

Plénière « Précarité et énergie : questions de perspectives psychosociales »

Rencontre des acteurs engagés contre la précarité énergétique - 09/11/2023

Intervenant : *Nicolas Fieulaine, chercheur en psychologie sociale, Université de Lyon, chaire innovation publique INSP*

Mon intervention s'efforcera de partager un certain nombre de réflexions sur la conduite et l'accompagnement du changement dans un cadre individuel, mais sans perdre de vue l'attention à apporter en parallèle au fait que les politiques publiques doivent être en mesure de rencontrer leurs publics.

Pour ce faire, je m'appuierai notamment sur les travaux que j'ai menés sur les questions de la précarité et du rapport au temps, ce dernier point étant essentiel notamment lorsqu'il s'agit de prévoir la mise en œuvre de travaux. Je m'appuierai aussi sur des travaux appliqués que je conduis auprès de collectivités locales ou d'administrations de l'État : en effet, les pouvoirs publics s'intéressent de plus en plus à ce que les sciences humaines peuvent apporter à l'efficacité de leurs politiques.

Tout d'abord, la notion de précarité soulève des questions très complexes que les acteurs de l'accompagnement des personnes les plus vulnérables rencontrent au quotidien. Le terme provient du latin *precarius* – ce qui s'obtient par la prière et qui est susceptible d'être retiré à tout moment –, et la notion conjugue les aspects de la dépendance et de l'instabilité. Ainsi, il est toujours difficile de demander une aide sociale, à la fois pour des raisons pratiques et morales, et ces aides sont elles-mêmes devenues instables, ce qui démultiplie la fragilité des personnes qui peuvent y prétendre.

La question de la précarité s'inscrit dans une dynamique historique bien caractérisée par des chercheurs tels que Robert Castel ou Nicolas Duvoux, chercheur et président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dont le livre récent « *L'avenir confisqué* » montre bien la montée en puissance de conditions sociales qui engendrent de l'insécurité et de l'instabilité, par exemple dans les domaines de l'emploi ou de droits sociaux qui doivent de plus en plus être réactualisés.

Cette instabilité débouche sur des vécus de précarité généralisée bien décrits en son temps par Pierre Bourdieu, et qui sont très marqués par des situations de dépendance. Ces situations sont plus fréquentes dans certaines parties de la population telles que les femmes seules avec enfants, les immigrés ou les habitants des zones périphériques des grandes métropoles. Mais ces vécus sont généralisés et touchent par exemple également les étudiants, qui ont à l'heure actuelle beaucoup de mal à se projeter dans l'avenir.

Les travaux en psychosociologie montrent que les conséquences de la précarité sont multiples, intimes et subjectifs. Cela débouche sur des rapports fragilisés au temps, aux autres et au chez-soi ou à l'absence de chez-soi, ce qui a des impacts en retour sur les décisions, les comportements, les façons de faire et la santé, notamment psychologique.

La précarité se traduit notamment par de l'incertitude et des difficultés de projection dans l'avenir, qui ont tendance à se généraliser. Dans le même temps, les études psychosociales montrent que la société et les individus continuent à valoriser ce qui dure dans le temps – à l'exemple de l'amour, de la présence dans le logement ou de l'emploi. À cet égard, la situation de la France est assez particulière parce que les luttes sociales ont longtemps consisté dans notre pays à favoriser des trajectoires sociales les plus stables possible, ce qui est désormais remis en cause et influe sur les relations aux risques, y compris du point de vue idéologique.

Ces contradictions se retrouvent lors d'entretiens individuels qui montrent notamment que de nombreuses personnes ont du mal à se projeter dans le temps en raison de l'instabilité des conditions de vie, de sorte que des individus apprennent même peu à peu à éviter de prévoir.

La répétition de ces vécus a des conséquences par exemple sur les pratiques énergétiques, mais plus généralement sur tous les enjeux de changement. Organiser son temps dans des situations de précarité est difficile, notamment en raison de la répétition des imprévus, et de nombreuses personnes évitent donc de penser à l'avenir : la propension à la fermeture des perspectives temporelles s'accroît. Même la relation à l'espace est modifiée par la précarité, puisque les personnes précaires ont tendance à se cantonner à des lieux plus restreints et à des trajectoires plus répétitives.

