

Une approche psychosociale. Le changement : freins et leviers

Accompagner la résistance au changement comportemental

Marie-Line FELONNEAU
Pr. de Psychologie Sociale et Environnementale
Laboratoire de Psychologie « LabPsy » UR 4139

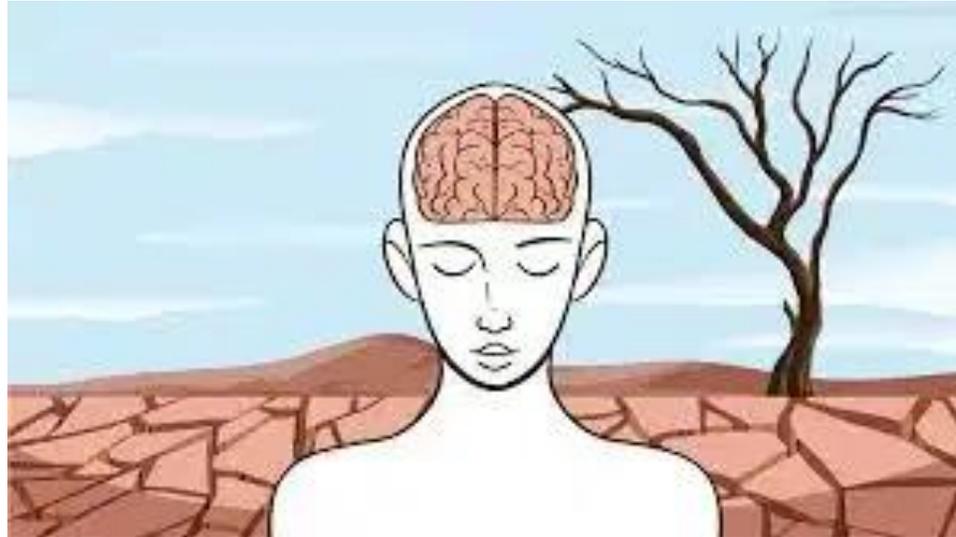
20 Juin 2024



- ▶ Comprendre les ressorts de la résistance à l'adoption de comportements pro-environnementaux
- ▶ Proposer des outils pour accompagner ces changements.

Et la psychologie dans tout ça?

- ▶ Les sciences environnementales sont plurielles (écologie, climatologie, biologie, SVT, géographie, sociologie, anthropologie,...)
- ▶ Quelle psychologie?



La psychologie sociale

- ▶ Son objectif : comprendre et expliquer comment les pensées, les sentiments et les conduites des individus sont influencés par la présence réelle, imaginaire ou implicite d'autrui.
- ▶ Parfois située entre la psychologie centrée sur l'individu et la sociologie centrée sur la société.



L'importance du facteur humain...***

Le PFH, Hubert Reeves, 2017

- ▶ Crash de l'avion Airbus A320 de la GermanWings, dans les Alpes françaises en 2015.
- ▶ Cause ? Le pilote, Andreas Lubitz, souffrant de troubles dépressifs, a volontairement précipité l'avion sur la montagne.
- ▶ Quel que soit le niveau de sophistication des techniques et des procédures, elles restent assujetties à l'utilisation des humains!

...quand je vois comment certains conduisent au sol, chui pas pressé de voir des voitures volantes...



► **Et maintenant que faire?**

Tout le monde sait ce qu'il faut faire...

10 GESTES EFFICACES ET FACILES

1
Limitez les emballages
26 Kg de déchets en moins



2
Produisez du compost
40 Kg de déchets en moins



3
Utilisez un Stop Pub
15 Kg de déchets en moins



4
Réparez ou donnez vos appareils
16 à 20 Kg de déchets en moins



5
Achetez en vrac
2 Kg de déchets en moins



6
Préférez les écorecharges
1 Kg de déchets en moins



7
Imprimez moins
6 Kg de déchets en moins



8
Donnez vos anciens vêtements
2 Kg de déchets en moins



9
Préférez les cabas ou sacs réutilisables :
2kg de déchets en moins



10
Adoptez les gestes alternatifs :
pour éviter de jeter des aliments, acheter à la juste quantité. 20 Kg de déchets en moins

Alors pourquoi ne le faisons-nous pas (ou peu)?

Des obstacles socio-cognitifs



Attitudes → Comportements : un lien ténu



Une pensée biaisée



Les processus psychosociaux inhibant l'action

Dans le langage commun, attitudes = opinions

Définition de l'attitude en psychologie sociale :

- ▶ *Êtes-vous:*
- ▶ *-pas du tout d'accord, plutôt pas d'accord, plutôt d'accord, tout à fait d'accord?*
- ▶ Tendance à évaluer une entité (individu, objet, concept...) avec un certain degré de faveur ou de défaveur.



Quels sont les processus socio-cognitifs qui constituent des **freins** au changements comportementaux ?

Quels sont les processus socio-cognitifs qui pourraient constituer des **leviers** de changements comportementaux ?

Comment pensons-nous?



- ▶ Tendence à croire que nos actes sont en accord avec notre façon de penser le monde
- ▶ Seulement 15 à 40% de nos actes sont strictement conformes à ce que nous pensons!(Wicker,1969)



Intuitivement, nous pensons adopter généralement des comportements en accord avec nos attitudes, croyances et valeurs.



Pour faire changer les comportements, il suffirait donc de faire de la pédagogie (donner des connaissances), de la sensibilisation (expliquer les risques), voire de recourir à la peur (« fumer tue! »)



Or, dans de nombreux champs (santé, prévention, environnement, sécurité routière, lutte contre les discriminations...), les changements d'attitudes, de croyances n'engendrent pas forcément de changements de comportements.

