

Comment accompagner le changement de comportement des usagers de l'eau pour une prise en compte de l'environnement¹ ?

Les raisons de l'inaction pour l'eau sont nombreuses pour les acteurs du bassin Seine-Normandie, comme ailleurs : connaissances lacunaires des enjeux, préoccupation environnementale secondaire après d'autres problèmes (emploi, pouvoir d'achat...), « menace » considérée comme lointaine, obstacles culturels (la protection des ressources va souvent à contre-courant d'un modèle dominant de réussite sociale plutôt matérialiste), messages paradoxaux, obstacles pratiques (quelles actions ? Coût du changement...), habitudes, sentiment d'impuissance, En matière d'écologie plus encore que dans d'autres domaines, la personne qui désire changer de comportement doit donc faire face à de nombreux obstacles, et franchir plusieurs étapes. Sociologues et psychothérapeutes semblent par ailleurs d'accord pour affirmer que le changement ne se décrète pas. En revanche un accompagnement peut aider les individus à franchir différentes étapes. Cela signifie que les stratégies doivent être adaptées à des publics très différents, dont les degrés de conscientisation, de préparation au changement, de sensibilité aux différents leviers du changement, sont hétérogènes.

Il existe différentes théories qui tentent d'expliquer le processus de changement de comportement d'une personne, notamment la théorie de l'action raisonnée, celle du comportement planifié et le modèle transthéorique, résumé ci-dessous (on revient ensuite sur les apports d'autres théories).

Au fil des étapes décrites ci-dessous, l'accompagnement va évoluer progressivement, en se focalisant d'abord sur les problèmes, puis sur les moyens et les solutions.

Étape 1, la précontemplation : A ce premier niveau, **la personne ne se sent absolument pas concernée par le problème écologique** (la pollution de l'eau, la continuité des rivières, la biodiversité...). Il est donc très difficile de lui faire changer de comportement car elle sera d'emblée réticente à tout changement, ayant tendance à nier le problème ou à rejeter la faute sur les autres.

Quelle stratégie d'accompagnement ? Informer, sensibiliser, communiquer, convaincre en évitant de renforcer les freins : éviter les sentiments de peur, d'urgence et de culpabilisation, rechercher des arguments dans le quotidien des gens, des bénéfices autres qu'écologiques (santé, bien être, création d'emplois, économie locale...), insister sur la transition écologique comme opportunité de mieux vivre (plus sainement, la « sobriété heureuse »...) dans une démarche gagnant pour l'individu/gagnant pour l'environnement.

Exemple : face à une personne ne se sentant pas concerné par la pollution des rivières, lui expliquer ce qui peut le toucher : les enjeux de la pollution, leurs conséquences locales (vie aquatique, odeur, paysage... implication sur le bien-être) mais également globales (enjeux de l'eau de plus en plus forts dans les décennies à venir, accentué par le changement climatique, dans quel monde souhaitons-nous vivre ou quel monde souhaitons-nous laisser à la génération qui vient, ...?), les enjeux d'image vis-à-vis de la société, des générations futures, ...

Étape 2, la contemplation : A ce stade, l'intérêt pour la question écologique est un peu plus fort, le problème est reconnu, et **l'importance d'un changement commence à être admise. Mais le niveau de connaissance est encore partiel, et le besoin d'être convaincu est encore fort avant de passer à l'acte.**

Quelle stratégie d'accompagnement ? Convaincre et donner envie par l'exemple. La personne doit

¹ **Sources : cette note s'inspire fortement voire reprend des extraits des textes suivants :**

- Ecologie, de la sensibilisation au changement de comportement. Millénaire, le Centre Ressources Prospectives du Grand Lyon. Décembre 2009
- Le changement de comportement en général, Gaston Boudreau
- Guide concevoir pour négocier <https://www.documentation.eauetbiodiversite.fr/notice/restaurer-et-preserver-les-cours-d-eau-restauration-hydromorphologique-et-territoires-concevoir-pour0>

pouvoir commencer à évaluer les enjeux, sa responsabilité, et les solutions possibles. On peut accompagner cette étape en :

-favorisant « l'éveil émotionnel » : La personne a besoin d'identifier, d'essayer, d'expérimenter, de passer à l'acte de manière occasionnelle pour tester, se persuader, s'habituer au changement (et faire le deuil de l'ancien modèle). Elle doit pouvoir tester des éléments, expérimenter le changement pour faire sa propre expérience. Par exemple sur un enjeu de rivière cloisonnée, organiser une visite de rivière décloisonnée après travaux, appeler l'attention sur le paysage, sur la musique de l'eau, sur la faune et la flore...

