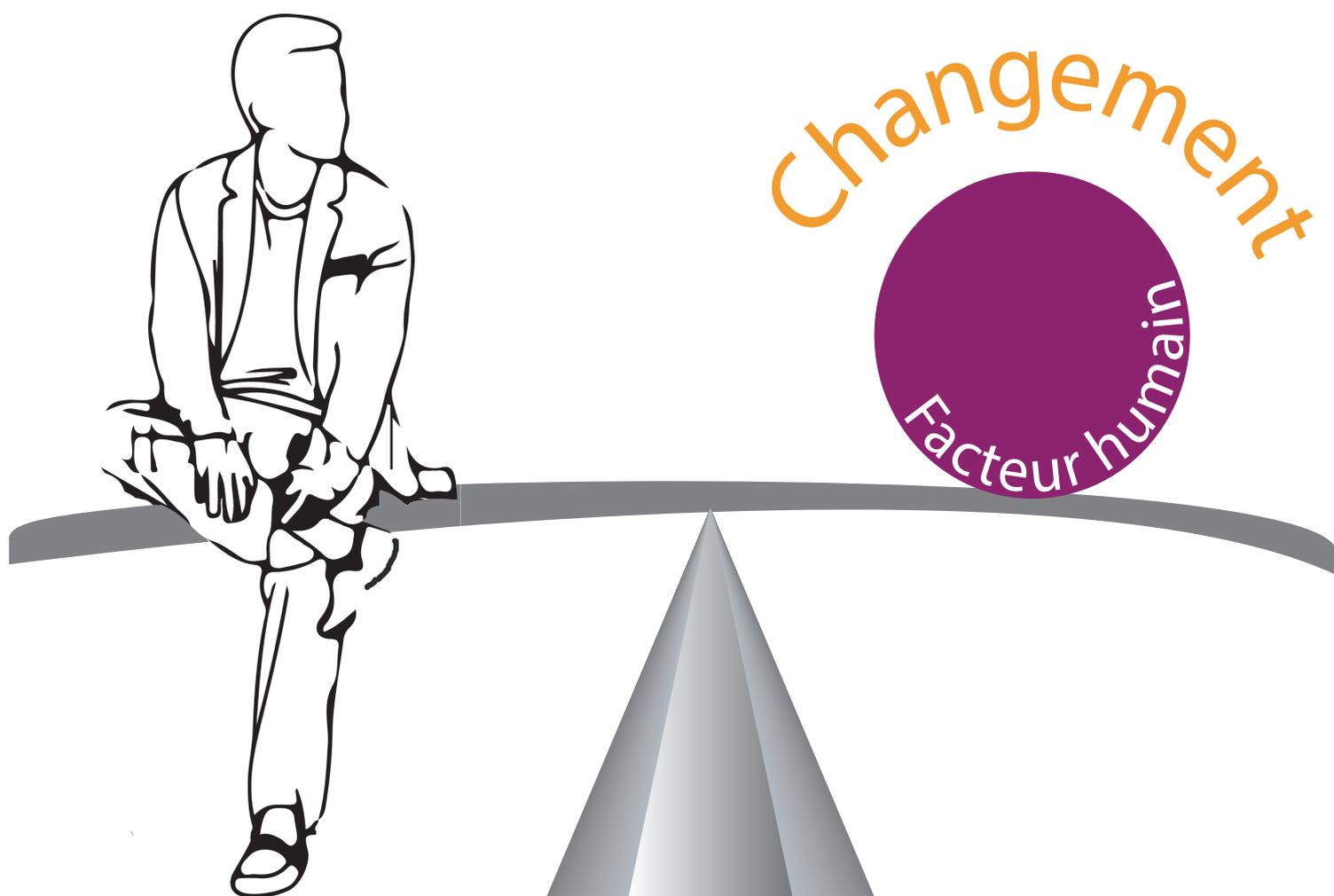
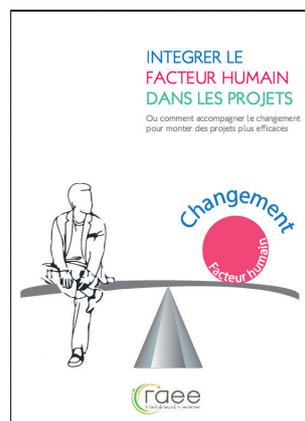


FAVORISER LE CHANGEMENT DE PRATIQUES DES CITOYENS

Outils et démarches



Cette publication est le résultat de la capitalisation de deux accompagnements collectifs conduits par RAEE entre 2014 et 2015 avec l'appui d'un expert en psychologie sociale.



Elle vient compléter une première brochure produite en 2014 intitulée « **Intégrer le facteur humain dans les projets** ou **Comment accompagner le changement pour monter des projets plus efficaces** ».

En effet, l'agence régionale de l'énergie et de l'environnement, investie dans la promotion des démarches participatives de développement durable depuis les années 2000, a lancé depuis 2012, avec le soutien de la Région Rhône-Alpes, quatre appels à participation de collectivités sur la prise en compte du facteur humain dans les projets. L'enjeu est d'agir sur les changements de pratiques et de comportements des citoyens dans le cadre de projets innovants et visant des objectifs de développement durable.

Alors que le premier retour d'expérience visait à aider les porteurs de projets à se questionner sur leur propre posture pour aborder le sujet, ce second fascicule apporte des éclairages sur la manière de créer les outils et méthodes adaptés au contexte et aux changements attendus.

Il repose sur les travaux des cinq territoires participants aux deux dernières sessions de l'accompagnement collectif.

Sommaire

I. ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF	p4
1 - La démarche proposée	p4
2 - L'expertise mobilisée : la psychologie sociale	p5
3 - Les projets des équipes engagées	p6
II. RÉINTERROGER SES PRÉSUPPOSÉS POUR INTRODUIRE LE CHANGEMENT	p8
III. CRÉER DES OUTILS ET MÉTHODES ADAPTÉS	p10
1 - Intégrer les enjeux du contexte dès la conception des outils	p10
2 - Organiser la participation citoyenne	p13
3 - Communiquer sur un projet	p16
4 - Utiliser les outils de l'évaluation pour adapter son action	p19
CONCLUSION	p21
RÉFÉRENCES	p22
BIBLIOGRAPHIE	p23

1 ACCOMPAGNEMENT collectif

1 - La démarche proposée

Les temps collectifs visent un triple objectif :

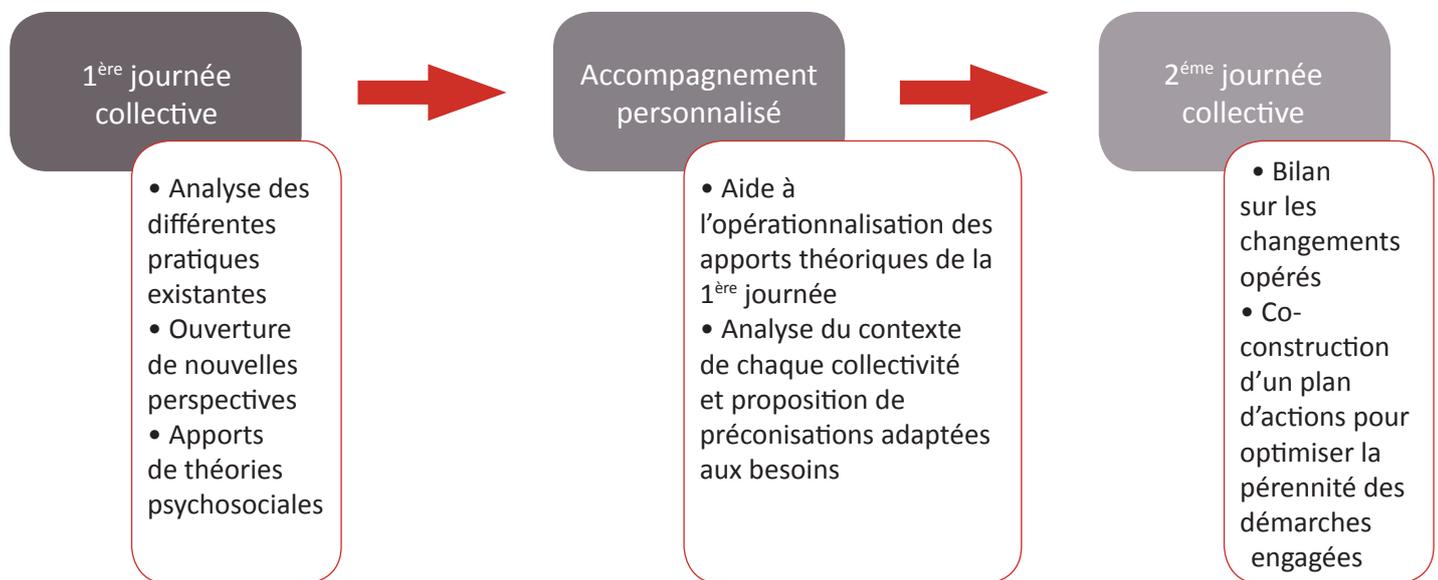
> Créer une dynamique spécifique pour qu'un changement opérationnel et pérenne dans les pratiques se mette en place et pour que les solutions soient fondées sur des objectifs explicites et partagés. Pour cela il fallait dans un premier temps interroger les comportements, représentations, attitudes et croyances.

