



EXPERTISES

METTRE EN ŒUVRE DES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT AUX CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS

Typologies des dispositifs

Juin
2023

SOMMAIRE

| | |
|--|---|
| DÉFI ET CHALLENGE..... | 3 |
| ATELIERS | 4 |
| SERVICES ET OUTILS | 5 |
| ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ | 6 |
| CRÉATION DE RÉSEAU D'AMBASSADEURS..... | 7 |



→ Défi & challenge

Ce type d'actions concerne les dispositifs visant à **créer une compétition collective** et/ou à rendre ludique les changements de comportements en fixant des objectifs et en comparant des performances. L'objectif est d'**enclencher une dynamique collective et de proposer de découvrir et d'expérimenter de nouvelles pratiques** pendant une période définie.

Pouvant traiter une thématique unique (challenge mobilité) ou plusieurs thématiques (défi Déclics), ces actions s'adressent à des groupes (collectif d'habitants, salariés d'une entreprise, etc.). Ils créent une opportunité de changement, en proposant de s'initier à une pratique, en proposant un objectif (se rendre au travail en mode doux, réduire sa consommation d'énergie, etc.) et des feedback

(bilans personnalisés) et en misant sur la dynamique de groupe (compétition, échanges et partages de conseils, soutiens, etc.).

Plus précisément, cette typologie renvoie à l'ensemble des actions structurées par la **proposition d'objectifs individuels ou collectifs** (réduire sa consommation d'énergie de X%, réduire ses déchets de Xkg, réduire ses kilomètres parcourus et ses émissions de gaz à effet de serre, etc.) en accompagnant ces changements par la découverte de pratiques alternatives mais aussi via la proposition d'outils pour faire expérimenter et ainsi faciliter le passage à l'action (offres d'essai, ateliers pratiques, événements ludiques, distribution d'équipement, etc.)



ENJEUX

- Mobiliser des publics variés et permettre l'engagement de personnes qui ne sont pas déjà sensibilisées ou engagées
- Créer une compétition positive et bienveillante entre les participants, et offrir des opportunités de collaboration / entraide pour le partage des bonnes pratiques
- Garantir un portage efficace et un suivi continu tout au long de l'action pour mobiliser efficacement les participants



CRITÈRES DE RÉUSSITE

- Taux d'inscription et de participation au défi / challenge (part des salariés dans l'entreprise, taux d'abandon pendant la durée du challenge, etc.)
- Évolution des comportements avant/après le défi (taux de report modal, baisse de la consommation d'énergie, etc.)
- Maintien des comportements dans le temps (taux de report modal ou de réductions des déchets à +6 mois par exemple)
- Création d'une dynamique collective (nombre de contacts entre participants, sentiment de faire partie d'un groupe, etc.)
- Transfert des comportements entre sphères/lieux (adoption d'une alimentation végétale sur le lieu de travail qui se reporte à domicile par exemple)
- Attractivité et facilité perçue du changement ou nouveau comportement
- Évolution de la perception de la norme sociale (sentiment que de plus en plus de personnes s'engagent, sentiment que le comportement est "bien vu" par les autres, etc.)



LEVIERS

- Fixer des objectifs collectifs ou individuels de changement
- Fournir du feedback sur les conséquences des comportements et les résultats des efforts réalisés
- Récompenser les efforts ou progrès
- Permettre la comparaison sociale / se situer par rapport aux autres
- Rendre ludique le changement
- Activer une dynamique collective
- Faire découvrir et permettre l'essai ou l'expérimentation



CONDITIONS DE RÉUSSITE

- S'assurer de l'existence de solutions alternatives accessibles, et favoriser leur connaissances
- Multiplier et diversifier les formes de recrutement des participants pour toucher le plus grand nombre et une diversité de profils (canaux, messages, etc.)
- Nommer un référent et un animateur qui assure la mobilisation et la participation, connaissant les techniques d'accompagnement
- Proposer des espaces de collaboration et partage de retours d'expérience
- Adapter les messages/incitations aux cibles (selon les stades de changement par exemple)
- Anticiper les suites et prévoir des actions complémentaires pour pérenniser les changements
- Anticiper et se donner les moyens d'une évaluation comparative (avant / après déploiement ; sans et avec le dispositif, etc.) et dans la durée (court et moyen terme) pour mesurer les changements

EXEMPLES

- Défis Déclics : accompagner la mise en place de pratiques plus éco-responsables (réduction des déchets, de sa consommation énergétique, changer son alimentation, etc.) pendant un défi sur plusieurs mois.
- Challenge mobilité : faire découvrir et encourager l'utilisation des modes de déplacements actifs ou plus éco-responsables (marche, vélo, train, etc.) dans le cadre d'un(e) défi/compétition sur un jour, une semaine ou un mois.