-incitant à la « réévaluation personnelle » : aider chacun à identifier ses propres freins, de manière constructive et humoristique si possible (éviter la culpabilité, souvent désastreuse) ; aider à reconstruire les imaginaires individuels et collectifs (comment se projeter, imaginer autre chose, utiliser éventuellement des dessins, des images venant d'ailleurs...) ; rendre l'écologie désirable, positive, donner envie.

Étape 3, la préparation : La personne est mûre pour un changement qu'elle va d'ailleurs engager par elle-même, en identifiant des objectifs et des moyens pour y parvenir (mesures de restauration d'une zone humide d'expansion des crues, zonage d'assainissement, plan de renaturation de la rivière, formation en agriculture biologique ou visite d'une ferme en bio par exemple). Il est important de bien identifier l'objectif que l'on se fixe, et surtout les moyens adaptés pour parvenir à cet objectif (au risque sinon d'un découragement).

Quelle stratégie d'accompagnement ? Provoquer l'engagement (moral et concret) : Il s'agit d'amener la personne à passer de l'adhésion à un projet à un engagement visant à l'appliquer. L'engagement est un moment clé du changement de comportement, raison pour laquelle nous développerons les méthodes qui permettent de faciliter son apparition. À ce stade, la communication doit être axée sur le côté pratique, la mise en réseau d'informations : comment faire ? Quels conseils ? Quels retours d'expérience ? Par exemple, pour un projet de renaturation de rivière, identifier freins hydrauliques, les berges à restaurer, les linéaires à reméandrer, proposer des retours d'expériences comme celui de la Bièvre ou de la Mérantaise. Ne pas hésiter à recourir à des procédés ludiques (ex un quizz permettant d'identifier le niveau d'expertise et de discuter des possibilités).

Étape 4, l'action : Cette phase correspond au passage à l'acte. **La personne se lance, elle teste différentes options, différentes possibilités... son appréciation du changement se fait plus précise car elle est basée sur son propre ressenti** : ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas, les alternatives, les changements qu'il faudrait faire, etc. À ce stade les habitudes sont donc bouleversées... mais les nouveaux réflexes ne sont pas encore définitivement adoptés.

Quelle stratégie d'accompagnement ? La récompense : Une forme de valorisation du changement de comportement peut aider à ancrer celui-ci. La récompense peut consister en une augmentation de l'estime de soi, le fait de devenir exemplaire pour d'autres personnes, le fait d'expérimenter un nouveau comportement qui nous convient et nous fait nous sentir mieux, d'être plus en phase avec nos principes et/ou valeurs, etc.

Exemple : faire remonter les expériences réussies pour divers types de valorisation : communiquer sur le site de l'agence de l'eau (ex de la Mérantaise), dans Confluence, ou de manière plus locale.

Étape 5, le maintien : **Les changements de comportement ont eu lieu, mais ils doivent à présent être maintenus dans le temps pour devenir de véritables habitudes.** Il faut éviter les situations susceptibles de provoquer des retours en arrière... (ex : déconversion en agriculture biologique, retournement de prairie...)

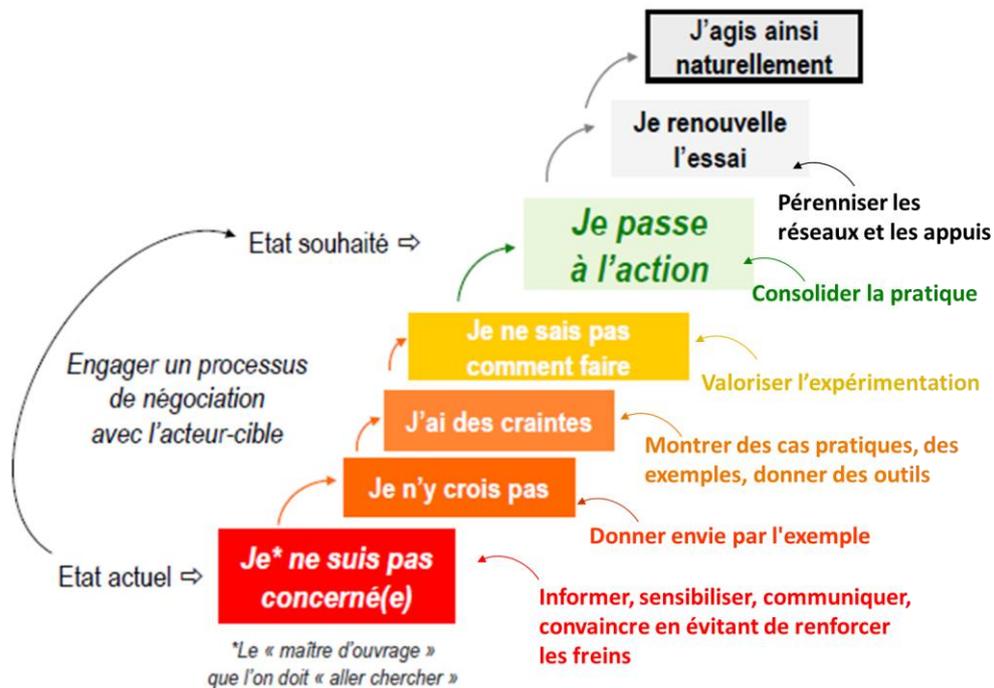
Quelle stratégie d'accompagnement ? Les contre-mesures environnementales : il faut éviter les situations dans lesquelles la personne risque de revenir à ses anciens comportements. Il faut éviter les stimuli qui pourraient provoquer cela, éviter les lieux, objets, pratiques qui faciliteraient ce retour à d'anciens comportements. C'est la structuration de la filière alternative, son bon

