

## Petit point de vue comportemental sur les ateliers exposés le 9 mars

Le 9 mars, ont été exposés deux dispositifs, « ma petite boîte à outils » et « l'atelier des habitants », développés par le bailleur social ACTIS et présenté avec les partenaires, CSF et habitants.

Si l'on considère le sujet sous l'angle de son impact sur les comportements, je trouve que les ateliers que l'on nous a exposé ont de nombreux mérites mais doivent rencontrer les limites inhérentes à leur format et à ce type de dispositif. Je propose de revenir un peu sur eux dans cette note pour en faire un exemple d'autres sujets de changements, et expliciter quelques concepts clés qui organisent la capacité à changer.

Un atelier avec cette visée de formation et d'information, est potentiellement très influent sur les gens qui y participent car il agit sur leur savoir-faire, et par suite sur leur sentiment qu'ils peuvent parvenir à faire certaines choses, ce qui la condition primordiale de toute capacité à agir et de toute envie de faire quelque chose. En effet, nous essayons plus facilement d'effectuer des choses que nous savons faire ou dont nous avons une idée de comment les faire, que de choses qui ne nous sont pas familières. Par rapport à une stratégie de stricte information, qui pèserait sur l'évaluation individuelle qu'il y aurait un intérêt à savoir réparer soi-même, agir sur le savoir-faire est beaucoup plus efficace car les intentions ne découlent pas du tout de la seule volonté de trouver un bénéfice, mais beaucoup du sentiment que le comportement est possible.

Pour autant il ne suffit sans doute pas de participer à un atelier pour devenir instantanément autonome sur le sujet traité. C'est un premier pas, et comme pour l'adoption d'un nouveau comportement comme de se déplacer avec un nouveau mode, pour arrêter le pain avec les pâtes ou pour commencer un compost (et en fait pour tous les sujets de changement), c'est par étapes que le changement se produit.

Il faut d'abord pouvoir envisager que le bricolage est possible pour pouvoir ensuite se projeter dans l'idée d'en faire, qui sera à son tour l'étape préalable indispensable à préparer une tentative de bricolage, qui pourra passer par un nouvel atelier ou on pourra poser nos questions ou se faire expliquer un détail bloquant. C'est la tentative ensuite qui pourra permettre que revienne l'idée de le faire et qu'émerge avec la répétition une petite habitude de l'exercice, et surtout une habitude de relier un besoin de bricolage avec l'idée qu'il est possible de le faire soi.

Il faut cependant soutenir ce processus à toutes les étapes pour maximiser les chances que l'impact soit réel. Il faut aussi anticiper les risques de « rechute » ou de retour en arrière, en proposant des occasions d'échanger dessus, en mettant en réseau les participants, ou autre solution permettant d'éviter que le processus ne s'arrête au premier écueil.

Le premier point essentiel est le premier pas, en particulier il faut déjà faire venir des personnes, et nombre des cibles qui intéressent cette action sont justement des personnes qui ne se projettent pas dans ce genre d'activité. Un peu comme si vous proposiez à des illettrés de venir à la bibliothèque, ils ne voient pas forcément l'intérêt et il est impératif de bien expliciter pour qui est conçu le dispositif sans donner l'impression que c'est un atelier pour incompetents, ce qui serait repoussant. En outre, il est utile de montrer que d'autres personnes sont intéressées et qu'il est normal et évident de participer à ces ateliers (cela peut se faire en soulignant que déjà XX habitants ont déjà participé, voire en indiquant à qui on peut s'adresser pour avoir un avis).

Une autre approche performante, mais parfois difficile à mettre en œuvre, consiste à trouver le canal « naturel » par lequel les gens qui ont besoin d'un tel atelier peuvent l'identifier. Pour cela il est intéressant de comprendre quels processus suivent les habitants quand ils sont confrontés à un enjeu de maintenance/décoration/rénovation. Un peu comme il est souvent plus facile de parler aux salariés d'une organisation en mettant un mot sur leur fiche de paye qu'en faisant un article dans la communication interne.

Pour généraliser un peu, et comme vous pourrez le voir dans les slides, une stratégie d'influence sur les comportements efficaces commence par bien identifier à quoi tient le comportement, en s'assurant que notre hypothèse est cohérente, notamment en la confrontant aux premiers concernés. Ils ont souvent du mal à expliquer pourquoi ils font une certaine chose, mais ils vous se signalent vite si votre explication est fautive. Ensuite, il ne faut pas penser d'abord au moyen d'agir, mais commencer par penser au résultat dont on aurait besoin et ceci dans le processus qui construit le comportement. Par exemple vous voudriez que les usagers d'une piscine se savonnent avant d'entrer dans le bassin (pour réduire l'exposition de tout le monde à des chloramines qui nuisent aux fonctions respiratoires), il est intéressant de réfléchir aux étapes préalables, mêmes à celles qui précèdent l'entrée dans le bâtiment. Par exemple, vous pourriez cibler le fait que les personnes pensent à mettre du savon dans leur sac de piscine. Si vous avez une idée de résultat souhaitable, vous pouvez ensuite réfléchir à comment faire pour obtenir ce résultat (par exemple en distribuant des échantillons test de savon à l'entrée pendant quelque temps). C'est généralement plus efficace que de réfléchir d'abord à l'action elle-même, sans envisager formellement et explicitement le résultat qu'on en attend. On a plus d'idées ainsi.

Ensuite il faut organiser toutes les actions qui doivent être performantes dans une stratégie d'ensemble. Enfin, il faut essayer, en détail, en allant voir sur le terrain et en prêtant beaucoup d'attention aux réactions des personnes en situation. Là on trouve beaucoup de pistes d'améliorations, ou de remise en cause parfois. C'est seulement après toutes ces étapes qu'on peut déployer en ayant de bonnes chances de réussite.

En espérant que tous ces conseils vous soient utiles.

Xavier Brisbois

Psychologue social – Chercheur sur le changement de comportement.

Blog : <http://changer-les-comportements.blogspot.com/>

Chercheur associé au Laboratoire Ville Mobilité Transport.

xavierbrisbois@gmail.com