Ateliers

Ce type d'actions concerne les dispositifs visant à **informer, former, mobiliser et mettre en action les publics cibles**, en améliorant les connaissances, en favorisant la mise en pratique, et en créant les conditions d'échange et de liens entre personnes (dans une optique de construction de collectif). Ils peuvent prendre la forme d'un atelier unique (comme la Fresque du climat) ou d'une succession de plusieurs ateliers (comme les Conversations Carbone).

Plus précisément, ce type d'action vise à proposer **des temps et espaces de rencontre** permettant aux participants de

découvrir des sujets et/ou tester des pratiques, en échangeant et en enclenchant une dynamique de groupe. Les ateliers permettent à la fois la transmission de connaissance (temps d'apports / d'informations), la prise de conscience des enjeux sous-jacents (lien entre cause et effets, mise en avant des conséquences des comportements individuels / de groupe, etc.) et/ou l'encapacitation et la mise en action des publics (atelier de mise en pratique, identification de solutions concrètes pour faciliter le changement, etc.).



ENJEUX

- Créer une attractivité pour ne pas toucher que des publics sensibilisés/engagés
- S'assurer de l'engagement et de la mobilisation des participants tout au long des ateliers
- Créer les conditions favorables aux échanges et instaurer un climat de confiance entre les participants et avec l'animateur
- Favoriser la création de liens qui se maintiennent au-delà du temps / du lieu de l'atelier
- Permettre aux participants de prendre des engagements publics et formels à l'issue des ateliers pour inscrire les changements dans la durée



CRITÈRES DE RÉUSSITE

- Taux de participation aux ateliers (nombre de participants par rapport au nombre d'inscrits)
- Nombre et type d'engagement pris à l'issue du ou des ateliers (taux d'engagement des participants à changer une ou plusieurs pratiques, nature des engagements pris, etc.)
- Participation dans le temps (présence aux ateliers, taux d'abandon, etc.)
- Évolution des connaissances et perceptions (connaissances à propos du sujet, sentiment de capacité à changer ses comportements, conscience des enjeux, etc.)
- Évolution des comportements suite aux ateliers



LEVIERS

- Informer sur les enjeux (climatiques, environnementaux, etc.) et conséquences des comportements individuels et collectifs
- Permettre la prise de conscience de la responsabilité individuelle et collective
- Permettre et favoriser le soutien collectif (entraide entre participants, partage des pratiques/astuces, etc.)
- Inciter les participants à prendre des engagements formels et publics
- Faciliter l'adoption des comportements (démonstration, expérimentation et mise en pratique, etc.)



CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Réaliser l'atelier dans un lieu convivial
- Adapter les thématiques des ateliers aux attentes et besoins des publics
- Mobiliser des dispositifs complémentaires pour engager des changements durables (poursuivre un atelier de sensibilisation en permettant le passage à l'action, ou utiliser des outils pour identifier son empreinte carbone par exemple)
- Anticiper et se donner les moyens d'une évaluation comparative (avant / après ; sans et avec participation à l'atelier, etc.) et dans la durée (court et moyen terme) pour mesurer les changements ; proposer des bilans aux participants à l'issue des ateliers
- Créer un réseau de bénévoles formés pour animer les ateliers sur le territoire
- Favoriser la collaboration et le partage
- Créer des partenariats avec les acteurs du territoire pour animer et/ou proposer des sujets et activités

EXEMPLES

- **Conversations Carbone** : sensibiliser sur les émissions globales de CO2 et proposer un espace d'échange sur les pratiques, difficultés rencontrées, astuces, etc. pour faciliter le passage à l'action via une série d'ateliers.
- **Fresque du climat** : sensibiliser aux causes et conséquences du changement climatique pendant un atelier de groupe ludique et participatif.