De la même façon, les relations aux autres sont perturbées par l'instabilité, à l'exemple d'un travailleur en intérim qui ne construira pas ses relations avec ses collègues de la même façon qu'une personne en CDI. L'image de soi des personnes précaires est souvent dégradée en raison de comparaisons défavorables avec des individus dont la situation est plus stable, à tel point que les personnes en situation d'instabilité ont tendance à éviter les lieux où elles peuvent les rencontrer.

Dans le même ordre d'idées, la relation des personnes précaires aux organisations instituées est marquée par la défiance, puisque le rôle normal des administrations

est de développer la stabilité des situations. Il en résulte notamment des phénomènes massifs de non-recours aux droits, qui ont tendance à s'aggraver.

Le rapport à soi est également affecté, parce que la stigmatisation est permanente. Ainsi, faire valoir un droit présenté comme une aide est difficile : si celui qui fait valoir ses droits est un citoyen qui s'adresse à l'Etat, qui lui doit quelque chose, demander de l'aide est beaucoup plus délicat du point de vue psychologique. Or, nombre de droits sont dorénavant présentés comme des aides, ce qui débouche sur un rabaissement de l'estime de soi des éventuels demandeurs, qui anticipent des situations d'échec.

L'ensemble de ces mécanismes peut déboucher sur des syndromes de précarité tels que des syndromes de Diogène et/ou des dégradations des logements en raison de la projection des états internes sur l'habitat, et de lourdes souffrances psychologiques, voire des atteintes au corps. Ceci étant, il faut bien garder à l'esprit que ces mécanismes concernent tous les individus à des degrés divers, et qu'il suffit par exemple qu'une personne qui va généralement bien refuse une invitation parce qu'elle rencontre un problème ponctuel d'ordre financier.

Certains travaux montrent par ailleurs que le rapport à l'énergie vient questionner la relation des individus au savoir et au pouvoir, y compris en ce qui concerne des gestes très simples dont la nouveauté perturbe le quotidien, qu'il s'agisse de faire le lien entre la manipulation d'un bouton de réglage et la température ou de rédiger un courrier pour demander une aide. Heureusement, d'autres travaux ont montré qu'un design adapté des logements et des équipements qui s'y trouvent permet de rétablir une gestion convenable de l'énergie, qui dépend donc en grande partie de la qualité de l'information apportée aux personnes, par exemple pour adapter leurs consommations.

Certaines études montrent même qu'il est impossible de détacher les représentations sociales concernant la crise mondiale de l'énergie et le changement climatique à long terme, de la relation aux usages quotidiens les plus simples de l'énergie. La complexité des représentations engagées en ce qui concerne les enjeux sociaux de l'énergie et leurs relations avec les usages est telle qu'elle questionne la possibilité de la transition écologique elle-même.

En effet, pour pouvoir réussir une transition, il faut pouvoir se projeter dans l'avenir, et mettre en relation les enjeux globaux et locaux. Les individus doivent s'en sentir capables, mais aussi avoir conscience qu'ils ont un rôle à jouer dans ce changement, et qu'ils possèdent une capacité d'agir. À défaut, la situation est très compliquée du point de vue psychosocial. Ces individus doivent aussi avoir confiance dans les autres et dans leur volonté d'agir, ce qui renforce l'engagement et l'action individuelle, et disposer d'une marge suffisante de contrôle.

Or, ces conditions indispensables à la transition sont précisément ce qui manque dans les situations de précarité. En particulier, le contrôle de la vie échappe aux

personnes précaires ou vulnérables, qui ne sont pas en capacité de décider d'un grand nombre de leurs actes et qui sont mal reliés aux enjeux globaux.

Ainsi, il m'a été demandé de travailler en faveur de l'acceptabilité d'un plan de sobriété énergétique gouvernemental. J'ai alors proposé de travailler sur sa soutenabilité vis-à-vis des publics cibles, et notamment des plus fragiles. Ce genre de questionnements tarade ceux qui conçoivent par exemple les plateformes de rénovation énergétique, les collectivités qui conçoivent leurs stratégies de rénovation, etc. Non seulement les parcours proposés doivent être faciles, mais ils doivent de plus produire une appropriation et une invitation à s'y investir pour les publics les plus vulnérables.