> Permettre aux collectivités de croiser les regards sur les projets de façon concrète et innovante. Ce travail a ouvert de nouvelles perspectives en se décentrant de la situation tout en s'appuyant sur des apports psychosociaux.

> Rendre chaque participant capable de faire un bilan rétrospectif de leur action sur la place donnée aux citoyens pour construire un nouveau plan d'action permettant de les mobiliser de façon plus efficace et pérenne.

Les temps d'accompagnement personnalisé de chaque territoire avaient pour objectif d'aider chacun à construire une démarche puis des outils adaptés sur la base d'une analyse du contexte du territoire à la lumière des théories psychosociales.

Les trois étapes de l'accompagnement



> Intervenant lors des journées de formation

Nicolas Fieulaine (Chercheur en Psychologie Sociale, Université Lyon II) –

> Formatrice et chargée de suivi auprès des collectivités

Diane Geffroy (psychologue sociale – formatrice-consultante audits et stratégies de projets)

2 - L'expertise mobilisée : la psychologie sociale



La psychologie sociale est une discipline académique qui étudie les formes, les causes et les effets des modes de pensée et des comportements individuels et collectifs. Elle part du principe que nous sommes profondément influencés par autrui dans nos perceptions, décisions et actions.

« L'originalité de la psychologie sociale c'est qu'elle a su se nourrir des problèmes de société, les analyser et les résoudre »¹

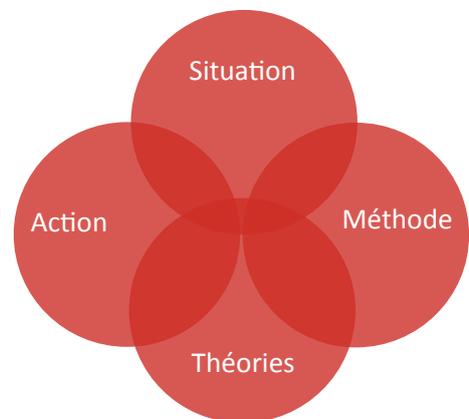
L'expertise psychosociale propose d'analyser le contexte d'intervention en interrogeant les comportements, les représentations, perceptions, préjugés, attitudes et croyances telles qu'elles sont.

Dans un second temps, les théories vont permettre de comprendre et de prendre du recul sur les situations, et de proposer de nouvelles perspectives de compréhension et d'action.

L'intervention de l'expert s'est appuyée sur l'analyse, elle-même participative, des présupposés théoriques et pratiques des modes existants de mobilisation des citoyens, sur les questions de changement de comportements, et leurs potentiels décalages aux objectifs visés et aux conditions psychosociales d'efficacité de ce type de projet. La démarche psychosociale vise ici à proposer des concepts, des méthodes, des leviers d'action et des outils facilitant la mise en place de projets participatifs afin de questionner les évidences, prendre du recul et identifier

Dans un troisième temps, des actions sont accompagnées dans leur conception, leur déploiement et leur évaluation pour faciliter la prise en compte des recommandations. C'est un travail itératif qui fait le lien entre le vécu et les diverses théories. Les méthodes sont élaborées en fonction de la situation et des théories mobilisées.

L'ensemble de ces éléments permet de construire un regard psychosocial tenant compte du comportement individuel, de l'objet guidant le comportement et du contexte physique et social dans lequel il s'effectue.



de nouveaux leviers pour produire les changements de comportements (ou évolutions des pratiques) dans le sens de la réduction de l'impact environnemental des activités humaines sur les territoires.

Les dynamiques sociales et groupales, les stratégies raisonnées de communication, de conception et d'animation des actions, et le choix d'indicateurs rigoureux mais pertinents d'évaluation ont constitué les axes majeurs de cet accompagnement.

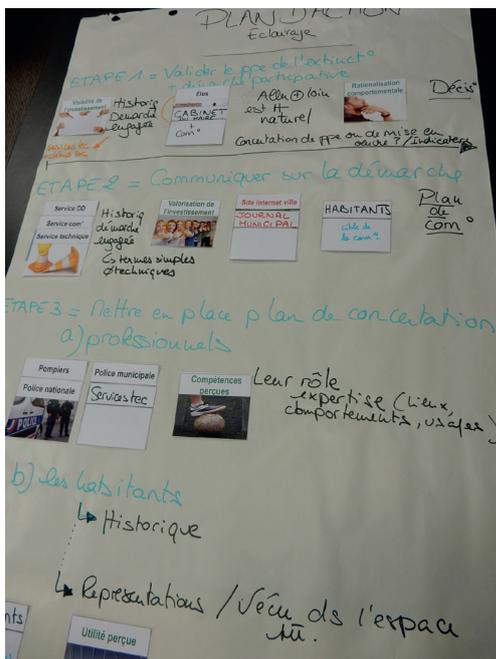
¹ Moser, 2006, p 89.

3 - Les projets des équipes engagées

Structures	Contexte	Objectifs	Résultats
Première session			
 <p>Vals du Dauphiné expansion</p>	<p>Depuis 2013, le Conseil Local de développement des Vals du Dauphiné s'impliquent dans la lutte contre le gaspillage alimentaire dans la restauration collective. Un guide méthodologique a été rédigé depuis à l'attention des élus et des personnels concernés. Néanmoins, ce groupe ressent un besoin de créer une dynamique et d'impliquer les acteurs autour du guide pour accompagner le personnel concerné et les élus.</p>	<p>Obtenir des solutions pour évaluer une démarche méthodologique permettant la réduction du gaspillage alimentaire dans la restauration scolaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Plan d'actions pour évaluer l'ensemble de la démarche. > Analyse des supports d'animation et propositions d'adaptations. > Nouveaux outils (questionnaires) pour évaluer cette démarche ; > Expérimentation auprès de différentes collectivités, afin d'adapter, valoriser et capitaliser cette méthode ; > Préconisations pour impliquer d'avantages tous les acteurs concernés.
 <p>SIMOLY Monts du Lyonnais</p>	<p>Le SIMOLY, syndicat Intercommunautaire des Monts du Lyonnais, composé de trois communautés de communes, a créé en 2009 une plateforme internet pour promouvoir le covoiturage, intégré dans celle du Département du Rhône fin 2012. Toutefois les études menées récemment montrent que la pratique reste limitée. Il est en effet difficile de convaincre les automobilistes à s'inscrire sur le site du covoiturage. Il y a un besoin de comprendre les enjeux de ce territoire périurbain pour réorienter les actions en cours.</p>	<p>Faire mieux connaître la plateforme de covoiturage et travailler les moyens de diffusion de la pratique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Analyse des outils de diffusion existants. > Analyse des enjeux périurbains du territoire. > Plan d'actions pour développer une communication adaptée. > Nouvel outil de communication pour promouvoir la pratique sur le site internet. > Nouveaux slogans / messages pour faire connaître le covoiturage. > Spot radio coproduit tenant compte des enjeux psychosociaux du territoire pour promouvoir le covoiturage.
 <p>raee RhonAlpEnergie Environnement</p>	<p>RAEE accompagne les porteurs de projets afin de les soutenir techniquement dans des procédures réglementées contraignantes (ICPE²). Le cas choisi dans ce cadre est une unité de méthanisation. Le projet rencontre de nombreux freins.</p>	<p>Comprendre les raisons d'un blocage au cours du développement d'un projet de méthanisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Analyse d'une situation problématique. > Liste des éventuels facteurs qui ont induit une certaine résistance au changement des citoyens. > Plan d'actions pour les futures interventions similaires.

