



EXPERTISES

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

Guide pour l'action.
Note d'accompagnement de
la boîte à outils

Juin
2023

REMERCIEMENTS

Anaïs Rocci (ADEME)

Agnès Jalier-Durand (ADEME)

Fanny Viot (ADEME)

Et toutes les personnes de l'ADEME qui ont contribué ponctuellement au projet

CITATION DE CE RAPPORT

ADEME, Simon VESCOVI, Nicolas FIEULAINÉ, Hadrien ORVÖEN, Julie HEMMERLIN, Fabien DEZEQUE. 2023. Mettre en œuvre des actions d'accompagnement aux changements de comportements. Note d'accompagnement de l'outil de cartographie. 36 pages.

Cet ouvrage est disponible en ligne <https://librairie.ademe.fr/>

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

Ce document est diffusé par l'ADEME

ADEME

20, avenue du Grésillé
BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 2022MA000444

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par : NFÉTUDES

Coordination technique - ADEME : ROCCI Anaïs

Direction/Service : Direction exécutive prospective et recherche

SOMMAIRE

RÉSUMÉ.....	4
1. INTRODUCTION.....	5
1.1. Enjeux et positionnement	5
1.2. Contexte et objectifs.....	6
2. ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS.....	9
2.1. Qu'est-ce que le changement de comportements ?.....	9
2.1.1. Qu'est-ce qu'un comportement ?.....	9
2.1.2. Le processus du changement.....	9
2.1.3. Les facteurs du changement.....	10
2.2. Les enjeux de l'accompagnement aux changements de comportements.....	11
2.2.1. Caractériser le changement attendu.....	11
2.2.2. Réaliser un diagnostic de la situation actuelle	12
2.2.3. Évaluer le changement.....	12
2.2.4. Vue synthétique des grandes étapes méthodologiques	12
3. PERIMETRE DES ACTIONS RECENSEES	13
3.1. Critères de recensement.....	13
3.2. D'autres dispositifs d'action publique à mobiliser	14
3.3. Les typologies d'actions recensées	14
4. POINTS DE VIGILANCE ET PRE-REQUIS POUR ENGAGER LES ACTIONS ..	15
5. GUIDE D'UTILISATION DE LA BOITE A OUTILS	17
5.1. Filtrer des exemples d'actions à mettre en œuvre via le fichier de recensement	18
5.2. Explorer les fiches typologies pour comprendre les grands types d'actions.....	21
5.3. Explorer les fiches « actions » pour mieux comprendre leur mise en œuvre.....	23
5.4. Anticiper et mettre en œuvre l'évaluation des actions	24
5.4.1. Principes de l'évaluation	24
5.4.2. Outil d'aide à l'évaluation.....	25
5.4.2.1. Tableau 1 : choisir ses indicateurs pour mesurer les changements.....	26
5.4.2.2. Tableau 2 : choisir ses indicateurs pour mesurer la participation.....	27
5.4.2.3. Tableau 3 : choisir un mode d'échantillonnage.....	28
5.4.2.4. Tableau 4 : choisir la temporalité de l'évaluation	29
5.4.2.5. Tableau 5 : choisir un mode de récolte de données	31
INDEX DES TABLEAUX ET FIGURES	33
SIGLES ET ACRONYMES	33
6. ANNEXES	34
6.1. Liste des fiches actions disponibles	34

RÉSUMÉ

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 la démarche, donne des clés pour comprendre les enjeux de l'accompagnement au changement, propose des cadres de réflexions pour éviter les écueils propres à ces démarches et explique les modalités d'utilisation des outils proposés qui font l'objet d'autres supports pour certains (recensement d'exemples d'actions, fiches-action, fiche typologie d'action, stratégie d'évaluation).

1. Introduction

1.1. Enjeux et positionnement

L'enjeu du changement climatique causé par les activités humaines, mais également de l'effondrement des écosystèmes et de l'atteinte rapide des différentes limites planétaires impose **d'activer l'ensemble des leviers permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et l'impact néfaste des activités humaines sur l'habitabilité de la planète.**

Des transformations structurelles et systémiques capables de remettre en cause les modèles économiques et sociaux responsables des impacts sur les écosystèmes sont nécessaires. Sans une **transformation profonde des organisations économiques et sociales** vers des modèles capables de rompre avec l'extractivisme et l'exploitation de ressources au bénéfice d'une croissance sans fin nous n'arriverons sans doute pas à atteindre l'objectif de neutralité carbone en 2050.

Parmi les leviers pour réduire l'impact des activités humaines sur le climat et les écosystèmes planétaires, **l'évolution des modes de vie est indispensable.** Les changements de comportements nécessaires sont donc nombreux, couvrent des domaines diversifiés d'activité (alimentation, mobilité, travail, loisirs, consommation, etc.), et **constituent désormais un axe majeur des politiques publiques pour la transition.** Ainsi à l'horizon de 2050, le GIEC estime que l'action sur la demande dans une optique de sobriété peut permettre **des réductions d'émissions de GES allant de 30 à 70 %** selon les secteurs (cf. IPCC AR6- Rapport WG3 pp 716-717). Le RARE Center estime quant à lui en 2020 que les comportements peuvent contribuer à hauteur de 20 à 40% à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Dans son rapport « Faire sa part », l'association Carbone 4 évalue en 2019 à 20% de manière « réaliste » et à 45 % de manière « héroïque » le potentiel de baisse de l'empreinte carbone lié aux actions individuelles. Sur les 80 % de baisse des émissions de gaz à effet de serre qui seraient nécessaires pour respecter l'accord de Paris, ce potentiel apparaît plus ou moins important selon la lecture qui en est faite mais, dans tous les cas, il apparaît insuffisant sans s'associer aux mesures systémiques et structurelles portées par les états, les acteurs publics et économiques.

L'accompagnement de ces changements de comportements et de modes de vie constitue un levier pour atteindre leur meilleur potentiel et maximiser leurs impacts, mais également pour prévenir les effets contre-productifs de l'effort qui peut être demandé aux individus et aux groupes. De nombreuses stratégies ou plans d'action, comme les PCAET par exemple, intègrent désormais un volet d'accompagnement au changement des comportements. **Ce souhait d'accompagner le changement provient en particulier du constat récurrent des freins constatés au passage à l'action malgré certaines mesures d'infrastructure et de développement de solutions alternatives, et de la limite évidente des démarches de sensibilisation, qui ne permettent pas à elles seules d'aboutir à une échelle de changement suffisante.** Il apparaît ainsi, de manière partagée sur différents territoires et sur différents sujets, que **les collectivités ont un rôle à jouer sur le déploiement d'actions visant à accompagner le changement des habitudes et à faciliter le passage à l'action en complément d'autres leviers économiques, réglementaires, techniques et infrastructurels, etc.**

Cet enjeu d'accompagnement aux changements des comportements apparaît aujourd'hui d'autant plus central que **les acteurs publics prennent progressivement conscience de la nécessité de mettre en cohérence les approches systémiques et celles centrées sur les changements de comportements.** Les acteurs publics, par la construction de nouvelles normes collectives, ont un rôle central à jouer dans la prise de conscience et le développement des sentiments de capacités nécessaires aux changements de comportements. Ils peuvent être des leviers de mobilisation sociale et de dynamique collective nécessaires à la massification et à la diffusion de ces changements. Par ailleurs, **l'innovation dans les méthodes de construction des politiques publiques, pour qu'elles prennent mieux en compte les facteurs humains et sociaux, entraîne des changements profonds dans la conception de l'action publique** orientée vers la transition, en intégrant les aspects psychologiques et sociaux, en s'appuyant sur les savoirs et ressources des citoyens, et en déployant des démarches créatives et d'expérimentation. La réduction de l'impact des activités humaines sur le climat et les écosystèmes n'étant réalisable que si les changements s'opèrent de façon massive, s'inscrivent dans la durée, et conduisent à des évolutions significatives des modes de vie, il convient, en complément d'autres leviers d'action structurels, d'accompagner et de favoriser l'adoption des changements, leur diffusion et leur durabilité.

À ce titre, **nous n'opposons pas ici les changements individuels à des changements collectifs, ni des changements de comportements à des changements structurels, mais nous constatons plutôt la nécessaire complémentarité de ces niveaux.** La littérature scientifique sur les changements de comportements considère d'ailleurs que **les changements dits « individuels » sont immédiatement et dès l'origine sociaux**, aucun individu ne change dans un vide social, qu'il s'agisse des normes et des croyances partagées, ou des ressources et des environnements qui rendent plus ou moins possibles ou accessibles ces changements. Ainsi, en référence à Kurt Lewin et sa fameuse équation ($B=f(P;E)$), tout comportement est la fonction (f) de l'interaction entre une personne (P) et son environnement (E). À ce titre, **tout autant le problème que les solutions relèvent à la fois de la personne/des personnes et de l'environnement**, et si changement il doit y avoir, il doit lui aussi se situer à cette interaction. **Cet enjeu constitue le cœur des démarches d'accompagnement aux changements de comportements.**

Par ailleurs, nous considérons qu'il n'y a pas de « petit » geste. Réduire la température de son logement, diminuer la quantité d'eau consommée, ou sa consommation de viande, etc., tous ces comportements interrogent tout à la fois l'intimité, la place et l'identité sociale, les capacités individuelles et collectives, le rapport à l'environnement et aux alternatives qu'il propose/permit/encourage. De plus, de nombreux comportements individuels s'intègrent dans des démarches collectives et contribuent aux changements systémiques (participer à une concertation, s'engager dans un collectif, rejoindre une marche pour le climat, faire évoluer ses pratiques métiers, etc.).

1.2. Contexte et objectifs

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. 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 réaliser une cartographie analytique pour offrir aux collectivités **une vision d'ensemble de dispositifs d'accompagnement, et les accompagner dans l'identification des actions les plus adaptées à leurs problématiques locales.** L'objectif de cette cartographie **n'est pas d'établir une liste exhaustive de toutes les actions existantes, mais de dresser un portrait de types de dispositifs**, touchant l'ensemble des problématiques en lien avec la transition écologique et à destination du grand public. Autrement dit, la démarche vise à proposer un recensement d'exemples d'actions d'accompagnement au changement pour **donner à voir une diversité d'actions possible, fournir des sources d'inspiration**, et aider les collectivités à se repérer dans ce foisonnement de dispositifs.

Au-delà de ce catalogue d'actions, il s'agit de **fournir un outil d'aide à la décision aux collectivités, depuis le choix des actions à déployer jusqu'à la stratégie d'évaluation.** L'objectif est double :

- **Sensibiliser et acculturer au changement de comportements** : en fournissant des clés de compréhension des enjeux de changements de comportements et en sensibilisant à cette approche. Plus précisément, l'objectif est de permettre aux collectivités 1) de comprendre les **principes sous-jacents aux changements de comportement**, 2) d'appréhender pour **mieux mobiliser les principaux leviers et modèles de changement de comportements** dans la construction des actions et 3) de s'approprier les **grandes étapes des démarches de changements** de comportements (depuis le diagnostic jusqu'à l'évaluation de l'impact des actions déployées).
- **Outils des collectivités dans le choix et la mise en œuvre des actions** : en proposant un recensement, non exhaustif, d'actions existantes sur le territoire français, et des outils pour accompagner le choix du type de dispositifs pertinents. Ces outils visent donc d'une part à **guider l'identification des questions à se poser au départ et critères à prendre en compte** et, d'autre part, à proposer des **clés de lecture et des ressources pour la mise en œuvre et l'évaluation des actions.** Dans ce cadre, plusieurs outils complémentaires ont été construits et sont présentés au sein de ce document.

