévu dans l'offre 3 jours de permanence, cela a été utile : demandes de recettes spécifiques, précisions, demande des outils pour refaire l'animation, contact spontané de participants, etc. Comme on le verra pour la partie atelier, la réponse aux questionnements spécifiques est essentielle à l'ancrage du changement de comportement, la qualité des conseils personnalisés est essentielle.

Temps moyen estimé : 90 mn en moyenne par atelier, en comptant aussi les contacts post-ateliers.

REMARQUE : Le contact téléphonique est important dans cette phase pour s'assurer de la bonne compréhension mutuelle et aussi pour permettre à l'animateur de s'adapter au mieux au public. Par ailleurs, c'est aussi l'occasion pour motiver la personne de contact. En effet, elles sont souvent demandeuses de conseils et vont volontiers dans le sens de nos propositions (ateliers préparatoires, supplémentaires). En général, plus la personne de contact est motivée, plus le groupe est motivé !

Temporalité



Le planning a pu être respecté. Remarques :

- Le temps prévu pour les contacts a été plus chronophage que prévu (voir détails ci-dessus).
- La phase atelier s'est prolongée jusque début novembre, le format cadré de l'atelier (1 seule rencontre avec 1 même groupe pendant 2 heures) étant peu adapté aux activités habituelles des associations pendant l'été.

REMARQUE : Il est plus facile d'organiser ce type d'atelier de mi-septembre à mi-juin.

1.2. Résultats : public touché

L'ERU a pris contacts avec environ 80 associations/réseaux/services de tout type et situés dans toute la RBC pour l'organisation des 30 ateliers. Voir détails en annexe (tableau de contact).

Groupes contactés : réactivité

De manière générale intérêt marqué, tous publics confondus, pour le thème de l'atelier. La demande à Bruxelles semble être en plein essor ! A noter que la réactivité est très variable, mais ce n'est pas vraiment classifiable par type de public : les réticences pour l'organisation d'ateliers sont surtout d'ordre pratique.

Faits marquants :

- Le réseau alphabétisation / public fragilisé s'est montré extrêmement réactif dès l'envoi du mail : un e-mail a été envoyé via la mailling-list gérée par le réseau Lire et écrire mais comprenant un réseau plus large : plus de 350 contacts reprenant des associations bruxelloises pouvant avoir un lien avec l'alphabétisation. Responsable réseau chez Lire et écrire : Fransisco Fernando, 02/412.40.21
- La communication de l'organisation d'un atelier via la page facebook du réseau ADES a généré une mobilisation massive: 300 inscrits en quelques jours ! Le public de cette association est plutôt jeunes adultes et alternatif.
- Les QDC n'ont pas été réactifs (via formulaire online), malgré les contacts avec plusieurs personnes de référence et l'intégration dans la newsletter à tous les QDC avec formulaire. Bien qu'aucun élément concret nous permette de l'étayer, on pourrait expliquer cela par le fait que le public est déjà fort sollicité, que ces pratiques ont déjà peut-être percolé ou encore une plus grande difficulté organisationnelle (par rapport aux associations).
- Les groupes néerlandophones n'ont pas été demandeurs malgré les 19 contacts pris. Raisons évoquées : difficulté de mobiliser un groupe uniquement en NL, ateliers similaires déjà mis en place, temporalité (les groupes néerlandophones ont été contactés à partir de juin, une fois le livret validé pour pouvoir être traduit).

Demandes spontanées :

Nous avons des demandes de particuliers ou d'associations non contactées (bouche à oreille) pour l'organisation d'ateliers. Cela alors même que nous n'avons pas mis en place de communication large. Cela confirme que la demande est là.

Demandes de reconduire l'atelier :

La plupart des organismes auprès desquels un atelier a été presté ont demandé à réitérer l'expérience (voir détails dans le chapitre 'Atelier-Formation). Cela signifie que les mêmes associations/canaux de communication peuvent être sollicités pour l'éventuelle mise en place future d'ateliers. La demande est *toujours* là !

REMARQUE : A noter les conditions spécifiques de la mission. Les ateliers sont gratuits, si cela venait à changer, la demande serait certainement différente (pas forcément mois forte mais en tout cas plus dirigée vers des particuliers que vers un public associatif).

Aperçu des 30 ateliers programmés

Présentés de manière chronologique :

Asbl Swinnen, groupe couture	Schaerbeek (quartier Gaucheret)	22/03/16
Service Prévention / FLE	Ixelles (place Fernand Coq)	12/04/16

Eyad – association féminine belgo-turque	Saint-Josse (quartier Botanique)	21/04/16
Maison de quartier Helmet	Schaerbeek (Helmet)	22/04/16
Maison de quartier Willems	Laeken (quartier Bockstael)	26/04/16
Bruxelles Environnement, Serv. Déchets	Laeken (Bockstael)	28/04/16
Agence immobilière sociale 'Logement pour tous'	Molenbeek (quartier Maritime)	09/05/16
Centre communautaire Crousse	Woluwe-Saint-Pierre (parc)	10/05/16
Ecole La Sagesse	Schaerbeek (quartier Haecht)	19/05/16
Consultation ONE	Schaerbeek	24/05/16
ADES (1 ^{er})	Saint-Josse (place)	26/05/16
Ligue des familles	Ixelles (Trône)	08/06/16
L'autre école (+ QDC Govaert)	Auderghem (quartier F. Govaert)	14/06/16
CPAS Bruxelles Nord-Est	Bruxelles-Ville (quartier Ambiorix)	15/06/16
Maison des Femmes	Schaerbeek (quartier L. Bertrand)	16/06/16
ADES (2 ^e)	Saint-Josse (place)	20/06/16
Contrat de quartier durable Bockstael	Laeken (Bockstael)	18/08/16
Maison d'accueil La Source	Bruxelles-Ville (Quartier Senne)	29/08/16
CFS-ISP (groupe aides familiales)	Saint-Gilles (parvis)	08/09/16
Maison de quartier Haren	Haren (centre)	13/09/16
Repair café Jette	Jette (De Smet De Naeyer)	25/09/16
Halles des sports Molenbeek	Molenbeek (Porte de Ninove)	27/09/16
Entr'Aide des Marolles asbl	Bruxelles-Ville (Marolles)	28/09/16
Le piment asbl, Education permanente	Molenbeek (cente historique)	30/09/16
Projet Lama (accompagnement toxicomanes)	Molenbeek	05/10/16
CFEP, Amazone	Saint-Josse (Botanique)	13/10/16
Institut de la Vie	Anderlecht (Clemenceau)	17/10/16
Potager sur le toit	Schaerbeek (Gaucheret)	12/10/16
La Clairière, personnel enseignement spécialisé	Watermael-Boitsfort	19/10/16
Equipe ERU	Saint-Gilles (Fort / Th. Verhaegen)	04/11/16

A noter : 2 ateliers ont finalement été annulés (Swinen, dû aux attentats, et Ligue des Familles)

Ateliers organisés : type de public

Profils socio-économiques (cf. annexe tableau des ateliers)

- Prédominance de public dit fragilisé : fragilisé (20), mixte (3), classes moyennes/supérieures (7)
Pour les publics plus précarisés : la demande est très forte. Sensible par rapport aux conséquences sur la santé (beaucoup d'utilisation d'eau de javel, plus de difficultés à s'informer via les médias), et aussi sur le porte-monnaie.
- Prédominance de femmes : groupe exclusivement ou à très grande majorité de femmes (11), mixte (19)
Evidement (malheureusement !) les femmes se sentent plus concernées/responsables par le ménage que les hommes. Mais de nombreux hommes ont aussi assisté aux ateliers !

- Prédominance d'adultes : enfants (1), adolescents (1) adultes (27), personnes âgées (1)
Les adultes c'est aussi la classe d'âge qui à la fois nettoie et est responsable du choix des produits. Les autres classes d'âges se sentent moins directement concernées et conçoivent plus l'atelier comme un divertissement, une sensibilisation.
- Prédominance de parents : cela n'a pas été quantifié mais les discussions en atelier montrent que beaucoup de personnes assistant à l'atelier ont un contact avec les enfants (parents, futurs-parents, professeurs). Dans les faits, les enfants sont les premières victimes des produits d'entretien industriels (ils sont plus fragiles).