² Installation classée pour la protection de l'environnement

Structures	Contexte	Objectifs	Résultats
Deuxième session			
	<p>La CoPLER (Communauté de communes du Pays entre Loire et Rhône) souhaite développer de nouvelles mobilités sur son territoire rural et peu connecté au réseau de transports publics. Une enquête mobilité révèle des leviers favorables mais dans les faits la voiture soliste est le mode le plus répandu.</p>	<p>Décrypter les enjeux psychosociaux du contexte sur le territoire pour proposer un plan d'actions adapté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Analyse des outils existants pour développer la pratique du covoiturage. > Analyse des enjeux du territoire (enquête mobilité). > Plan d'actions pour le développement de la pratique sur le territoire en 2016 incluant les leviers psychosociaux.
	<p>La Ville de Bourg-en-Bresse souhaite développer une démarche innovante en matière d'éclairage public qui implique les citoyens. Des actions et dispositifs ont été mis en place depuis plusieurs années. Elle se pose la question comment aller plus loin.</p>	<p>Valoriser les actions passées et développer des outils pour impliquer divers acteurs dans cette nouvelle étape.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Analyse des leviers psychosociaux stratégiques à appliquer au regard du contexte existant. > Outils pour impliquer les différents acteurs concernés. > Plan d'actions pour le développement du projet sur le territoire en 2016 incluant les leviers psychosociaux.



Journée d'accompagnement collectif à RAEE

2 RÉINTERROGER

ses présupposés pour introduire le changement

Les besoins du porteur d'un projet supposant un changement de pratiques demandent de formuler clairement les objectifs à atteindre, en questionnant autant le pourquoi que le comment de l'action. Il s'agit de s'interroger sur les objectifs à prioriser et les méthodes à mettre en œuvre afin de permettre le changement et une

implication positive des citoyens. Pour ce faire, l'approche psychosociale aide à identifier des leviers à mobiliser, ou des freins à lever pour agir efficacement en direction d'un public identifié, qu'il s'agisse de transmettre un message, donner une envie d'agir, valoriser des actions... ou susciter l'adhésion des citoyens sur une thématique.

Peut-on s'adresser à tous de la même façon ?

Les actions en faveur d'un « grand public » peuvent être peu efficaces voire dissuasives³. Il s'agit donc d'adapter le processus de changement et les actions aux différentes

dispositions et motivations des citoyens, repérées préalablement. Cet ajustement des actions doit se fonder sur une compréhension des groupes et de leur distance à l'objectif visé.

Comment structurer un dispositif qui a pour objectif de mobiliser efficacement les citoyens ?

Ce sont les organisateurs qui créent les conditions pour que le public se mobilise, c'est pourquoi c'est au dispositif de s'adapter au public et non l'inverse⁴. Le porteur de projet doit veiller à définir, le cas échéant avec les publics, les points suivants :

> **Objectif(s)** : ils doivent être explicités dès le départ et différenciés selon les caractéristiques du public à mobiliser et les objectifs de la structure qui porte l'action. Plus cette distance est grande, plus il est nécessaire de concevoir les étapes pour rejoindre le public là où il est, et l'accompagner dans la direction proposée.

> **Cible** : Il faut donc identifier clairement et prendre le temps de comprendre le public à qui proposer une action adaptée.

> **Action** : Ses modalités concrètes se conçoivent à partir de l'adéquation entre le public et le niveau de compétences que requiert l'action.

> **Conditions matérielles** : elles sont déterminantes de l'expérience et de la future implication des participants et doivent être considérées dès la conception (le lieu, les supports, le contexte), en lien avec les autres points.

> **Communication** : le contenu et le canal de diffusion sont les premiers instants de l'action, et les vecteurs de la mobilisation du public, ils doivent être pensés en même temps et en adéquation avec les autres points.

> **Suivi et évaluation** : valoriser et rendre visible l'investissement des citoyens et tester la validité, c'est-à-dire l'impact de son action, dès la conception.

Comment évaluer la distance au changement de comportement ?

Le modèle transthéorique de Prochaska, DiClemente et Norcross (1992) décrit les phases du changement de comportement. Avant de proposer un quelconque nouveau dispositif, il convient de déterminer la phase dans laquelle se situe le public à mobiliser pour le

changement souhaité. Cette analyse demande un temps supplémentaire à celui de la conception de la nouvelle démarche mais il est essentiel, et doit être un préalable, pour atteindre une cohérence entre le contenu du dispositif et le positionnement des citoyens à mobiliser.

³Ces propos ont été appuyés par les théories psychosociales sur les perspectives temporelles (Fieulaine, 2007) et les niveaux de construits (Libermann et Trope, 1998).

⁴Fieulaine & Martinez, 2013

Ce modèle ne s'envisage non pas par étape mais de façon plus dynamique et globale dans un but de sensibilisation ou d'action. Ainsi les points d'entrées peuvent être différents. Les exemples que nous allons décrire avec ce

modèle permettent d'illustrer la complexité des différents acteurs présents sur une même action et des différents degrés d'implication.

Voici les différentes phases du modèle⁵ décrit ci-avant :

Précontemplation

L'individu à ce stade n'a pas encore conscience de l'intérêt du changement. Lui permettre de se représenter les **avantages** du changement.

Contemplation

L'individu pense au changement mais ne perçoit pas les avantages sur un présent proche. Permettre une **proximité temporelle aux résultats** peut-être facilitant.

Préparation

L'individu est prêt à s'engager. Lui permettre l'accessibilité aux bonnes **informations** et lui permettre le développement **d'actions concrètes** l'aidera à planifier son engagement à court terme.

Action

L'individu se sent capable d'agir. Mettre à disposition les ressources nécessaires et **valoriser sa prise de risque**.

Maintien

L'individu est passé à l'acte. Il est intéressant de mettre en œuvre des actions pour **valoriser la démarche, les acteurs et les résultats**.

Peut-on favoriser le changement en s'appuyant sur les groupes ?

La situation de groupe peut tout à la fois représenter un levier ou un frein, en fonction de la prise en compte des publics et du contexte dans la conception de l'action, la communication et le travail de suivi et de prolongement des interactions⁶.

Il faut considérer le groupe comme un tout, une organisation de personnes interdépendantes. **Il est plus efficace de modifier les habitudes d'un groupe plutôt que d'une personne seule⁷.**

En effet, l'ambition au niveau individuel est limitée, percevoir une dimension commune est donc plus efficace⁸. Les groupes restreints sont les plus efficaces pour porter du changement grâce aux normes et aux influences sociales qui peuvent évoluer au nom d'un groupe. Aussi, le cadre de la rencontre va être déterminant, il doit permettre à chacun de s'exprimer et de délibérer objectivement.

⁵Le modèle transthéorique de Prochaska et DiClemente et Norcross (1992)

⁶Anzieu et Martin, 2013

⁷Oberlé, 2013

⁸Biquet, 2012

3 LA CRÉATION D'OUTILS et méthodes adaptées

1 - Intégrer les enjeux du contexte dès la conception des outils

Le modèle transthéorique de Prochaska, DiClemente et Norcross (1992) a pour visée d'illustrer que tout acteur est inscrit dans un contexte plus général et que c'est à ce contexte de proposer de nouvelles approches et non

l'inverse. L'enjeu est avant tout de comprendre le contexte dans lequel vous souhaitez inscrire votre action afin de comprendre les freins existants, construits par le contexte lui-même.