Une pensée biaisée

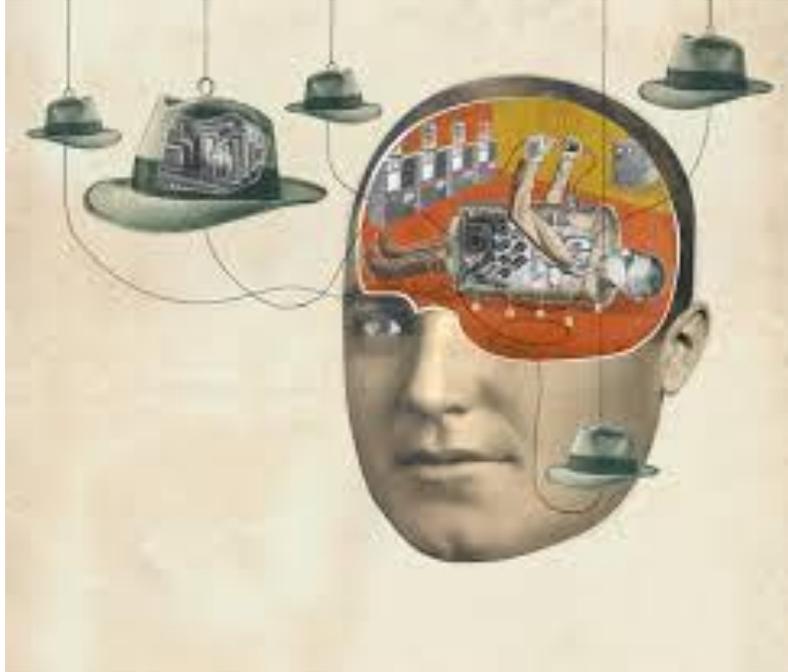


Un **biais cognitif** est une distorsion dans le traitement cognitif d'une information. Le terme *biais* fait référence à une déviation systématique de la pensée logique et rationnelle par rapport à la réalité.



Globalement, les biais constituent des freins mais on verra qu'ils peuvent également être utilisés comme des leviers





Biais cognitifs et processus psychosociaux inhibiteurs du changement de pratiques

Comment pense-t-on?

L'esprit humain confronté à des dilemmes...

Dilemme bénéfice/coûts :



Qu'est-ce que je gagne à changer mes routines, voire à renoncer à mon style de vie? Ai-je envie d'abandonner mon confort? Quels vont être les coûts -économique, cognitif, social- du changement de comportement?



Dilemme social (moi Vs autrui): Choix d'un bénéfice pour soi plutôt que l'intérêt collectif.

En règle générale, spontanément, dans mon quotidien, je vais plutôt préférer une solution qui m'arrange à une solution qui satisfait l'intérêt général (choix de consommation, choix de mobilité...).



Dilemme spatial (moi localement vs autrui ailleurs): Choix d'un bénéfice local plutôt qu'un bénéfice global.

Ce qui compte en règle générale, c'est davantage la pollution de mon environnement immédiat que celui de la planète.

La proximité spatiale est un puissant ressort de la mobilisation.

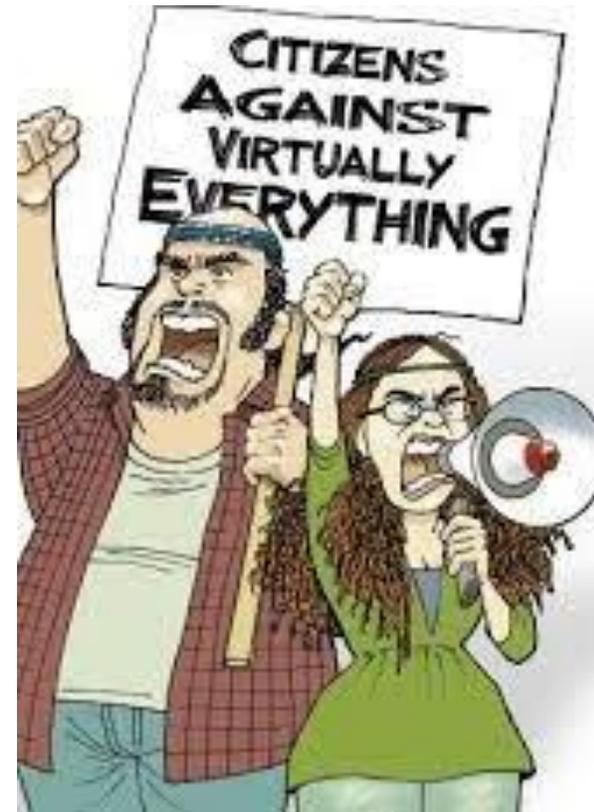


Dilemme temporel (maintenant Vs pour les générations futures): préférer le présent contrôlable au futur incertain.

Au quotidien, je me préoccupe plutôt des conséquences immédiates de mes comportements sur mon confort de vie que des conséquences lointaines (les générations futures?)

Connaissez-vous NIMBY, LULU ou BANANA?

- ▶ NIMBY «*not in my back yard*», (pas dans ma cour), LULU «*Local Unwanted Land Use*» (usage non désiré du territoire local) ou encore BANANA «*Building Anything at All Near Anyone*»: (ne rien construire à côté de quelqu'un)
- ▶ Opposition des résidents à un projet local d'intérêt général dont ils considèrent qu'ils subiront des nuisances.
- ▶ Chacun reconnaît l'utilité de certains aménagements ou interventions dans l'environnement mais personne ne les accepte à proximité de son domicile.



► Quelques biais
particulièrement
puissants!



Un contexte d'avarice cognitive...