Afin de réaliser cette cartographie, tout en proposant un outil ergonomique et qui puisse s'adapter facilement au processus de réflexion et de décision des collectivités, nous avons pris le parti de resserrer le périmètre en nous centrant sur **les actions qui proposent un accompagnement au changement volontaire des comportements**. Toutefois, ce recentrage ne doit pas masquer l'importance d'autres leviers tels que la coercition, la réglementation, l'incitation économique ou la transformation des environnements de pratiques, qui sont des éléments indispensables pour garantir l'efficacité et la cohérence des politiques d'accompagnement au changement. Au contraire, ces types de dispositifs d'accompagnement au changement volontaire viennent **compléter et renforcer ces autres leviers d'action publique nécessaires**.

Ainsi, par exemple le modèle particulièrement repris de Susan Michie basé sur la « Behavior Change Wheel » (« *roue du changement de comportement* »), propose **neuf formes d'action pour le changement de comportements**, couvrant des domaines très variés d'action publique¹ :

Type	Principe	Exemple
Éducation	Améliorer la connaissance et la compréhension	Informar sur les comportements écoresponsables (quoi, pourquoi, comment)
Persuasion	Utiliser la communication pour induire une attitude favorable ou défavorable à des comportements ou situations	Utiliser des diagnostics énergétiques pour augmenter la sensibilité à la question énergétique
Incitation	Créer des attentes de gains ou des craintes de pertes liées à des choix	Proposer des aides publiques ou une tarification incitative de l'énergie
Coercition	Créer des coûts directs d'un choix	Pénaliser financièrement certains équipements/logements énergivores
Formation	Développer des compétences spécifiques	Sessions d'apprentissage et d'exercices autour de la lecture et des évolutions des consommations énergétiques
Restriction	Réglementer pour réduire l'opportunité des comportements visés (ou des comportements concurrents au comportement visé)	Interdire la vente d'équipements inférieurs à un niveau de performance énergétique
Restructuration de l'environnement	Changer l'environnement physique ou contextuel	Installer des messages ou des objets qui incitent à réduire la consommation d'énergie
Modèle	Proposer des exemples et expériences à suivre ou prolonger	Créer/valoriser un bâtiment exemplaire dans le domaine énergétique
Encapacitation	Augmenter les ressources et réduire les barrières pour augmenter les capacités des personnes	Accompagner la création de collectifs d'ambassadeurs de la sobriété ou de collectifs d'usagers

Tableau 1 Principes d'actions publiques basés sur le modèle de Susan Michie : « Behavior Change Wheel »

¹ Axon, S., Morrissey, J., Aiesha, R., Hillman, J., Revez, A., Lennon, B., ... & Boo, E. (2018). The human factor: Classification of European community-based behaviour change initiatives. *Journal of cleaner production*, 182, 567-586.

Ce document présente les principes de ces outils d'aide à la décision et en explique les modalités d'utilisation pour répondre aux besoins des collectivités engagées dans des projets d'accompagnement aux changements des comportements des habitants et usagers de leur territoire.

Les outils proposés sont ainsi constitués des éléments suivants :

- **Une note d'accompagnement** (ce document) pour présenter la démarche, acculturer aux changements de comportements et donner des clés d'utilisation de cette boîte à outils ;
- **Un recensement d'exemples d'actions**, à titre d'illustration, pour identifier des actions possibles à mettre en œuvre, en lien avec les objectifs et s'inspirer ;
- **Des fiches typologies** pour explorer les formats d'action possibles et comprendre leur principe sous-jacent ;
- **Des fiches actions** adaptées aux objectifs de changement et présentant des ressources pour la mise en œuvre ;
- **Un outil d'aide à l'évaluation** pour mesurer l'impact des actions déployées (intégré dans ce document).

A noter qu'au-delà de cette boîte à outils, l'ADEME propose d'autres outils pour aider les collectivités et les acteurs de l'éducation à transmettre des connaissances vulgarisées et des solutions concrètes à des citoyens de tous âges. Ces outils sont consultables en ligne, certains existent en version imprimée et peuvent être obtenus gratuitement sur commande (la commande s'effectue en ligne) :

- Pour consulter la liste des outils disponibles pour tous :
<https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/decouvrez-publications-podcasts>
- Pour consulter la liste des outils disponibles pour les acteurs de l'éducation :
<https://agirpourlatransition.ademe.fr/acteurs-education/>

2. Accompagner les changements de comportements

2.1. Qu'est-ce que le changement de comportements ?

2.1.1. Qu'est-ce qu'un comportement ?

Les comportements correspondent aux actions visibles et spécifiques réalisées par des individus ou des groupes. Pour autant, l'accompagnement aux changements de comportements prend en compte le lien entre des choix individuels et des normes et contraintes collectives, et analyse les comportements en les reliant aux représentations, croyances, valeurs, normes personnelles et sociales, ainsi qu'aux ressources et aux environnements, ou contextes matériels, qui rendent plus ou moins possibles ou accessibles ces changements. Sans faire ici la revue exhaustive des nombreux travaux et théories explicatifs des comportements et de leur changement, nous soulignerons les quelques aspects qui reviennent de manière récurrente dans les travaux et qui ont guidé le travail de conception de l'outil présenté dans ce document².

2.1.2. Le processus du changement

Tout d'abord, il est nécessaire de rappeler que le changement de comportements ne se réalise pas en une seule étape de "passage à l'action", mais se met en place à travers un processus passant par différents stades de manière non linéaire (les allers-retours, les rechutes et les stagnations sont nombreuses). L'enjeu de l'accompagnement est alors principalement de favoriser le passage de ces différents stades, pour parvenir à un changement d'habitudes qui s'inscrive dans la durée.

Le modèle Transthéorique du changement (Clemente & Prochaska, 1998) décrit ces différentes étapes, et permet d'illustrer la posture d'accompagnement qui va permettre d'analyser à quel stade de changement se situe le public cible d'une action, et quel est l'objectif de changement qui est visé. :

- **Précontemplation** : pendant cette étape, les publics n'envisagent pas de changer leurs pratiques. Ce premier stade a donc pour objectif d'accompagner la prise de conscience des risques ou des opportunités à changer en questionnant les habitudes.
- **Contemplation** : pendant cette étape, les publics commencent à envisager la possibilité de changer leurs pratiques. Ici, il s'agit donc d'accompagner la prise de conscience du rôle et de l'impact des publics sur les problématiques, en développant la motivation d'agir (identifier le "Pourquoi ?") et en donnant du sens au changement.
- **Préparation** : pendant cette étape, les publics ont développé une intention d'agir / de changer. Ici, il s'agit donc de s'adresser à ceux qui ont l'intention d'agir, en accompagnant le

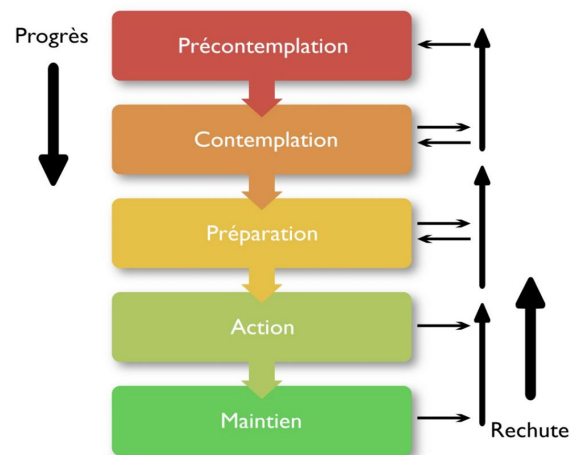


Figure 1 Vue schématique des stades de changements selon le modèle de Prochaska et Di Clemente

² Pour aller plus loin, se référer à l'ouvrage de l'ADEME « Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales » qui fournit des bases conceptuelles et pratiques, issues des différentes disciplines en sciences humaines et sociales, sur ces questions dans le domaine de la transition écologique : <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/changer-les-comportements.pdf>
Ou au rapport ADEME sur les opportunités de l'accompagnement au changement numérique vs humain : <https://librairie.ademe.fr/recherche-et-innovation/308-analyse-des-opportunités-de-l'accompagnement-au-changement-de-comportement-automatisé-au-regard-de-l'accompagnement-humanisé.html>
Ou encore au guide du GRAINE Auvergne-Rhône-Alpes recensant une diversité de théories du changement de comportements : <https://www.graine-ara.org/nos-actions/les-outils-ecocitoyenneté-des-adultes-accompagner-le-changement>

développement des capacités et en aidant à identifier le "Comment ?".

- **Action** : pendant cette étape, les publics sont prêts à agir ou ont déjà commencé à changer leurs pratiques. Ici, il s'agit donc de faciliter le passage à l'action en proposant des environnements incitatifs et en outillant les publics.
- **Maintien** : pendant cette étape, les publics ont déjà adopté de nouvelles pratiques. Ici, il s'agit donc de s'adresser à ceux qui ont changé et de permettre un engagement durable dans le processus de changement en valorisant les changements, en aidant à se projeter dans les nouvelles habitudes et en facilitant la mise en réseau avec d'autres personnes engagées.

Si l'identification de **ces stades ou étapes de changement** est importante, c'est qu'ils peuvent renvoyer à des enjeux différents, et donc **impliquer des actions qui n'auront ni les mêmes objectifs, ni les mêmes leviers**. À ce titre, il apparaît important de souligner que les dispositifs recensés ici visent des objectifs différents : là où certains dispositifs traitent spécifiquement un stade de changement plutôt qu'un autre, d'autres actions permettent de traiter plusieurs stades et donc le passage de l'un à l'autre. Par exemple, si la Fresque du climat permet de sensibiliser, ce dispositif ne permet pas le passage à l'action ; tandis que les challenges mobilité (Mai à vélo ; Au boulot j'y vais à vélo) ou les Conversations carbone permettent de travailler à la fois la sensibilisation et le passage à l'action. Il convient donc **d'être particulièrement vigilant sur les objectifs de changement et sur ce que permet de faire (ou non) les dispositifs sélectionnés, en s'assurant de mobiliser des actions complémentaires**.

2.1.3. Les facteurs du changement

Le changement de comportements implique par ailleurs nécessairement un certain nombre de freins, liés à la transformation d'habitudes profondément inscrites dans les modes de vie. L'accompagnement du changement suppose donc de **prendre la mesure et d'anticiper le degré du changement attendu**, ainsi que les freins et difficultés que ce changement peut engendrer pour les publics cibles. **Prendre la mesure du changement demandé permet aussi de s'assurer que l'effort demandé est bien en rapport avec l'impact attendu et que les publics ciblés et/ou mobilisés sont bien ceux qui sont à même de générer l'impact attendu** (parce qu'ils en ont les ressources et parce qu'ils ont effectivement un rôle à jouer). À ce titre, **le ciblage des actions, ainsi que leur adaptation en fonction du public visé, est un aspect essentiel** de la posture d'accompagnement au changement, et un critère incontournable du choix des actions à mettre en œuvre.