REMARQUE : Il pourrait être intéressant de tester une formule d'atelier parent-enfant. Nous avons reçu quelques demandes et cela semble pertinent. En effet, les enfants sont souvent un moteur clé dans les changements de comportement, et c'est particulièrement vrai ici. De plus les enfants... aiment faire les recettes (râper, mélanger, tester, ...) tandis que la fabrication jugée fastidieuse est souvent ce qui retient les adultes de passer à l'acte. Pour exemple, l'atelier organisé au Repair café de Jette a bénéficié de la forte implication d'une enfant d'environ 8 ans.

Sensibilisation/connaissances préalables

Il est très difficile d'évaluer avant l'atelier le niveau de sensibilisation et de connaissance préalable de chaque groupe. En effet, contrairement à ce que l'on pourrait imaginer, ces données ne sont pas corrélées avec le profil socio-économique des participants. Souvent à l'intérieur d'un même groupe coexistent des niveaux très différents, ce qui demande à l'animateur une adaptation au cas par cas (voir chapitre Animation et PV des ateliers en annexe)

Par ailleurs, les participants peuvent être sensibilisés à plusieurs niveaux, qui ne vont pas forcément de pair : impacts environnementaux, impacts sur la santé, recettes/produits naturels. C'est aussi un aspect très positif de ces ateliers et de la thématique : tout le monde peut apprendre les uns des autres, les trucs et astuces 'de grand-mère' étant notamment maîtrisés par de nombreuses personnes issus de milieux plus précarisés.

Groupes déjà constitués ou à inscription libre

Les 13 ateliers donnés à des groupes non encore constitués ont parfois eu beaucoup de succès (par ex. ADES, CQD Bockstael, ...) et d'autres fois ont touché peu de monde. Il est plus efficace (communication/public touché) d'organiser des ateliers avec des groupes préexistants. Il a été évoqué au Centre Crousse que si une petite contribution financière avait été demandée aux participants (par exemple 5 euros), il y aurait eu plus de monde car moins de désistement au dernier moment.

Langue

Les ateliers ont été donnés en français, lors d'un atelier à Haren, une personne néerlandophone s'est exprimée dans sa langue, selon le principe 'ieder z'n tall'. Comme expliqué ci-dessus, aucun groupe néerlandophone n'a pu être mobilisé malgré les nombreux contacts entrepris. Des livrets en néerlandais ont par contre été envoyés aux participants néerlandophones à des ateliers francophones.

Un atelier s'est déroulé en bilingue français/turc, avec la présence d'une traductrice. L'expérience n'a pas été reconduite car cela coupe le fil de l'animation et la prolonge significativement. Les échanges sont beaucoup moins spontanés.

Groupes/personnes relais

- Groupes de formateurs/du métier du nettoyage : 3 ateliers organisés auprès de groupes constitués de formateurs ou de personnes travaillant dans le domaine du nettoyage. Cela permet d'aborder la sensibilisation avec une visée et un impact plus large que celui du foyer.
- Participants formateur/enseignant/animateur : ponctuellement des participants à des ateliers sur inscription libre se sont présentés comme formateur venant chercher des informations pour organiser eux-mêmes un atelier sur la fabrication de produits d'entretien naturels. De manière systématique, l'ERU a invité les formateurs responsables des groupes à être présents et à participer aux ateliers.

Si la formule n'a pas pu être testée lors de cette mission, il semble vraiment pertinent d'envisager des ateliers à destination d'animateurs/formateurs afin de permettre une large diffusion de cette sensibilisation (voir les Recommandations). Un pas a déjà été fait dans ce sens avec la création d'un document supplémentaire : un livret pédagogique reprenant les outils nécessaires à l'atelier et le déroulé proposé (voir chapitre Outils).

2. OUTILS ET MATERIEL DE L'ANIMATEUR

2.1. Liste des outils et du matériel

De nombreux outils ont été créés, le principal étant le livret. 2 outils ont été ajoutés suite à l'expérience de terrain et l'évaluation intermédiaire (précédés d'une *)

Voir les outils en annexe.

N.B. : toutes les fiches ne sont pas traduites en néerlandais : il s'agit des fiches supplémentaires réalisées par l'ERU en réponse à des demandes de terrain ou des fiches destinées à l'animateur et non à être distribuées.

- **Fiche présentation et formulaire d'inscription** FR/NL
- **Livret 'Nickel au naturel' / 'Net met natuur'** FR/NL (idéalement 1 exemplaire par participant)
- **Livret pédagogique avec les outils de l'animateur** (*intro, mise en page, table des matières, ...) FR
 - Guide du déroulé de l'animateur FR
 - Outils 1 : pictogrammes de sécurité Européens FR/NL
 - Outils 2 : Les poubelles de Bruxelles FR/NL
 - Outils 3 : schéma récapitulatif : environnement, santé (aussi dans le livret 'Nickel au naturel') FR/NL
 - Outils 4 : jeu du juste prix FR/NL
 - Outils 5 : quizz produits de base FR/NL
 - Outils 6 : fiches produit (aussi dans le livret 'Nickel au naturel') FR/NL
 - Outils 7 : les premiers gestes (aussi dans le livret 'Nickel au naturel') FR/NL
 - Outils 8 : 6 précautions (aussi dans le livret 'Nickel au naturel') FR/NL
 - Outils 9 : recettes choisies (aussi dans le livret 'Nickel au naturel') FR/NL
 - Outils 10 : pictos surface FR/NL
 - Outils bonus : faire ses produits à plusieurs FR
 - * Outils bonus : mots de vocabulaire FR
 - Questionnaire : évaluation de l'activité FR
- **Un caddie** – permettant un déplacement aisé et durable en RBC, contenant outre le livret pédagogique et les outils de l'animateur :
- **Produits de base naturels** :
 - Vinaigre blanc (bouteille) + vinaigre infusé à l'écorce de citron et/ou d'orange
 - Bicarbonat de soude (plusieurs packaging - dont version rayon cuisine et version rayon lessive)
 - Cristaux de soude (avec l'emballage, pour permettre d'identifier)
 - Savons purs (savon de Marseille vrai, savon de Marseille à l'huile de palme, savon noir, de Castille, de fiel de boeuf, ...)
 - Huiles essentielles (ex. : lavande, tea tree, citron)
 - D'autres produits plus spécifiques peuvent être apportés, comme les noix de lavage, les balles de lavage, de la terre de Sommières, etc. ou même des produits basiques (marc de café, eau minérale, sel,...)
- **Sélection d'emballages/flacons** (vides) de produits industriels, pour lecture des étiquettes et prise de conscience des déchets (*partie argumentaire*)
- **Matériel** :
 - Gants de protection
 - Eponge
 - Essuie
 - Mixer
 - Cuillère en bois
 - Cuillères à soupe
 - Cuillères à café
 - Râpe
 - Récipient (en plastique) de différentes tailles (3 litres, 1 litre, bols)
 - Etiquettes autocollantes
 - Contenants (*à apporter par les participants*)

2.2. Résultat : description des choix par outils

Livret 'Nickel au naturel'

Mis en place dès le 1er atelier, diffusé uniquement aux participants en version provisoire (pdf). La réalisation du livret a mis plus de temps que prévu (adaptation du contenu et du graphisme aux différents publics dont les besoins ont parfois été contradictoires, contrôles qualité et intégration des remarques).

Présenté et diffusé en fin d'animation (impression ou envoi pdf), nous avons toujours eu de très bons retours sur sa pertinence : il est indispensable pour compléter l'atelier. Il a par ailleurs été distribué à quelques personnes qui découvraient la matière sans participer à un atelier et qui se sont mises à l'utilisation de ces produits par ce biais. Il a donc aussi une valeur autonome.

Le livret tel que présenté (comportant les éléments vus en ateliers + plusieurs autres recettes) est destiné à un public large, qui a besoin d'avoir quelque chose de concret et d'assez complet pour poursuivre chez lui. C'est essentiel.

Pour les publics qui ne maîtrisent pas le français, en ALPHA ou FLE, c'est évidemment plus difficile, ils sont en quelque sorte dépendants de leur formateur ou ont besoin de fiches beaucoup plus simples/illustrées. Cet effort d'illustration a été fait, mais la contrainte du nombre de pages (impression) réduit les possibilités d'illustrer et d'aérer le texte (puces). Des fiches recettes plus aérées sont proposées aux groupes pendant les ateliers (outils 9). Couplé avec le livret pédagogique, c'est néanmoins une base solide pour permettre à un animateur ALPHA ou FLE de poursuivre avec son groupe.