Il en va en particulier du rapport au temps. Bien souvent, les stratégies proposées par exemple pour favoriser la rénovation énergétique vont à l'inverse des travaux les plus courants en psychologie : celles-ci mettent en avant les coûts et les bénéfices perçus selon qu'ils sont soutenables ou au contraire porteurs de risques.

En l'occurrence, les comportements durables sont perçus par les individus comme comportant des coûts immédiats et des bénéfices futurs. Les comportements non durables présentent les caractéristiques inverses. Le plus souvent, les acteurs de la transition utilisent leurs propres arguments pour parler à des personnes qui ne leur ressemblent pas, et se demandent ensuite pourquoi ils n'atteignent pas toute une série de publics. En fait, **les publics précaires sont plutôt dissuadés d'agir lorsqu'on leur présente des coûts immédiats face à des bénéfices futurs, parce que cette temporalité ne peut pas être la leur en raison de leurs conditions de vie.**

En effet, lorsque l'on mesure l'effet de campagnes classiques favorables par exemple à la rénovation énergétique, on observe qu'elles n'ont pas d'impact chez les personnes orientées vers le futur, mais qu'elles ont un impact négatif chez celles qui sont orientées vers le présent, ce qui est typiquement le cas des publics précaires : au fil de leur exposition aux messages en question, leur attention chute en raison de motifs psychosociaux.

Dans cet état d'esprit, j'ai collaboré avec l'ALEC de Lyon pour essayer de renverser la construction de ses messages, en mettant en avant des bénéfices immédiats et des coûts futurs. De la même façon, dans le domaine de la santé, nous avons proposé de présenter le test de dépistage du cancer colorectal en mettant en avant le fait que les personnes concernées seraient très vite rassurées alors qu'elles risquaient de s'inquiéter à l'avenir, ce qui avait obtenu de bons résultats vis-à-vis de publics jusqu'ici éloignés de la prévention.

Dans le même ordre d'idées, j'ai travaillé sur des messages portant sur le choix des fruits et légumes de saison, en passant par des messages d'alerte plutôt que de recommandations : nous avons alors proposé un calendrier des fruits et légumes hors saison, qui a touché de façon importante des publics se situant dans les stades de changement les plus précoces, car ils ont alors perçu qu'il fallait être attentif à

cette question.

Il faut être très attentif à ce genre d'éléments qui peuvent apparaître comme des détails. Toujours auprès de l'ALEC de Lyon, nous nous sommes demandé comment concevoir les salles accueillant des ateliers collectifs pour qu'elles deviennent plus favorables à l'invitation des publics visés à y participer. Nous avons obtenu de bons résultats en prenant en compte les paramètres que sont le temps, l'espace, les autres, le soi et le contrôle pour concevoir la disposition des chaises.

Une autre dimension importante est celle qui repose sur le fait que la psychologie humaine repose sur deux systèmes très différents ne fonctionnant jamais en même temps, ce qui fait actuellement l'objet d'un important mouvement dans le cadre de politiques publiques.

Le premier est le « système 2 », rationnel, calculateur à court et à long terme et à une vaste échelle, voire à une échelle globale, et qui fait appel à une mémoire consciente et réfléchie. Il est activé pour prendre quelques décisions par jour. Au quotidien, nous faisons en effet surtout appel au « système 1 », intuitif, rapide et économe en énergie mentale, qui est l'une des spécificités de l'espèce humaine et l'une des clés de son succès : c'est par exemple le système que nous activons pour ouvrir une porte. Et c'est le jour où cette porte ne s'ouvre pas que nous commençons à analyser son fonctionnement avec le système 2.

Le système 1 est souvent considéré comme d'origine animale, mais pourtant, même l'influence du cartésianisme ou des Lumières ne saurait le supprimer, ce d'autant plus qu'il est en fait très humain. Cette partie de la psychologie humaine, certes, est la plus influençable, mais elle est aussi celle qui nous rend sensibles à notre environnement et aux autres de façon immédiate et émotionnelle, et qui nous permet d'agir très rapidement, sans réfléchir.