- ▶ **Evitement de l'effort cognitif trop coûteux** : je me réfère aux informations les plus accessibles en mémoire (heuristique/ raccourci de disponibilité).
- ▶ **Confirmation d'hypothèses** : je sélectionne inconsciemment les informations qui vont dans le sens de mes opinions et évite celles qui me dérangent.
- ▶ **Biais de représentativité**: je porte un jugement à partir d'éléments non représentatifs pour peu qu'ils soient cognitivement accessibles!

Biais d'optimisme comparatif

« L'accident n'arrive qu'aux autres! »

- ▶ **Optimisme comparatif / irréaliste:** *Plus généralement, on estime être moins à risque qu'autrui pour les événements négatifs et plus chanceux qu'autrui pour les événements positifs (Weinstein, 1980).*
- ▶ Les études montrent que la plupart des gens sous-estiment les risques auxquels ils peuvent être confrontés (sécurité routière, santé...)
- ▶ Sentiment d'invulnérabilité + optimisme irréaliste = prise de risques accrue
- ▶ ***Plus j'éprouve un sentiment de contrôle, plus je prends de risques!***

Optimisme spatial + pessimisme temporel

- ▶ En environnement,
- ▶ **Optimisme spatial et pessimisme temporel** : en ce qui concerne le réchauffement climatique, je pense que les choses risquent de s'aggraver (pour les générations futures), mais qu'elles iront mieux chez moi qu'à l'autre bout de monde! (Biais d'aversion à la perte)
- ▶ *Temporal pessimism and spatial optimism in environmental assessments: An 18-nation study, Gifford, 2019.*

Illusion de contrôle, besoin de contrôle et d'auto-efficacité

- ▶ Propension humaine à vouloir exercer un contrôle effectif sur son existence, son environnement, ses actions...
- ▶ Besoin d'éprouver un sentiment de contrôle afin de dépasser un sentiment de doute, d'impuissance, d'incertitude ou d'insécurité (aversion à l'incertitude, aversion à la perte ou à la dépossession).



- ▶ En matière de changement climatique
- ▶ **Absence de contrôle perçu/efficacité perçue:**
- ▶ *Je pense que « mes actions ne sont qu'une goutte d'eau dans l'océan »*
- ▶ *« Je n'ai pas les ressources suffisantes », « Non mais que tu montes ou pas dans cet avion, il partira quand même hein ! »*
- ▶ La plupart des risques environnementaux sont perçus comme incontrôlables et ce, d'autant plus lorsqu'il s'agit de risques globaux.

Perception de contrôle & Responsabilité → variables en fonction de la localisation géographique du risque!

- ▶ Evidemment, plus l'événement est proche dans l'espace et dans le temps, plus j'ai un sentiment de contrôle et inversement plus il est lointain, moins j'ai de contrôle.
- ▶ Conséquences: les individus se sentent plus responsables au niveau local du quartier ou de la ville alors qu'ils renvoient la responsabilité du CC à des instances extérieures, aux autres pays pour ce qui relève de l'échelle globale.
- ▶ « *Ce n'est pas moi qui pollue, ce sont les Chinois, les Indiens, les Américains ...* »

Des biais cognitifs exploitables pour un changement comportemental?



- ▶ Conformisme
- ▶ Influence normative
- ▶ Besoin d'appartenance
- ▶ Besoin d'estime de soi

Influence normative et conformisme



- ▶ **Biais de désirabilité sociale:** j'agis de façon à être accepté.e, inclus.e, voire aimé.e
- ▶ **Influence sociale et biais de conformisme :** j'agis de la même façon que les gens qui m'entourent (Cialdini, 1991).
- ▶ **Processus de comparaison sociale**

Le rôle de la désirabilité sociale et du conformisme sur les CPE: plus de 40 ans de recherche

- ▶ 1983 : Wilson et Kelling : théorie de la vitre cassée.
- ▶ 1990: Cialdini, Reno, Kallgren: incivilités et détritrus.
- ▶ 2008: Goldstein, Cialdini, Griskevicius: Using Social Norms to Motivate Environmental Conservation in Hotels.



La dissonance cognitive



Comment justifier mes comportements face aux autres et à mes propres yeux?



Je fume alors que je sais que fumer tue



Je consomme des boissons alcoolisées malgré les risques de santé



et de sécurité routière par ex.



Je m'affranchis parfois des règles du code de la route



alors que je les connais (examen du permis de conduire)



...



Dissonance cognitive et biais de justification

- ▶ La dissonance cognitive : état d'inconfort psychologique dans lequel nous nous trouvons quand nos actes sont en désaccord avec notre pensée ou notre attitude initiale (Festinger, 1957).



Rationaliser pour réduire la dissonance cognitive

- ▶ Percevant une incohérence entre ce qu'ils font et ce qu'ils pensent (ou affirment), les gens tentent alors de rétablir un équilibre interne (Cooper, 1971, 2007) grâce à un certain nombre **d'ajustements cognitifs**.
- ▶ Ils vont donc modifier soit leur attitude soit leur comportement.



Rationaliser...

La question de la rationalisation

Attention! Lorsqu'une menace est caractérisée comme irréversible, l'individu aura plus tendance à changer la perception qu'il a de la situation plutôt que de changer directement ses comportements (Laurin et al., 2012)

Quelques ajustements cognitifs...

- ▶ On a toujours eu chaud l'été
- ▶ On ne va quand même pas revenir à l'âge de Cro Magnon ou vivre comme les Amish!
- ▶ Le changement climatique est très exagéré
- ▶ Les Chinois n'ont qu'à commencer...
- ▶ La France ne produit que 1% des émissions

- ▶ Doute → Déni environnemental

Déni environnemental et perception des risques

- ▶ La question du risque climatique: invisible, lointain, global, menace de l'humanité entière et la planète.
- ▶ Du point de vue du besoin de contrôle, il est insupportable!
- ▶ Aversion à l'incertitude → Déni ou banalisation



L'ensemble de ces processus cognitifs ont une fonction de régulation qui permet à l'individu de diminuer son inconfort psychologique, de neutraliser le sentiment d'une incohérence entre ce qu'il pense et ce qu'il fait.