Au-delà du degré de difficulté que peut représenter un changement, les freins peuvent être extrêmement variés, d'une part en fonction du comportement concerné, mais aussi en fonction des situations dans lesquelles celui-ci se déroule. Ainsi, les travaux de recherche en sciences comportementales identifient comme **facteurs explicatifs du changement de comportement des facteurs internes**, comme la motivation, les perceptions, les dispositions ; **des facteurs externes** comme les situations, les moyens matériels ; ou encore des **facteurs sociaux et relationnels** comme les normes sociales ou l'appartenance de groupe. **Ces leviers sont synthétisés dans différents modèles**, qui offrent des **cadres d'analyse scientifique** parfois assez opérationnels pour déterminer les facteurs qui peuvent entrer en jeu dans les freins au changement de comportement. Par exemple, **le modèle COM-B**, utilisé dans de nombreuses démarches axées sur les changements de comportements, propose que **les déterminants principaux d'un comportement**, et donc ce qui peut freiner son changement, relèvent à la fois des **capacités** (perçues, réelles), des **opportunités** (sociales, matérielles) et de la **motivation** (consciente ou plus implicite).

L'accompagnement au changement demande donc à **prendre en compte non seulement les stades de changement, la spécificité des publics cibles, mais également les freins matériels, cognitifs et sociaux** qui peuvent limiter la sensibilisation, réduire les motivations, empêcher le passage à l'action ou encore faire obstacle au maintien durable des comportements.

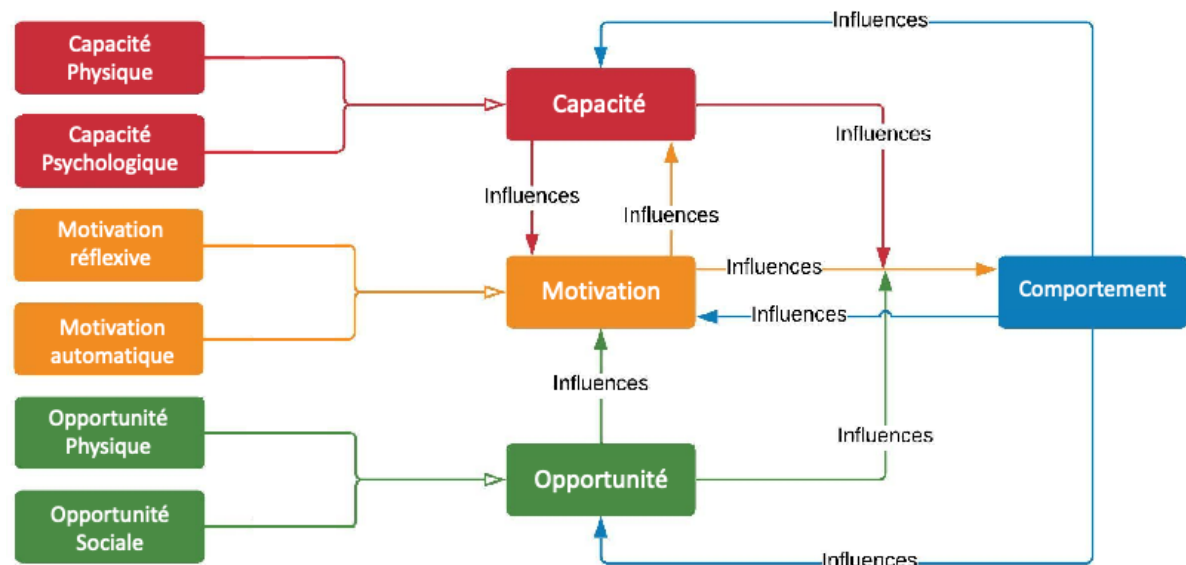


Figure 2 Représentation schématique du modèle COM-B

Le changement de comportement est donc finalement le résultat d'un processus qui engage à la fois les perceptions, les représentations et les croyances qui vont produire (ou pas) de la motivation. Il engage les normes, les représentations partagées et les règles sociales qui rendent les comportements plus ou moins faisables et désirables. Il implique également l'environnement, dans sa capacité à faciliter le passage à l'action, à l'encourager, et à lui donner sa dimension collective.

Le changement de comportement résulte ainsi d'actions qui visent diversement à réduire les freins au changement, en activant des leviers qui peuvent consister, selon les cas, à rendre le comportement désirable, faisable, ou bien encore normal.

Le recensement d'actions opéré ici nous a permis de constater que, les freins visés et les leviers activés, voire même les objectifs de changement, sont souvent indiscernables dans les dispositifs d'accompagnement au changement de comportement, la plupart du temps pour la simple et bonne raison qu'ils n'ont pas forcément été définis dans la conception même des actions³. Nous voyons là une évolution possible et souhaitable dans la conception des actions d'accompagnement au changement, qui, à l'avenir, pourraient (et vont certainement, étant donné la sensibilisation croissante des acteurs publics aux sciences comportementales) davantage intégrer des analyses plus poussées des freins visés, des leviers à activer, mieux préciser et qualifier les objectifs en matière de changement, et caractériser les cibles, afin de faciliter à la fois leur diffusion et leur évaluation.

2.2. Les enjeux de l'accompagnement aux changements de comportements

Cela nous permet de souligner un certain nombre d'enjeux qui se posent dans le cadre de toute démarche d'accompagnement au changement de comportements.

2.2.1. Caractériser le changement attendu

Définir le changement nécessite de caractériser à la fois les comportements existants et les comportements considérés comme souhaitables. Cette définition permet d'abord d'objectiver l'impact possible de ces changements, pour s'assurer qu'ils représentent un potentiel effectif dans les objectifs de réduction de l'impact des activités humaines sur les écosystèmes et sur le climat. En définissant plus

³ À ce titre, la démarche de recensement et de classification n'a pas pu se baser sur les classifications généralement utilisées dans la littérature, qui reposent principalement sur une analyse des freins et des leviers impliqués, ni sur une identification précise des stades de changement visés.

spécifiquement les comportements à abandonner et ceux à adopter, il est alors possible de **quantifier de manière plus fine les effets finaux attendus de ces changements** (qu'il s'agisse de quantité d'eau économisée, de kilomètres évités en voiture individuelle, ou encore de quantité de protéines animales remplacées par des protéines végétales) et d'y comparer les effets vérifiables lors de l'évaluation. Cela permet également de **débattre avec les publics concernés des intentions de changement et de s'assurer du partage de ces intentions, et de la "soutenabilité" des changements proposés.**

2.2.2. Réaliser un diagnostic de la situation actuelle

Identifier les freins au changement relatifs aux publics et aux situations dans lesquelles le changement est proposé, et déterminer de manière plus explicite les leviers sur lesquels les actions déployées sont supposées agir, demande à **prendre le temps du diagnostic et de l'écoute.** Ces diagnostics permettent d'**améliorer la compréhension et l'implication des populations** auxquelles les actions d'accompagnement au changement s'adressent, de **cibler la conception ou le choix des actions** sur ces leviers et pas seulement sur les résultats (élaboration d'une stratégie de changement) et finalement permettent de **diversifier les indicateurs** qui permettront de juger de l'impact plus ou moins positif des actions déployées. Cette compréhension des leviers du changement permet également de **mieux anticiper les conditions de réussite des actions.** En effet, si l'évaluation d'une action qui n'inclut pas la compréhension des leviers d'efficacité permet d'objectiver un impact, ce n'est que dans le cas où on aura pu observer quels leviers permettent effectivement les changements de comportements qu'il sera possible de déployer l'action plus largement et dans d'autres contextes, en garantissant l'efficacité de cette action.

2.2.3. Évaluer le changement

L'évaluation des actions est à ce titre le dernier enjeu que nous voudrions souligner. Le recensement a également mis en évidence comme dans d'autres démarches la limite des indicateurs et des processus d'évaluation qui devraient permettre d'orienter le choix parmi les dispositifs existants. Faute de moyens, de temps, et parfois de l'expertise nécessaire, **l'évaluation, quand elle a lieu, se résume bien souvent à des indicateurs qui ne permettent pas véritablement de juger de l'impact à court, et encore moins à long terme des dispositifs.** Par exemple, le taux de participation à un atelier de sensibilisation ne permet pas d'évaluer son efficacité, de la même façon que la satisfaction ressentie par des participants ne permet pas de juger de l'impact sur les changements de comportement. Or l'évaluation demande à définir des **indicateurs concrets et spécifiques** permettant **de mesurer l'évolution des comportements effectifs** et donc l'impact effectif des actions.

Elle demande aussi à s'assurer d'un **recueil des informations et des données** qui permette effectivement d'attribuer les évolutions à une ou des actions (par comparaison entre avant/après ou avec vs sans l'action par exemple) et à analyser les effets observés en vérifiant leur robustesse et leur significativité par des méthodes comparatives et statistiques. En outre, l'absence de données psychologiques ou cognitives rend difficile l'analyse des leviers qui ont pu être efficaces dans la mise en place d'une action (le « pourquoi » de l'impact ou de l'absence d'impact de l'action). Ce manque de données détaillées d'évaluation réduit la possibilité de transfert des actions d'un contexte à un autre, avec un risque de ne pas reprendre les éléments essentiels de l'action et ainsi de limiter son efficacité.

Cette exigence d'évaluation représente bien sûr un coût certain et un besoin d'expertise complémentaire. Certaines collectivités peuvent les mutualiser (en se faisant accompagner sur une diversité de politiques publiques), ou encourager les acteurs de terrain à se doter de moyens simples pour assurer une évaluation minimale de leurs actions (par exemple par la diffusion de questionnaires postérieurs aux actions).

2.2.4. Vue synthétique des grandes étapes méthodologiques

Finalement, ces quelques enjeux rejoignent la même logique, celle qui consisterait à une meilleure définition d'une part des objectifs et d'autre part des leviers pour ainsi disposer d'un cadre plus favorable pour réaliser des évaluations plus précises de l'impact direct et indirect des dispositifs, et donc d'une meilleure connaissance des conditions de transfert de ces actions.

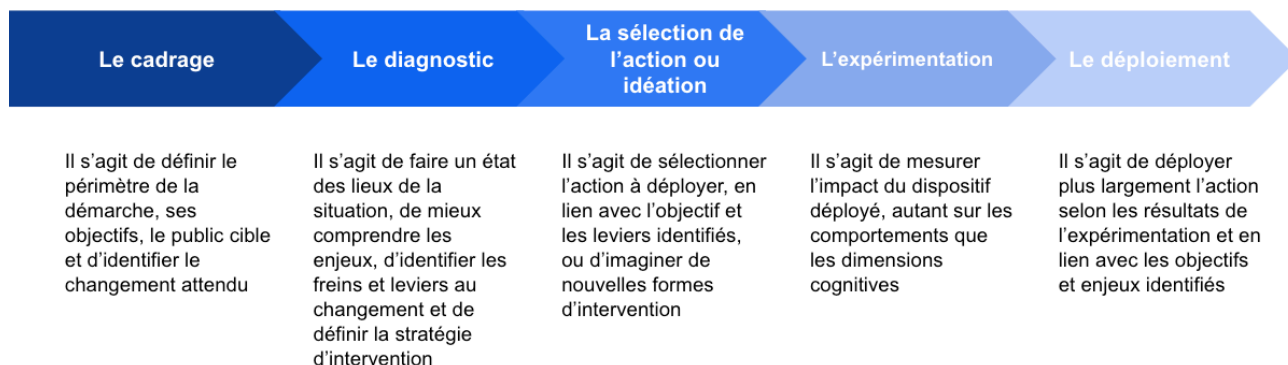


Figure 3 Principales étapes d'une démarche d'accompagnement aux changements des comportements

3. Périmètre des actions recensées

3.1. Critères de recensement

Le recensement d'exemples d'actions de changement de comportements a été effectué dans l'objectif de **délimiter un périmètre précis. Toutes les actions recensées n'ont pas vocation à représenter une quelconque exemplarité, ni à atteindre une exhaustivité.** Il s'agit d'exemples d'actions, à titre illustratif, dans ce périmètre resserré, pour donner à voir une diversité d'actions possible, et aider les collectivités à se repérer dans ce foisonnement de dispositifs et dans l'identification des actions les plus adaptées à leurs problématiques locales.

