

Février 2025

Présentation du kit de
déploiement
1h avec les ZFE



Ce kit contient les éléments suivants :

- Présentation du kit
- Checklist et conseils d'animation
- Déroulé présentiel
- Déroulé distanciel
- Diaporama présentiel et son script
- Diaporama distanciel et son script
- Scénarios fictifs
- Audios scénarios fictifs 1, 2 et 3
- Flyer pour envoi après le « 1h avec les ZFE »
- Questionnaire d'évaluation
- Guide d'analyse du questionnaire

Vérifiez que vous avez bien tout téléchargé !

1. A qui s'adresse le kit "1h avec les ZFE" ?

Vous souhaitez faire passer des messages clés sur les Zones à Faibles Émissions (ZFE)? Vous souhaitez expérimenter un format innovant qui utilise les apports des sciences comportementales, afin de transformer une communication classique en un atelier qui incite les agents à passer à l'action sur des premiers petits pas prioritaires (commander une vignette Crit'air, se renseigner sur les aides et les alternatives, etc.) ? Ce kit va vous permettre de mettre en place, clé en main, un événement de sensibilisation incitatif d'une heure, en présentiel ou en distanciel, auprès des agents de votre structure ou d'autres cibles.

Ce kit a déjà fait l'objet de deux tests en interne des services de l'État, qui ont permis une amélioration continue des outils. Dans cette optique, l'équipe de la DREAL Auvergne Rhône-Alpes serait intéressée pour recueillir les retours des structures qui utiliseront ce kit. Commentaires et questions peuvent être adressés par mail : qualite-de-l-air.dreal-ara@developpement-durable.gouv.fr

Chacun des outils est adaptable et déclinable selon vos besoins et charte graphique.



L'objectif ? Vous fournir les outils et conseils nécessaires pour mettre facilement en œuvre ce temps nécessaire à la compréhension et l'adaptation aux ZFE.

2. Pourquoi ce kit ? Quelques éléments de contexte

La loi Climat et Résilience a acté la mise en place de Zones à Faibles Émissions (ZFE) dans toutes les agglomérations de plus de 150 000 habitants d'ici 2025. Ce dispositif s'inscrit en effet dans un contexte réglementaire et pénal français et européen bien défini, et prévoit de supprimer progressivement la circulation des véhicules les plus émetteurs de polluants atmosphériques.

Les ZFE sont associées à de forts enjeux car leur objectif est de réduire la pollution atmosphérique dans les agglomérations, en jouant sur l'une des principales sources de ces émissions polluantes : le transport routier. Elles constituent donc un puissant levier de transition des modes de transports et de transformation du parc automobile, pour agir sur l'amélioration de la qualité de l'air. Pour autant, leur mise en œuvre est aujourd'hui controversée. Si les ZFE peuvent jouer en faveur de la santé des populations les plus exposées, leur mise en place n'est pas sans impact sur le quotidien des automobilistes, qu'ils soient particuliers ou professionnels.

Ainsi, si la ZFE doit s'inscrire dans une démarche globale incluant le développement des transports publics, du vélo et des services de mobilité pour offrir de réelles alternatives, le succès de ce dispositif dépend aussi en grande partie de ses conditions d'acceptabilité, qui reposent avant tout sur la perception d'une justice sociale. Le sentiment d'équité ressenti par les citoyens est un facteur complexe car multifactoriel qui nécessite de replacer la ZFE dans un récit souhaitable et partagé de la ville de demain.

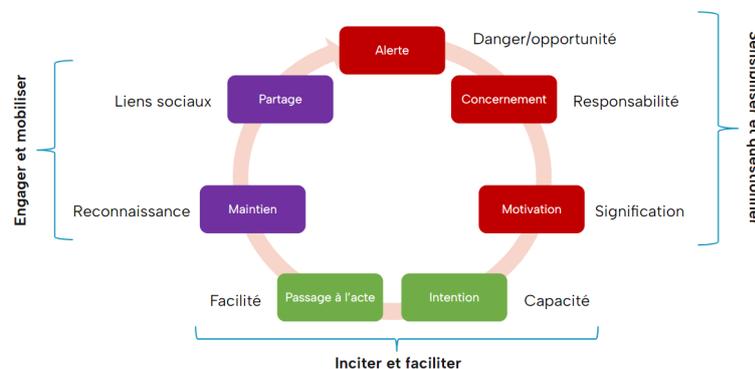
En Auvergne-Rhône-Alpes, cet enjeu est particulièrement important car 7 ZFE réglementaires doivent être mises en place : Lyon, Grenoble, Saint-Étienne, Clermont-Ferrand, Annecy, Annemasse et Chambéry. Dans ce contexte, la DREAL Auvergne Rhône-Alpes accompagne les collectivités et acteurs territoriaux à la mise en œuvre de ces ZFE, qui sont à la fois une politique prioritaire gouvernementale et une action prioritaire de la Stratégie Eau-Air-Sol-Energie de la Préfète de région.