REMARQUE : Pour des questions de timing et de version, le livret n'a été imprimé que pour les personnes de contact et pas pour chaque participant. Une fois la version définitive du livret approuvée, il est clairement nécessaire de le diffuser largement (distribution aux participants et téléchargement web) (voir Recommandations). De plus, le fait de diffuser un objet imprimé ouvre la distribution, si ce n'est au public ne maîtrisant pas le français, au moins à tous les publics qui n'ont pas l'habitude d'utiliser internet. Ils sont nombreux dans les participants des ateliers (rappel : public cible plutôt adultes que jeunes).

Lors des ateliers, plusieurs participants ont exprimé leur envie d'avoir le livret directement sur place. C'est la seule critique, vis-à-vis de l'outil, indiquée dans les évaluations (voir chapitre 3 & 4).

« utile d'avoir les recettes en main » (Eyad)

« de recepten onmiddelijk meegeven aan de deelnemers », « dommage que nous n'avions pas toutes les recettes » (Haren)

Le livret est souligné comme une base indispensable pour fixer tout ce qui a été dit pendant l'atelier.

« Je viens justement d'acheter mon savon de Marseille ainsi que mes cristaux, le vinaigre et le Bicarbonate donc le livret tombe à point. »

Livret pédagogique avec les outils de l'animateur

Cet outil a été mis en place vers la fin des ateliers (début octobre) suite à la demande de plusieurs personnes de contact ou participants d'avoir les outils pour refaire l'animation. Ce livret consiste donc simplement en une compilation des outils, avec le déroulé de l'animation et les instructions d'impression.

REMARQUE : Nous avons déjà eu des retours positifs, mais le temps de recul n'est pas assez grand pour évaluer l'outil. Il répond en tout cas à un besoin de terrain. Cela vaudrait la peine de poursuivre la réflexion. Il rentre dans la stratégie de formation de formateur (voir Recommandations).

Outils de l'animation

Plusieurs outils, souvent visuels, ont été réalisés pour soutenir l'animation. Certains de ces outils sont des extraits du livret remis en page de manière plus aérée. D'autres sont des outils spécifiques supplémentaires :

- o pictogrammes de sécurité européens
- o juste prix
- o fiche récap. santé / environnement
- o fiche précieux / intrus

Ces derniers sont le support de moments interactifs/ludiques (jeu, questions-réponses, identification de pictogrammes sur les emballages, etc.). Ils sont appréciés et captent l'attention du groupe dans la première partie de l'animation qui est plus théorique. Ces outils permettent aussi de fixer les connaissances : support visuels + implication individuelle.

REMARQUE : Ces supports ont été imprimés et plastifiés, ce qui est plus interactif et souple qu'une projection (qui avait été imaginée à la base). Il pourrait être proposé 2 impressions plastifiées des mêmes fiches pour permettre une meilleure circulation dans les grands groupes.

Outils pré-/post- animation

En plus du livret pédagogique et du livret de recette Nickel au naturel, d'autres outils ont été proposés pour accompagner l'animation :

- o fiche vocabulaire envoyée préalablement à l'atelier pour que les groupes ne maîtrisant pas bien la langue puissent se préparer. Cet outil a été mis en place à la demande d'une association et s'est révélé très utile. C'est aussi tout simplement un support qui permet à la personne responsable d'un groupe déjà constitué d'introduire l'atelier de manière plus consistante (support de discussion, réponses aux premières interrogations, ...). Les groupes l'ayant demandé étant souvent mieux préparés, l'impact de l'outil s'est donc senti pendant les ateliers.
- o évaluation de l'activité ce questionnaire a la plupart du temps été lu à voix haute par l'animateur ERU en fin d'atelier (5-10mn). Elle est une bonne clôture à l'atelier, et peut donc être intéressante à conserver même dans le cadre d'ateliers postérieurs (hors contexte de cette mission pilote). C'est souvent un moment où les dernières questions de compréhensions, des questions très pratiques (où puis-je trouver tel produit ?) ou des questions très spécifiques (sur des tâches particulières par exemple) sont posées.
- o fiche 'Et maintenant' cette fiche n'a pas été distribuée telle quelle, par contre son contenu a été utilisé en fin d'atelier pour conseiller le groupe/la personne responsable sur une suite à donner à l'atelier. Le livret pédagogique (voir ci-dessus) est en quelque sorte une adaptation de cet outil par rapport à des demandes des participants/personnes responsables.

REMARQUE : l'accompagnement pré-/post- atelier est essentiel à l'ancrage de la sensibilisation et du changement de comportement. Ces fiches y participent, mais de manière générale c'est l'organisation de rencontres pré-/post-atelier qui font vraiment la différence (voir le chapitre Impact et Recommandations sur la mise en place de formation de formateurs/ambassadeurs.)

Produits de base

Apporter des produits de base a pour utilité, bien sûr, la réalisation des recettes et mais aussi la familiarisation des participants aux consistances/aspects des produits et des emballages. C'est un moment central de l'atelier (voir aussi chapitres Impact et Recommandations).

Dans le livret 'Nickel au naturel' comme dans l'animation, le choix a été fait de proposer des produits disponibles relativement facilement (grandes surfaces, coût accessible, ...). Ce choix a été salué et sa pertinence confirmée pendant les ateliers (voir les évaluations). On peut 'séparer' les produits expliqués en 2 parties :

- o Les 4 produits avec lesquels on peut nettoyer 95% de la maison : vinaigre blanc et bicarbonate de soude (les 2 produits miracles), savon pur et cristaux de soude. Ce sont les produits utilisés pour les recettes

faites en atelier. Leur caractéristiques et utilisation est détaillée à tous les ateliers. Le fait de les identifier permet de faire passer un message clair : 'voici ce dont vous aurez besoin'.

- o Les produits de tous les jours qui permettent de nettoyer (citron, marc de café, sel, huile d'olive, etc.). Les produits sont présentés en fonction des intérêts, mais ces trucs et astuces utilisables directement en rentrant chez soi fonctionnent très bien.

REMARQUE : présenter plusieurs formes de packaging différents (ex. bicarbonate de soude, cristaux de soude) est très important pour permettre une identification du produit en magasin, pas essentiel vers les changements de comportements.

3. ATELIER-FORMATION

3.1. Déroulement, configuration, animateurs

Le déroulement de l'atelier, mis en place dans la phase préparatoire, a bien fonctionné sur l'ensemble des ateliers et n'a subi que de minimales adaptations. De petits ajustements, et notamment pondérations entre les différentes parties, ont été réalisés en fonction des publics-cibles (cf. Annexes fiche récapitulative de l'animateur)

- **VOLET THEORIQUE**
 - Partie introductive : présentation sondage, parole à chacun dès le départ
 - Partie argumentaire : pourquoi des produits naturels ?
 - Habitudes à changer : discussion collective des « premiers gestes »
- **VOLET PRATIQUE**
 - Produits de base : manipulation, explications
 - Atelier de fabrication : 2 à 3 recettes

REMARQUE : afin de mettre en place une atmosphère conviviale, une configuration en cercle a été privilégiée, ou mieux autour d'une grande table. C'est positif tant pour la partie théorique (favorise les discussions, les interventions spontanées) que pratique (visibilité, participation active de tous facilitée). Cela demande tout de même à l'animateur d'être plus attentif aux moments de digression et de se replacer en tant que meneur de l'animation quand c'est nécessaire.

