

CHANGER LES COMPORTEMENTS, FAIRE ÉVOLUER LES PRATIQUES SOCIALES VERS PLUS DE DURABILITÉ

L'apport des sciences humaines et sociales pour comprendre et agir

Le changement de comportement, et plus largement, l'évolution des modes de vie, sont devenus des enjeux clés de la transition écologique. S'il existe un accord sur la nécessité de modifier les usages et les pratiques, les actions à conduire sont plus complexes à définir et à mettre en œuvre. Il est possible de s'appuyer sur différentes méthodes et outils (information et éducation, communication engageante, marketing individualisé, accompagnement au changement, *nudges*, etc., sans oublier les incitations économiques et les obligations réglementaires ou juridiques). Pour autant, choisir et utiliser au mieux ces outils nécessite de connaître la pertinence propre à chacun. Sur quels fondements s'appuient-ils ? Comment abordent-ils la question du changement de comportement, et comment cette façon de l'aborder explique-t-elle la réponse qu'ils y apportent ?

Toutes les sciences humaines et sociales étudient les actions individuelles, mais pas avec la même approche

Les sciences humaines et sociales sont un ensemble de disciplines qui ont pour objectif d'étudier et de « *comprendre pourquoi des individus [...] ou des groupes sociaux, petits ou grands, font ce qu'ils font, pensent ce qu'ils pensent, sentent ce qu'ils sentent, disent ce qu'ils disent* ». Le comportement humain dans toutes ses dimensions est donc au cœur des différentes disciplines telles que l'économie, la psychologie, la psychosociologie, la sociologie ou l'anthropologie. Ce qui les distingue réside dans la manière de considérer les individus et, en particulier, dans la « focale » utilisée. Les échelles et les dimensions sont multiples : de l'individu lui-même



aux catégories sociales et aux sociétés en passant par les petits groupes auxquels l'individu appartient et l'environnement physique et matériel dans lequel il évolue. La diversité même des sciences humaines et sociales nous renvoie à la complexité des déterminants du comportement des individus. Chacune a produit des résultats utiles pour identifier des leviers d'action et favoriser l'évolution des comportements.

Réussir, c'est tenir compte de la diversité des outils possibles et de leurs limites

Quels sont les grands enseignements des sciences humaines et sociales ? Si l'on porte la focale sur l'individu lui-même, l'économie nous renseigne sur la puissance des incitations économiques dans les choix individuels, qu'elles soient positives (subventions) ou négatives (taxes). Par exemple, l'instauration d'un péage urbain ou la mise en place d'indemnités kilométriques vélo s'appuient sur la rationalité économique des individus afin qu'ils réduisent leurs trajets en voiture. Cependant, les taxes et les subventions ont des conséquences négatives, notamment en termes d'équité. En effet, toute mesure économique pèse différemment selon les niveaux de revenus des individus. Il peut alors être utile de mettre en place des compensations pour les populations les plus impactées.

La mise en œuvre d'outils économiques peut également générer des effets paradoxaux, notamment lorsque les individus utilisent leur pouvoir d'achat supplémentaire généré par une subvention (par exemple les économies d'énergie issue de l'isolation du logement) pour financer une action énergivore (comme un voyage en avion). Ce phénomène d'effet rebond peut ainsi annuler les bénéfices attendus. Autre exemple, l'effet d'aubaine s'observe lorsque certains individus ou ménages auraient sans doute effectué l'investissement attendu (l'achat d'un véhicule « propre »), même sans apport de subvention.

Avec une focale toujours portée sur l'individu lui-même, la psychologie nous éclaire sur les processus mentaux (les émotions, les raisonnements, etc.) et les liens entre pensée et action. Elle trouve de nombreuses applications dans les outils d'information, de sensibilisation et de communication. On peut citer, par exemple, le marketing individualisé (qui propose à des volontaires d'expérimenter de nouveaux comportements), les campagnes de communication, ou encore la communication engageante (qui leur fait accomplir un premier geste en vue d'un changement plus important). Ces outils visent à faciliter l'adhésion des indi-

vidus aux comportements souhaités. Cependant, ils présentent également certaines limites, notamment lorsqu'il s'agit de convaincre des individus qui ne ressentent ni l'envie ni le besoin de changer.