Étude de cas : Rhôneénergie-Environnement

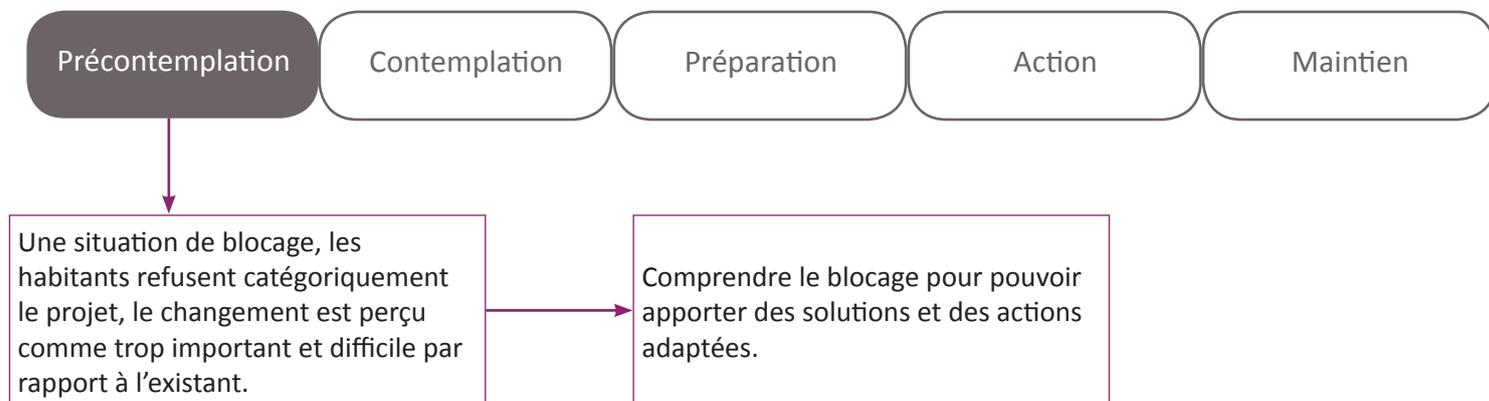
Le projet d'installation d'une unité de méthanisation choisi comme support dans le cadre de l'accompagnement collectif a rencontré de nombreux freins sur le terrain. **L'objectif est de comprendre pourquoi son développement est bloqué et de trouver une nouvelle méthodologie adaptée.**

L'emplacement et la nature de l'activité sont les principaux

points de mécontentement perceptibles.

Les principales réactions des habitants concernent la peur de nuisances visuelles, olfactives et de façon plus globale sur la santé. Dans ce cas de figure, **comprendre comment les oppositions sont nées est nécessaire pour réadapter le projet.** À noter qu'une réflexion plus en amont sur les enjeux du contexte aurait permis d'éviter l'apparition de ces oppositions.

Les enjeux de cette étude de cas au regard d'une dynamique de changement⁹ :



Unité de méthanisation MATHANEA
Lescheroux (01)



Unité de méthanisation
Commune de Chaume-en-Brie (77)

⁹Les différentes phases du changement d'après le modèle transthéorique de Prochaska et DiClemente et Norcross (1992)

Levier psychosocial mobilisé: l'enjeu identitaire

Avant d'intervenir sur un projet, qui par exemple transformera / impactera le territoire, il importe dans un premier temps de comprendre le contexte de ce dernier. Comprendre le contexte passé, les enjeux présents et les perspectives futures du territoire ou d'un lieu permet de cerner l'origine de certains freins empreints à l'émotion. Le lieu est un prolongement de soi, c'est l'identité sociale d'un groupe. Ainsi, modifier un espace de vie visuellement ou symboliquement peut fragiliser l'identité d'un groupe, lorsque celle-ci se nourrit de la mémoire des lieux.

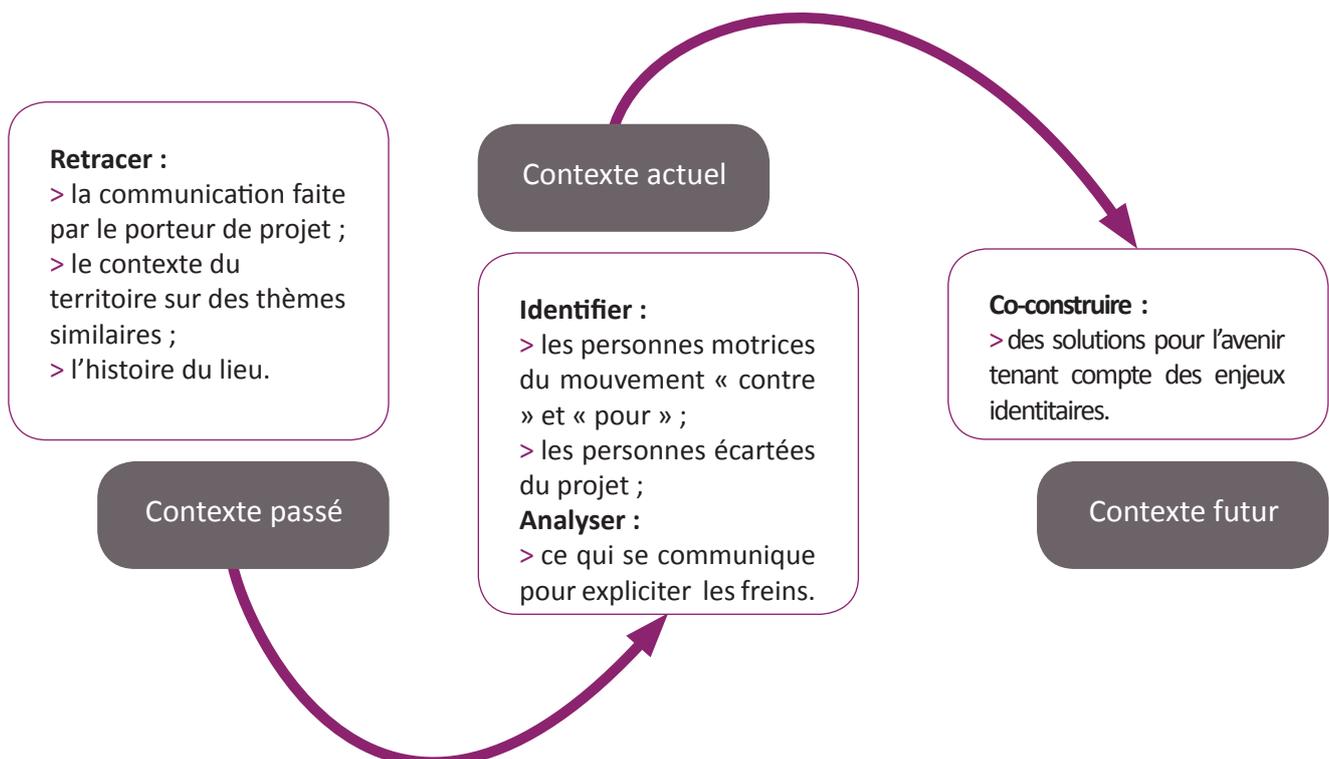
Les différents enjeux identitaires du contexte à prendre en compte :

> **Comprendre les enjeux du passé** : le lieu de l'implantation de l'unité révèle un historique fort de par sa référence à un passé glorieux, valorisé et mis en avant dans le présent.

> **Comprendre les enjeux présents** : cela consiste à reprendre et décrypter ce qui se communique autour du projet par les habitants, les élus et autres instances. Ceci permet d'identifier le point de départ des oppositions et des freins. Dans le cas présent, la nature même du projet fragilise l'identité agricole et rurale de la ville fortement associée à l'idée de qualité de vie.

> **Comprendre les perspectives futures** : c'est prendre en compte les visions (du plan local d'urbanisme par exemple) que la ville souhaite se donner pour le futur. Cela passe aussi par la prise en compte des risques perçus par les habitants et des opportunités, dans le long terme et le court terme par rapport à cela. Cela permettra aux acteurs souhaitant proposer un projet de comprendre comment s'y inscrire au travers de ce qui s'envisage et des perceptions liées à cela.

Comment intégrer les enjeux du contexte ?



Préconisations issues de l'accompagnement

Pour dépasser ces freins, les solutions développées par les participants visent à :

> **Créer un Comité local d'information et de suivi (CLIS)** : dès la fin de la phase d'étude de faisabilité du projet afin d'intégrer de façon continue la participation des citoyens au processus de construction du projet et de leur permettre de garder un sentiment de contrôle¹¹.

> **Utiliser une interface numérique** : site internet avec un espace membre, afin de créer un espace d'échanges, à partir d'informations objectives, tout en facilitant l'expression d'inquiétudes par cet espace de transition matérialisé¹².

> **Choisir plusieurs propositions** sur l'intégration architecturale, afin d'inscrire le choix dans le processus d'implication des citoyens, permettant un lien entre leur rôle et les conséquences associées du changement¹³.