Et maintenant, comment agir?

- ▶ Agir sur les cognitions
- ▶ ou
- ▶ agir sur les comportements ?

Comment agir sur les cognitions ?

- ▶ Il faut rompre avec l'illusion de contrôle (technocroyance) ou le sentiment d'invulnérabilité sans provoquer de réactions négatives (réactance, éco-anxiété). Pour ce faire, il faut donner des outils, des compétences, proposer des alternatives réalistes et réalisables.
- ▶ Utiliser l'influence sociale et le conformisme : montrer des exemples vertueux ayant des résultats efficaces et promouvoir des sources d'identification.
- ▶ Faire coïncider désirabilité sociale et engagement pro-environnemental : il est désormais désirable socialement de trier ses déchets ou d'utiliser un mode de transport doux (augmenter l'estime de soi, le sentiment d'appartenance).
- ▶ Découpler la sobriété de la privation, voire de la pauvreté!
- ▶ Freiner la dilution ou le déni de responsabilité en persuadant chacun de son rôle³⁸ (montrer que la pollution est affaire de tous, proposer des modes de résolution personnalisés des dilemmes).

Comment agir sur les comportements ?

- ▶ Etant donné que la persuasion seule ne suffit pas à générer des changements profonds et durables de comportements, les chercheurs en psychologie sociale ont développé **le paradigme de l'engagement** et notamment **le modèle de la communication engageante** (Kiesler, 1971), (Joule, Girandola & Bernard, 2007; Beauvois & Joule, 2010).
- ▶ Dans tous les cas, c'est la situation qui détermine le comportement et non pas les attitudes ou la personnalité des participants à l'expérience.



Seuls nos actes nous engagent..

Principal facteur d'engagement, le sentiment de liberté

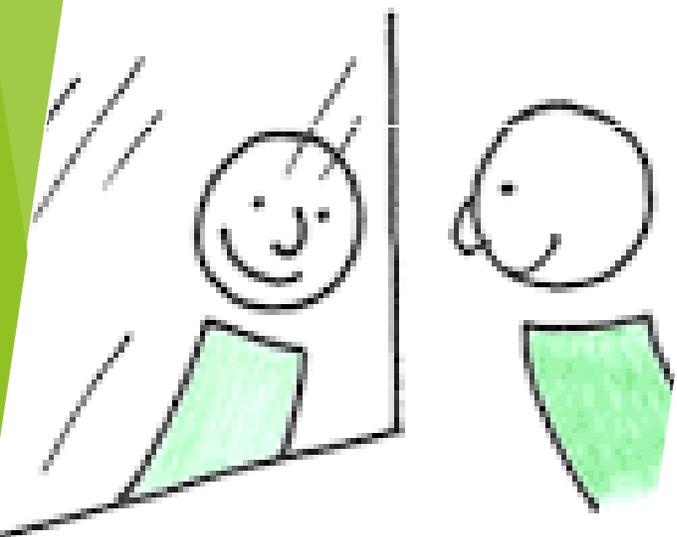
- ▶ Il faut créer des situations où les individus sont incités **sans contrainte extérieure** à poser un acte pro-environnemental mais dans des conditions contextuelles contrôlées.
- ▶ Nudges (incitation souvent ludique à adopter le comportement attendu)
- ▶ Message indiquant que la plupart des gens agissent d'une manière pro-environnementale (influence sociale)

Expérience de Kiesler (1978)

- ▶ Il demande à des étudiants de rédiger un texte argumenté visant à soutenir l'augmentation des frais d'inscription à l'Université. Une mesure préalable de l'attitude montre que la grande majorité des étudiants y sont totalement défavorables.
- ▶ 2 groupes d'étudiants (rémunéré vs non rémunéré pour effectuer cette tâche)
- ▶ A la fin, nouvelle mesure de l'attitude.
- ▶ Quels sont les sujets les plus convaincus parce qu'ils ont écrit?
- ▶ Les étudiants rémunérés? Les étudiants non rémunérés?
- ▶ **Les étudiants non rémunérés se sont le plus auto-convaincus**



- ▶ Raisons externes : rémunération, contrainte, amendes... → **désengageantes**



- ▶ Raisons internes : auto-persuasion, appropriation des enjeux, motivations personnalisées... → **engageantes**

Un exemple d'expérimentation

Programme de recherche

REGARD (2015-2019)

Appel à projet national :



Financeurs :

AGENCE FRANÇAISE
POUR LA BIODIVERSITÉ
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT



(3,3 M€ sur 4 ans)

Coordinateurs :



Consortium :



Départements de l'UB concernés : ECOOr (LabPsy), CHANGES (PASSAGES), Sciences de l'Environnement (EPOC)

Contexte et objectifs de REGARD

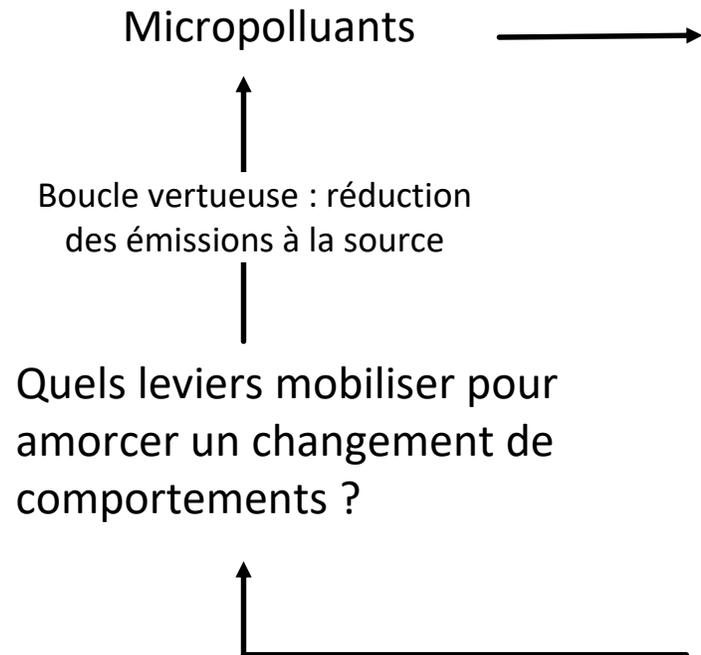
Réduire les émissions de micropolluants dans les milieux aquatiques par les changements de comportements.