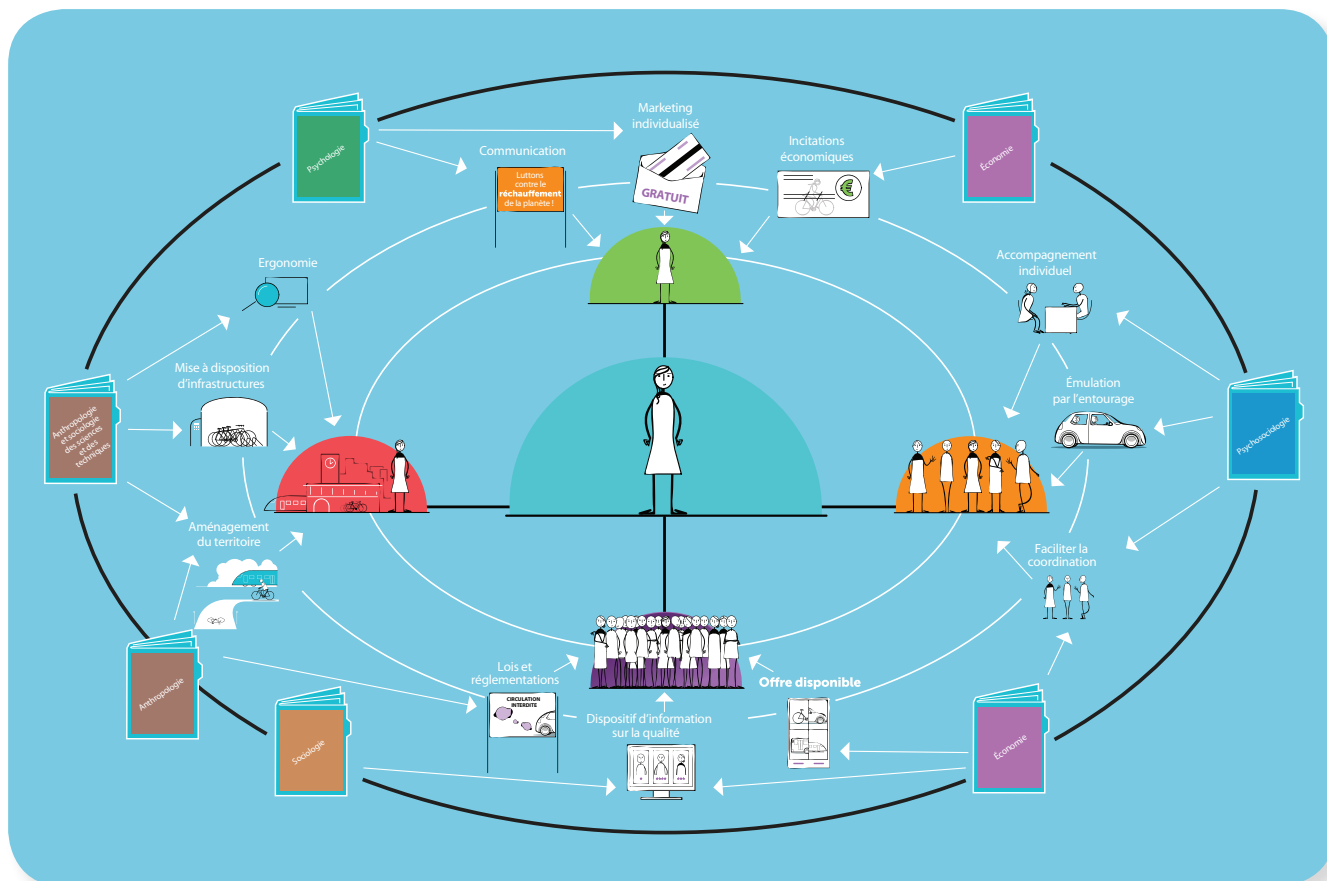
D'autres approches vont chercher à replacer l'individu et son comportement au sein d'un groupe. C'est ce que fait notamment la théorie des jeux, en économie, qui montre l'importance de faciliter la coordination entre les individus d'un groupe pour que chacun fasse un choix qui sera à la fois positif pour lui et pour le groupe. Le groupe d'individus est également l'objet d'étude de la psychosociologie, qui s'intéresse au rôle des relations interindividuelles, à leur influence sur l'individu et à la force du conformisme social. Les individus et les ménages peuvent plus facilement comprendre et adhérer aux évolutions attendues de changements de comportement s'ils sont non seulement informés et sensibilisés, mais aussi accompagnés et soutenus par leurs pairs. Agir sur les normes sociales partagées (parce que discutées et validées) au sein des groupes garantit une plus grande pérennité des changements induits. Néanmoins, ces outils ne suffisent pas à lever tous les obstacles, notamment pratiques, au changement.