Grâce à toute une série de travaux, ce système 1 est de mieux en mieux connu, à la fois aux niveaux individuel et collectif, et cette connaissance est de plus en plus utilisée, y compris dans le cadre de politiques publiques. J'ai coutume d'illustrer sa force en montrant le dessin ci-dessous (figure 1) : en le regardant, les êtres humains déclarent en général que la case A est plus foncée que la case B.

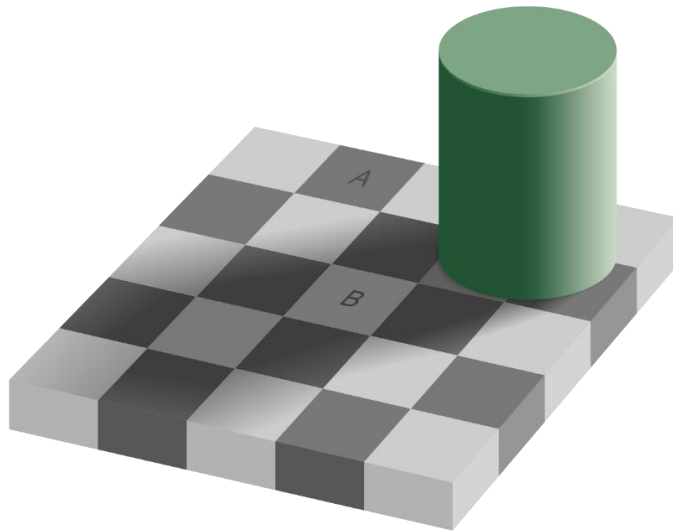


Figure 1

Or, les cases A et B sont de la même couleur. Mais le raisonnement humain se fixe au titre du système 1 sur l'apparence du damier et sur ses conséquences les plus logiques. De plus, même après avoir apporté l'information selon laquelle les cases A et B sont de la même couleur, les observateurs continuent à les percevoir de couleurs différentes, ce qui montre la force de ce système 1. S'il l'on ajoute à la figure 1 une bande de couleur entre les cases A et B (figure 2), on découvre alors la mauvaise foi psychologique, puisque les observateurs perçoivent alors qu'il existe un dégradé de couleur entre ces deux cases, ce qui est faux.

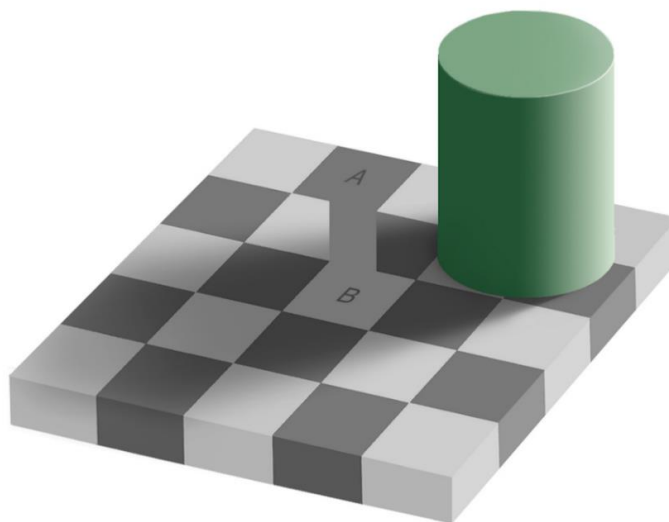


Figure 2

Il est possible d'appréhender ce genre de phénomènes sous la catégorie des biais cognitifs, mais cette notion laisse penser que des erreurs de jugement sont en cause alors qu'il est en fait impossible d'activer sans cesse le système 2. La bonne question consiste plutôt à se demander comment aborder les publics en tenant compte des spécificités et des limites des cerveaux humains.

D'autres biais cognitifs sont désormais bien connus. Il est par exemple très difficile de considérer demain de façon aussi concrète et importante qu'aujourd'hui. Cette préoccupation est récente dans l'histoire de l'humanité, et les petits enfants, par exemple, ne l'ont pas encore intégrée. Lorsqu'ils ont faim, cela suscite chez eux une demande immédiate et urgente.