Etude en simultané de quatre sources de MP: domestique, hospitalière, industrielle et pluviale, depuis l'origine jusqu'à l'impact sur le milieu.

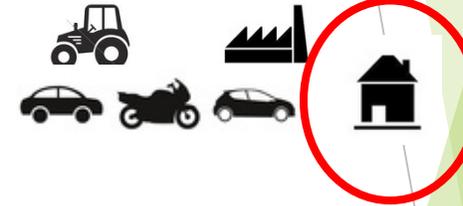


Exemple d'application : la démarche « Familles EAU défi »

REGARD

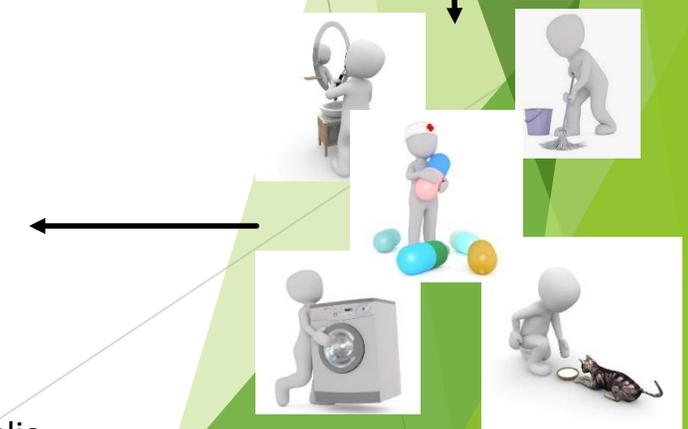


provenant de sources multiples :



Comment les citoyens s'approprient-ils les enjeux liés à ces micropolluants ?

- Molécules très diversifiées mais imperceptibles
- Le cycle de l'eau est mal connu
- Le mot « micropolluant » est inconnu du grand public



Méthodologies mises en œuvre

► Engagement :

→ escalade d'engagement, choix du changement, engagement public



REGARD

Recherche
« Familles EAU Défi »

Devenez un acteur de la qualité de l'environnement, rejoignez le projet REGARD !

Dans le cadre de ce projet de recherche mené sur Bordeaux Métropole et porté par 9 équipes, nous recherchons des familles volontaires pour participer à une expérimentation scientifique.

Cette expérimentation vise à mieux comprendre les sources de rejets de substances chimiques issues de nos pratiques domestiques quotidiennes qui peuvent avoir un impact sur les milieux aquatiques. L'idée est de réfléchir et de tester de nouvelles solutions afin de diminuer ces rejets de substances et améliorer la qualité des eaux. Êtes-vous prêts à relever le défi du moindre impact ?

L'étude se déroulera sur les communes de l'agglomération bordelaise à l'automne 2017, mais nous viendrons vous rencontrer avant l'été afin de vous présenter la démarche « Familles EAU Défi » à laquelle vous serez libre de participer.

Si vous habitez une des communes de la métropole de Bordeaux, si possible en logement individuel (ou collectif de 3-4 logements), et souhaitez participer à cette expérimentation scientifique, contactez-nous à l'adresse suivante, d'ici le 10 avril 2017 : sarah.jane.king@mers.fr

Merci d'indiquer dans votre réponse votre adresse postale afin que nous puissions évaluer si votre logement est éligible au vu des contraintes techniques (niveau d'assainissement) inhérentes à ce projet de recherche.

Pour en savoir plus, consultez :

- Notre plaquette ci-jointe
- Notre page Web : <http://www.bordeaux-metropole.fr/vivre-habiter/le-eau-de-bordeaux-metropole/l'eau-traitée-et-assainissement/REGARD-Pollution-des-milieux-aquatiques>
- Notre page Facebook : https://www.facebook.com/ REGARD2015?ref=page_flyer

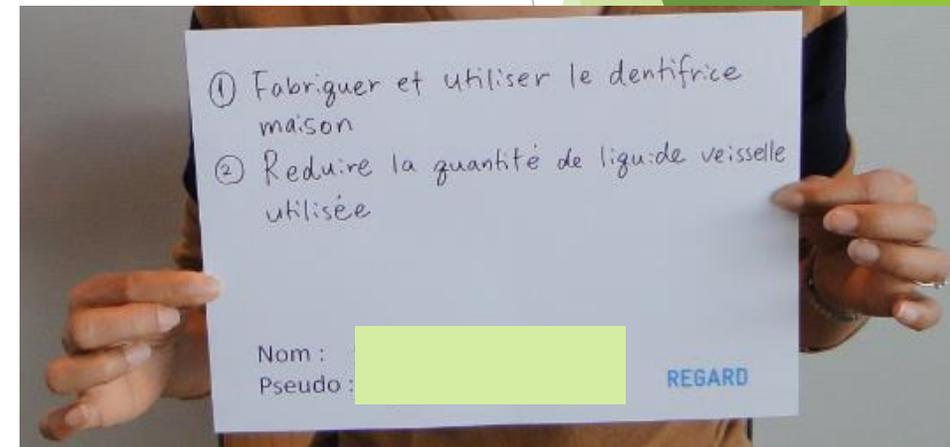
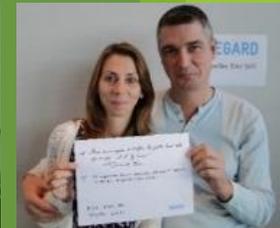
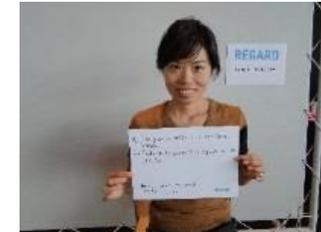
Demande de participation au projet de recherche