Si les sciences humaines et sociales inspirent des outils d'intervention sur le comportement, elles mettent parallèlement en lumière leurs limites, qui peuvent être dépassées par la mise en place de mesures complémentaires. En d'autres termes, bien combiner différentes approches permet d'agir plus efficacement.

Réussir, c'est agir à l'échelle individuelle, mais également collective

Les sciences humaines et sociales nous révèlent que les déterminants du changement de comportement sont certes individuels, mais aussi collectifs : l'individu est aidé et/ou contraint dans son action par les réalités économiques, sociales et matérielles de la société dans laquelle il évolue.

L'économie souligne ainsi le rôle des dispositifs collectifs dans la rationalité des choix opérés par chacun. En effet, elle suppose que les individus fondent leur comportement sur des décisions rationnelles, prises en toute connaissance de cause, dans un environnement où l'information est partagée par tous. Toutefois, dans la réalité, l'information nécessaire à une démarche rationnelle est bien souvent manquante, parcellaire ou bien encore tout simplement trop abondante ou complexe pour bien éclairer le choix.



Les individus ont alors besoin d'être guidés, notamment via les labels, les certifications et autres dispositifs d'information sur la qualité (et pas seulement sur le prix) des biens et services à leur disposition.

L'économie comme la sociologie nous apprennent que les réalités sociotechniques, qui résultent de choix historiques en faveur de telle ou telle technologie (comme l'utilisation des énergies fossiles), conditionnent les actions individuelles. Concrètement, il est crucial que les évolutions de comportement ciblées soient matériellement rendues possibles, et que les produits et les aménagements nécessaires existent. Par exemple, un projet de promotion des mobilités douces n'a de sens que si des alternatives crédibles (praticité, coût) à l'utilisation du véhicule individuel sont accessibles pour la population. De même, la mise à disposition d'infrastructures adaptées au vélo (local à vélo et/ou pistes cyclables) facilite fortement son adoption. Ces exemples soulignent que les actions à conduire relèvent aussi d'autres acteurs que les individus eux-mêmes (pouvoirs publics, collectivités territoriales, entreprises, associations, etc.) pour obtenir les résultats souhaités au niveau individuel.

La sociologie nous renseigne également sur les contraintes sociales qui pèsent sur les individus. Celles-

ci s'expliquent par le fait que les actions individuelles produisent des effets collectifs (règles, normes) venant ensuite orienter, voire limiter, les comportements de chacun. Les individus ainsi que les groupes auxquels ils appartiennent s'inscrivent dans des ensembles plus vastes qui orientent leurs comportements. Ces contraintes sociales, tout comme les contraintes techniques et matérielles, présentent une inertie relativement importante. Des normes sociales très largement partagées au sein de la société (à l'instar des notions de confort ou d'hygiène) ne peuvent ainsi être occultées car leur évolution, du moins à court terme, est un objectif peu réaliste. Il est néanmoins possible d'agir, au travers de la réglementation et de la législation, en explicitant formellement ce qui est permis ou non. Ces normes formelles permettent, de plus, de massifier l'action des pouvoirs publics puisqu'elles s'appliquent à un nombre conséquent d'individus (de l'ensemble des automobilistes d'une ville par exemple, à tous les citoyens, etc.).

En conclusion, l'action sur les comportements individuels ne peut pas faire l'économie d'une réflexion et d'une action au niveau collectif. C'est à cette condition que les évolutions nécessaires pourront avoir lieu et s'inscrire dans la durée à une échelle qui soit appropriée aux enjeux énergétiques et écologiques.