3.2. Principes pédagogiques et animateurs

Les principes d'animation suivants ont été suivis :

- Pédagogie positive, ne pas culpabiliser
Nous ne cherchons pas à convaincre, nous ne nous positionnons pas en tant que professionnel 'qui sait mieux', mais explicitons des faits concrets et appelons au libre arbitre de chacun. Les difficultés à 'passer à l'acte' sont abordées avec sérieux, l'animateur prenant parfois exemple sur sa propre expérience, ses propres difficultés. Les participants ainsi déculpabilisés ont plus de plaisir et s'approprient la matière de façon plus personnelle.
- Produits et recettes accessibles à tous, progressivité de l'engagement
Les choix faits dans la présentation des arguments pour l'utilisation des produits d'entretien naturels et des recettes partent du principe que les changements de comportements peuvent se faire progressivement et que la personnalisation des habitudes est essentielle pour un changement durable (choix des recettes 'favorites', parfums ou non, etc.). Ainsi une proposition de passage à l'acte peut être proposée aux plus convaincus comme aux plus récalcitrants : par exemple commencer par le nettoyant au vinaigre uniquement (facile à trouver et à faire, permet de nettoyer 80% des surfaces d'une maison...) ou alterner entre produit naturel et produit 'habituel' ou encore utiliser un savon moins cher/plus facile à trouver que le savon de Marseille. L'idée étant d'aller vers une utilisation de plus en plus grande mais de ne pas créer un blocage devant l'ampleur de la tâche dès le début.
Cette manière de faire a fait ses preuves à chaque atelier : avec des personnes hésitantes qui, une fois ces solutions intermédiaires proposées, se sentaient soulagées et prêtes à envisager une pratique qui leur convienne.
- Expérimentation (pratique et plutôt que théorie) et implication directe des participants
Les moments d'échanges, de discussion et de mise en pratique sont des jalons importants pour que les participants se trouvent dans une posture active, prêts à agir en rentrant chez eux !
- Utiliser l'intelligence collective: partir des expériences des gens eux-mêmes
La thématique des produits d'entretien naturels s'y prête particulièrement : sans forcément en être conscient tout le monde détient un savoir précieux. Cela est particulièrement remarquable dans les

groupes mixtes (profils socio-économiques très différents), où la thématique opère une forme de démocratisation de la connaissance très forte. En effet, tout le monde nettoie et les produits de base sont ceux utilisés par nos 'grand-mères' et donc souvent plus connus que ce qu'on aurait cru. Au niveau théorique, des personnes ont des connaissances selon leur parcours/intérêt sur les questions environnementales, de santé ou encore économiques. De nombreux ateliers ont donné lieu à des échanges de connaissances et d'astuces/recettes entre les participants sans que l'animateur n'ait autre chose à faire qu'approuver! Ces moments sont très riches et très positifs pour les participants qui prennent plaisir à voir leur savoir valorisé. Les participants sont d'autant plus convaincus quand une proposition émane de l'expérience d'un/plusieurs autre/s participant/s.

- Principe d'animation à la carte : adaptation en fonction du public et des intérêts
Chaque atelier est différent, en particulier en ce qui concerne les produits de base présentés et les recettes effectuées. La forme libre de l'animation, laissant place à l'échange, permet de répondre aux questions spécifiques de chacun, ce qui est important pour s'approprier les recettes et leur utilisation. C'est aussi l'occasion de spécifier que le résultat des produits fait en atelier peut différer des produits faits chez soi (si utilisation d'un autre savon par exemple). C'est important de faire comprendre que ce n'est pas une science exacte et que les solutions passent aussi par l'expérimentation individuelle.

REMARQUE : ces principes ont participé au succès de l'animation autant que son contenu (voir les évaluations ci-dessous). A prendre en compte pour l'organisation potentielle de formations de formateur, qui ne doivent pas se baser uniquement sur l'aspect connaissance (voir chapitre Recommandations).

L'ERU a constitué une petite équipe de formateurs (5 collaborateurs), qui ont dispensé les ateliers soit en binôme soit seuls. Ceci a permis de nombreux petits moments de débriefings post-ateliers, l'échange de solutions, la recherche d'informations complémentaires.

3.3. Résultats : évaluations post-ateliers et retours critiques

Le processus d'évaluation

Dans un délai de 2 à 3 semaines après chacun des 30 ateliers, l'ERU a repris contact avec la personne de référence pour recueillir les avis quant à l'animation et sonder l'impact de la formation en termes de passage à l'acte.

Deux formules d'évaluation ont été proposées (2 formulaires-type) :

- soit **individuelles** et directement par le participant (réfèrent comme relais vers ceux-ci) ;
- soit **collectives** par le biais du réfèrent (dans le cadre des groupes pré-constitués

Nous avons eu un taux assez important de réponses – 23 groupes et 147 participants (sur environ 300) ont fait l'exercice de compléter l'évaluation, avec de nombreuses réponses argumentées, précises, soignées.

D'autre part, le réfèrent a eu un rôle très important dans la démarche, depuis la constitution et la fédération des groupes jusqu'aux évaluations.

Les divers échanges, téléphoniques et e-mails, ont été l'occasion de rassembler de nombreuses informations utiles pour la poursuite de l'appui à la sensibilisation / faire évoluer les ateliers. Nous les avons rapidement rassemblés et analysés (voir annexes)

L'ensemble du contenu des évaluations est disponible en annexe du rapport.

Niveau de satisfaction globale très élevé

Les commentaires, spontanés, sont unanimement positifs soulignant l'accessibilité. L'intérêt est là dans les différents types de publics.

« Atmosphère sympa et dynamique; animateurs attentifs ; bon agencement d'infos, réponses aux questions et mise en pratique ; produits de base et fabrication très accessibles ; intergénérationnel : les plus jeunes expliquent des bonnes pratiques aux plus âgés. »

Cristina Ornia, Entr'aide des Marolles

« Merci beaucoup, c'était génial!!! N'hésitez pas à revenir vers chez nous, ils ont adoré. »

Isabelle Breto, Projet Lama

« Encore merci pour ton atelier. Un premier retour: les femmes sont très contentes: elles aiment bien l'odeur et trouvent que le produit lessive est efficace. Il y a même une des participantes qui a toujours eu des allergies avec les produits industriels et avec ta potion magique elle n'a rien eu. »

Hafid Boussouira, Institut de la vie - asbl

J'ai toujours voulu faire ça mais je n'ai pas vu d'ateliers ou c'était trop cher ; Je pensais que c'était compliqué, j'en avais entendu parler mais je ne savais pas comment faire...

Les évaluations (individuelles, collectives et les échanges avec les personnes-référentes nous permettent de mettre en avant quelques **éléments-clés du succès de déroulement** de l'atelier.

Aspect simplicité, accessibilité, progressif

L'approche systématique très complète et la démarche par palier plaisent beaucoup : le format de déroulement de l'atelier propose des changements de comportements pas à pas, allant du plus simple au plus complexe, et chacun peut y trouver son compte.

« Atelier concret ; qui rend les produits très accessibles et donne vraiment envie de s'y mettre » (Marolles)

« Permet une transition en douceur, commencer par un produit et graduellement remplacer les autres » (ERU)

« Atelier instructif, qui donne envie de réaliser ses propres produits » « Super chouette ! Je fais maintenant ma lessive toute seule ! ;) » (ADES 2)

« Je suis un convaincu mais je vais encore aux ateliers pour m'améliorer » (Marolles)

Un certain effet « boule de neige » peut être observé : la formation utilise des concepts simples et facilement compréhensibles, qui peuvent être réappropriés par les participants et leur donne envie de convaincre autour de soi.

« Permet de transmettre les astuces aux femmes de notre entourage » (Willems) – « J'ai partagé avec mes amis ce que j'ai appris pendant l'atelier, et je cherche toujours à encourager les personnes autour de moi d'utiliser ce genre de produit », « La facilité et simplicité des recettes m'ont aidé à changer mes habitudes » ADES1)

« Depuis, l'atelier, je n'hésite pas à poster sur notre page facebook des vidéos de personnes qui font la même chose » (Halle des sports, animatrice)

Aspect ludique, interactif, pragmatique

Le caractère dynamique de la formation a été souligné ; les visuels, images, jeux qui incitent à réfléchir, la manipulation des produits, et bien sûr la fabrication des recettes permettent une implication directe. Le contexte agréable, enthousiasmant semble avoir contribué à ancrer les apprentissages (voir ci-après, Impact et changement de comportements).