Entretiens individuels avant expérimentation



Saisie journalière des pratiques et des produits durant 1 mois (période de référence)



Engagement public (photographié) : Comportements à changer durant la période de changement

Escalade d'engagement

Méthodologies mises en œuvre

► Influence et désirabilité sociale

- Appartenance au groupe « Famille au Défi »
- Participation à un projet de recherche



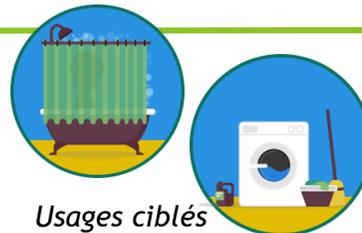
Réunions de présentation, d'échanges, de co-construction, de débriefing,

• Dilemme spatial et social :

- Engagement pour le collectif mais bénéfice personnel⁴⁹ (santé et économies)

Méthodologies mises en œuvre

► Sentiment de contrôle :



→ Outils de diagnostic : l'application numérique

→ Compétences, alternatives possibles :
l'accompagnement pendant la période de
changement

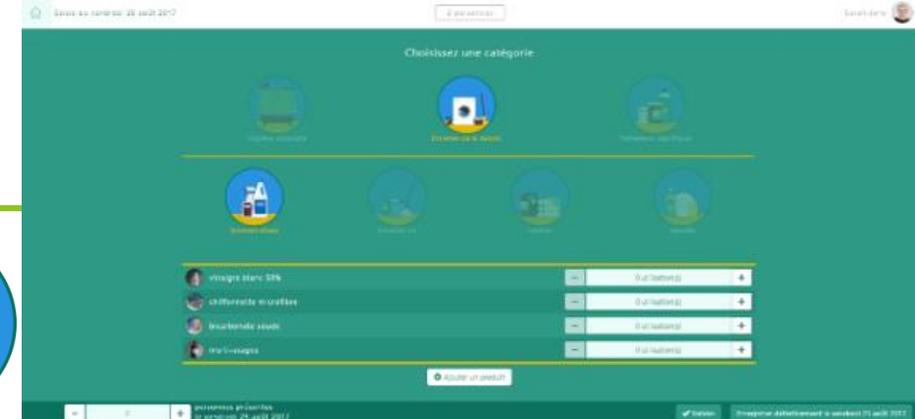


Balades
urbaines

» Visite de station de
traitement des eaux
usées



Blog et informations
disponibles sur le site
de Bordeaux
Métropole



Application numérique de suivi développée par Cap Sciences

ÉCOLABELLISATION ET LOGOS

- [Les logos environnementaux sur les produits \(ADEME\)](#) (document Pdf)
- [Pictogrammes de dangers des produits chimiques \(INERIS\)](#) (document Pdf)
- [Memo des pictos de danger](#) (document Pdf)
- [Memo des matériaux, molécules et produits suspects](#) (document Pdf)
- [Memo des logos Ecolabels](#) (document Pdf)

MOLÉCULES TOXIQUES À ÉVITER

- [Déchets des ménages \(projet LUMIEAU\)](#)
- **Entretenir sa maison au naturel - 60 Millions de consommateurs** - Hors-série n° 188. Avril-mai 2017. Dossier : les toxiques invisibles, pages 6-33 - [Commander le magazine](#)
- **Cosmétiques non toxiques - Le guide des produits sains et sûrs - 60 millions de consommateurs** - Hors-série n° 189. Juillet-Août 2017. Dossier : Repérer les ingrédients sains et sûrs, pages 6-17 - [Commander le magazine](#)
- [Produits cosmétiques : fiche des produits toxiques à éviter \(Que choisir\)](#)
- [Carte repère des molécules toxiques dans les cosmétiques \(Que choisir\)](#)

Des familles volontaires pour changer leurs pratiques

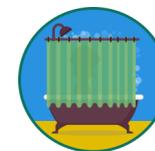


1254 produits recensés
dans l'outil numérique
(n = 40 familles)



- Lessive
- Vaisselle
- Nettoyage

493 produits =
12,3
produits/famille



- Corps
- Visage
- Cheveux
- Dents

761 produits =
7,4
produits/personne

Des changements d'attitudes : l'appropriation individuelle ...

Mesure des attitudes environnementales :

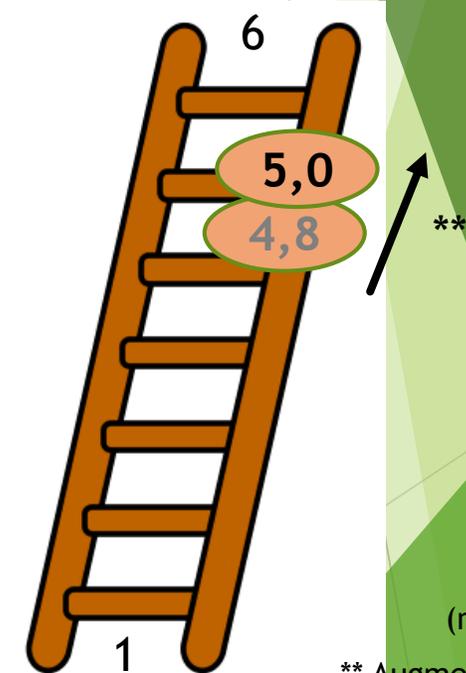
La sensibilité écologique

Questionnaire : échelles psychosociales



Comparaison des réponses avant et après l'expérimentation

Même si la population suivie était déjà sensibilisée et engagée en début d'expérimentation, évolution des attitudes après « Familles EAU défi »



(n= 43 familles)

** Augmentation significative (P< 0,01)

Des changements de comportements déclarés (questionnaires) ...