Services & outils

Ce type d'actions concerne les dispositifs visant à proposer des outils et services pour informer et permettre la sensibilisation d'une part (feedback, outil de diagnostic, etc.) et, d'autre part, pour créer des opportunités d'agir et faciliter le passage à l'action en donnant des informations et moyens concrets d'agir (cartographie d'initiatives existantes, liste d'artisans locaux, lieux pour se débarrasser de ses déchets et les revaloriser, etc.).

Plus précisément, ce type d'action repose sur la mise à disposition d'un service ou outil pouvant être utilisé en autonomie par les personnes et/ou accompagné par un professionnel. Ces dispositifs prennent des formes diverses selon leurs objectifs et le public cible (outil numérique, service, conseil, etc.) et peuvent articuler plusieurs formes d'accompagnement (tout numérique ou un mix numérique/humain par exemple).



ENJEUX

- S'assurer du besoin et de la réponse du dispositif à ce besoin et aux contraintes de la collectivité ou des publics cibles
- Prévenir le "non-recours", en s'assurant de bien communiquer sur les actions et d'accompagner leur diffusion auprès des publics cibles
- Favoriser l'appropriation et la facilité d'utilisation des outils et services proposés
- Aller au-delà de l'information / mise à disposition de données pour proposer des services et actions concrètes
- Permettre le partage entre pairs des outils / services proposés
- Permettre le suivi des comportements et du résultat des actions engagées



CRITÈRES DE RÉUSSITE

- Taux d'utilisation des outils (part des personnes ayant utilisé l'outil, fréquence d'utilisation des outils, etc.)
- Taux d'utilisation des services (part des abandons en cours de démarche, nombre d'utilisation du service, etc.)
- Évolution des connaissances et perceptions (connaissances à propos du sujet, sentiment de capacité à changer ses comportements)
- Évolution des comportements (changement réel comme réduction des consommations d'énergie, achat de fruits et légumes de saison, valorisation des déchets, etc.)



LEVIERS

- Donner des informations personnalisées sur l'impact/ les conséquences des comportements
- Fournir des informations pour éclairer les choix de consommation, déplacements, etc.
- Permettre d'identifier et de hiérarchiser les actions proposées aux utilisateurs
- Faciliter l'adoption de nouveaux comportements/ la mise en action



CONDITIONS DE RÉUSSITE

- S'assurer de la visibilité et de la facilité d'utilisation/ appropriation des outils
- S'assurer de la complémentarité avec une offre territoriale et/ou d'autres dispositifs pour accompagner le changement
- Recenser et capitaliser sur les retours d'expérience des utilisateurs
- Anticiper et se donner les moyens d'une évaluation comparative (avant / après ; sans et avec utilisation de l'outil/ service, etc.) et dans la durée (court et moyen terme) pour mesurer les changements

EXEMPLES

- **Datagir** : sensibiliser et informer sur l'impact carbone des pratiques et modes de vie via des simulateurs en ligne.
- **Répar'Acteurs** : encourager l'économie de proximité, la réparation des produits endommagés via un annuaire recensant les artisans.



→ Accompagnement personnalisé

Ce type d'actions concerne les dispositifs visant à **proposer un accompagnement sur la durée** par une/des personnes ressource, de manière à **sensibiliser, permettre le passage à l'action** et l'encapacitation des publics cibles grâce aux interactions et aux conseils. Ces dispositifs proposent un accompagnement personnalisé, adapté spécifiquement aux problématiques des participants, ou la dimension de conseil et de relation humaine joue un rôle important. Plus précisément, ce type d'actions vise à **accompagner pas-à-pas les usagers** dans leur projet ou dynamique de changement. Il consiste à organiser des interactions

permettant de définir avec les participants les objectifs de changements (projet de rénovation énergétique, objectifs de réduction des déchets, etc.) et de trouver de manière conjointe les moyens d'y parvenir (mise en relation avec des professionnels, accès à des aides financières, outillage des participants, identification de solutions alternatives adaptées, etc.). Ces dispositifs visent à agrandir l'espace des choix des personnes, à rendre plus accessible/faire connaître les solutions et à encourager le passage à l'action en anticipant les difficultés, en proposant des solutions adaptées et en valorisant les efforts.