> **Créer du débat constructif par des ateliers** de concertation, afin de permettre de créer du dialogue et des interactions facilitant l'établissement de nouvelles représentations de la situation¹⁴. Ce groupe, établi dès le début d'un projet, permet ainsi d'anticiper les potentiels freins à l'acceptation du projet. Cette prise en compte du vécu des habitants favorise un rapport constructif avec le porteur de projet qui peut ainsi exprimer ses intentions au regard de ce qui se vit dans la ville. L'encadrement de ces rencontres par des professionnels de la dynamique de groupes et des enjeux psychosociaux qui y sont liés permet de créer un rapport positif facilitant le changement des normes et représentations envers ces problématiques.

Ci-dessous quelques points de vigilance identifiés par les participants :

> **Veiller à la communication sur l'avancée** du projet par le porteur.

> **Veiller à officialiser les rencontres.**

¹¹Ajzen, 1991

¹²Anzieu et Martin, 2013

¹³Ajzen, 1991

¹⁴Anzieu et Martin, 2013

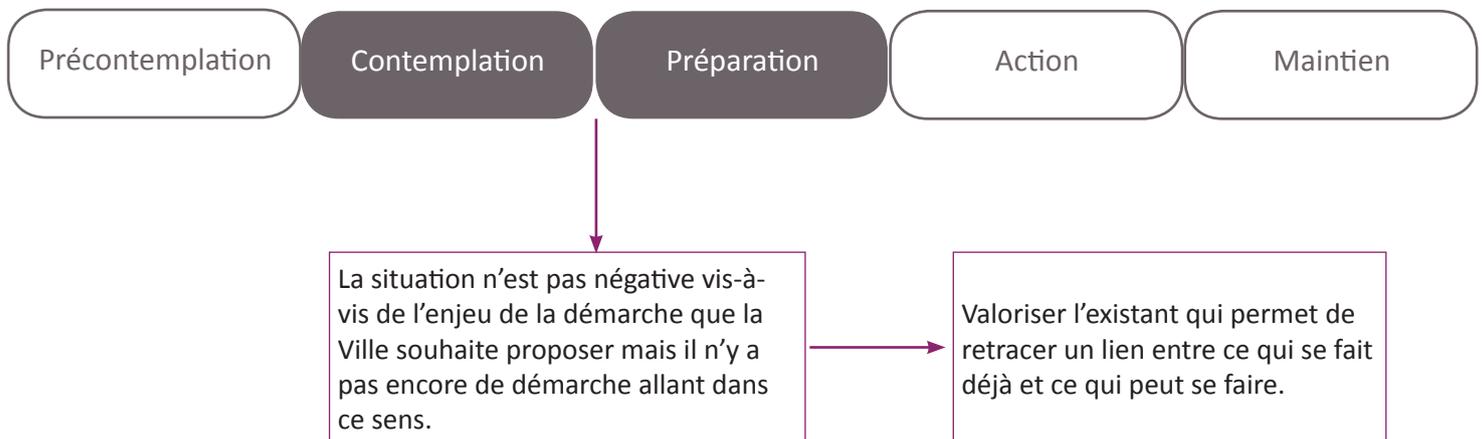
2 - Organiser la participation citoyenne

Étude de cas : Ville de Bourg-en-Bresse

La Ville de Bourg-en-Bresse a depuis longtemps avancé dans une recherche de performance en matière d'éclairage public et a développé plusieurs actions réussies mais peu perceptibles par la population.

Pour aller plus loin, elle réfléchit à un projet d'innovation du dispositif d'éclairage public qui suppose une implication des citoyens. Cette implication est nécessaire pour qu'ils s'approprient les résultats et acceptent les changements.
L'objectif est donc d'organiser la participation des citoyens.

Les enjeux de cette étude de cas au regard d'une dynamique de changement :



Levier psychosocial mobilisé : la dynamique groupale

Le groupe est le lieu où peuvent se construire des identités, une interdépendance et des normes qui peuvent être des leviers essentiels au changement de comportement. Dans le cas présent, le groupe de citoyens créé doit être représentatif des habitants qui seront impactés par le dispositif afin d'avoir le plus de congruence avec les freins et attentes de ces derniers.

Deux éléments sont également à prendre en considération :

> **Le public mobilisé :** Il faut pouvoir donner une place à tous les acteurs d'une action et à ceux qui en sont déterminants dans son bon déroulé. Essayer d'atteindre un plus large public peut être contre-productif et peut créer un climat de dominant / dominé (place légitimée de la personne qualifiée dans ce domaine). Des rapports moralisateurs ou des jugements peuvent également surgir¹⁵. Il faut établir différents objectifs pour différents publics, prendre en compte ces différences permet à chacun un apport plus enrichissant.

> **La structure du groupe :** la taille du groupe détermine les interactions et les freins qui peuvent se développer comme par exemple le principe de foule qui décuple le poids des émotions. Les objectifs communs à tous se construisent dans un second temps¹⁶.

Si la taille du groupe est trop importante ou que des acteurs de ce groupe présentent des intérêts trop divergents, il convient de créer des sous-groupes afin que chacun puisse exprimer librement sa perception de l'objectif affiché, ses motivations et ses souhaits.

¹⁵Vinet & Al. 2013

¹⁶Anzieu et Martin, 2013

La démarche participative :

La réussite de la démarche repose sur le maintien d'une motivation des participants et d'une énergie positive tout au long des travaux. Pour aider le groupe à accomplir sa tâche, il est nécessaire de fixer les règles de communication et de permettre un rôle de chacun dès le départ¹⁷.

Aussi, organiser le travail de groupe pour lui permettre d'être créatif et prévoir une communication sur les travaux du groupe dès la conception de l'action permet une pérennité et une valorisation de l'action, renforçant ainsi la motivation.

Apporter des changements dans l'environnement quotidiens des citoyens nécessite de prendre en compte leurs pratiques existantes, leurs représentations et craintes.

La profondeur de la participation :

La profondeur détermine 4 degrés possibles d'implication des citoyens dans la prise de décision :

> **Information et sensibilisation** : si l'information représente le niveau le plus faible de la participation, elle demeure une composante indispensable pour les autres niveaux.

> **Consultation (obligation légale ou volontaire)** : les acteurs publics recueillent l'avis de tout ou partie des citoyens et les acteurs socio-économiques d'un territoire.

> **Concertation** : elle se caractérise par un travail en commun des élus, des techniciens, des habitants et des acteurs socio-économiques du territoire sur un projet public, selon une procédure collective préalable à la décision.

Avec cette prise en compte, le processus de participation peut renforcer l'acceptabilité du changement et son appropriation. L'enjeu pour le porteur de projet est de concevoir une démarche de participation collective se calant au mieux sur les cheminements individuels de changement (cf. modèle transthéorique de Prochaska et DiClemente (1983).

Il s'agit alors de dimensionner au mieux l'organisation de la démarche participative pour que l'individu dans le groupe se sente le plus possible partie-prenante, en prévoyant des niveaux différents d'implication pour permettre une entrée progressive dans la dynamique de groupe. Il faut penser la communication dans ce sens.

> **Co-élaboration** : il s'agit d'un véritable partage dans la construction d'un projet laissant toutefois la décision finale aux élus.

Plus on est dans la co-élaboration, plus on aura de chances que les participants se sentent partie-prenante du projet et soient acteurs du changement souhaité.



¹⁷Anzieu et Martin, 2013

Préconisations issues de l'accompagnement

Pour créer une démarche de participation des citoyens dans les meilleures conditions, les solutions développées par les participants sont :

> **Valoriser le travail réalisé par les acteurs** (commerçants, services de la ville, restaurateurs..) déjà impliqués dans des actions similaires.

> **Permettre des temps de rencontres séparés** pour les différents groupes d'acteurs concernés (professionnels, habitants et élus).

> **Valoriser le rôle d'expertise de chaque acteur** (professionnels, habitants et élus) présent dans la démarche, afin d'améliorer le sentiment capacitaire des acteurs.

> **Organiser une participation citoyenne régulière**, non par à-coups. Il convient de les intégrer après le travail de valorisation des acteurs déjà impliqués sur cette thématique dans la ville.

> **Penser les messages et les outils** en définissant : le niveau de participation des citoyens, leurs intérêts, la fréquence et l'influence de leur positionnement .