Mesure des pratiques environnementales déclarées :

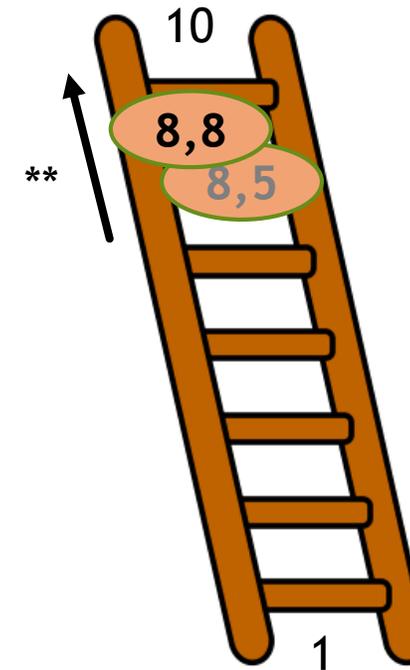
L'engagement vert

Questionnaire : échelles psychosociales



Comparaison des réponses avant et après l'expérimentation

Même si la population suivie était déjà sensibilisée et engagée en début d'expérimentation, évolution des pratiques déclarées après « Familles EAU défi »



« Je pense à ne pas utiliser de détergents susceptibles d'être nocifs pour l'environnement »

« Je veille à consommer des produits ne contenant pas de substances potentiellement dangereuses pour l'environnement »

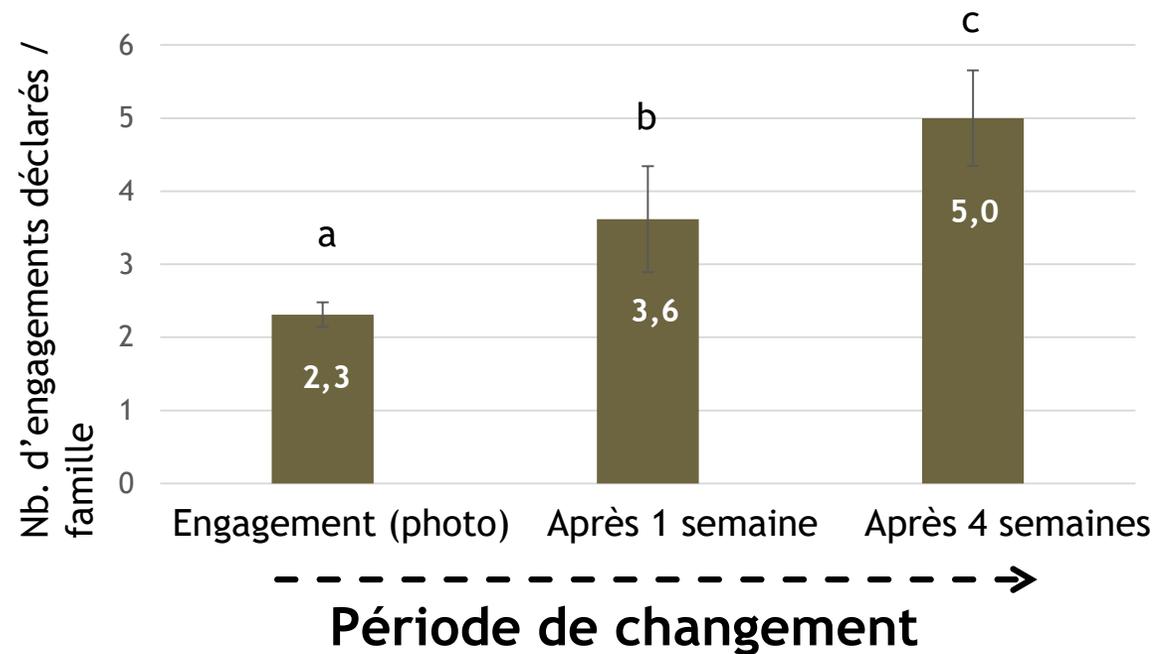
« Je surveille attentivement ma consommation d'eau »

(n= 43 familles)

** Augmentation significative (P< 0,01)

Des changements de comportements effectifs et des effets de « spillover »

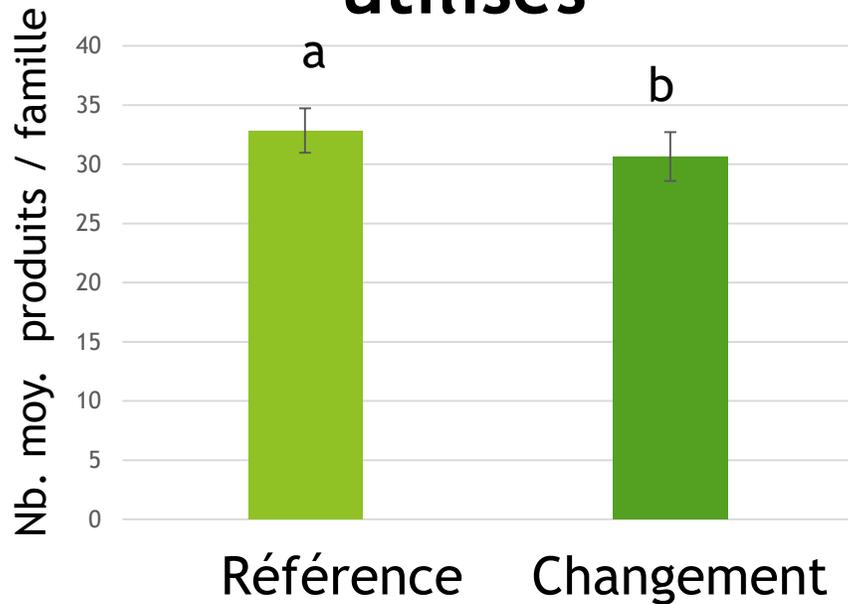
Augmentation du nombre de changements déclarés par famille