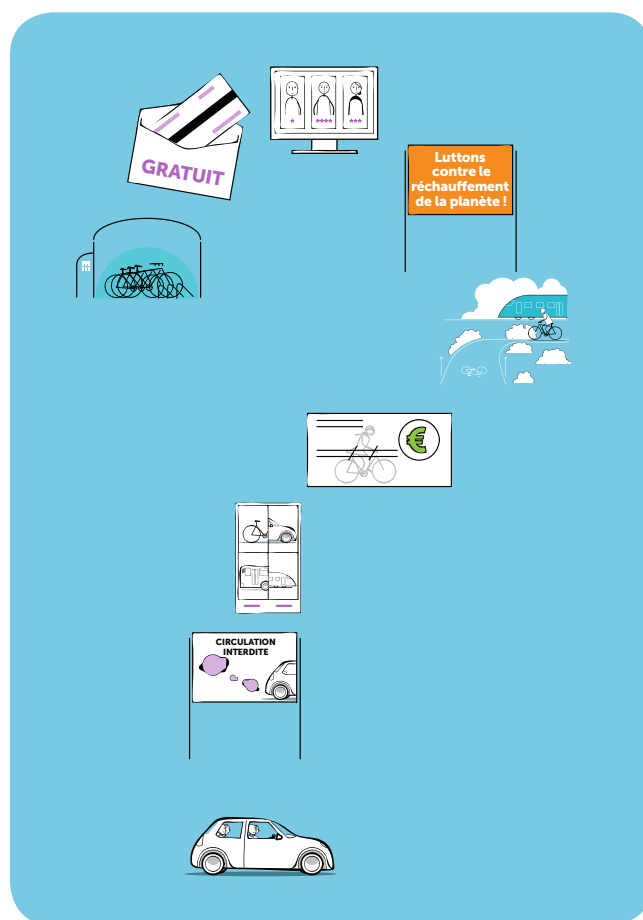


Réussir, c'est combiner différentes actions, menées par différents acteurs, à différentes échelles

Les sciences humaines et sociales nous apprennent qu'il n'existe pas de « solution miracle », de levier dont la validité soit universelle. Pour autant, tous les outils ne se valent pas. Certains sont relativement anecdotiques, d'autres sont plus structurants au regard de leur impact (périmètre, ampleur, pérennité, etc.). À chaque situation donnée, pour chaque projet engagé, une réflexion doit être menée sur un ensemble d'outils qui se complètent et dont l'articulation est la clé du succès. Par conséquent, mettre en place un projet visant à faire évoluer les comportements ne s'improvise pas. Les étapes de réflexion sur l'objectif, le groupe et les pratiques visés sont indispensables et font pleinement partie du projet.

En mettant en lumière les catégories sociales, les mécanismes de changement social et les normes sociales ainsi que le rôle du contexte économique et matériel, les sciences humaines et sociales fournissent des savoirs stratégiques pour positionner un projet d'intervention. Elles permettent ainsi de mieux cibler l'action en identifiant les individus, les groupes et/ou les catégories sociales à qui s'adresser pour un projet donné. Elles permettent aussi d'analyser si ce sont les individus eux-mêmes qui sont en capacité d'évoluer ou s'il est nécessaire de s'adresser à d'autres acteurs (entreprises, collectivités, etc.) qui ont eux-mêmes un rôle à jouer pour faire évoluer les pratiques des individus.

Ces sciences, en explicitant les bases théoriques sur lesquelles sont bâties les différentes approches possibles, permettent également d'anticiper les difficultés, de mieux cerner les enjeux et contraintes d'un changement pour les individus, et de combiner ainsi des modes d'intervention agissant sur différents leviers, tant au niveau des individus que de leur environnement matériel et social, proche et lointain. Elles fournissent ainsi des savoirs opérationnels cruciaux pour quiconque cherche à faire évoluer les pratiques des individus vers plus de durabilité.



→ En savoir plus

- Lire le livre

<http://ademe.fr/changer-comportements>

- Visionner la vidéo

<https://www.youtube.com/watch?v=RAhEoxPf8f4>

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie



ADEME

20, avenue du Grésillé
BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

www.ademe.fr