> **Ne proposer qu'une étape à la fois** d'une méthode complexe pour les participants afin de faciliter l'appropriation progressive et la montée en compétences des acteurs concernés .

Les points de vigilance identifiés par les participants :

> **Créer une démarche qui implique bien les citoyens.**

> **Choisir le moment de participation des citoyens** selon le niveau d'implication souhaité.

Par exemple, il est possible d'impliquer les citoyens à deux moments différents, ce qui signifie deux types de participations différentes :

• **Au départ** : sur l'élaboration d'outils, place à la créativité, niveau d'implication élevé.

• **A l'aboutissement** : sur le choix du contenu des outils (messages), niveau d'implication plus limité.

> **Laisser assez d'autonomie** et de marge de manœuvre aux participants.



Le monument de Brou illuminé et sans éclairage pour l'évènement « Une heure pour la planète »*

* Une heure pour la planète (en anglais appelé Earth Hour) est une manifestation annuelle organisée tous les derniers samedi du mois de mars visant à couper les lumières et les appareils électriques pendant une heure pour promouvoir l'économie d'électricité et la lutte contre le changement climatique.

¹⁸Ajzen, 1991

¹⁹Bherer, 2011

²⁰Visscher, 2004

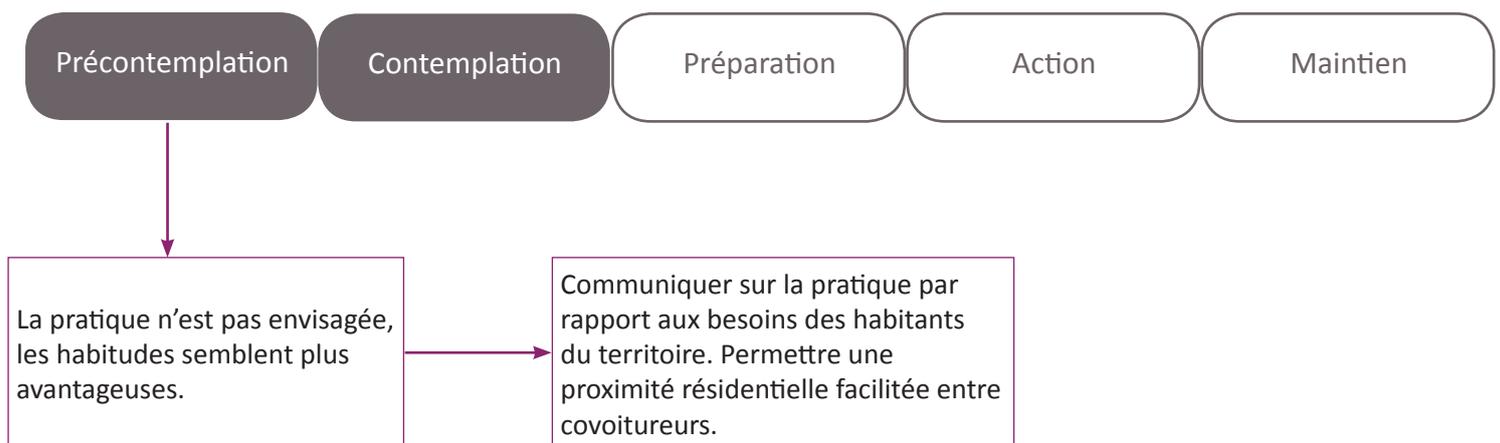
3 - Communiquer sur un projet

Étude de cas : Simoly (Syndicat intercommunal des Monts du Lyonnais)

Le projet de développement de la plateforme de covoiturage par le Simoly. **L'objectif est de mieux faire connaître la plateforme de covoiturage et de travailler sur les moyens de diffusion de la pratique.**

Le SIMOLY a créé en 2009 une plateforme internet pour promouvoir le covoiturage, intégrée dans celle du département du Rhône fin 2012. Toutefois la pratique reste limitée. Il y a un besoin de comprendre les enjeux de ce territoire périurbain pour réorienter les actions en cours.

Les enjeux de cette étude de cas au regard d'une dynamique de changement :



Leviers psychosociaux mobilisés : les motivations et la norme sociale

Lorsque des outils de communication sont déployés pour promouvoir un service, plusieurs interrogations doivent être prises en compte :

à qui s'adressent les outils, quel est le contenu et par quel canal sont-ils diffusés, les messages sont-ils en adéquation avec les publics et usages existants ?

L'enjeu d'adaptation du contenu des messages

> Être vigilant sur les messages qui annoncent un projet sur le territoire qui n'est pas encore développé et donc potentiellement non validé socialement²¹. Ceci vaut d'autant plus, lorsqu'il s'agit, non d'un projet, mais d'une pratique visant à modifier ses habitudes. Les messages doivent être construits pour être persuasifs, pour

déclencher la motivation puis l'action. Ceci est d'autant mieux réussi qu'ils s'ajustent aux motivations existantes, pour ensuite proposer des motivations plus durables.

> Prendre en compte les enjeux du contexte est nécessaire pour comprendre quels sont les déplacements des habitants. S'appuyer sur des enquêtes de mobilité par exemple permet de comprendre le niveau de pratique, de connaissance et de motivation des automobilistes. Ces éléments permettent d'adapter les outils par rapport aux différents stades du changement dans lesquels les automobilistes se trouvent.

> Rendre compte de la proximité entre les membres du groupe pour lever les freins liés à l'inconnu et de développer une comparaison sociale positive.

²¹Ajzen, 1991

La plateforme de covoiturage du Simoly vise à développer (ou faciliter) cette pratique sur le territoire situé en périphérie des zones d'activités économiques des grandes agglomérations et peu desservi par les transports en commun.

L'utilisation du véhicule personnel est ici un enjeu économique et social mais également environnemental pour le territoire engagé dans une démarche de territoire à énergie positive. Nous pouvons citer trois catégories d'automobilistes dans ce type de contexte à partir de l'analyse de Huyghe, Baptiste & Carrière (2013) que sont :

- **Les assignés** : personnes dépendantes pour se déplacer en raison de difficultés financières ou physiques (par exemple les personnes âgées, au chômage ou sans possibilités d'achat d'un véhicule).
- **Les vulnérables** : ménages aux revenus modestes dont plus de 18% du budget est consacré aux frais de déplacements.

- **Les autres mobiles** : ménages aux revenus modestes à aisés dont la mobilité est réalisée sans difficultés et procure satisfaction.

Ces analyses rendent compte d'une diversité de besoins et de motivations à prendre en compte pour augmenter l'efficacité et l'utilisation de la plateforme. Par exemple, pour les groupes « vulnérables », la voiture soliste reste dominante.

Pour eux, la mobilité est une nécessité avec des impacts économiques forts mais ils ne sont pas conscients du budget alloué aux transports et ne connaissent pas de modes alternatifs. Il est alors intéressant d'utiliser la force du groupe, par exemple les habitants d'un même quartier, pour ancrer le changement dans une localité très ciblée.

The screenshot displays the 'Covoit'ouRA!' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Inscription', 'Connexion', 'Aide', and 'Proposer un trajet'. The main header identifies the region as 'Les Monts du Lyonnais (1175)'. Below this, there's a search bar with 'Lieu de départ' and 'Lieu d'arrivée' fields. The search results show 'Résultats de votre recherche' with '266 conducteurs potentiels'. A filter section on the left allows users to refine results, such as 'Seulement les trajets réguliers'. Two driver profiles are shown: 'johan.laur' and 'cdi.st-lau'. Each profile includes a 'TRAJET REGULAR' button and a calendar view for 'HEURES DE RDV' (appointment hours) from 23/03/2016 to 22/03/2017. A large circular logo on the left side of the page reads 'LE COVOITURAGE C'EST BON POUR LA NATURE' and includes the website URL 'www.covoiturage-montsdulyonnais.fr'.

Site de covoiture des Monts du Lyonnais

Préconisations issues de l'accompagnement

Pour communiquer efficacement les solutions développées par les participants sont :

> Communiquer en utilisant tous les moyens à disposition en même temps, (par campagne sur un temps donné), cela évite la désinformation, propice au développement des rumeurs²².

> Faire participer les covoitureurs à la création des messages (ex. pour la recherche de nouveaux slogans) afin de permettre un sentiment d'utilité et une valorisation de leur investissement.

