

Les artisans et commerçants participant à l'opération ont à mettre en œuvre des gestes de prévention des déchets sur leur lieu de travail. Il est donc recommandé de les accompagner tout au long de l'opération pour faciliter l'adoption des gestes et la mesure des résultats.

Outil(s) attaché(s) :

Outil 6 – Diaporama de réunion d'information
Outil 7 – Tableau de suivi du coordinateur

L'essentiel :

- Former et suivre les témoins permet d'assurer le bon déroulement de l'opération.

- C'est un moyen de favoriser une mise en place correcte des gestes, de repérer les difficultés rencontrées et d'obtenir des résultats de suivi de bonne qualité.

- Seule une opération qui se déroule bien pourra ensuite permettre de convaincre d'autres artisans et commerçants de mettre en place des gestes.

- Les étapes incontournables sont :

- la formation initiale lors de la réunion de lancement.
- un suivi tout au long de l'opération (principalement lors de l'état des lieux initial, lors du choix et de la mise en place des gestes et lors de la mesure des résultats).

Les objectifs de la formation et du suivi des témoins

La formation et le suivi des témoins permettent de :

- présenter aux témoins les différentes étapes de l'opération,
- collecter des informations sur la mise en œuvre des gestes,
- mobiliser pour favoriser le témoignage,
- prévenir l'abandon en cours d'opération.

À quel moment former et suivre les témoins ?

La formation intervient **au commencement de l'opération**.

Le suivi est réalisé tout au long de l'opération. Il ne s'agit pas de multiplier les réunions de suivi qui risqueraient d'être trop lourdes pour les artisans et commerçants, mais plutôt d'assurer une présence téléphonique, de passer de temps en temps sur le lieu de travail et d'être disponible pour répondre à leurs interrogations.

La formation

Cette formation est réalisée lors de la réunion de lancement de l'opération. Elle permet notamment de :

- **Expliquer les objectifs et le déroulement de l'opération :**
 - objectifs,
 - étapes clés (réalisation de l'état des lieux initial, adoption des gestes et mesure de leurs impacts, communication).

NB : Se reporter à l'outil 7 « Diaporama de réunion d'information ».

- **Présenter les outils et leur mode d'emploi :**
 - le questionnaire de début d'opération (pour réaliser l'état des lieux initial),
 - l'outil de suivi,
 - l'outil 1 « Panel de gestes » du kit « Témoins », présentant différents types de gestes qu'il est possible d'adopter (sans caractère contraignant ou obligatoire pour les artisans et commerçants engagés : ils ont le choix).

Le focus sur le questionnaire de départ et la réalisation de l'état des lieux initial est primordial car c'est via cette première étape que les artisans et commerçants s'engagent concrètement dans l'opération. Il est donc recommandé de prendre du temps avec les témoins pour expliquer le questionnaire et les gestes les plus courants (quelles contraintes ? Quels bénéfices ?).

- **Expliquer les principales méthodes de quantification des déchets pour la réalisation de l'état des lieux** (en complément de la présentation du questionnaire).

NB : Se reporter aux annexes du questionnaire de début d'opération (outil 5 du coordinateur) pour une description plus précise.

- **Donner des clés pour le choix des gestes** (il est préférable que ce choix résulte de l'état des lieux initial des déchets) :
 - le nombre de gestes à mettre en place est-il laissé au choix de la collectivité et / ou du témoin ?
 - prise en compte de l'état des lieux initial, des enjeux internes du commerce, du niveau de difficulté ressenti en fonction de la situation de chacun et de l'intérêt pour les différentes thématiques.
- **Choisir la fréquence de mise en œuvre des gestes**
 - à laisser au libre choix de la collectivité et / ou du témoin : mise en place de tous les gestes dès le démarrage de l'opération, adoption d'un geste par mois....

Il est utile de prévoir également un temps pour les questions et les échanges avec les participants. Il est important que, partants de la réunion, ces derniers aient assimilé le déroulé de l'opération et le suivi des gestes.

Vous pouvez également rappeler que vous mettrez en place des permanences durant lesquelles ils pourront vous joindre.

Le suivi

Le suivi a lieu tout au long de l'opération afin d'accompagner les témoins. Les principales étapes en sont les suivantes :

- après l'état des lieux, pour discuter du choix des gestes,
- à chaque étape de mise en place d'un nouveau geste,
- lorsque les commerçants et artisans sont sollicités par la presse,
- pour la mesure des résultats (état des lieux final).

Au-delà, pensez à assurer un suivi téléphonique régulier. Vous pouvez également réaliser des visites sur place.

Bon à savoir :

- Il existe autant de gestes de prévention que de commerçants et artisans. Il est indispensable que les gestes proposés à chacun des témoins soient parfaitement personnalisés et adaptés à leur contexte propre.

Outils

Pour le suivi, vous disposez d'un outil Excel (outil 8 – Tableau de suivi du coordinateur) qui permettra le report des données facilement. Si toutefois certains des témoins ne sont pas habitués à utiliser ce type d'outil vous pouvez envisager des versions papier si besoin.

A noter que cela complexifie le suivi et occasionne une surcharge de travail de votre côté.

Vous pourrez également trouver des outils pour vous aider au sein de la boîte à outils « Déchets des entreprises ».

Exemples :

SMICTOM du NAR (opération *Entreprises Témoins*) et COGLAIS COMMUNAUTE (opération *Plus d'idées Moins de déchets*) : des états des lieux des déchets ont été réalisés chez les témoins par des professionnels (technicien ou prestataire externe) pour leur proposer des actions concrètes adaptées à leur contexte.