ENJEUX

- Permettre l'expression des attentes, besoins et objectifs de chacun.e
- Adapter les informations, ressources, outils et formes d'accompagnement selon les profils
- Définir et proposer des objectifs et solutions cohérents et adaptés aux motivations, contraintes et opportunités des participants, tenant compte des stades de changement
- Suivre et soutenir l'évolution de l'intérêt, de la motivation et du passage à l'action
- Proposer et faciliter les échanges entre participants (partage d'expériences, entraides, dynamique collective, etc.)



CRITÈRES DE RÉUSSITE

- Taux de participation (nombre de personnes accompagnées)
- Engagement des participants dans le temps (taux d'abandon en cours d'accompagnement, taux de réalisation de l'accompagnement complet)
- Évolutions des comportements (taux d'atteinte des objectifs fixés, réalisation effective du projet, pérennité des changements dans la durée, etc.)



LEVIERS

- Personnaliser les échanges et modes d'interactions
- Proposer un soutien et une aide lors de l'accompagnement (pratique, technique, etc.)
- Planifier le changement (décomposer en étapes, fixer des jalons, anticiper les obstacles, etc.)
- Fournir du feedback sur les comportements et leurs évolutions
- Faciliter l'adoption des comportements (explication, démonstration, essai, etc.)
- Apporter des informations sur les aides financières et techniques



CONDITIONS DE RÉUSSITE

- S'appuyer sur des outils numériques en complément de l'accompagnement humain (par exemple pour donner du feedback, s'assurer que des solutions alternatives existent et peuvent être proposées aux personnes accompagnées, personnaliser l'information, etc.) pour optimiser l'apport de l'humain là où il est le plus pertinent (recrutement, animations, rencontres, etc.)
- S'assurer de la continuité et fluidité de l'accompagnement (discours, message, accompagnateur, etc.) pour permettre un accompagnement durable et de qualité, adapté à la situation du bénéficiaire
- Proposer des espaces de rencontre et d'échanges entre participants pour se sentir faire partie d'un groupe/d'une dynamique collective au delà de l'accompagnement individualisé
- Anticiper et se donner les moyens d'une évaluation comparative (avant/après ; sans/avec l'accompagnement) et dans la durée (court et moyen terme) pour mesurer le changement

EXEMPLES

- Opération foyer témoin déchets : accompagnement individuel de plusieurs foyers en simultanés sous forme de coaching pour adopter des comportements éco-responsables en matière de gestion des déchets (réduction, compostage, tri sélectif, etc.).
- Mon projet Rénov : guider les propriétaires et locataires pour réaliser des travaux de rénovation énergétique par un accompagnement gratuit et la mise en relation avec des professionnels qualifiés.



Création de réseau d'ambassadeurs

Ce type d'actions concerne les dispositifs visant à constituer un réseau "d'ambassadeurs" en vue de permettre un changement partagé et durable des comportements et d'assurer la diffusion des pratiques afin d'essaimer petit à petit des nouvelles normes sociales. Il favorise la mobilisation sociale en valorisant des personnes sensibilisées ou ayant changé leur comportement. Pouvant prendre des formats variés, ces actions accompagnent la diffusion et la mise en réseau des personnes engagées sur un sujet / une thématique afin de permettre les échanges, de créer de l'entraide, de soutenir des projets collectifs et d'assurer un engagement pérenne des participants.

Plus précisément, ce type d'actions ambitionne d'accompagner à la création de réseau / groupes d'ambassadeurs de façon à faciliter la mise en relation et la dynamique de groupe (plateforme d'échanges, rencontre annuelle, etc.), formaliser les engagements du groupe ou encore faciliter les interactions avec les autres publics (moins sensibilisés par exemple). Enfin, ils visent à faciliter l'action des ambassadeurs via la mise à disposition de moyens pour activer et maintenir une dynamique collective et pour agir concrètement sur le territoire (organisation de groupe de travail, outils type argumentaire, support de communication, etc.).