Les points de vigilances identifiés par les participants :

- > Peser l'importance de chaque mot.
- > S'interroger avant la construction sur le type et le contenu des outils de communication.
- > Éviter de mettre en scène des personnes auxquelles il est difficile de s'identifier.

> Utiliser différents médias / moyens de communication suivant le public à mobiliser en prenant en compte les différentes motivations.

> Identifier clairement qui est le porteur de projet.

> Ne pas utiliser des termes experts comme « pendulaires » pour le covoiturage lorsqu'on souhaite toucher les non covoitureurs.

> Préciser pour qui sont les bénéfices de la pratique.

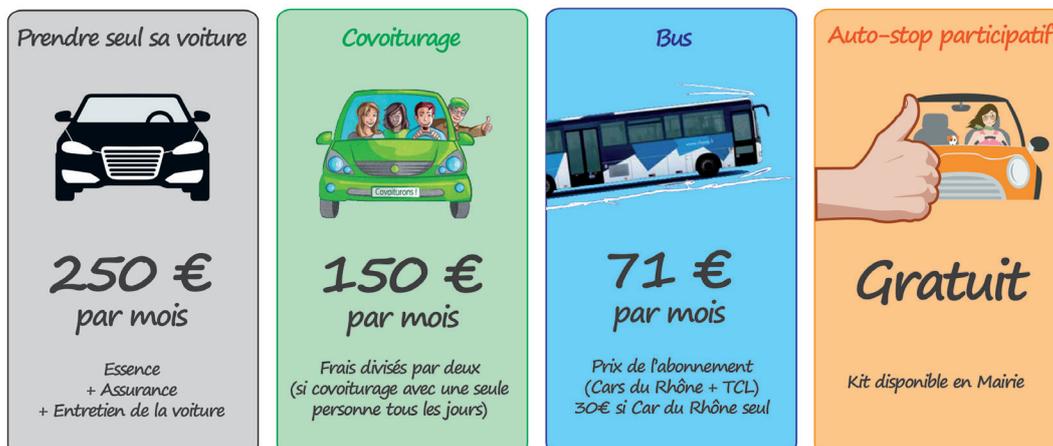
> Ne pas inscrire tous les arguments sur un même support.

Extrait de la page d'accueil « Se déplacer » du site Monts du Lyonnais / SIMOLY revue suite à l'accompagnement.

Insertion d'un **tableau comparatif entre les différents modes de transports** possibles sur le territoire, sur la page d'accueil « Se déplacer ».

L'objectif est d'exposer sur une page très consultée le coût mensuel de chaque modalité ainsi que des avantages factuels (sans prise de positions).

Le citoyen peut ainsi **faire son choix de façon raisonnée selon ses motivations.**



Voir le site internet du Simoly simoly.monts-du-lyonnais.fr

²²Rouquette, 1975

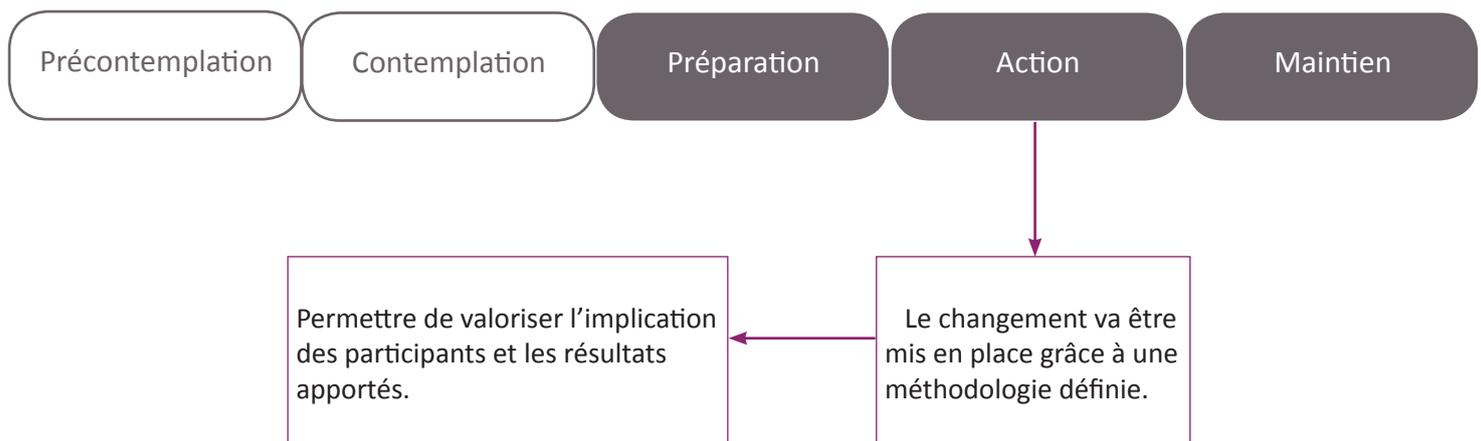
4 - Utiliser les outils de l'évaluation pour adapter son action

Étude de cas : Vals du Dauphiné Expansion

Le Conseil Local de Développement des Vals du Dauphiné a créé un guide méthodologique afin de réduire le gaspillage alimentaire dans la restauration collective à l'attention des élus et des personnels concernés.

Pour son premier usage, il fallait évaluer son efficacité. **L'objectif est d'obtenir des solutions pour évaluer une démarche méthodologique permettant la réduction du gaspillage alimentaire dans la restauration scolaire.**

Les enjeux de cette étude de cas au regard d'une dynamique de changement :



Leviers psychosociaux mobilisés : les variables d'évaluation des prises de conscience

L'évaluation peut être tout à la fois le cœur du dispositif visant à changer les pratiques et le moyen de bâtir ce dispositif, étant entendu que l'évaluation vise à mesurer les effets produits par une action.

Un premier regard psychosocial porté sur le contexte servira à nouveau en fin de démarche pour une évaluation a posteriori et pour comparer sur la base de données objectives (avant/après) l'impact du projet. Ce regard peut aussi être porté chemin faisant pour réadapter le projet aux évolutions des acteurs ciblés

Les participants impliqués dans la construction de la démarche, les bénéficiaires et les autres personnes pour qui l'action peut avoir un impact, sont à inviter dans le processus d'évaluation.

Il est nécessaire d'adapter les outils d'évaluation en fonction des actions et des publics cibles. Les outils de la psychologie sociale permettent de mesurer les prises de conscience, les pratiques et les représentations des acteurs concernés pour pouvoir adapter au mieux un dispositif par rapport au contexte de départ.

Les questions à se poser sont alors :

- > Comment les participants se sont-ils appropriés le dispositif ?
- > Le dispositif a-t-il produit des changements dans les comportements ?
- > A-t-il eu des effets contre-productifs ?

Des outils adaptés aux objectifs :

Dans cet exemple l'évaluation était au cœur du projet. Il était question de mesurer la pertinence d'un guide méthodologique pour réduire le gaspillage alimentaire dans la restauration scolaire avant son utilisation. Ce travail d'évaluation a permis d'ajuster le contenu et le format de la méthode en fonction du contexte.

Ces ajustements se sont appuyés sur deux types d'information :

> **Les données objectives** : les résultats concrets qui peuvent s'observer sans analyse tels que le poids des déchets alimentaires avant et après la démarche de réduction de gaspillage.

> **Les données subjectives (variables psychosociales)** : le degré de prise de conscience des convives et du personnel bénéficiant du dispositif dans leur restaurant scolaire. L'outil choisi a été le questionnaire. Sa phase d'élaboration nécessite un traitement méticuleux, avec des éléments théoriques et des données sociodémographiques si l'on s'adresse à une population spécifique. Le but étant de comparer des données en fonction de critères définis à l'avance.

Pour le comité de pilotage qui met en place le dispositif et utilise le guide, l'objectif est d'évaluer l'attractivité de la démarche. Les variables psychosociales mobilisées ont été l'appropriation (sentiment de contrôle et de repérage des freins rencontrés) et l'applicabilité du guide (capacités mobilisées et difficultés exprimées).

Pour les convives adultes et enfants, l'objectif était d'évaluer les changements en amont et en aval de la démarche pour mesurer objectivement une éventuelle évolution.

Différents critères ont été déployés :

1. l'attractivité de la cantine,
2. les pratiques,
3. les prises de consciences : capacités (connaissances, sentiment de pouvoir agir), normes sociales (importance du sujet et répercussions dans la sphère familiale).