Quatre grands critères d'inclusion ont permis de définir ce périmètre :

- **Actions à destination du grand public** : les actions présentes dans la cartographie sont toutes destinées directement au grand public, quel que soit son statut (particulier, salarié, scolaire, etc.), et vise à permettre un changement autant collectif qu'individuel ;
- **Actions réalisées et/ou mises en œuvre en France** : toutes les actions recensées sont issues d'initiatives ayant eu lieu en France, quelle que soit l'échelle de déploiement ou expérimentation du dispositif (collectivité, région, etc.) ;
- **Actions visant un accompagnement au changement de comportements volontaire** : Les actions retenues sont sous-tendues par l'enjeu d'accompagner un changement volontaire, c'est-à-dire lié à la volonté des personnes de s'engager dans une démarche de changement et/ou de participer à une action. Plusieurs niveaux de changement ont été considérés dans les actions retenues, allant de la sensibilisation au passage à l'action et jusqu'à l'objectif d'un engagement durable ;
- **Actions pouvant être portées et/ou accompagnées par les collectivités** : les actions proposées au sein du catalogue sont toutes destinées à être mises en œuvre, soutenues ou relayées par les collectivités. Plusieurs niveaux de contribution de la part de la collectivité ont été pris en compte : un portage direct (mise en œuvre et animation par la collectivité), un soutien à des acteurs territoriaux pour mettre en œuvre l'action (soutien financier, technique ou matériel), ou en tant que relai d'une action sur son territoire.

Ces actions s'inscrivent bien souvent dans le cadre d'une stratégie plus globale au sein de la collectivité, telle que les PCAET, les démarches Territoires Engagés Transition Écologique, etc.

Le périmètre retenu pour cette cartographie de dispositifs se concentre donc sur des actions visant l'accompagnement au changement de comportements volontaire. Il n'intègre pas des formes d'action qui relèvent de logiques et de principes différents, telles que la réglementation, la coercition, les incitations économiques et financières, ou encore les actions relevant de l'architecture des choix ou les

nudges⁴. Ces autres leviers de l'action publique sont néanmoins indispensables et font bien partie du panel des actions possibles pour inciter des changements. Tous ces dispositifs sont donc complémentaires.

3.2. D'autres dispositifs d'action publique à mobiliser

Si nous avons souhaité recentrer le recensement d'actions sur des dispositifs d'accompagnement au changement volontaire, il est essentiel de garder à l'esprit que, selon les objectifs de changements, plusieurs types d'actions doivent être mobilisés et agencés pour permettre un changement effectif et durable des comportements. À ce titre, les actions recensées peuvent accompagner la mise en œuvre d'actions coercitives ou d'incitation financière. Elles viennent ainsi en complément pour appuyer d'autres dispositifs incontournables pour faire évoluer les modes de vie, tels que :

	Principes	Exemples
Les actions règlementaires	Dispositifs visant à instaurer une nouvelle réglementation afin de contraindre les pratiques et comportements. Ces actions sont généralement portées ou proposées à une échelle nationale mais peuvent être mises en œuvre à une échelle locale. Les actions coercitives peuvent représenter une opportunité pertinente pour accélérer la transition mais doivent être accompagnées d'autres leviers et actions pour favoriser leur acceptabilité.	<ul style="list-style-type: none"> • Zone faible émission • Restrictions des usages de l'eau • Restriction du stationnement • Interdiction des plastiques à usage unique • Conditions de location de logements en fonction de l'efficacité énergétique
Les incitations financières	Dispositifs visant à proposer des aides financières pour accompagner un changement de pratiques. Ces actions peuvent concerner à la fois des aides financières directes (prime air-bois), indirectes (tarification incitative) ou des réductions à l'achat (TVA à taux réduit, bonus-malus, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Prime air-bois • Tarification incitative des déchets • Forfait mobilités durables • Crédit d'impôt Transition Énergétique • TVA à taux réduit • Bonus-malus automobile
La restructuration de l'environnement	Dispositifs visant à transformer les espaces dans lesquels les comportements ont lieu afin de favoriser l'apparition de nouveaux comportements. Ces actions relèvent d'approches types « nudge » ou d'actions ayant lieu dans l'espace public.	<ul style="list-style-type: none"> • Déchetterie éphémère • Nudge • Street marketing
Les labels et aides au choix du consommateur	Dispositifs visant à accompagner le consommateur dans ses choix de consommation. Ces actions concernent par exemple des labels ou informations incitatives à propos de produits, de façon à proposer de nouveaux critères de choix et faire évoluer les comportements d'achats.	<ul style="list-style-type: none"> • Écolabels • Indice de réparabilité • Affichage environnemental

Tableau 2 Autres dispositifs d'actions publiques mobilisables

3.3. Les typologies d'actions recensées

Les actions recensées ont été regroupées au sein de **cinq grandes typologies**, permettant 1) **d'aller plus loin dans la compréhension des principes sous-jacents** de l'action (leviers mobilisés, critères de réussite, etc.) et 2) de **faciliter le choix des dispositifs à déployer** en réponse aux objectifs identifiés.

Le tableau suivant présente les typologies d'actions et quelques exemples de dispositifs associés :

⁴ A noter que **les** expérimentations ponctuelles ou programmes de recherche, ne pouvant pas forcément être représentatifs d'une action à appliquer en l'état, ne font pas partie du fichier de recensement, mais leurs apports en matière d'évaluation et retours d'expérience ont été mobilisés pour rédiger cette note.

Format d'action	Principe	Exemples
Défi et challenge	Actions visant à faire découvrir et expérimenter des pratiques alternatives en créant une compétition collective et en rendant ludique les changements de comportements.	Défi Déclics Challenge mobilité
Accompagnement personnalisé	Actions visant à accompagner une démarche de changement sur la durée par une/des personnes ressources afin de sensibiliser, permettre le passage à l'action et l'encapacitation des publics cibles grâce aux interactions et aux conseils.	Mon projet Rénov Opérations foyers témoins déchets
Services et outils	Actions visant à informer et sensibiliser (feedback, outil de diagnostic, etc.) et/ou faciliter le passage à l'action en donnant des informations et moyens concrets d'agir (cartographie d'initiatives existantes, liste d'artisans locaux, etc.).	Datagir Répar'Acteurs
Atelier	Actions visant à informer, former, mobiliser et mettre en action des publics, en améliorant les connaissances, en favorisant la mise en pratique, et en créant les conditions d'échange et de liens entre personnes.	Conversations carbone Fresques
Création de réseau d'ambassadeur	Action visant à constituer ou consolider un collectif pour engager des actions de manière partagée et contribuer à diffuser des pratiques et infuser des changements sur le territoire.	Réseau POTES Ambassadeurs du changement

Tableau 3 Description des typologies d'actions retenues

4. Points de vigilance et pré-requis pour engager les actions

Les enjeux et principes évoqués plus tôt dans l'accompagnement au changement nécessitent la prise en compte de plusieurs points de vigilance pour garantir la bonne conduite et l'efficacité des dispositifs. Le tableau suivant revient sur les principaux points de vigilance et proposent des **questions à se poser pour accompagner la réflexion avant la mise en œuvre**.

	Description	Questions à se poser
Vérifier la pertinence de l'approche comportementale	Toutes les problématiques ne se prêtent pas à une approche comportementale. Des approches techniques, systémiques, règlementaires, etc. peuvent répondre de manière plus adéquate à des enjeux de changement dont les freins ne relèvent pas des perceptions, des choix ou des comportements des individus ou des groupes. Tout l'enjeu ici est d'être en capacité d'identifier à la fois les besoins en matière d'accompagnement au changement mais aussi les limites possibles (inaccessibilité des solutions alternatives, manque de moyens techniques ou financiers, infrastructure insuffisante, etc.) afin de s'assurer que 1) les changements sont possibles et 2) l'approche comportementale est une solution adaptée	<ul style="list-style-type: none"> Le problème identifié repose-t-il sur des décisions ou comportements individuels ? Les choix et comportements des publics peuvent-ils être modifiés ? Le changement des comportements individuels peut-il avoir un impact significatif sur le problème ? Les personnes ont-elles la capacité (physique, matérielle, financière, etc.) de modifier leurs pratiques actuelles ? Des solutions alternatives existent-elles et sont-elles connues du public ?
Définir le public cible et le changement attendu	La précision et la définition du changement attendu est un enjeu crucial dans la mise en œuvre d'un accompagnement au changement. Il s'agit ici d'être en capacité d'identifier précisément le public à cibler, la	<ul style="list-style-type: none"> Qui est la cible du dispositif ? Où se situe la cible sur les stades de changement (niveau de sensibilisation ; intention de

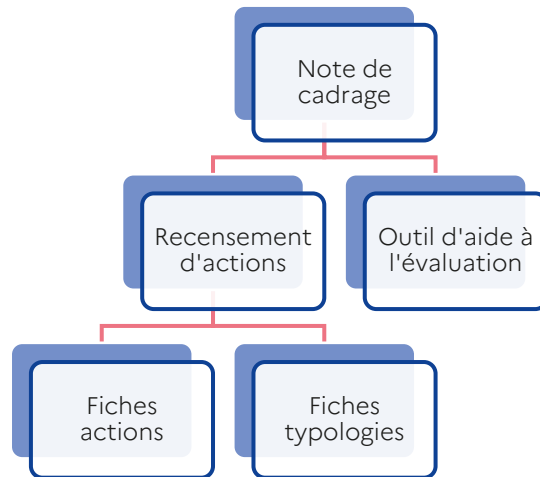
	situation dans laquelle apparaît le comportement (moment, lieu, etc.) et le comportement attendu. Par ailleurs, il est essentiel de pouvoir anticiper et définir l'impact attendu de l'action et du changement (autant sur un volet comportemental que cognitif), sur les ambitions et objectifs en matière de transition écologique	<p>changement ; pratiques déjà initiées) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans quelle situation apparaît le comportement à changer (moment, lieux) ? • Quel est le changement attendu (prise de conscience, passation à l'action, pérennité de la pratique, etc.) ? • Quel est le nouveau comportement (ou perception) à adopter ? • Quel est le résultat attendu du changement ?
Identifier les leviers et formes d'actions	Identifier les leviers les plus adaptés pour lever les freins au changement, en explorant à la fois les leviers issus des sciences comportementales (donner du feedback, communiquer sur les pratiques alternatives, fixer des objectifs réalistes, mettre à profit la comparaison sociale, développer la norme sociale, etc.) et les leviers d'actions publiques disponibles (offres et infrastructures, réglementations, incitations économiques, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les principaux freins au changement sur la thématique traitée ? • Quels sont les leviers à mobiliser pour faciliter le changement ? • Quel type d'action semble être le plus susceptible de lever les freins et activer les leviers identifiés ?
Déterminer les formes d'actions les plus adaptées	Considérer l'ensemble des actions disponibles, en s'assurant de la complémentarité des actions entre elles. À ce titre, une analyse transversale des actions et de leur complémentarité avec d'autres interventions (réglementaires, financières, etc.), peut permettre d'éviter les messages/actions contradictoires, et, à l'inverse, de jouer sur des effets leviers conjoints favorisant ainsi un impact plus important (par exemple, accompagner une action coercitive avec un dispositif d'accompagnement personnalisé pour améliorer son acceptabilité et faciliter le changement)	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les besoins identifiés en matière d'accompagnement ? • Quelles sont les actions déjà initiées sur le territoire ? • Quel(s) type(s) d'action et quelle complémentarité semblent pertinents pour répondre aux objectifs et freins ?
Anticiper l'évaluation des actions	Le travail de recensement a mis en évidence les limites des démarches d'évaluation d'impact des dispositifs : la plupart des actions identifiées n'ont pas fait l'objet d'une démarche d'évaluation et/ou l'évaluation réalisée ne permet pas de saisir l'impact réel de l'action sur les comportements. En ce sens, il apparaît crucial d'accompagner chaque action d'une mesure rigoureuse de son impact, ce qui nécessite notamment d'anticiper les conditions de réalisation de la mesure et de se donner les moyens d'évaluer l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que je compte faire des enseignements de l'évaluation ? comment j'envisage d'en tirer profit ? • Quelles sont les modalités permettant d'évaluer précisément l'impact de l'action sur les comportements (type de mesure, méthodologie, etc.) ? • Quels sont les indicateurs (existants ou à créer) permettant de mesurer l'impact de l'action sur les comportements ?