fonctionnement qui peut permettre d'éviter ce genre de retours en arrière (par exemple dans le cas d'une difficulté de collecte ou de débouchés en agriculture biologique).

Étape 6, la terminaison : A cette étape les risques de retours en arrière sont à peu près nuls. **Les nouveaux comportements ont été totalement intégrés, et ne sont plus du tout considérés comme des contraintes. Ce sont des habitudes devenues des évidences, des automatismes complètement intégrés au comportement.** Comme tous les automatismes, ils deviennent alors difficiles à changer. !

Quelle stratégie d'accompagnement ? Favoriser les relations d'aide : tout au long du processus, il s'agit d'une pierre angulaire du système. Le progrès se réalise grâce aux autres, à leurs conseils, leur soutien, etc. Chacun progresse donc plus vite s'il ne se sent pas seul, et si sont mises en place des structures d'accompagnement, d'aide, de conseil... pour identifier nos freins, déjouer nos stratégies, pour ne pas changer. A une échelle locale, de nombreuses structures sont envisageables : un réseau des villes durables infiltrant leurs eaux à la source, des entreprises responsables sur le plan environnemental, un groupe d'agriculteurs...

Le schéma ci-dessous résume ces étapes :



* « Je » étant le maître d'ouvrage que l'on souhaite « chercher »

Certains chercheurs estiment cependant que les stades décrits ci-dessus ne se déroulent pas forcément de manière linéaire mais plutôt cyclique, selon les individus, avec des retours en arrière et des écarts isolés. Cependant si un individu revient à un stade précédent il n'a pas perdu le progrès effectué et peut revenir plus facilement au stade qui suit. Le modèle « en spirale » des stades du changement de comportement s'avère plus réaliste car il tient compte des difficultés rencontrées au cours de la démarche de changement.

Au-delà de la description de ce modèle théorique par étapes, plusieurs chercheurs s'entendent pour dire que le moment le plus fondamental pour le changement de comportement est **l'amorce**, et que **la difficulté à dépasser l'indifférence et l'inertie causées par les habitudes de vie est la plus grande barrière à franchir.**

Autre théorie, celle du « comportement planifié », dont l'idée principale est que **les individus ne pourront pas développer une forte intention d'agir s'ils ne pensent pas détenir les ressources**

nécessaires ou les opportunités, même si leur attitude est favorable au changement et s'ils estiment que les membres de leur entourage approuveraient le nouveau comportement. Cela incite à **placer les gens en situations réelles** afin qu'ils réalisent la possibilité concrète du changement pour eux-mêmes.

Au final, afin de favoriser les changements de comportement il est conseillé d'utiliser une variété de procédés, c'est-à-dire différentes activités destinées à modifier notre façon de penser, de raisonner, nos sentiments, nos croyances, nos comportements. **Parmi les procédés les plus efficaces dans les premiers stades du changement on trouve la conscientisation, la réévaluation personnelle et l'engagement personnel.** Pour faire prendre conscience, on peut renseigner sur les conséquences négatives de certaines problématiques environnementales (par exemple si tous les captages d'eau potable se dégradent cela pose un problème d'approvisionnement en eau, ou encore les insecticides sont à l'origine de la chute vertigineuse de la population d'insectes en Europe, de l'ordre de 70 à 80%, ce qui met en péril le fonctionnement de l'écosystème, si on prend par exemple le rôle des pollinisateurs,). La réévaluation personnelle permet de s'imaginer sans l'habitude du comportement « non souhaitable » (ex pour un agriculteur l'usage des phytosanitaires). Finalement l'engagement permet aux acteurs d'assumer leur responsabilité individuelle face au changement en augmentant leur estime de soi et leur intérêt par rapport aux enjeux environnementaux.