« L'animatrice était compétente et a su faire partager son enthousiasme » (Maison des Femmes)

« Très intéressant et agréable en même temps » ; « très bon accueil » (Haren)

« L'atelier était participatif et a plu à toutes les participantes » (CFEP)

« Atelier très chouette et bien informatif sur le plan théorique et pratique » (La Clairière)

La démonstration a joué un rôle prépondérant ; on reproduit mieux ce que l'on a vu, la facilité est plus évidente. Le fait de **repartir avec un échantillon à tester chez soi** est tout aussi fondamental ; permet de se faire sa propre opinion (voir question 1 de l'évaluation : l'échantillon préparé lors de l'atelier a été quasi toujours utilisé à domicile (124 'oui' contre 11 'non'). Dans les rares cas négatifs, sont évoqués la force des habitudes (IBGE, questions de facilité ONE) ou encore une certaine résistance psychique ou manque d'occasion (adolescents de l'Institut Sainte-Marie de Schaerbeek, dont plusieurs ont refusé de prendre l'échantillon chez eux, ayant mentionné en début d'atelier qu'ils ne nettoyaient jamais ou presque jamais).

Dans l'un des 30 groupes, certains participants auraient même souhaité pouvoir fabriquer individuellement leurs produits, cependant ceci est à nuancer car l'avis dominant identifie justement, a contrario, le plaisir de la fabrication collective (cfr. Point suivant).

« J'aimerais faire plus de recettes dans le concret 😊 » - « Il aurait été plus sympa de tous faire nos 2 recettes individuellement, quitte à demander de venir avec les ingrédients de base » (Repair Café Jette)

« La mise en pratique est un atout majeur » (Maison de quartier Nord-Est)

Aspect collectif, échange de savoir-faire et intelligence collective

On apprend de l'animateur, mais aussi des autres participants (le formateur, dans ce cas, précise le cas échéant et valide par exemple en donnant un complément d'information quant au geste/savoir à reproduire). Fabriquer les produits en groupe est considéré par plusieurs comme plus stimulant, certains se demandent s'ils le referont seul et demandent à poursuivre de manière collective (Eyad)

« Il faudrait organiser plus d'atelier de ce genre, c'est plus convivial d'apprendre en groupe [...] » (ADES 1)

« Participation de tous les usagers très positifs » (Haren)

« Convivialité et richesse des échanges entre les personnes » (Maison de quartier Nord-Est)

“Point positif : on a pu échanger quelques idées quant à l'utilisation des certains produits de base.” (Repair Café Jette)

« Très chouette moment passé avec des collègues, un échange et des questions pertinentes sur les différentes difficultés rencontrées dans nos différents lieux de travail ou de vie » (La Clairière)

Demande de séances complémentaires

La nécessité d'approfondir, ancrer les apprentissages est quasi unanimement évoquée, par les animateurs des groupes rencontrés ou directement par les participants. Le principe pédagogique de réintégration des acquis permet d'assoir la connaissance, la familiarité

La déception vis-à-vis du caractère 'one shot' et la demande d'un 2ème atelier a été formulée à de multiples reprises, celui-ci étant considéré dans plusieurs groupes comme une première immersion qui ne suffit pas, appelle à un approfondissement qu'il est difficile d'enclencher de manière autonome.

*« Atelier a été super mais ne suffit pas à lui seul pour convaincre » (Eyad); Dommage qu'il n'y ai pas eu de suivi (ONE) ; « Goede tips altijd welkom » (Haren) ; « Pas assez d'ateliers » (Projet Lama);
"difficulté de changer des habitudes bien enracinées" (ADES1)*

Un groupe a demandé à pouvoir faire l'évaluation avec les formatrices.

Les participants du groupe Bruxelles Environnement ont identifié plusieurs pistes pour une poursuite dans le temps (problématique des acquis) :

(...) lien relationnel entre le prescripteur de changement et le citoyen qui doit changer afin de faire des piqûres de rappel ; faire signer au citoyen un engagement à essayer les produits pendant 1 semaine, une sorte de « challenge citoyen », où l'on suit les progrès et où on revient « vérifier » le résultat par après. Une sorte de coaching suivi. Faire ça via un groupe de transition, faire un auto-coaching par grappe, où l'on se « contrôle » les uns les autres"

Piste de la formation d'animateurs

L'organisation de séances complémentaires, données par l'animateur du groupe (personne référente) de manière indépendante a été concrètement actionnée à 4 reprises (Prévention Ixelles, Association féminine belgo-turque, La Source asbl, Institut de la Vie).

D'autres l'ont évoqué pour un futur plus éloigné (M. de quartier Willems, Consultation ONE, centre Crousse, CQD Bockstael, Halles des sports Molenbeek), cela n'a donc pas pu être vérifié. Une personne référente notamment s'est montrée prête à assumer un nouvel atelier sur base d'un débriefing avec l'ERU au préalable; d'autres encore se sont plutôt positionnés en tant que passeurs de savoir plus que relais de la sensibilisation.

« Au cas où l'année prochaine j'ai un public demandeur, je pourrai refaire cet atelier et je n'hésiterai pas à vous contacter pour demander une information ou un détail. »

Hayat Balfaqr, CFEP

Cela impliquerait qu'il y ait une séance de formation de formateur ou tout au moins de donner des outils pédagogiques adaptés pour un deuxième atelier (distribution des outils + par exemple nouvelles recettes, visite d'un magasin d'achat de vrac, récupération/achat et décoration de contenants, etc.).

Mais risquerait qu'un kit d'outils soit insuffisant, car les documents « parlent » moins qu'une formation orale.

Ces retours nous permettent également de souligner l'importance de l'animateur et de son implication. Notons que les ateliers qui s'inscrivent dans un cycle d'ateliers percolent d'avantage notamment avec des publics ayant une compréhension moindre du français.

Prenons l'exemple du groupe d'alphabétisation de l'Institut de la Vie-asbl pour lequel l'atelier s'inscrivait dans un cycle de cours sur la réduction des déchets. Les enseignants avaient en complément donné un cours présentant les mots clés à connaître avant l'atelier, de manière à avoir une même base de connaissance pour toutes les participantes.

Aussi l'exemple les 2 groupes associés FLE du service du personnel d'Ixelles, dont l'un d'eux participe en parallèle au coaching des ménages de Bruxelles Environnement. Plusieurs liens ont été faits et la sensibilisation a pu être approfondie avec ce groupe moins conscientisé.

Enfin, pour les publics ne maîtrisant pas bien la langue FR/NL : atelier plus efficace s'il est préparé avant (vocabulaire, pré-sensibilisation environnementale).

Pérennisation de l'offre

Plusieurs associations ont émis le souhait d'intégrer cette formation dans d'autres cycles thématiques préparés pour leur public ou dans leurs projets annuels d'activités. C'est le cas de plusieurs Maison de quartier et de l'ONE. De manière générale, toutes les associations rencontrées sont demandeuses que nous revenions l'année prochaine !

Lien à créer avec des ateliers de fabrication de produits cosmétiques naturels

Ce lien paraît évident pour un grand nombre de participants, car l'un et l'autre participent à la même démarche de sensibilisation aux éco-comportements, répond à la même cohésion d'enjeux (environnement + santé + économique), crée le même engouement de l'apprentissage et la fabrication collective.

Plusieurs citent, directement lors des ateliers ou dans leurs évaluations, plusieurs attentes et envies relatives à des produits cosmétiques précis (shampoing, crème ...), et partagent aussi spontanément des astuces, recettes, produits de base déjà utilisés.

« Pour un autre atelier, envisager les produits naturels bien-être et soins. » - « Bicarbonate utilisé comme antipelluculaire, vinaigre comme démêlant cheveux et anticalcaire maison » (Repair café Jette)

« Dès que vous organisez un atelier cosmétique, je m'inscris ! » (Haren)

« J'utilise le citron pour adoucir la peau » (Maison de quartier Helmet)

Au Piment et au CFEP-Amazone, le groupe, lors de l'évaluation collective a fait la demande d'atelier / recette de cuisine.

Autre remarque : temps d'animation relativement court

2h passent très vite, il semble qu'un atelier de 3h serait plus confortable, le cas échéant avec une pause.