Tableau 4 Grandes questions à se poser pour engager des actions de changements de comportements

En résumé, si les dispositifs proposés au sein du catalogue d'exemples d'actions visent avant tout des changements volontaires de comportements, ceux-ci ne peuvent être pensés sans tenir compte des autres solutions existantes et nécessaires dans certains cas. Il apparaît alors crucial d'avoir une vision globale des éléments évoqués ci-dessus pour identifier les bonnes façons d'agir et penser des combinaisons d'actions (la coercition ne peut fonctionner sans accompagnement / incitation ou solutions alternatives par exemple).

5. Guide d'utilisation de la boîte à outils

Cette partie vise à présenter concrètement les outils proposés, leurs objectifs et des modalités d'évaluation. Constituée de quatre outils distincts mais complémentaires (recensement d'exemples d'actions, fiches typologies, fiches actions et outil d'aide à l'évaluation), cette boîte à outils a pour objectif de faciliter l'identification des actions possibles pour accompagner les changements. Les outils sont structurés de la façon suivante :



Ces outils ont vocation à accompagner la sélection des actions à déployer, et peuvent être utilisés en suivant les grandes étapes proposées dans le schéma ci-dessous :



Figure 4 Vue synthétique des grandes étapes d'utilisation des outils

5.1. Filtrer des exemples d'actions à mettre en œuvre via le fichier de recensement

Une fois les objectifs de changement clairement définis (cf. partie 4 pour les pré-requis et questions à se poser), le recensement d'exemples d'actions permet d'identifier les actions adaptées à la problématique *via* un ensemble de critères de choix. L'objectif est ainsi de permettre aux futurs porteurs ou utilisateurs de ces dispositifs de filtrer les actions au regard des enjeux à traiter (thématique, public cible, type d'accompagnement, etc.) et bénéficier d'une sélection personnalisée d'actions existantes. Concrètement, il s'agit de sélectionner les critères de filtres *via* le tableau de bord pour accéder automatiquement aux actions.

Plusieurs entrées sont possibles, allant de la thématique de changement visé, au format d'action, en passant par le public cible ou encore le niveau d'accompagnement souhaité dans la mise en œuvre et le suivi de l'action.

Critères	Modalités	
Thématique Définit le secteur / thème traité par l'action	<ul style="list-style-type: none"> Air Alimentation Biodiversité Climat Consommation Consommation énergétique Déchets Eau Énergies renouvelables 	<ul style="list-style-type: none"> Mobilité Multi-thématique (plusieurs thématiques traitées de manière séparée ou liée) Numérique Rénovation énergétique Transverse (plusieurs thématiques à la fois)
Cible Définit le public ciblé par l'action	<ul style="list-style-type: none"> Particuliers Propriétaires/locataires Salariés Scolaires Publics précaires 	<ul style="list-style-type: none"> Jeunes parents Multi-cibles (3 cibles minimum sont concernées) Toutes (toutes les cibles sont concernées)
Format Définit le type d'action à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Défi et challenge Ateliers Services et outils 	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement personnalisé Création de réseau
Stade de changement Définit l'objectif de changement de l'action	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation Passage à l'action 	<ul style="list-style-type: none"> Pérennisation Tous les stades
Rôle de la collectivité Définit l'implication de la collectivité dans la mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Portage : actions que la collectivité peut porter en interne, Soutien : actions que la collectivité peut financer sans être pilote, ou pour lesquelles elle peut apporter un soutien technique Relai : actions portées par des acteurs spécifiques et/ou actions nationales que la collectivité peut mobiliser ou diffuser 	
Temporalité de l'action Définit la durée de mise en œuvre de l'action	<ul style="list-style-type: none"> Faible : une journée ou semaine Moyenne : un mois 	<ul style="list-style-type: none"> Élevée : plusieurs mois ou années
Type d'accompagnement Définit le niveau d'implication humaine dans l'accompagnement de l'action	<ul style="list-style-type: none"> Humain : suivi via une interaction humaine Numérique : outil numérique, pas d'interaction humaine Mixte : mobilise à la fois un suivi humain et un outil numérique 	
Échelle de déploiement Définit l'échelle à laquelle le dispositif a été testé et/ou déployé	<ul style="list-style-type: none"> Collectivité / métropole Régionale 	<ul style="list-style-type: none"> Nationale

Tableau 5 Présentation des critères de choix permettant de caractériser les actions

Voici quelques principes d'utilisation de l'outil :

- Pour chaque critère, plusieurs modalités peuvent être sélectionnées ;
- Tous les critères n'ont pas besoin d'être filtrés, certains pouvant inclure toutes les modalités disponibles dans la sélection des fiches (multithématique, multi-cibles, toutes cibles) ;
- Certaines actions peuvent inclure plusieurs critères, par exemple en s'adressant à plusieurs cibles, en traitant plusieurs thématiques ou encore plusieurs stades de changement ;
- Certains critères ou modalités sont particulièrement excluant dans la mesure où ils peuvent être liés à un faible nombre d'actions (par exemple, la thématique « air » ne comporte que six actions).

Par conséquent, certains éléments limitent le nombre possible de critères filtrés si l'on souhaite accéder à une grande variété d'actions.

L'outil est ainsi constitué de trois onglets distincts :

1. « **Accueil** » : page d'introduction présentant l'outil, son fonctionnement et permettant l'accès aux onglets ;
2. « **Aide à la prise en main** » : page de présentation des critères de filtrage disponibles et de leurs modalités ;
3. « **Tableau de bord** » : page permettant de filtrer les actions proposées et de télécharger (ou visualiser) les fiches actions sélectionnées.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Outil de cartographie des actions

ADEME
AGENCE DE LA
TRANSITION
ÉCOLOGIQUE

Bonjour et bienvenue !

Cet outil proposé par l'ADEME est un catalogue d'exemples d'action d'accompagnement aux changements de comportements.

Voici la procédure à suivre pour l'utiliser :

- 1 — **Enregistrer le fichier Excel et le template word** dans un même dossier.
- 2 — Ensuite, tout se fait depuis l'onglet "**Tableau de bord**" du fichier "Recensement_Actions_fiches". Les instructions sont indiquées sur le tableau de bord (en haut de la feuille Excel). Il faudra sûrement l'autoriser à exécuter les macros : un bandeau "Autorisez contenu bloqué" s'affiche automatiquement à l'ouverture du fichier.
- 3 — **Je filtre les actions** via le tableau de bord et les critères.
- 4 — À l'aide de la macro Word transmise, **je télécharge les fiches actions** qui me sont proposées en fonction des critères que j'ai sélectionné.
- 5 — **Je consulte les fiches typologies** correspondantes pour mieux comprendre le format de l'action ou des actions proposées.

> Aide à la prise en main

> Accéder au tableau de bord

Figure 5 Page d'accueil du catalogue d'exemples d'action présentant le principe de fonctionnement de l'outil

[> Retour accueil](#)
Aide à la prise en main
[> Accéder au tableau de bord](#)

THEMATIQUES	CIBLE FINALE	FORMAT	STADE DE CHANGEMENT	ROLE DE LA COLLECTIVITE	TEMPORALITE DE L'ACTION	TYPE D'ACCOMPAGNEMENT	ECHELLE DE DEPLOIEMENT
Définit le secteur / thème traité par l'action	Définit le public ciblé par l'action	Définit le type d'action à mettre en œuvre	Définit l'objectif de changement de l'action	Définit l'implication de la collectivité dans la mise en œuvre	Définit la durée de l'action	Définit le niveau d'implication humaine dans l'accompagnement de l'action	Définit l'échelle à laquelle le dispositif a été testé et/ou déployé
Air	Employé-e-s	Défi	Sensibilisation	Portage (actions que la CT peut porter en interne, qu'elle peut financer sans en être pilote, ou apporter un soutien technique)	Faible (une journée ou une semaine)	Humain	Collectivités / Métropole
Alimentation	Jeunes parents	Accompagnement personnalisé	Passage à l'action	Relai (concerne les actions portées par des acteurs spécifiques (fresques, défi rien de neuf par ex.) ou actions nationales (réparateurs, etc.) que la CT peut relayer ou mobiliser)	Moyenne (un mois)	Mixte (humain et numérique)	Départementale
Biodiversité	Particuliers	Services/outils	Pérennisation				
Climat	Propriétaires et/ou locataires	Atelier	Tous				Nationale
Consommation	Publics précaires	Création de réseau					
Consommation énergétique	Scolaire						
Déchets	Multi-cible (concerne 3 cibles au minimum mais pas l'ensemble des cibles)						
Eau							
Énergies renouvelables	Toutes (concerne l'ensemble des cibles définies plus haut)						
Mobilité							
Multi-thématique							
Numérique							
Rénovation énergétique							
Transverse							

Figure 6 Page d'aide à la prise en main de l'outil, présentant les filtres et modalités disponibles



Figure 7 Page "Tableau de bord" permettant de filtrer et explorer les dispositifs, et de télécharger les fiches actions correspondantes

5.2. Explorer les fiches typologies pour comprendre les grands types d'actions

Les actions recensées ont été catégorisées au sein de cinq grandes typologies permettant de comprendre les principes sous-jacents et généraux des dispositifs.