ENJEUX

- Assurer une animation pérenne pour permettre des interactions régulières et des actions communes
- Garantir l'adoption d'un discours commun et partagé, et faire consensus sur les objectifs, ambitions et actions du réseau
- Accompagner et permettre la montée en compétences des ambassadeurs sur les thématiques traitées
- Proposer des espaces d'échanges, de rencontres entre membres (et avec des nouveaux participants) et des outils concrets (argumentaire, support de communication, etc.) pour agir
- Permettre et faciliter la diffusion auprès de pairs, de l'entourage ou des espaces de rencontres "formels" (récit partagé, outils de médiation, etc.)



CRITÈRES DE RÉUSSITE

- Nombre de participants / ambassadeurs au sein du réseau et son évolution
- Engagement et participation dans le réseau (taux de présence aux réunions, niveau d'implication dans le groupe, etc.)
- Actions réalisées dans le cadre du réseau (type d'actions engagées, nombre d'actions réalisées, etc.)
- Capacité à diffuser les comportements / engagements (nombre de nouveaux ambassadeurs, taux de partage des "récits" du réseau, nombre de personnes touchées/sensibilisées, etc.)



LEVIERS

- Valoriser les pratiques de ces ambassadeurs, leur rôle de pionniers et de "massificateurs"
- S'appuyer sur la dynamique de groupe (sentiment d'appartenance, cohésion, etc.)
- Inciter à prendre des engagements individuels et collectifs, et le "contractualiser"
- Instaurer une identité et une action collectives
- Proposer un récit partagé et aider à le diffuser



CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Constituer un noyau de personnes motrices et pérennes et garantir la continuité de l'animation dans le temps
- Faire vivre le réseau par des rencontres régulières, et des espaces d'échange pour faciliter les interactions entre les ambassadeurs
- Proposer un discours commun et partagé pour faciliter la diffusion des bonnes pratiques / changements attendus
- Valoriser de manière continue et visible les actions pour éviter les risques d'essoufflement, de démobilité, etc.
- Anticiper et se donner les moyens d'évaluer l'impact du réseau sur le territoire / changements

EXEMPLES

- Réseau POTES : création d'un réseau d'ambassadeurs et mise à disposition d'outils, de plateformes d'échange et d'entraide pour diffuser largement les enjeux et bonnes pratiques.
- Ambassadeurs du changement : un réseau d'ambassadeurs ayant pour rôle de sensibiliser, accompagner l'évolution des modes de vie et lancer des initiatives collectives.

L'ADEME EN BREF

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique -, nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Les collections de l'ADEME



ILS L'ONT FAIT

L'ADEME catalyseur :

Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



EXPERTISES

L'ADEME expert :

Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard.



FAITS ET CHIFFRES

L'ADEME référent :

Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.



CLÉS POUR AGIR

L'ADEME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en oeuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.



HORIZONS

L'ADEME tournée vers l'avenir :

Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.



METTRE EN ŒUVRE DES ACTIONS D'ACCOMPAGNE- MENT AUX CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS

Ces dernières années, le nombre et la variété des dispositifs d'accompagnement aux changements de comportements ont considérablement augmenté, rendant difficile la connaissance des possibilités existantes et l'identification des actions les plus adaptées aux besoins des acteurs publics selon leur objectif, leur cible, etc. En effet, les critères de choix sont nombreux (public cible, thématique, type d'accompagnement, durée de l'action, etc.) et déterminants dans la capacité de l'action déployée à répondre aux objectifs et ambitions de changement.

Face à ce constat, l'ADEME a souhaité fournir un outil d'aide à la décision pour guider les collectivités et autres acteurs publics dans le choix, la mise en œuvre et l'évaluation d'actions d'accompagnement aux changements de comportement du grand public.

Une cartographie d'exemples d'actions permet de se repérer dans les types de dispositifs d'accompagnement aux changements de comportement, de s'inspirer et d'identifier des actions à engager.

*Ce document présente 5 fiches
« typologie d'action » :*

- Défis/challenges,
- Ateliers,
- Services et outils,
- Accompagnement personnalisé,
- Création de réseau d'ambassadeurs