Nous confirmons les observations établies lors de l'évaluation intermédiaire :

- Toutes les parties sont pertinentes (théorie + pratique)
- C'est important de prendre le temps de répondre aux questions individuelles pour convaincre. Par exemple : super mais moi il me faut une odeur, sinon impossible ! ; j'ai trouvé tel savon chez un fabricant, est-ce possible de l'utiliser ? ; et si je porte beaucoup de noir, est-ce que le lessive marche aussi ?, etc. ces questions basiques demandent souvent assez d'explications pour comprendre le fond du problème et donc permettre à la personne de devenir autonome. Elles viennent souvent en fin d'atelier, une fois que le produit est 'entre nos mains', prêt à repartir chez nous.
- La pause est importante surtout pour les grands groupes : moins d'interactions par personne demandent plus de concentration. – à savoir, lors de certaines formations que nous avons dispensées dans le cadre de cursus prédéfinis, une pause était demandée durant les 2h.

« peu de temps, un minimum de trois heures devrait être proposé, pour laisser place à l'échange ainsi qu'à deux recettes » (La Clairière)

4. IMPACTS ET CHANGEMENTS DE COMPORTEMENT

4.1. Acquisition ou utilisation de produits de base

Commentaires généraux

Plusieurs participants avaient déjà tout ou partie des produits chez eux – en particulier les produits utilisés également pour l'alimentation (vinaigre, citron mais aussi bicarbonate de soude). L'atelier a alors permis de découvrir/confirmer/compléter leurs propriétés pour le nettoyage.

« J'avais déjà tout chez moi. Mais je ne les utilisais pas » (Repair Café Jette)

*« 70% des produits de base sont souvent dans notre cuisine mais on ne s'en rend pas compte » -
« Je pense que si j'avais plus de temps je fabriquerais l'ensemble des produits proposés ». (Halle des sports)*

« A l'exception des cristaux de soude, j'avais déjà les autres produits, mais maintenant je sais comment les utiliser » (ADES)

Les problèmes de santé (irritations aux mains, allergies, problèmes respiratoires ...) sont souvent des déclencheurs de changements.

« Une des participantes a toujours eu des irritations aux mains après l'utilisation des produits industriels pour faire sa vaisselle. Elle a utilisé le produit vaisselle préparé lors de l'atelier et aucune réaction n'a été constatée. » (Institut de la Vie)

Freins généraux à l'acquisition et l'utilisation

La difficulté de trouver certains produits de base freine (principalement savon, huile essentielle). Parfois c'est simplement une inertie, un changement de comportement qui demande à être enclenché. Souvent, l'atelier a permis à des personnes convaincues de passer à l'acte : le frein se trouvait dans la difficulté de s'y retrouver dans le nombre de variantes de recettes disponibles sur internet ou dans les livres.

A savoir : l'Institut de la Vie a organisé une sortie aux Tanneurs pour l'achat collectif de produits, ainsi qu'un 2^{ème} atelier, de même pour l'Association féminine belgo-turcs.

« Je m'intéressais déjà au sujet produits naturels, seulement je n'ai pas eu le temps de faire mes propres recherches. Donc ravie, d'avoir pu y participer et bénéficier des recettes » (Halle des sports)

« Je tiens cela à cœur, mais n'ai pas encore eu le temps de l'organiser pour acheter les produits » (Marolles)

« Changer ses habitudes fait un peu peur et prend plus d'énergie » (CFEP)

Dans certains groupes (dominante Magreb), l'eau de javel est très profondément ancrée dans les habitudes (Eyad, Association féminine belgo-turc, ONE, Maison de quartier Willems, en partie CFEP, ...); on peut largement supposer qu'un seul atelier ne suffit pas.

Pour les personnes analphabètes, il y a des difficultés à reconnaître les produits quand l'étiquetage est différent ; d'où l'importance, pour ce public, d'avoir plusieurs produits en démonstration (approche visuelle).

Quels produits de base ont-ils intégré les armoires ménagères ?

Le vinaigre est sans conteste le produit le plus populaire, avec 108/147 qui disent en avoir acheté après l'atelier. Une personne dit qu'elle n'a pas racheté consciemment, à cause de l'odeur ! C'est un produit connu pour le nettoyage et surtout habituel, donc pas de grand changement d'habitude à adopter.

« Elles ont toutes le vinaigre à la maison et l'utilisent depuis toujours » (CFEP)

Vient ensuite le bicarbonate de soude avec 77/147 des participants qui ont fait le pas d'en acheter suite à l'atelier. Dans un groupe en FLE (Eyad), plusieurs participants ne l'ont pas retrouvé dans les commerces, dû à un packaging différent que celui montré en atelier.

“...par manque d'habitude, quand on fait ses courses on oublie de l'acheter” Eyad

Les cristaux de soude ont plus de succès que le savon pur avec 50/147 de ré-utilisateurs contre 28/147, alors que ces deux produits ont été utilisés conjointement dans l'atelier. Cela confirme que la difficulté de trouver et d'identifier le savon pour faire les produits est un frein à la mise en pratique. Les huiles essentielles, dernier produit utilisé lors des recettes, n'a été adopté que par 3 personnes. Cela peut être dû à plusieurs facteurs : produit inhabituel, qui paraît au premier abord cher par rapport à sa quantité, et pour lequel on a insisté sur les précautions d'utilisation pendant les ateliers.

“...pas encore acheté les copeaux de savon de Marseille, attends d'aller dans un magasin de vente en gros car assez cher dans mon magasin bio de référence” (La Clarière)

Le citron (16) et le marc de café (14) ont aussi eu du succès, même si non utilisés dans les recettes mais présentés comme produit de base oralement. Le premier étant utilisé notamment dans le lave-vaisselle (parfois remplacé par de l'orange) ou les surfaces à nettoyer. Le deuxième, pour désodoriser le frigo, entretenir les canalisations. 2 personnes utilisaient déjà le marc de café avant.

REMARQUE : cette analyse souligne que l'acquisition des produits de base est une étape clé dans le changement de comportements et que cette étape n'est pas si évidente qu'il n'y paraît, à ne pas négliger ! En comparant les résultats avec l'importance accordée aux produits pendant les ateliers (temps de présentation, utilisation pendant les recettes), on constate que les produits familiers (vinaigre, marc de café, citron) partent avec un vrai atout. Ensuite ceux qui se trouvent facilement en grande surface : cristaux de soude contre savon pur et huiles essentielles.

4.2. Avis sur les recettes et poursuite à domicile

Quels produits de bases ou préparations simples ont-ils été convaincants ?

En moyenne, 1/3 des répondants à l'évaluation ont été convaincus/ont réutilisé les recettes vues en atelier, ce qui représente un succès important.

« C'est super, efficace, les produits sentent bon et c'est très économique. Résultat est impeccable » (Maison des Femmes, CFEP, La Clairière)

Sans surprise par rapport aux résultats ci-dessus, le spray multi-usage (50% vinaigre blanc / 50% eau) a bien convaincu avec plus d'un tiers des répondants qui l'ont adopté (57/147).

Variations : Certains l'utilisent pour des usages spécifiques « Surtout pour la salle de bain » (Marolles). 3 personnes signalent préférer l'utiliser pur. 1 personne dit ne pas être encore convaincue, car des traces subsistent sur la table par exemple. Certains oublient, ne prennent pas le temps, l'ont pas l'habitude de faire le mélange ½ vinaigre ½ eau.

Pour ceux qui ne l'ont pas préparé, l'explication principale est l'odeur du vinaigre, forte, qui décourage.

Le saupoudreur au bicarbonate, présenté conjointement au spray multi-usage lors de l'atelier, a eu légèrement moins d'écho : 53/147. Un septique explique qu'il n'a pas eu de résultat pour le nettoyage, par contre il l'utilise en cuisine.

Lessive : étonnamment la lessive a autant de succès que le spray multi-usage (57/147), avec des avis très positifs.

Le groupe du Piment spécifie « *oui unanimement* » !

“Très bien; j'utilisais déjà à l'époque des noix de lavage quand ma fille était bébé et le savon de Marseille mais du commerce et produits écologique mais tout fait en grande surface” (La Clairière)

Pour ceux qui ne l'ont pas réutilisé, plusieurs raisons sont évoquées :

- Manque de volonté de préparer seul, chez soi et il faut déjà acheter les produits de base, pas tous faciles à trouver ;
- Temps : plus long à produire et moins efficace (Crousse, ONE) ; pas le temps, par facilité (2 x Haren, CEFP)
- Habitudes : préférence pour les produits du magasin – « look and feel » (IBGE), problème de l'odeur (Institut Sainte-Marie la Sagesse : « *odeur déplaisante* »)
- Problème d'efficacité du produit : « *Vêtements n'étaient pas propres, mieux avec lessive Ecover, trop de chipotage, sensation de propre lié au psychologique, manque cette odeur de propre* » « *taches sur les vêtements ne sont pas disparues* » (ADES) ; « *Le produit reste collé aux vêtements, il ne se dissout pas* » (ADES2)
- Difficulté de changer les habitudes, manque de confiance dans le produit : parfois l'échantillon n'a pas encore été utilisé (3 à 4 semaines après l'atelier).