Ainsi, chaque typologie possède son propre code couleur, repris ensuite sur les fiches actions afin de permettre de faire le lien entre les deux :

Défi et challenge	Accompagnement personnalisé	Création de réseau d'ambassadeurs
Services et outils	Atelier	

Ces fiches ont pour objectif d'accompagner la compréhension des types d'actions proposées et sont structurées de la façon suivante :

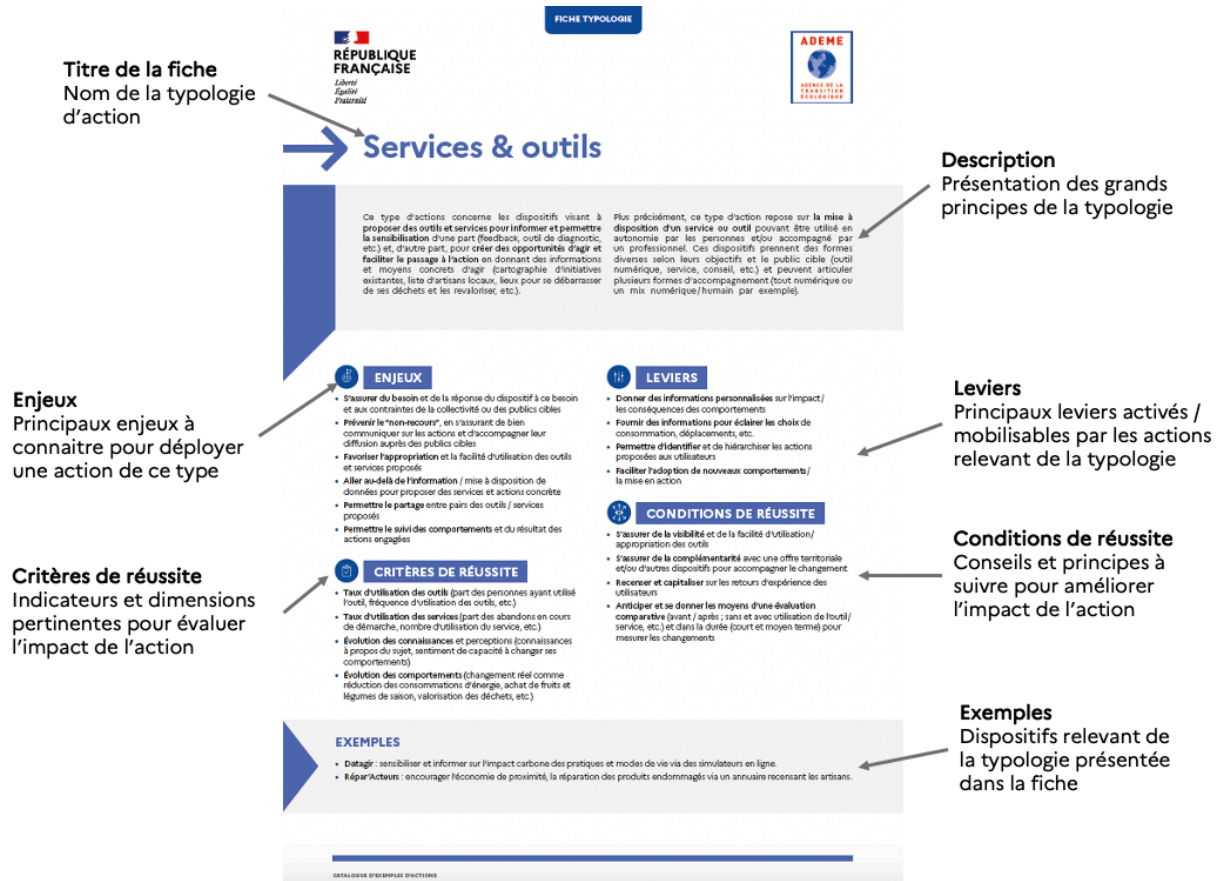


Figure 8 Présentation des fiches typologies

5.3. Explorer les fiches « actions » pour mieux comprendre leur mise en œuvre

L'outil permet d'explorer et d'exporter des fiches présentant des exemples d'actions à mettre en œuvre, au regard des critères sélectionnés. Ces fiches sont structurées autour d'un ensemble de points permettant d'appréhender l'objectif et le principe de l'action, ses caractéristiques et des ressources pour la mise en œuvre. Plus concrètement, les fiches sont organisées de la façon suivante :

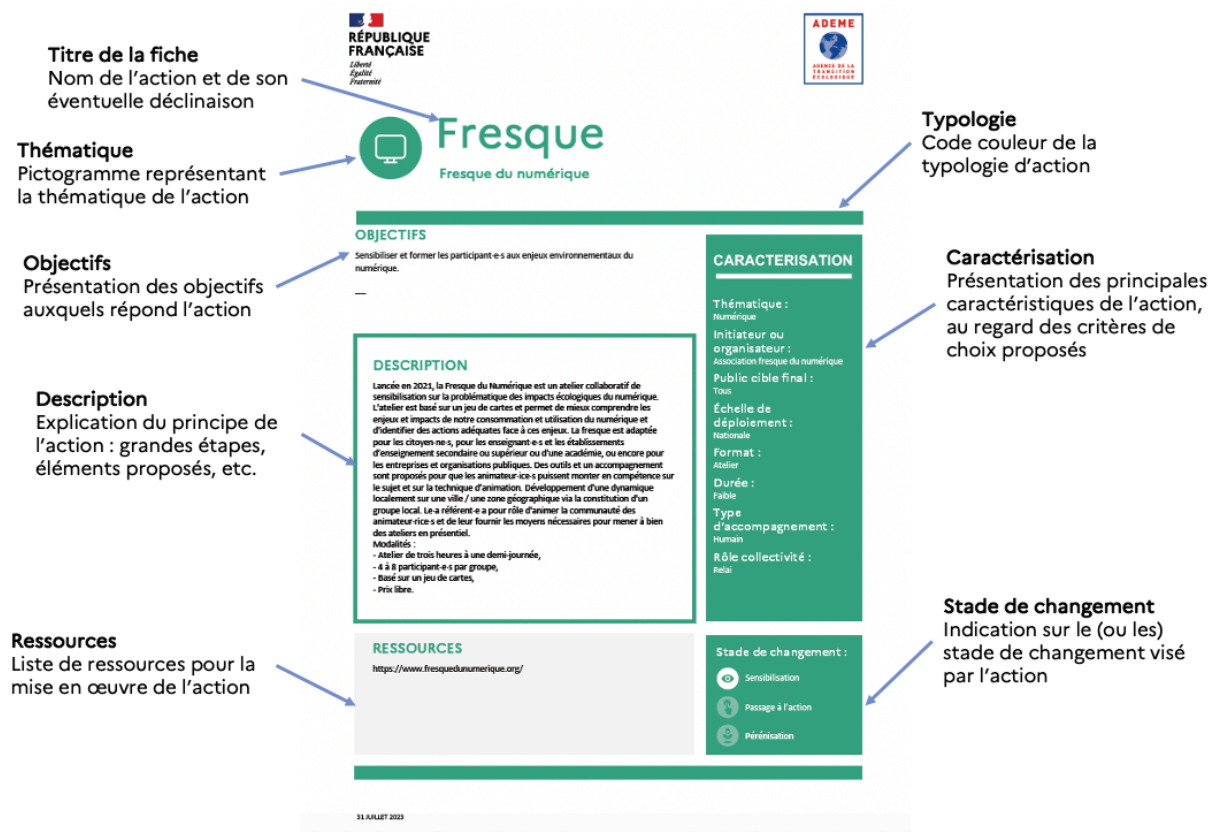


Figure 9 Présentation des fiches action

Chaque fiche est associée à un code couleur. Ce code renvoie à la typologie d'action et permet de faire le lien avec les fiches typologies.

En offrant un panorama des actions disponibles, l'outil permet d'obtenir une sélection personnalisée d'actions, laissant le choix dans le (ou les) dispositif(s) à mobiliser.

5.4. Anticiper et mettre en œuvre l'évaluation des actions

5.4.1. Principes de l'évaluation

L'outil d'aide à l'évaluation vise à accompagner la mise en œuvre de la mesure d'impact de l'action déployée. En outre, cet outil permet d'explorer les modalités à définir pour réaliser l'évaluation (indicateurs de mesure, méthode d'échantillonnage, outils de recueil, etc.), en tenant compte des ressources disponibles et besoins identifiés. La mise en œuvre de l'évaluation demande à anticiper plusieurs aspects, parmi lesquels :

- **Le coût de l'évaluation** : selon la méthodologie choisie, il peut être nécessaire de faire appel à un prestataire (i.e., cabinet d'études) ou encore de mobiliser des personnes en interne. Si certaines méthodologies peuvent être mises en œuvre à faible coût, les méthodes plus rigoureuses représentent un coût non négligeable qu'il convient d'anticiper et de prévoir dans le déploiement de l'action ;
- **La constitution du panel qui fera l'objet de l'évaluation** : là encore, certaines méthodes d'évaluation peuvent nécessiter de recruter des échantillons importants (dans le cas des méthodes les plus rigoureuses) demandant à identifier et construire plusieurs groupes (groupe test et groupe contrôle). Ce processus va ainsi avoir des impacts sur les modalités de déploiement de la solution dans la mesure où il sera nécessaire de constituer plusieurs groupes, d'identifier des populations comparables et multiplier le volume de réponses possibles.
- **La temporalité de l'évaluation**. Certaines méthodes d'évaluation demandent à réaliser plusieurs vagues de mesure, de façon à pouvoir comparer des résultats entre eux (mesure avant / après déploiement pour saisir les évolutions). Ces modalités nécessitent ainsi d'être anticipés à la fois dans leur temporalité (à quel moment réaliser les mesures ? pendant combien de temps ? etc.) et dans leur complexité / coût.

Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, il est vivement conseillé de déterminer la méthode d'évaluation dès la sélection de l'action à déployer, de façon à tenir compte des contraintes liées à la méthodologie choisie dans le déploiement du dispositif.

L'évaluation du dispositif d'accompagnement au changement est **indispensable pour** :

- Avoir une idée de **l'efficacité** du dispositif : à quel point réalise-t-il son ou ses objectif(s) ? Cet aspect permet de comparer l'efficacité relative de différents dispositifs partageant les mêmes objectifs et de choisir les mieux adaptés.
- Avoir une idée de **l'efficience** du dispositif : quel est son ratio coût/bénéfice ? Le bénéfice relevant ici à la fois des changements de comportements induits par le dispositif mais aussi des bénéfices collatéraux pouvant être évalués (ex : améliorer l'accessibilité des transports en commun peut augmenter la probabilité d'aller au marché et d'acheter des produits locaux). Cet aspect permet de rationaliser les dépenses publiques et de responsabiliser les décideurs.
- Permettre **l'amélioration** du dispositif présent et à venir. Comprendre les mécanismes qui expliquent le succès d'un dispositif ainsi que ceux qui diminuent son efficacité, permet d'apporter les évolutions nécessaires pour le rendre plus efficace et efficient s'il s'avère pertinent de le reconduire.

Une évaluation même partielle et/ou imparfaite vaut toujours mieux que l'absence d'évaluation. Ainsi, les tableaux d'aide à la décision ci-dessous ont été conçus pour répondre à deux impératifs :

- Être capable de **choisir les bons indicateurs** en fonction du type de changement attendu mais aussi du format des dispositifs mis en œuvre.
- Être capable de **choisir entre différentes modalités d'évaluation**.

Les **indicateurs** visent à saisir **l'objet** de l'évaluation, c'est-à-dire ce qui est évalué. La **méthode d'évaluation** correspond, quant à elle, aux outils de mesure mobilisés, à l'échantillonnage et la temporalité, par exemple, un questionnaire avant/après avec une répartition des individus en différents groupes (participants *versus* non-participants).