L'acquisition de la patience est ainsi le fruit d'un important travail, et toute prise de décision doit prendre en compte la dévaluation hyperbolique, qui a par exemple pour conséquence que la plupart des personnes préfèrent obtenir cinq euros tout de suite que 50 euros dans un an. Ainsi, un tiens vaut mieux que deux tu l'auras, ce qui est contraire aux raisonnements économiques classiques. Par conséquent, s'il s'agit de promouvoir un changement, il faut donner à l'avenir une force importante et le rendre le plus concret possible pour dépasser l'attachement au présent, par exemple à travers des prévisualisations de la situation future, présentée comme désirable.

L'aversion à la perte représente un autre biais cognitif à prendre en compte. Par ce mécanisme psychologique, les humains sont toujours plus sensibles à ce qu'ils perdent qu'à ce qu'ils gagnent. Ainsi, nous avons toujours le sentiment d'être dans la file d'attente qui avance le moins vite. Ou encore, dans la perspective d'un déménagement, nous portons fortement attention à ce que nous perdons, et il faut donc que ce que nous avons à gagner soit vraiment très attractif.

Il en résulte le fait qu'il faut communiquer avant tout sur ce qu'il y a à gagner dans un changement, et ne pas présenter tel ou tel choix de façon négative en rappelant ce qu'il y a à y perdre. Ce mécanisme est par exemple très utilisé face aux comportements de non-recours, parce que les personnes précaires sont encore plus attachées que les autres à ce qu'elles pourraient perdre.

Chacun peut aisément consulter le [Codex des biais cognitifs](#) sur Internet, mais il faut bien garder à l'esprit que le stress renforce ces mécanismes. Ainsi, une personne stressée sera encore plus attachée au présent et à l'immédiat. Dans le même ordre d'idées, la baisse des stocks de grains avant les récoltes produit un sentiment de manque qui débouche sur une obnubilation pour le présent, ce qui a des effets sur le traitement objectif de l'information, notamment sur ce qu'il y a à attendre réellement de la récolte. Quant aux fresques du climat, elles créent généralement un effet anxiogène.

Ces multiples biais ne jouent pas seulement au niveau individuel : dans un couple, par exemple, tout dysfonctionne si l'un est cramponné sur le présent alors que l'autre tient à se projeter dans l'avenir. Et dans une même copropriété, les habitants de deux

halls différents peuvent être optimistes ou pessimistes quant à l'opportunité d'un projet de végétalisation en fonction de ce qui s'est passé ou de ce qui se passe actuellement dans les halls en question.

Face à ces phénomènes multiples, il faut toujours prendre le temps d'écouter les personnes sans se laisser envahir par les sentiments et les représentations immédiates, afin de se positionner de façon opportune. Ainsi, l'Agence de l'eau Méditerranée-Corse a mis au point un outil de communication à l'attention de ses agents, qui doivent défendre la désimperméabilisation, alors que le positionnement initial de leurs différents interlocuteurs de terrain varie énormément à ce sujet.

Globalement, les approches fondées sur la prise en compte des biais cognitifs débouchent sur la nécessité de développer de nouveaux modes d'action, et non des actions nouvelles. Il faut le plus souvent retravailler l'abord des leviers susceptibles de produire les changements souhaités, en tenant compte du positionnement de départ des différents types de populations – celles qui ont commencé à agir, celles qui y sont rétives, celles qui se positionnent en fonction de la norme collective, etc. –, ce qui ouvre des espaces d'innovation et de créativité dont les territoires ont besoin. Ainsi, la DREAL Auvergne Rhône-Alpes fait appel à des artistes pour activer des mécanismes propres au rapport au temps ou au sentiment de contrôle.

Au niveau international, de multiples ressources sont à la disposition des acteurs pour qu'ils puissent tirer parti de ces nouvelles approches. En France, un service de l'État y est même dédié, et ces méthodes innovantes sont de plus en plus intégrées par un certain nombre de porteurs de services publics.

Très prochainement, un guide thématique sera ainsi publié par le Ministère de la Transition écologique, et présentera les différentes étapes à mettre en œuvre. L'ADEME vient de son côté de publier une [cartographie des actions d'accompagnement au changement](#), où sont caractérisés les savoirs humains, psychologiques et sociaux à activer en ce sens. Par le biais de fiches, elle détaille les stades du changement, les leviers sur lesquels agir, les formats d'actions les plus pertinents, etc., et présente aussi des exemples d'actions.