Mis à part ces quelques remarques, les retours sont majoritairement très positifs.

REMARQUE : le retours montrent combien l'appropriation est subjective : certaines recettes sont jugées très efficaces par certains et pas du tout par d'autres, sentent très bon pour l'un, sont désagréables pour l'autre, ... L'adoption est liée au contexte et aux goûts personnels.

Le fait que le spray multi-usage et le produit lessive aient eu autant de succès montrent aussi que les motivations pour adopter un produit sont divergentes d'une personne à l'autre : le spray est très simple de fabrication et efficace, la lessive est plus compliquée à faire, mais très économique. On ne peut donc pas généraliser le choix de la recette par laquelle commencer.

Par ailleurs, on peut supposer que certaines critiques sur l'efficacité viennent aussi d'une mauvaise utilisation du produit, avec peut-être au moment de l'atelier pas assez d'insistance sur la manière de l'appliquer. Ces informations complémentaires sont essentielles.

Vaisselle rallongée : avis contrastés :

66 personnes ont été convaincues mais il y a aussi plusieurs avis critiques. Le groupe de Willems se dit 100% convaincu (18/18) ! Une dit avoir trouvé un compromis en alternant avec du produit écologique.

Certaines personnes expliquent pourquoi elles ne sont au contraire pas convaincues :

- Consistance inhabituelle : trop liquide, le savon ressemble à de l'eau, pas assez de mousse ; produit différent de celui vu en atelier, produit sent moins fort. En habitat collectif, difficulté supplémentaire de convaincre les cohabitants (faire la vaisselle étant l'activité de nettoyage la plus partagée ! La même question se pose avec les membres de la famille, voir ci-dessous la remarque à propos du savon vaisselle fait maison)
- Manque d'efficacité ne dégraisse pas assez (2)
- Facilité : plus facile d'utiliser les produits eco, difficile de doser, risque d'en utiliser trop (3)
- Manque de produit de base : pas de produit Eco à la maison (1).

Enfin certains préfèrent l'autre recette.

Vaisselle fait maison :

C'est la recette qui a le moins convaincu, mais a quand même eu un succès relatif avec 43/147 personnes convaincues.

Si non :

- Apparence du produit - ne mousse pas, peu savonneux (à Helmet : « *les maris trouvent que cela ne mousse pas assez* ») trop solide (4)
- Manque d'efficacité, notamment pour les graisses « *résultat mitigé* » (1)
- Habitudes : difficile de laisser tomber le réflexe de l'achat en magasin, produits vert / éco plus facile, difficile de s'organiser, trop habitué à certaines marques, manque de temps. (4)
- Fastidieux : trop contraignant à préparer (1)
- Difficulté à trouver les produits de base : le savon pur non glycéринé est plus compliqué à trouver, alors que la recette de lessive peut supporter plus de savon différents.

Enfin certain préfère la recette rallongée.

REMARQUE : la vaisselle est un enjeu dans l'adoption des produits d'entretien naturels. En effet, le produit vaisselle industriel mousse beaucoup, sent fort et a souvent une couleur acidulée. A contrario, il est très difficile d'obtenir de la mousse avec des produits de base simple dans les recettes fait maison. C'est un constat partagé dans plusieurs livres et blogs consacrés aux produits d'entretien naturels. Par ailleurs, la recette d'un produit pour lave-vaisselle naturel est souvent demandée. Là aussi, aucune recette simple n'est vraiment efficace.

D'autres recettes présentées mais pas préparées en atelier ont été testées suite à l'animation : débouchage des tuyaux, nettoyant pour le sol à base de savon noir ou encore cendre de bois pour laver la vitre du poêle à bois (cette dernière recette n'est pas dans le livret).

Notons aussi que suite à l'atelier, une personne dit avoir acheté le livre 'Le grand ménage de Raffa.



PARTIE II. SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

RECO 1. UNE APPROCHE TRANSVERSALE ET PROGRESSIVE

Les recommandations visent à éclairer Bruxelles Environnement quant aux options à prendre pour la stratégie de conscientisation à l'utilisation de produits d'entretien naturels, dans les années à venir.

Si le point d'ancrage est la prévention / réduction des déchets, nous avons construit une méthode d'animation et un message fondés sur l'interaction entre de multiples enjeux – ouverture large vers les questions de pollution (eau, air, sol), d'atteinte à la biodiversité, d'éco-consommation, d'énergie grise dans le processus de fabrication et de déplacements (fabrication, approvisionnement de produits plus ou moins complexes). Mais aussi les questions de santé, d'économie et de ressource ...

Cette approche s'est très vite révélée « payante » et communicative, vis-à-vis de l'ensemble des publics touchés, rendant même le message plus accessible (car touchant à de multiples sensibilités).

Un autre aspect nous apparaît fondamental : favoriser autant que possible une démarche progressive. Le nettoyage s'inscrit dans notre quotidien ; nous avons tous des habitudes profondément ancrées, qu'il est impossible de changer en un jour. Une formation, telle que les ateliers pratiques que nous avons dispensés, doit être conçue comme une étape dans un cheminement. Et celui-ci a inévitablement une part d'implication personnelle.

C'est la raison pour laquelle nous avons inscrit dans le processus un apprentissage par paliers. Nous avons proposé aux participants des éléments-clés (informations, expérimentations) qui devraient leur permettre de poursuivre leur propre voie.

Nous sommes convaincus que tout n'est pas gagné avec un atelier de 2 heures. Les questionnaires d'évaluation complétés par les participants montrent d'ailleurs les limites d'un atelier 'one shot' en particulier auprès des personnes les moins sensibilisées au départ.

RECO 2. POURSUIVRE DES ATELIERS, C'EST COMBLER UN MANQUE

Ayant comme point de départ une mission d'organisation d'ateliers-formations, nous confirmons au terme du travail que les ateliers méritent bien une place prépondérante pour les produits d'entretien : le mode d'apprentissage collectif, pratique, interactif est particulièrement adapté à ce domaine où tout un chacun a une pratique quotidienne. Les participants ont de nombreux savoirs, souvent implicites, que l'atelier permet alors de mettre en lumière, mais aussi de partager. Et on apprend mieux de ses pairs.

Alors que la Région bruxelloise dispose actuellement d'une offre de plus en plus complète dans différents domaines d'actions environnementales (potagers, compostage soutenus par Bruxelles Environnement, divers ateliers, réseautages et formation en alimentation durable ...), le constat général est le manque d'information pour les produits d'entretien. La même observation a été formulée de manière unanime pour les produits cosmétiques (soins et nettoyage du corps de manière générale).

L'expérience des 30 groupes / 30 ateliers nous invite à proposer 2 types de modules :

- Un 1^{er} module d'apprentissage offrant une première approche à la matière (notre atelier correspond à ce modèle) ;
Ce type convient tout à fait à un public non averti, mais aussi à des personnes qui ont une certaine conscientisation sans avoir encore pu concrètement enclencher un changement de pratiques.
- Un 2^{ème} module d'approfondissement. La demande d'un deuxième atelier a été très régulièrement faite au terme de l'animation. Les participants souhaitent essayer des recettes supplémentaires.
L'atelier s'adresserait alors à un public plus expérimenté.
Notre animation peut constituer une bonne base (! une brève introduction de type 'argumentaire' nous semble toujours nécessaire, dans une version raccourcie) ; mais l'animation comprendrait plus de temps pour les recettes (plus pratique - le livret en apportant plusieurs à expérimenter).
Le kit de l'animateur devrait certainement être complété d'outils apportant plus de connaissance de la part de celui-ci (chimie, composantes, labels...).

Attention : l'un comme l'autre des modules doivent selon nous intégrer les divers éléments-clés de succès qui ont été identifiés lors de l'évaluation, afin de maintenir le même attrait – aspect « plaisir » (cf. ci-dessus, partie I, 3.2).