Préconisations issues de l'accompagnement

Pour évaluer / adapter efficacement ce dispositif les solutions développées par les participants sont :

> **Faire passer le questionnaire avant le temps du repas** pour ne pas biaiser les résultats, notamment après un repas peu apprécié.

> **Réaliser un travail d'évaluation amont.** Cela oblige à préciser quels sont les objectifs que l'on souhaite atteindre à travers ce projet.

> **Fixer un cadre de travail commun** pour le groupe de pilotage, en partant de leurs représentations de la problématique, et de définir leur vision commune pour ce projet²³.

Les points de vigilances identifiés par les participants :

> **Un vocabulaire adapté** dans les outils d'évaluation pour chaque public (enfants par exemple).



²³Anzieu et Martin, 2013

CONCLUSION

Le changement ne se décrète pas. Le public concerné par le changement de pratiques ou de situations souhaitées, doit envisager, accepter et s'approprier ce changement.

Interroger les objectifs et leviers d'une action et redonner dans ce cadre une véritable place à l'utilisateur dès l'amont des projets maximise les chances de voir s'opérer les changements de comportements escomptés.

De même, s'attacher à s'entourer de nouveaux acteurs pour en faire des partenaires, **s'appuyer sur les bons relais** peut être le gage d'une action publique véritablement partagée sur le terrain.

Enfin, l'expérimentation de nouvelles actions permet d'encourager le renouvellement des pratiques, l'ouverture de perspectives et de modes d'action, si elle s'appuie sur des connaissances validées et des méthodes rigoureuses et adaptées d'évaluation¹.

L'approche psychosociale mobilisée sur la base d'une **observation des situations** offre des leviers pour communiquer, informer, sensibiliser efficacement et inventer les outils et démarches concrètes et innovantes.

Les leviers et les freins de l'engagement des citoyens dans les démarches de changement de comportements et les facteurs psychologiques et sociaux dominants observés sont le matériau d'une démarche pertinente, si tant est que les acteurs s'en donnent le temps, les moyens et s'inscrivent dans des perspectives à long terme et en lien avec des réseaux d'acteurs.

¹ Modèles Test, Learn, Adapt

RÉFÉRENCES

- > Moser, G. (2006). Psychologies sociales. Psychologie sociale, application de la psychologie sociale et psychologie sociale appliquée.
Les cahiers internationaux de psychologie sociale, (70) p89
- > Fieulaine, N. (2007). Temps de l'urgence, temps du projet : la rencontre des temporalités dans le recours aux soins et à l'aide sociale en situation de précarité.
Dossier de la MRIE. P41-45
- > Liberman, Nira, & Trope, Yaacov (1998). The role of feasibility and desirability in near and distant future decisions: A test of temporal distance on level of construal.
Journal of Personality and Social Psychology, 75
- > Fieulaine, N., & Martinez, F. (2013). Enjeux psychosociaux des communications pour les économies d'énergie.
Rapport final de recherche, GRePS/Réseau IERA.
- > Prochaska, J.O., DiClemente, C.C. et Norcross, J.C. (1992). In search of how people change : Applications to addictive behaviors.
American Psychologist, 47(9), 1102-1114.
- > Azieuf, D, & Martin, J-Y. (2013). La dynamique des groupes restreints.
Paris : Puf (2ème éd).
- > Oberlé, D. (2013). L'individu et le groupe. In Bègue, L., & Desrichard, O. (Eds), traité de psychologie sociale (37-64).
De Boeck.
- > Biquet, D. (2012). Les nudges verts : de nouvelles incitations pour des comportements écologiques.
Bruxelles, Institut des hautes écoles de communication sociales. (Mémoire de fin d'études).
- > Halbwachs, M. (réed, 1997). La mémoire collective.
Paris : Albin Michel.
- > Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior.
Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 179-21
- > Vinet, E. & al. (2013). Etude-action sur les discriminations multifactorielles envers les femmes dans trois quartiers prioritaires lyonnais : non-/recours aux offres socio-éducatives et de loisir, places dans l'espace public et ethnicisation des rapports sociaux (de sexe).
Rapport rendu à la Ville de Lyon. Equipe EgaliTer, Laboratoire GRePS, Université Lyon 2.
- > Bherer, L. (2011). « Les trois modèles municipaux de participation publique au Québec ».
Télescope, Vol. 17, n°1, p.157-171.
- > Visscher, P. (2004) Des exercices structurés en dynamique des groupes : pourquoi ?
Cahiers internationaux de psychologie sociale, (64) 57-61.
- > Rouquette M.-L. (1975). Les rumeurs.
Paris : P.U.F.

BIBLIOGRAPHIE

- > Abric, J-C. (2008). Psychologie de la communication. Paris: Armand Collin. (3ème Ed).
- > ADEME, Rapport d'étude: « évaluation de la circulation alternée », Mai 2014, enquête BVA
- > Alaux, C. (2012). Processus de décision et comportements pro-environnementaux : l'impact des politiques publiques environnementales. Revue française d'administration publique, 144, 1093-1106
- > Anais Rocci. (2009). Changer les comportements de mobilité : exploration d'outils de management de la mobilité ; les programmes d'incitation au changement de comportements volontaire (VTBC). Rapport de recherche. Rapport de recherche. 83p
- > Bribois, X. (2011). Le processus de décision dans le choix modal, importance des déterminants individuels, symboliques et cognitifs. Thèse, Université Pierre Mendès France, Grenoble II.
- > Demarque. C., Apostolidis. T, Chagnard. A. & Dany. L (2009). Perspective temporelle et échelle « consideration of future consequences » : intérêt dans le domaine de l'écocitoyenneté. 2ème journée scientifiques ARPEnv, perspectives de la psychologie environnementale francophone, université de Nîmes, 11-13 juin 2009.
- > Enquête covoiturage Grand Lyon. (2013). Rapport du Cabinet Nova7.
- > Fiulaine, N., & Cadel, C. (2010). Contextes et sens de l'engagement : Bellecour ou la topologie du champ psychologique. Canal psy, 94, 5-9.
- > Fischer, F. (2011). « La participation des citoyens et les débats sur les politiques : repenser la subjectivité et l'expression émotive ». Télescope, vol.17, n°1, p.20-38.
- > Huyghe, M., Baptiste, H., et Carrière, J-P. (2013). « Quelles organisations de la mobilité plus durables et moins dépendantes de la voiture dans les espaces ruraux à faible densité ? L'exemple du Parc naturel régional Loire- Anjou-Touraine ». Développement durable et territoires. (4-3) | <http://developpementdurable.revues.org/10000> ; DOI : 10.4000/
- > Nicolas, J-P et al., (2012). « Mobilité quotidienne et vulnérabilité des ménages », Revue d'Économie Régionale & Urbaine. (1), P19-44. DOI : 10.3917/reru.121.0019,
- > Rhônealpennergie-Environnement, (2014). « Intégrer le facteur humain dans les projets ou Comment accompagner le changement pour monter des projets plus efficaces ».



18 rue Gabriel Péri
69100 VILLEURBANNE
Tel : 04 78 37 29 14
www.raee.org

Collectivités bénéficiaires
de l'accompagnement
collectif



Comité de rédaction

Diane Geffroy, Consultante
Nicolas Fieulaine, Université Lyon II
Laurence Monnet et Peter Szerb, Rhônealpeénergie-Environnement

Relecture

Cécile Coisplet, Région Auvergne-Rhône-Alpes
Sabrine Berthaud, Rhônealpeénergie-Environnement

Contacts des études de cas

Perrine Deja, Simoly
Nicole Chochina et Éric Vernier, Val du Dauphiné
Christophe Mourgues, Mairie de Bourg-en-Bresse
Vincent Roger, COPLER

Conception graphique

Séverine Tantin, Rhônealpeénergie-Environnement

Les informations contenues dans cette brochure peuvent être illustrées sous réserve de la mention aux références, aux auteurs et partenaires.
La brochure est téléchargeable sur les sites de RAEE raee.org et ddrhonealpesraee.org

Avec le soutien de

AUVERGNE – RhôneAlpes*

* Signature provisoire : le nom de la Région sera fixé par décret en Conseil d'Etat avant le 1er octobre 2016, après avis du Conseil Régional.