Il faut également procéder systématiquement à l'évaluation de l'impact des programmes de changement, ce qui reste très rare. Parfois, un projet ne touche directement que trente personnes, ce qui peut sembler modeste, mais si ces personnes sont en capacité de parler à d'autres, le résultat est en fait atteint. Je suis ainsi membre du conseil scientifique qui encadre les thèses soutenues par l'ADEME, qui finance actuellement des thèses visant à évaluer l'effet des fresques du climat.

Enfin, ces réflexes nouveaux ont vocation à être acquis par les territoires. La Métropole de Lyon a par exemple retravaillé en ce sens sa stratégie énergétique, et s'apprête à le faire pour son PCAET. La Métropole de Lille est en train de revoir l'ensemble de ses politiques publiques sous ce prisme, tout comme la Région PACA ou la Métropole de Rennes.

Bien souvent, il est préférable d'associer les actions publiques dans les domaines de l'alimentation, de l'énergie et des déchets, voire de la santé, car la recherche montre que cette approche est plus efficace du point de vue comportemental. Les collectivités ont donc tout intérêt à concevoir et à mettre en œuvre des stratégies d'ensemble, depuis la sollicitation de l'intérêt des citoyens jusqu'au passage à l'action, en passant par le stade de présentation des solutions.

Échanges avec les participants

Didier CHÉREL, ex-ADEME

Depuis quelques années, le gouvernement a nié le rôle des corps intermédiaires que sont par exemple les syndicats et les partis politiques, voire les associations. Par le passé, les individus étaient notamment insérés dans des collectifs de travail renforcés par les syndicats, mais les structures de ce type ont le plus souvent disparu. Votre exposé a en quelque sorte mis l'individu face au monde et à l'État, de façon esseulée, ce qui peut aussi expliquer son sentiment d'insécurité. Renforcer les groupes ne serait-il pas un moyen efficace pour faire reculer ce sentiment ?

Nicolas FIEULAIN

Vous avez tout à fait raison. Ceci étant, en tant que psychologue social, je ne distingue pas vraiment les dimensions individuelles et collectives, parce que rien n'est tout à fait individuel. Il s'agit là d'une des dernières frontières à supprimer après celles qui séparaient la culture de la nature et l'être humain de l'animal.

Concrètement, on observe que des collectifs se reforment, et les techniques dont j'ai parlé font souvent appel à des stratégies de mobilisation sociale dans lesquelles le principal objectif de changement est justement le fait d'amener des ménages, par exemple, à se ressaisir dans une réalité collective, par exemple en allant taper à la porte d'un local associatif.

L'insertion dans une structure collective participe bien au recul de la précarité. Pour autant, il existe des obstacles à ce mouvement. On le remarque par exemple dans le monde étudiant, où la mise en place de collectifs qui perdurent suffisamment est très difficile à l'heure des réseaux sociaux.

J'ai parfois collaboré avec des syndicats, mais ceux-ci restent le plus souvent rétifs aux approches nouvelles dont je vous ai parlé. Pourtant, il faudrait tenir compte des obstacles notamment émotionnels à l'entrée des individus dans des collectifs, ce d'autant plus que ceux-ci ont en effet souvent été dénigrés. Dans cet état d'esprit, je collabore avec des collectivités pour leur laisser entendre que les marches pour le climat voire des mouvements sociaux ou des manifestations moins ordonnées

peuvent participer aux changements qu'elles souhaitent soutenir, ce qui est pour elles une révolution.

Enfin, il faut bien garder à l'esprit que les mobilisations sociales produisent d'énormes disparités territoriales, parce qu'elles se développent de façon très différenciée selon les lieux.

C'est pourquoi des acteurs tels que les Préfets ressentent le besoin d'avoir affaire à des interlocuteurs collectifs pour faire évoluer les politiques publiques, et ont bien compris que le changement s'opérera dans le contexte d'archipels différenciés selon les territoires, et non uniquement dans une logique de planification centralisée. L'Etat fera ce qu'il pourra en tenant compte de cette logique dans laquelle il faudra apprendre à se rapprocher des autres et à créer des formes socio-économiques décentralisées. La réflexion et l'envie de certains membres de l'administration publique sont en France parfois très avancées en ce domaine, ce qui est peu connu.