A l'échelle non plus individuelle, mais cette fois d'un projet de territoire (par exemple un bassin versant de rivière) associant plusieurs acteurs voire différents groupes d'acteurs, il est important **d'écouter la demande sociale pour concevoir le projet.** On peut alors envisager les phases suivantes :

- ♣ **la problématisation** : on appréhende les structures et acteurs clé (contrats de rivière, SAGE, de pays, syndicats, PAPI, schémas, démarches de collectivités ou agricoles en lien avec l'enjeu), on pose le problème, on définit les objets avec les acteurs concernés ; à cette étape on identifie les projets dont les acteurs sont porteurs et on en déduit les convergences à valoriser et les divergences à gérer.
- ♣ **l'intéressement** : on sensibilise pour faire évoluer les conceptions ; on peut recourir dans le cadre d'un groupe aux rapports de force le cas échéant en s'appuyant sur les alliés ; on peut également recourir à une démarche d'apprentissage collectif où une diversité de groupes s'enrichit mutuellement. A ce stade on peut bâtir un argumentaire d'ensemble proposant une vision globale de l'hydrosystème où s'articulent les thèmes d'intervention et on peut faire valoir les fonctionnalités rétablies et leurs avantages (qualité, dommages liés aux inondations...). Les termes attachés au monde technique de l'eau (masse d'eau, transport solide, hydromorphologie, restauration, bon état, DCE...) doivent laisser place à des notions relevant du sens commun (ex : remplacer « rétablir le transport solide sur une masse d'eau afin d'atteindre le bon état écologique en 2027 » par « rendre son énergie naturelle et sa liberté de fonctionnement à la rivière pour une nature plus vivante et diversifiée sur le territoire ») ; cette idée peut être élargie à la question des objectifs, qui peuvent tenir compte de l'intérêt des interlocuteurs (les haies peuvent favoriser le gibier pour la chasse, la baisse de la pression en pesticide peut présenter un gain économique et favoriser les pollinisateurs...). Les arguments proposés peuvent nourrir les débats locaux sur le développement du territoire.
- ♣ **l'enrôlement** : chaque acteur convoqué par la problématisation accepte d'endosser le rôle qui lui est proposé. Les acteurs peuvent désigner leur porte-parole. Différents types d'acteurs vont porter différentes valeurs qui parfois ne s'« entendent » pas de manière radicale ; il peut néanmoins y avoir compromis en se mettant d'accord selon plusieurs critères ou en faisant du « donnant-donnant »
- ♣ **l'engagement** de l'action, qui peut s'appuyer sur la justification (ce que nous faisons est-il juste?), sous forme d'une planification mais peut également toucher la sphère « familière » (cadre de vie...). On a souvent tendance dans les politiques publiques à n'organiser des

procédures participatives que pour élaborer des plans ou schémas, en négligeant la justification (ce qui peut se faire dans le cadre d'une concertation) mais aussi le sensible et les perceptions, ainsi que « l'engagement dans le proche » (événement, apéritif, émotions, attachement, mémoire...) alors que ces formes d'engagement sont tout aussi importantes, voire plus.

Pour en savoir plus et mettre en pratique:

- ♣ Les classes d'eau adultes soutenues par l'Agence sont un des outils pour accompagner les changements de comportements, notamment sur les enjeux de connaissance et de mise en pratique.
- ♣ Le site « nature humaine » (<http://nature-humaine.fr/>) de Séverine Millet. Ce site propose plusieurs lettres très intéressantes et axées sur la pratique : par ex. l'écoute active, la manière concrète de concevoir un argumentaire non pas uniquement technique (rationnel) mais aussi psychologique (reposant sur les « éléments humains »...) ce qui passe en particulier par une analyse/compréhension préalable du triptyque « besoins, résistances et motivations » de la personne à accompagner, un diagnostic « psychologique » à la portée de tous : cf. lettre n° 15 et 16 en particulier
- ♣ Ecologie, de la sensibilisation au changement de comportement. Millénaire, le Centre Ressources Prospectives du Grand Lyon. Décembre 2009
<https://www.millenaire3.com/ressources/ecologie-de-la-sensibilisation-aux-changements-de-comportement>
- ♣ Le changement de comportement en général, Gaston Boudreau
<http://www.umoncton.ca/ecosage/gaston2.rtf>
- ♣ Guide concevoir pour négocier :
<https://www.documentation.eauetbiodiversite.fr/notice/restaurer-et-preserver-les-cours-d-eau-restauration-hydromorphologique-et-territoires-concevoir-pour0>