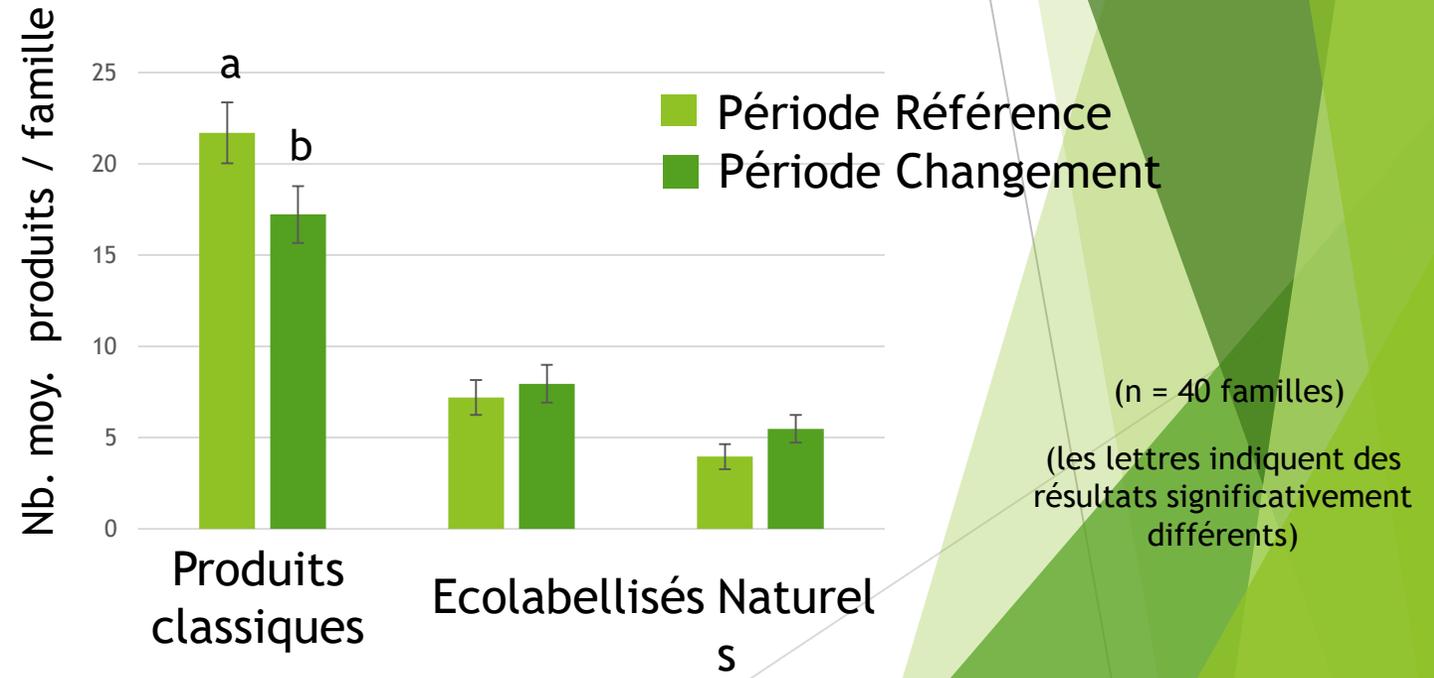
(n = 40 familles)
(les lettres indiquent des résultats significativement différents)

Des changements de comportements effectifs (appli. numérique)

Diminution du nombre moyen de produits utilisés



Substitution des produits



(n = 40 familles)

(les lettres indiquent des résultats significativement différents)

Que retenir?

Quelques pistes pouvant expliquer le changement d'attitudes et de pratiques...

- ▶ Accompagnement étroit pendant toute la durée de la démarche par une équipe de recherche bien identifiée.
- ▶ Accent mis sur les enjeux environnementaux locaux et en résonance avec des enjeux sanitaires et économiques, faisant donc l'objet d'une forte préoccupation pour les participants.
- ▶ Acquisition de connaissances et de compétences → augmentation sentiment de contrôle → essaimage (ambassadeurs) → spillover
- ▶ Dynamique de groupe favorable à l'émergence d'un sentiment d'appartenance à un collectif

Accompagner les citoyens dans leur propre transition écologique

- ▶ Etablir des diagnostics personnalisés (mesure de l'empreinte carbone, suivi de consommation)
- ▶ Proposer des alternatives réalistes et concrètes (circuits courts, consommation équitable)
- ▶ Donner des outils pour modifier sa consommation (substitution de produits, nouvelles routines)
- ▶ Développer des compétences (déchiffrer les étiquettes, réparer au lieu de jeter, cuisiner, utiliser les applications numériques...)
- ▶ Définir un nombre déterminé d'actions ciblées sur lesquelles engager les ménages et les collectifs (ménages, voisinage, écoles, entreprises, associations...)
- ▶ Construire des dispositifs d'engagement comportemental sur ces actions en suivant la règle de la soumission librement consentie (cad l'insistance sur le sentiment de liberté).
- ▶ Valoriser les pratiques durables

Merci de votre attention