Franck DIMITROPOULOS

Merci beaucoup pour cet exposé qui met en lumière des évolutions importantes dans la société et dans les façons d'appréhender le changement. Ceci étant, il me semble que les réseaux sociaux changent la donne en profondeur, notamment en raison de leur face obscure qui sape toute confiance de façon générale. Qu'en pensez-vous ? Comment réagir face à des personnes qui affirment que tout ce que l'on peut leur présenter est faux ?

Nicolas FIEULAIN

La question de la confiance est très importante, mais complexe. Elle l'est d'autant plus dans le contexte du présentisme. Un fil Instagram, par exemple, n'est qu'une succession de « maintenant », alors que la confiance est fondamentalement un rapport au temps, avec la certitude de pouvoir anticiper ce qui se passera demain eu égard à ce qui s'est passé hier et à ce qui se passe aujourd'hui.

La confiance est impossible à construire sans ce rapport au temps. C'est pourquoi je plaide pour des politiques publiques temporelles qui s'efforceraient de recréer des rythmes, de l'optimisme et un rapport au temps long qui seul rendra possible la planification. À défaut, nous assisterons à la montée de la croyance, seule possibilité de stabilité dans le règne présentiste.

En effet, les phénomènes de croyance sont toujours liés à des mises en insécurité, et j'insiste souvent sur le fait qu'il faut d'abord sécuriser les personnes avant de penser à tout changement. Les spécialistes du marketing le savent très bien, et créent de l'insécurité pour promouvoir des achats immédiats qui peuvent paraître irrationnels. Ainsi, des psychologues ont été employés par les firmes du secteur des pesticides et des engrais pour créer de l'inquiétude chez les agriculteurs, et leur apporter ensuite leurs solutions présentées comme sécurisantes.

Les croyances ont toujours leurs raisons d'être. Pour les remettre en question, il faut le plus souvent ne pas faire appel dans un premier temps aux savoirs experts et techniques, mais s'intéresser à ses aspects humains, en particulier en faisant appel aux outils rendus disponibles par la recherche en psychologie. Fort heureusement, nous sommes parfois surpris par le fait que des croyances disparaissent aussi vite qu'elles sont apparues, car en réalité, on ne croit pas à la véracité de ses croyances, ce qu'ont montré de nombreux travaux. En fait, les croyances se bornent à offrir des visions du monde sécurisantes, mais qui n'ont pas besoin d'être jugées vraies.

Yannick THISY, SOLIHA Rhône et Grand Lyon

Je souhaite abonder dans le sens de votre exposé à travers un témoignage. Dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique, je n'évoque jamais la transition écologique auprès des personnes concernées, mais tout d'abord les questions de confort et de maîtrise des factures. Et en effet, nous devons nous battre contre des offres séduisantes telles que l'isolation des combles à un euro, qui apportent une solution immédiate, mais des difficultés qui arriveront plus tard.

Nicolas FIEULAINE

C'est tout à fait exact. Vous faites face à des vents contraires, et le premier temps pour les maîtriser consiste à comprendre de quelle façon ils opèrent. Dans le même ordre d'idées, il sera impossible de lutter contre la vente des SUV tant que l'on n'aura pas saisi que ce type de véhicules est présenté par le marketing comme un moyen de protection face à des environnements urbains présentés comme menaçants.

Pour contribuer à déconstruire ce genre d'approches, la Direction interministérielle à la transformation publique a édité [un jeu de cartes portant sur les biais cognitifs](#), qui permet à chacun de s'exercer à les déjouer – puisque les entreprises du secteur du charbon, par exemple, utilisent à plein et depuis longtemps les ressorts du système 1, ce qui fait leur puissance.

Cette stratégie de contre-feux est d'autant plus indispensable que l'usage des réseaux sociaux rend et rendra de plus en plus minimale la part d'attention disponible. En fait, nous sommes bombardés à chaque instant par des informations de toutes sortes, alors qu'il n'y a pas si longtemps encore, nous ne passions devant une affiche que de temps à autre. Il est donc essentiel de bien connaître le système 1 et les possibilités de le manipuler, comme le font désormais les administrations publiques chargées de la protection des consommateurs. Les mouvements sociaux ont ainsi tout intérêt à s'emparer de ce genre de connaissances scientifiques, comme le propose le site Internet *Hacking social*.