RECO 3. FORMATION DE FORMATEURS, MEME D'AMBASSADEURS

Ce sont principalement les échanges avec les personnes-référentes qui nous amènent à cette recommandation : nous avons tenu à leur donner une place importante dans le lien entre l'ERU et les participants, pour l'organisation mais surtout pour le suivi et les restitutions. Tous se sont montrés très impliqués, et certains se sont proposés comme relais pour coordonner une poursuite.

Ce rôle est plus facile pour les professionnels, a fortiori quand ceux-ci sont des animateurs ou formateurs eux-mêmes. Mais certains citoyens se sont dit être suffisamment investis pour poursuivre autour d'eux une sensibilisation.

Certains participants déjà sensibilisés indiquent, lors du tour de table d'introduction, qu'ils assistent à l'atelier autant pour se perfectionner que pour avoir les éléments nécessaires pour convaincre leur entourage. D'autres ont envie de partager leur expérience, trucs et astuces.

A savoir : après validation lors de l'évaluation intermédiaire, nous avons compilé les outils pour les transmettre aux personnes motivées. Le fait pour les accompagnants de groupe de participer à un atelier a déjà été utile pour les aider à poursuivre la sensibilisation (le livret joue ici un rôle primordial).

RECO 4. CAPITALISER LES GROUPES PRECONSTITUES

D'un point de vue pratique, nous avons été plus rapidement et plus facilement vers des groupes déjà constitués. Et du côté des groupes, les personnes référentes ont très souvent relayé le fait que l'atelier correspond directement à leur attente (thème, format, objectifs).

Il y a donc là une « niche », c'est-à-dire des canaux de communication et un public très facile à toucher permettant une sensibilisation à plus grande échelle. Il y a notamment de fortes demandes de la part de groupes plus fragilisés (via le secteur associatif, les maisons de quartier ...), mais aussi de la part des personnes âgées, pour des ateliers sur ce thème adapté à leur public.

Éléments intéressants :

- de nombreuses associations utilisent déjà l'environnement comme thème de support à la cohésion sociale > les ateliers s'intègrent donc facilement dans des cycles existants ;
- le public-cible rencontré lors de ces ateliers est justement celui qui se déplace habituellement moins aux actions et projets (citoyens) environnementaux de type 'bottom up'.

Par ailleurs, le fait d'inscrire la formation aux produits d'entretien dans un cycle / groupe déjà existant permet de faire les liens entre les multiples enjeux évoqués ci-dessus. Mais aussi et surtout de miser de manière efficace sur l'avant/après : possibilité de préparer l'atelier avant les 2 heures passées avec le formateur (cf. fiches vocabulaire), de proposer des suites collectives (plus mobilisatrices selon l'avis des participants). Tout ceci donne plus de chances d'ancrer les pratiques.

RECO 5. VALORISER, DIFFUSER LARGEMENT LES OUTILS

De manière générale, les outils mis en place ont eu beaucoup de succès. Concernant le livret, la principale remarque est qu'il aurait dû être directement distribué à chacun dès le début de l'atelier. Cependant, d'expérience, on peut penser qu'il aurait distraité l'assemblée. Après validation (et relectures finales), nous suggérons que l'outil soit directement disponible online.

D'autre part, le livret mériterait d'être imprimé et diffusé dans un format pratique et plus pérenne / résistant, à ranger dans un coin de cuisine ou buanderie !

Plus généralement, le site internet de Bruxelles Environnement pourrait accueillir, comme c'était prévu, les différents outils mis en place réunis et accessibles en téléchargement - y compris le kit de l'animateur, les divers documents pratiques formulaires, etc.

RECO 6. PRENDRE EN COMPTE LE FREIN DE L'ACCES AUX PRODUITS

Enfin, il nous paraît important de souligner cette difficulté d'accès, et qui constitue à l'inverse une étape clé dans le passage à l'acte : en effet, pour fabriquer des produits naturels, et même pour utiliser les produits de base comme tels, il faut d'abord ... s'équiper !

Or, bien que plusieurs produits sont déjà présents dans les ménages (vinaigre, citron, huile d'olive), d'autres ne sont pas toujours faciles à (re)trouver, décoder, sélectionner...

La difficulté est variable selon les publics, plus ou moins avertis. Quant aux produits, plusieurs participants ont eu des difficultés à s'approvisionner en bicarbonate de soude, en savon pur ou huile essentielle... Et la difficulté se confirme d'autant plus pour les produits qui ont été moins présentés en ateliers en raison justement de leur spécificité – percarbonate, argile, terre de Sommières ...

Nous proposons de développer des outils et une bonne communication pour lever ces barrières :

- Donner un maximum de clés aux citoyens pour comprendre, choisir, passer au-dessus des premiers blocages - y compris la force de l'inertie (argumentaires, listes, comparatifs, présentation des packagings, explications ...);
- Approfondir la présentation des produits de base en les complétant par des produits plus complexes.

ENJEUX ET LEVIERS AUX CHANGEMENTS DE COMPORTEMENT INDIVIDUELS

En complément des recommandations générales ci-dessus, voici une liste d'enjeux identifiés pour les changements de comportements individuels et des pistes d'outils de communication/pédagogiques ou actions à mettre en place. Ce tableau présente des pistes à activer nouvellement par rapport à ce qui a été produit dans le cadre de la mission. Le rapport lui-même indique en détail ce qui a été mis en place et mérite d'être poursuivi.

	Enjeux	Pistes d'outils et d'actions complémentaires
Capitalisation des savoirs	Intégrer les procédés d'utilisation des recettes au delà de leur fabrication (ex. secouer, laisser agir, bien rincer, etc.), et, de manière générale, se rappeler de toutes les informations données en atelier	<ul style="list-style-type: none"> Proposer un atelier plus long Proposer un deuxième atelier pour ancrer l'apprentissage après un délai d'expérimentation individuelle Distribuer le livret dès le début de l'atelier (ces informations y étant inscrites, le participant peut souligner, compléter, ...) Concevoir des mémos pratiques, à portée de main (type aimant)
	Approfondir les connaissances, les vérifier après expérimentation, favoriser les échanges d'expérience	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un site de référence, un blog, ... Développer un site interactif/plateforme qui permette une alimentation collective, continue et l'échange. Proposer un deuxième atelier plus pratique, approfondissement
	Avoir les moyens de s'y retrouver dans une information foisonnante (livres, internet), parfois complexe, souvent subjective et/ou non concordante	<ul style="list-style-type: none"> Site BE = caractère officiel qui valide l'information (recettes, infos théoriques) Produire de nouvelles fiches explicatives apportant plus de connaissances (chimie, composante, label, danger, risques), mais qui restent simples, imagées
Changement d'habitudes	Déculpabiliser, trouver un passage à l'acte qui convienne à chacun (pas à pas, du plus simple au plus complexe)	<ul style="list-style-type: none"> Créer une fiche descriptive du processus par palier, progressif (disponible sur internet, outil de l'animateur) En complément, imaginer un mécanisme de défi personnel avec choix dans les paliers / chiffré
	Vaincre l'inertie	<ul style="list-style-type: none"> Proposer une capsule vidéo très pratique (par exemple liée à un geste, un produit), ludique/ humoristique, déculpabilisante
	Rendre les produits plus attractifs, séduisants	<ul style="list-style-type: none"> Développer des étiquettes, customisation de flacons, ... Proposer des trucs & astuces pour compléter les recettes (colorants alimentaires ou naturels, parfums naturels, etc.)
Accès aux produits	Savoir où on peut trouver les produits de base	<ul style="list-style-type: none"> Organiser des visites dans des drogueries et magasins spécialisés Faire une liste et/ou une cartographie à l'échelle de la Région (produits de base, vrac)
	Reconnaître le produit et identifier les packaging différents	<ul style="list-style-type: none"> Développer le kit de produits présenté à l'atelier (poids!) Compléter les fiches imagées avec des exemples de packaging différents
	Savoir sélectionner les bons produits en fonction de l'usage (quel savon?) et les bons rapports qualité/prix (ex. bicarbonate de soude). Identifier les produits 'un pas plus loin', pour les personnes déjà engagées (ex. : percarbonate de soude, terre de Sommières, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Développer, compléter les fiches 'produits de base'