

L'un des objectifs de l'opération consiste à faire adopter des gestes de prévention à la population du territoire. Pour y aboutir, le principe de l'opération est d'outiller les témoins pour appliquer de tels gestes dans une logique de dissémination ultérieure. Il est donc recommandé de former et accompagner tout au long de l'opération les témoins sur ces gestes et l'outil de suivi associé (que vous trouverez dans le kit « Témoins »).

Outil(s) attaché(s) :

Outil 5 – Diaporama de réunion d'information
Outil 6 – 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).
- des visites techniques et / ou des animations (pour convaincre les témoins et enrichir leurs témoignages).

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,
- éviter l'abandon en cours d'opération.

À quel moment former et suivre les témoins ?

La formation intervient **au commencement de l'opération** (quels gestes appliquer et comment les appliquer ?) mais elle pourra être renouvelée régulièrement **au fil de l'eau**, notamment via des visites techniques (usine d'eau potable par exemple) qui permettront d'enrichir les témoignages.

Le suivi est réalisé tout au long de l'opération. Il ne s'agit pas de multiplier les réunions de suivi, mais plutôt d'assurer une présence téléphonique et d'être disponible pour répondre aux interrogations. Il s'agit d'un suivi qualitatif.

La formation initiale aux gestes et aux outils de suivi

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.**
- **Présenter les outils et leur mode d'emploi** (questionnaire de début d'opération, outil de suivi, présentation des gestes).

Nous vous invitons à la suite de la réunion d'information, à prévoir un **atelier de simulation et de mise en situation des gestes et de l'outil de suivi**. Schématiquement, il s'agira de :

- ✓ proposer des « trucs et astuces » pour la mise en œuvre des gestes,
- ✓ mettre en place un atelier pratique sur la mise en œuvre des gestes (choisir ses emballages, faire du compost...),
- ✓ effectuer une pesée pour illustrer et simuler les tableaux de suivi des témoins afin de démystifier les tableaux de suivi,
- ✓ rappeler que vous mettez en place des permanences durant lesquelles ils pourront vous joindre.

La formation continue aux gestes et aux outils de suivi

Au-delà de la réunion de lancement, la formation et l'accompagnement des témoins pourra s'effectuer de différentes manières :

- ✓ lors des visites et animations, qui permettront une plus grande appropriation des gestes (visite d'usines d'eau potable, animation type « chariot malin » dans une grande surface...). Ces visites permettent de convaincre les témoins du bien fondé des gestes de prévention et d'enrichir ainsi leurs témoignages,
- ✓ lors des réunions intermédiaires,
- ✓ au fil de l'eau en tant que de besoin.

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

Au-delà, le suivi des gestes doit permettre à la collectivité de noter les difficultés rencontrées par les témoins pour y remédier (ex : face au manque de matière sèche pour le compost, la location d'un broyeur à végétaux, en partenariat avec une association, peut être envisagée).

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 témoins sont sollicités par la presse,
- pour la mesure des résultats.

Au-delà, pensez à assurer un suivi téléphonique régulier afin de répondre aux questionnements des témoins.

Bon à savoir :

L'organisation de visites et d'ateliers pratiques est plébiscitée par les témoins qui apprécient leur côté ludique et le lien social qu'ils permettent de tisser (source : « *Évaluation des opérations Foyers témoins* », Ernst&Young, 2009).

Outils

Pour le suivi, vous disposez d'un outil Excel (outil 6 – 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.

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

Exemple :

Opération « Foyers témoins » à Tulle (19) : des ateliers pratiques ont été organisés pour la mise en place des gestes de prévention, et plébiscités par les témoins.