Les éléments proposés dans cet outil représentent ainsi une aide à la décision et une base de réflexion, ils ne sauraient être exhaustifs mais permettent de définir les grandes orientations d'une stratégie d'évaluation de ces dispositifs. L'outil offre ainsi une vue d'ensemble du processus de décision – et des formes d'évaluations possibles – pour permettre des approches adaptées aux ressources et moyens

disponibles, mais aussi aux objectifs et ambitions de l'action. Il s'agit donc ici de permettre de s'acculturer aux enjeux de l'évaluation.

5.4.2. Outil d'aide à l'évaluation

Concrètement, cet outil a pour objectif d'accompagner pas-à-pas la réflexion **pour guider le processus d'évaluation** en proposant :

- **D'explorer les indicateurs possibles** : il s'agit de préciser les indicateurs de mesure possibles pour évaluer l'impact de l'action. Deux portes d'entrées sont proposées pour accompagner l'exploration des indicateurs :
 - **La mesure du changement selon le stade de changement visé**, de façon à évaluer la capacité du dispositif à enclencher des changements : des indicateurs spécifiques au changement attendu, permettant de différencier un objectif de sensibilisation, d'un objectif de passage à l'action ou encore de pérennisation des nouvelles pratiques (tableau 1).
 - **La mesure de la participation selon le format de l'action** (défi et challenge, ateliers, services et outils, accompagnement personnalisé, création de réseau d'ambassadeurs) de façon à évaluer la capacité du dispositif à mobiliser : des indicateurs spécifiques à chaque format d'action permettant de qualifier le niveau de participation et des indicateurs **communs, autrement dit applicables** à la totalité ou quasi-totalité des dispositifs, permettant de qualifier le niveau de satisfaction ainsi que le profil des participants (tableau 2).
- **De définir les modalités d'évaluation** : il s'agit de construire la méthodologie d'évaluation. L'outil propose ainsi de passer en revue plusieurs dimensions permettant de définir une méthode adaptée :
 - la méthode **d'échantillonnage**, à savoir la façon dont est constitué les groupes de participants à la mesure (un groupe unique, plusieurs groupes, etc.) (tableau 3)
 - la **temporalité** de l'évaluation, soit le moment où la mesure d'impact est réalisée (mesure après, mesure avant/après, etc.). (tableau 4)
 - aux outils de **récolte de données**, à savoir les outils qui sont mobilisés pour réaliser la mesure d'impact (questionnaire, observation, entretien, etc.). (tableau 5)

Une indication du coût de ces méthodologies est proposée, mais une estimation précise n'est malheureusement pas possible, le coût étant très sensible aux paramètres particuliers du dispositif et aux conditions de mise en œuvre (nombre de personnes interrogées, type de passation, modalités de conduite de l'évaluation, etc.).

Concrètement, l'utilisation de l'outil se structure autour de trois grandes étapes :

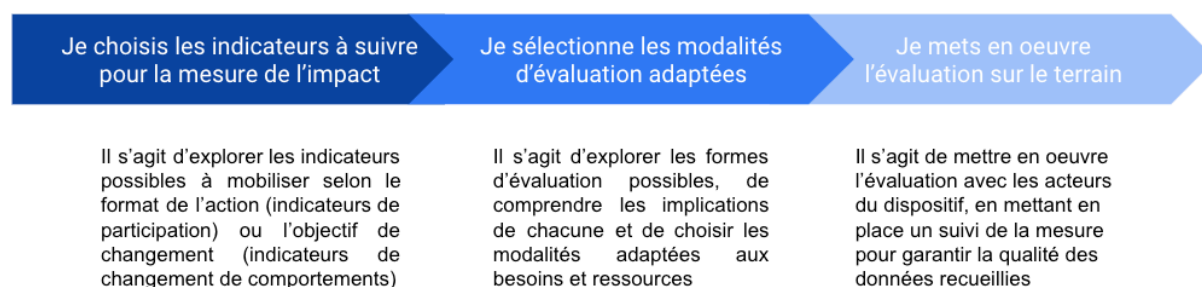


Figure 10 Présentation des étapes d'utilisation de l'outil d'aide à l'évaluation

5.4.2.1. Tableau 1 : choisir ses indicateurs pour mesurer les changements⁵

J'évalue Le niveau de sensibilisation	... Le passage à l'action	... La pérennisation du comportement
Indicateurs de mesure de changement	<p>Préoccupation (sentiment d'être concerné par le sujet, nombre et/ou taux de participants ayant fait évoluer leurs préoccupations ou priorités).</p> <p>Attitudes (intensité des attitudes, valence des attitudes : positives, neutres ou négatives).</p> <p>Connaissance des enjeux (niveau de connaissance/information sur le sujet, sentiment d'être informé, nombre et/ou taux de participants ayant amélioré leur connaissance des enjeux)</p> <p>Connaissance des solutions alternatives (niveau de connaissance des solutions alternatives, nombre et/ou taux de participants ayant pris connaissance des solutions alternatives).</p> <p>Engagement (niveau de motivation pour s'engager dans un changement de pratiques, intentions d'engagement, nombre et/ou taux de participants ayant pris des engagements).</p>	<p>Facteurs facilitant ou freinant le passage à l'action.</p> <p>Intention de passage à l'action (déclaration par les participants de leur volonté d'initier certains comportements).</p> <p>Nombre de participants ayant changé une ou plusieurs pratiques.</p> <p>Taux de passage à l'action (proportion de participants ayant changé leurs pratiques).</p> <p>Actions réalisées (nombre, qualité, intensité et fréquence des actions réalisées sur la totalité des participants ou par participants).</p> <p>Évolution du sentiment de capacité à changer ses pratiques / réaliser les nouveaux comportements.</p> <p>Impacts des changements effectifs de pratiques réalisés (ex : baisse des kms parcourus en voiture, augmentation de la fréquence d'utilisation des modes de transport alternatifs, diminution de la quantité et du poids des déchets, économie d'énergie réalisée, etc.).</p>	<p>Facteurs facilitant ou freinant le maintien de la pratique.</p> <p>Intention de maintien des nouveaux comportements (déclaration par les participants de leur volonté de maintenir les changements dans le temps).</p> <p>Maintien des changements à différentes temporalités (3 mois, 6 mois, 1 an, etc... ; nombre et/ou taux de participants ayant maintenu les nouvelles pratiques).</p> <p>Perception de l'évolution des normes sociales et de l'action de groupe (sentir que l'on n'est pas seul à agir, que les normes de la société ont changé).</p>

Tableau 6: Indicateurs de mesure du changement

⁵ Il convient de garder à l'esprit que le tableau fournit une liste d'exemples d'indicateurs courants et pertinents mais n'est pas une liste exhaustive

5.4.2.2. Tableau 2 : choisir ses indicateurs pour mesurer la participation

J'évalue ...	Indicateurs spécifiques au format	Indicateurs communs aux formats
... Un défi ou challenge	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de participants inscrits / déclarés • Nombre de participants réel (présents tout au long de l'action) • Nombre de personnes touchées qui n'ont pas participé directement 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs socio-démographiques et socio-économiques (âge, genre, statut socio-économique, localisation géographique) • Niveau de satisfaction vis-à-vis de l'organisation : peut concerner l'animation, l'accompagnement, la durée du dispositif, etc.
... Un atelier	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de participants inscrits • Nombre de participants présents • Taux d'abandon (si plusieurs ateliers) 	
... Un accompagnement personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'accompagnements initiés • Taux d'abandon en cours d'accompagnement • Taux de réalisation de l'accompagnement complet 	
... Un service ou outils	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'utilisateurs de l'outil • Taux d'utilisation / d'activation du service / outils • Fréquence d'utilisation du service / outils (si pertinent) 	
... Une création de réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Croissance du réseau (nombre de nouveaux membres du réseau par semaines/mois/années, taux d'augmentation des membres) • Taux de présence aux réunions / actions • Niveau d'implication dans le groupe • Fréquence des interactions entre les membres • Nombre d'actions engagées par le réseau • Nombre de personnes extérieures sensibilisées par les membres du réseau 	

Tableau 7: Indicateurs de mesure de la participation

5.4.2.3. Tableau 3 : choisir un mode d'échantillonnage

	Propriétés de l'évaluation	Description et remarques	Coût
Échantillonnage	Groupe de participants uniquement	<p>Consiste à effectuer la mesure auprès d'un groupe unique d'utilisateurs ayant participé au dispositif.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet de mesurer les changements de pratique des bénéficiaires d'un dispositif. <p>Inconvénients et points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En l'absence de groupe de comparaison, cette méthode rend difficile de déterminer si les changements sont dus directement au dispositif ou à d'autres facteurs externes ou s'ils s'expliquent par les caractéristiques particulières du groupe sélectionné. <p>Dispositifs de prédilection : tous</p>	€
	Mise en place d'un groupe contrôle	<p>Consiste à effectuer une mesure sur deux groupes : un des groupes est assigné au dispositif (bénéficiaire) tandis que l'autre n'y est pas assigné (groupe contrôle). Le groupe contrôle fonctionne comme un groupe de comparaison. Il ne prend pas part au dispositif, ne bénéficie pas de l'accompagnement ou pas du même type). Il s'agit alors de comparer les résultats entre ces deux groupes.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet de mesurer plus précisément les changements qui sont directement induits par le dispositif et ceux qui sont induits par d'autres facteurs extérieurs au dispositif. • Il s'agit de la méthode de répartition la plus rigoureuse pour évaluer un changement. <p>Inconvénients et points de vigilance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souvent plus difficile et plus coûteuse à mettre en place à cause de la nécessité de mettre en place un groupe contrôle <p>Dispositifs de prédilection : accompagnement personnalisé ; défis et challenges ; ateliers</p>	€€

Tableau 8: Le mode d'échantillonnage

5.4.2.4. Tableau 4 : choisir la temporalité de l'évaluation

	Propriétés de l'évaluation	Description et remarques	Coût
Temporalité	Mesure des indicateurs uniquement après le dispositif	<p>Consiste à mesurer les indicateurs auprès des usagers après participation au dispositif.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette mesure est simple à mettre en place et s'avère pertinente dans le cadre des dispositifs mis en œuvre sur une durée définie. • Ce genre d'approche est plus indiquée pour mesurer la satisfaction, la participation, ou récupérer des données minimales. <p>Inconvénients et points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il est généralement difficile de faire une évaluation significative avec cette seule méthode dans la mesure où l'évolution des changements ne peut pas être mesurée avant/après de manière objective. • La mesure s'appuie uniquement sur la déclaration après-coup des participants, sur leur mémoire (ce dont ils se rappellent), elle apparaît donc moins fiable. <p>Dispositifs de prédilection : défis/challenges ; ateliers ; services/outils ; accompagnement personnalisé</p>	€
	Mesure des indicateurs avant/après	<p>Consiste à mesurer les mêmes indicateurs avant et après la participation au dispositif.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Très utile pour renseigner l'évolution des indicateurs et des comportements avant et après la mise en œuvre de l'action auprès d'un groupe d'utilisateurs. • Cette approche permet de mesurer précisément les changements dus à la participation au dispositif (niveau de connaissance, attitudes, comportements, etc.). <p>Inconvénients et points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les mesures doivent, autant que possible, être réalisées sur deux périodes similaires (éviter par exemple une mesure en vacances scolaire et une autre hors vacances scolaires, saisonnalité, etc.). • Il est recommandé de conserver un noyau dur d'indicateurs, permettant de saisir les évolutions avant/après, même si des indicateurs spécifiques à chaque temps de mesure peuvent être prévus (par exemple, pour recueillir des éléments sur la motivation initiale ou les idées préconçues en amont, et pour évaluer la qualité du dispositif après) • Dans ce cas, les périodes de mesures doivent être réalisées juste avant et juste après la mise en place du dispositif d'accompagnement. <p>Dispositifs de prédilection : tous</p>	€€
	Mesure des indicateurs avant / pendant / après	<p>Consiste à mesurer les mêmes indicateurs avant, pendant et après la participation au dispositif.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le suivi pendant la mise en œuvre du dispositif permet d'observer les difficultés rencontrées, les actions choisies/mises en œuvre par rapport à d'autres, de capter le processus et la manière dont le changement s'opère au plus près. • La mesure pendant a l'avantage d'évaluer les changements au fil de l'eau et permet de réajuster certains aspects du dispositif si besoin. <p>Inconvénients et points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idéalement la mesure doit être répétée sur les mêmes participants ce qui peut rendre l'évaluation plus difficile à mettre en œuvre. 	€€€

