

# Comprendre et accompagner les changements de comportements

## Les apports de la psychologie sociale

Journée d'échanges « Communiquer, mobiliser, engager pour la transition »  
IFORE - 25 juin 2018

Delphine LABBOUZ, docteure en psychologie sociale et environnementale, consultante-chercheuse indépendante

### Introduction

> **Psychologie sociale - définition**  
« Discipline scientifique qui essaye de comprendre et d'expliquer comment les pensées, sentiments et comportements des individus sont influencés par la présence des autres. » (Allport, 1954)

> **Domaines d'application**

- Justice, santé, éducation, prévention, etc.
- Environnement : étude des interactions entre les hommes et leur environnement naturel et bâti

> **Éléments de méthode**

- Entretiens semi-directifs (recueil de données qualitatives)
- Questionnaires (recueil de données quantitatives)
- Expérimentations et recherche-action

25 juin 2018 Communiquer, mobiliser, engager pour la transition - Delphine LABBOUZ 2

### I. Comprendre les comportements

25 juin 2018 3

### II. Communiquer et persuader

> **Communiquer et informer pour persuader**

- Pour faire prendre conscience, changer les attitudes, persuader

Source	Message	Canal	Cible
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédibilité</li> <li>• Attractivité</li> <li>• Similarité</li> <li>• Sincérité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arguments</li> <li>• Unilatéral / bilatéral</li> <li>• Cadrage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalité</li> <li>• Vivacité</li> <li>• Émotion</li> <li>• Contexte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Âge, sexe, CSP, etc.</li> <li>• Attitudes</li> <li>• Habitudes</li> </ul>

• Nécessaire mais souvent insuffisant pour passer des idées aux actes... « Connaître ne suffit pas à changer »

> **Message « taillé sur mesure » : pour être efficace, un message doit être adapté au profil des individus**

25 juin 2018 Communiquer, mobiliser, engager pour la transition - Delphine LABBOUZ 4

### II. Communiquer et persuader

> **L'existence de biais à toutes les étapes**

> **Processus de traitement de l'information**

- Voie centrale = traitement en profondeur ou systématique
- Voir périphérique = traitement heuristique ou superficiel

25 juin 2018 Communiquer, mobiliser, engager pour la transition - Delphine LABBOUZ 5

### II. Communiquer et persuader

> **L'exemple de PAPEO**

- « Protocole d'amélioration des pratiques environnementales et organisationnelles, dans le cadre de bâtiments tertiaires »
- **Partenaires** : CD62, Auxilia, Akajoule, n'clique, ADEME
- **Objectifs** : comprendre pour agir et accompagner les agents à adopter des comportements éco-responsables au travail
- **Méthode** : audit énergétique (fonctionnement du bâtiment et gisements d'économies) et d'usage (entretiens, questionnaire)
- **Formation** : réseau d'agents volontaires : les Econautes
- **Expérimentation** : co-construction de plusieurs stratégies d'accompagnement du changement, s'appuyant sur des démarches de communication et de sensibilisation verticales (descendantes) ou horizontales (participatives)

25 juin 2018 Communiquer, mobiliser, engager pour la transition - Delphine LABBOUZ 6





## Contact

### ➤ N'hésitez pas à me contacter :

Delphine LABBOUZ, docteure en psychologie sociale et environnementale, consultante-chercheuse indépendante

- Courriel : [d.labbouz.henry@gmail.com](mailto:d.labbouz.henry@gmail.com)
- Site internet : [dlabbouzhenry.wix.com/psychosociologue](http://dlabbouzhenry.wix.com/psychosociologue)
- LinkedIn : [www.linkedin.com/in/delphine-labbouz-21272780/](http://www.linkedin.com/in/delphine-labbouz-21272780/)