		<ul style="list-style-type: none"> Il peut être nécessaire d'adapter les méthodes d'observation et mesure au fil de l'eau par rapport aux mesures avant et après. <p>Dispositifs de prédilection : accompagnement personnalisé ; création de réseau ; services/outils</p>	
	Mesure des indicateurs avant / après avec suivi ultérieur (pérennité)	<p>Consiste à mesurer les indicateurs avant et après tout en l'adjoignant à une mesure ultérieure, souvent longtemps après la fin du dispositif.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le suivi ultérieur est utile pour évaluer la pérennité des changements de comportements et s'assurer que ces derniers ne se limitent pas à des actions ponctuelles ou temporaires. <p>Inconvénients et points de vigilance</p> <ul style="list-style-type: none"> Il est difficile de maintenir la participation de tous les bénéficiaires au suivi ultérieur, les taux de participation étant généralement plus faibles que pour les mesures avant ou juste après. Cela suppose d'avoir un échantillon de participants relativement conséquent au départ pour avoir suffisamment de réponse dans la durée. Il faudra demander aux participants leur accord pour être recontactés plusieurs mois ou années après. Plus le temps passe plus il y a de chances que d'autres facteurs viennent accélérer ou perturber le processus de changement, l'évaluation ultérieure suppose de saisir ces facteurs et de pouvoir qualifier le rôle de la participation au dispositif mis en place. <p>Dispositifs de prédilection : tous</p>	€€€€

Tableau 9: La temporalité de l'évaluation

5.4.2.5. Tableau 5 : choisir un mode de récolte de données

Propriétés de l'évaluation	Description et remarques	Coût	
Récolte de données	<p>Questionnaire</p>	<p>Le questionnaire standardisé permet de récolter des données auprès des participants eux-mêmes.</p> <p>Avantages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet de récolter des données standardisées, et d'obtenir des données chiffrées. • Souvent diffusé en ligne, il permet de récolter des données auprès d'un grand nombre d'utilisateurs. • Dans la mesure où il se base sur les déclarations des utilisateurs, le questionnaire est utile pour mesurer tout un ensemble de facteurs : le niveau de connaissance, l'attitude, les changements de pratiques déclarés, la satisfaction, les motivations, freins, etc. • Compatible avec toutes les temporalités et les modes d'échantillonnage. <p>Inconvénients et points de vigilance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il est important de bien définir les hypothèses auxquelles doit répondre le questionnaire. • Éviter les questionnaires longs qui limitent le nombre de réponses par effet de découragement. • Pour qu'une évaluation avant/après soit pertinente, une partie des questions doivent être identiques (avant et après) afin d'évaluer les évolutions des réponses. <p>Dispositifs de prédilection : défi/challenge ; outils/services ; accompagnement personnalisé ; atelier</p>	€
	<p>Observation et outils de mesures des pratiques in situ</p>	<p>Consiste à récolter des données en temps réel, sur le lieu où le comportement étudié est réalisé via l'observation des usages et comportements ou des outils de mesures numériques.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les mesures peuvent être recueillies via des outils, soit automatiquement (compteurs d'électricité, gaz, eau, GPS/appli, micro-capteur de la qualité de l'air) soit par l'utilisateur lui-même (peson pour peser ces déchets). • Les observations via des dispositifs de recueils automatiques permettent une mesure très objective et précise des consommations et pratiques. <p>Inconvénients et points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cela suppose de relever quotidiennement, de manière hebdomadaire ou mensuelle les données. • Si possible, faire varier les créneaux d'observations (jours, semaines, etc.) où les données sont récoltées (permet par exemple de vérifier que certains changements de pratiques sont durables). <p>Dispositifs de prédilection : défis/challenges ; accompagnement personnalisé ;</p>	€€
	<p>Parcours Usager</p>	<p>Consiste à adopter la perspective de l'utilisateur du début à la fin du parcours afin de déterminer les leviers et freins. Celui-ci prend souvent la forme d'une séquence d'étapes traversées par l'utilisateur, en visant l'exhaustivité des étapes du parcours.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension fine de ce qui gêne/facilite le comportement du point de vue de l'utilisateur. • Permet d'améliorer les dispositifs du point de vue de la satisfaction des utilisateurs. <p>Inconvénients et points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peut être complexe à mettre en œuvre pour réussir à saisir le point de vue des utilisateurs. • Nécessite des moyens d'observation humain ou numérique selon le type de dispositifs. 	€€€

		Dispositifs de prédilection : outils/services ; accompagnement personnalisé	
	Entretiens	<p>Entretien basée sur des questions ouvertes posées aux usagers.</p> <p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le format flexible des questions/réponses permet aux usagers de s'exprimer librement. • Bonne compréhension des motivations, difficultés, contraintes et logiques d'actions des usagers. <p>Inconvénients et points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cela peut être assez chronophage et coûteux (plus cher si entretiens longs et réalisés en face à face). <p>Dispositifs de prédilection : tous</p>	€€€€

Tableau 10: Les modes de récolte de données

INDEX DES TABLEAUX ET FIGURES

TABLEAUX

Tableau 1 Principes d'actions publiques basés sur le modèle de Susan Michie : « Behavior Change Wheel »	7
Tableau 2 Autres dispositifs d'actions publiques mobilisables.....	14
Tableau 3 Description des typologies d'actions retenues	15
Tableau 4 Grandes questions à se poser pour engager des actions de changements de comportements.....	16
Tableau 5 Présentation des critères de choix permettant de caractériser les actions.....	18
Tableau 6: Indicateurs de mesure du changement.....	26
Tableau 7: Indicateurs de mesure de la participation	27
Tableau 8: Le mode d'échantillonnage.....	28
Tableau 9: La temporalité de l'évaluation.....	30
Tableau 10: Les modes de récolte de données	32

FIGURES

Figure 1 Vue schématique des stades de changements selon le modèle de Prochaska et Di Clemente	9
Figure 2 Représentation schématique du modèle COM-B	11
Figure 3 Principales étapes d'une démarche d'accompagnement aux changements des comportements.....	13
Figure 4 Vue synthétique des grandes étapes d'utilisation des outils.....	17
Figure 5 Page d'accueil du catalogue d'exemples d'action présentant le principe de fonctionnement de l'outil.....	19
Figure 6 Page d'aide à la prise en main de l'outil, présentant les filtres et modalités disponibles.....	20
Figure 7 Page "Tableau de bord" permettant de filtrer et explorer les dispositifs, et de télécharger les fiches actions correspondantes	21
Figure 8 Présentation des fiches typologies.....	22
Figure 9 Présentation des fiches action	23
Figure 10 Présentation des étapes d'utilisation de l'outil d'aide à l'évaluation.....	25

SIGLES ET ACRONYMES

ADEME	Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie
GIEC	Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat
PCAET	Plan climat-air-énergie territorial

6. Annexes

6.1. Liste des fiches actions disponibles

Les actions sont ici classées par ordre alphabétique, pour chacune, le numéro de page correspondant est indiqué.

2 tonnes	1
90 jours	2
Air to Go	3
Ambassadeurs du changement	4
Andréha	5
Appartement pédagogique	6
Ateliers de Nesting	7
Ateliers Ma Maison Ma Santé	8
Ateliers Vers du solaire	9
Cadastre solaire	10
Captothèque	11
Challenge mobilité – Au boulot j’y vais autrement (1 jour)	12
Challenge mobilité – Au boulot/Au travail j’y vais autrement (1 semaine)	13
Challenge mobilité – Au boulot à vélo (1 mois)	14
Challenge mobilité – À l’école, j’y vais à vélo (ou en trottinette) (1 jour)	15
Challenge mobilité – À l’école / au collège / au lycée j’y vais autrement (1 mois)	16
Challenge mobilité – Écomobilité scolaire (1 semaine)	17
Challenge mobilité – Mai à vélo	18
Compostage collectif	19
Concours Cube	20
Concours Cube – CUBE.S	21
Concours Cube – C-Cube	22
Conseil mobilités ZFE	23
Conversations carbone	24
Datagir – Que faire de mes déchets	25
Datagir – Impact CO2	26
Datagir – Nos Gestes Climat	27
Datagir – Mes fruits et légumes de saison	28
Défi Déclics – Déchets	29
Défi Déclics – Énergie et eau	30
Défi Déclics – Alimentation	31
Défi Rien de neuf	32
Défi Toit	33
Echos d’Escale	34
Eco-animateurs	35
Ecobalyse	36
Ecolyo	37
Ecowatt	38
EDF & moi	39
Energie Mix	40
Foyers à alimentation positive	41
France Rénov’	42
Fresque du climat	43
Fresque du numérique	44
Fresque de la qualité de l’air extérieur	45
Fresque de la mobilité	46
Fresque des possibles	47
Fresque de la renaissance écologique	48
Fresque du facteur humain	49
Fresque de l’économie circulaire	50
Fresque Agri’alim	51
Fresque du sol	52

Génération Énergie	53
ImmoReno	54
Inventons nos vies bas carbone	55
Le club des Jardiniers	56
Le Repair Tour de France SPAREKA	57
Ma petite planète	58
Messagers du tri	59
Métroénergies	60
Mon atelier écofrugal	61
Mon école anti-gaspi	62
Mon Projet Rénov	63
Opération Foyer Témoins déchets	64
Osez Changer : Mieux consommer et vivre plus léger	65
Plastique à la loupe	66
Plateforme GD6D	67
Plateformes Wimoov	68
Pop'Up Rénov	69
Programme Effilogis	70
REPAR'ACTEURS	71
Réseau des POTEs	72
REVELEO	73
Service de location de Couches lavables	74
Services Locaux d'intervention pour la Maîtrise de l'Énergie (SLIME)	75
Sherlock's Home	76
Slogans citoyens	77
Socio QAI	78
Soyons tri	79
Vers le zéro déchet	80
Tournée Rénov	81
Tuper'tubes ta poubelle	82
Vas-y Moll'eau	83
Zéro Gâchis Académie	84

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.



EXPERTISES

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 la démarche, donne des clés pour comprendre les enjeux de l'accompagnement au changement, propose des cadres de réflexions pour éviter les écueils propres à ces démarches et explique les modalités d'utilisation des outils proposés qui font l'objet d'autres supports pour certains (recensement d'exemples d'actions, fiches-action, fiche typologie d'action, stratégie d'évaluation).