Ayant cerné l'importance des enjeux de sensibilisation et en particulier d'acceptabilité, la DREAL a souhaité intégrer les sciences comportementales dans la construction d'un atelier incitatif développé avec l'aide du cabinet NFEtudes. Après un test réussi de cet événement, la DREAL a souhaité permettre son développement à plus large échelle, c'est donc un kit de déploiement testé qui vous est proposé aujourd'hui, à la pertinence éprouvée, et pensé pour être le plus simple à déployer.

3. Un atelier conçu à l'aide des sciences comportementales

Le déploiement des ZFE et leur accompagnement implique de tenir compte des deux volets du changement que sont d'une part l'apparition d'une contrainte à laquelle il faut s'adapter, et d'autre part la nécessité d'adopter de nouvelles habitudes, dans l'idéal de manière volontaire. Ces deux enjeux posent de manière centrale les deux conditions de l'acceptabilité et de l'adhésion aux ZFE, qui reposent sur des facteurs qui doivent être pris en compte tout au long de l'accompagnement.

Ce kit vise à permettre aux institutions et collectivités le déploiement d'un temps de sensibilisation incitatif, qui s'appuie sur ces dimensions importantes pour favoriser l'acceptabilité et l'adhésion, et ce aux différents stades de changement tels qu'ils sont identifiés dans la littérature scientifique, et qui permet d'ajuster les communications, actions et leviers aux enjeux psychosociaux propres aux publics visés :



Fioulaine, 2017. Adapté de Lewin, 1951, Prochaska & DiClemente, 1992

Si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont cet atelier a été conçu, et les dimensions et enjeux psychosociaux sur lesquels il s'appuie, vous pouvez consulter les éléments présents en annexe.

Annexe – Pour aller plus loin

Ainsi, il convient de tenir compte des enjeux propres à chaque stade, de façon à non seulement sensibiliser, mais aussi préparer le passage à l'action et créer les conditions favorables / nécessaires à un engagement plus durable des publics :

- **Lors de l'alerte**, lorsqu'il s'agit de faire prendre conscience de l'existence et de la raison d'être des ZFE, il est nécessaire de montrer à la fois **l'importance de l'enjeu** qui justifie des mesures contraignantes, mais aussi de **donner un sentiment de choix et de capacité** à s'adapter, pour éviter les effets de réactances (refus de voir sa liberté entamée) ;
- **Au stade du concernement**, il faut tenir compte d'un élément absolument clé, celui de **l'acceptabilité des ZFE**, à savoir le **sentiment de justice et d'équité**. Cela implique de montrer le caractère partagé des efforts pour la qualité de l'air, tout en évitant la dilution de responsabilité qui peut amener à ne pas changer ses choix et ses comportements ;
- **Au stade de la motivation**, il faut prendre en compte le besoin, pour **encourager le choix volontaire**, de montrer les bénéfices des changements de pratiques de mobilité, mais également de **permettre l'acceptabilité et l'adaptation par rapport à une contrainte**, en laissant percevoir les risques ou les potentiels coûts liés à la non prise en compte de la mise en place des ZFE ;
- **Au stade du passage à l'action**, une des conditions de l'acceptabilité et de l'adhésion par rapport aux ZFE est leur **caractère de prévisibilité**, pour favoriser l'adaptation, autoriser certains aménagements, et permettre que s'exprime éventuellement la résistance au changement. **Permettre de se projeter, montrer les moyens d'agir, développer le sentiment de capacité** personnel tout en rassurant sur les accompagnements disponibles sont les enjeux de cette phase. En ce sens, le passage à l'action nécessite toujours de **faire apparaître une opportunité** particulière et idéalement de s'appuyer sur des temporalités adaptées aux publics cibles. Se projeter dans le passage à l'action dans un moment de vie favorable, et se donner les moyens par des rappels, ou des incitations de faciliter le passage de l'intention à l'action sont les enjeux de cette phase. Elle doit donc **faire apparaître une forme de pression temporelle tout en permettant la prévisibilité** et en évitant pour des questions d'acceptabilité de créer un sentiment d'urgence ou de "dos au mur" ;
- **Au stade du maintien**, la question du renforcement est importante, pour permettre de se projeter non seulement dans un comportement temporaire, mais de s'imaginer aussi l'inscrire dans la durée. Le **caractère irréversible des ZFE** peut à la fois permettre de **faciliter cette inscription dans la durée**, mais peut aussi **engendrer un sentiment d'être piégé**. Il faut donc créer un équilibre entre le caractère permanent du changement et la souplesse potentielle des modes d'adaptation à celui-ci ;
- Enfin, **pour le stade du partage**, la mise en avant et la valorisation de modèles sociaux proches, le cadrage de la communication sur les **expériences précédentes** et les adaptations des différents types de publics peuvent favoriser l'adhésion, en **évitant le piège d'une présentation de ces modèles comme forcément positifs** dans leur expérience. Le développement d'un sentiment de capacité par apprentissage social doit passer aussi par le partage de la complexité relative de l'expérience (changer de mode de transport n'est jamais facile) mais en partageant aussi des astuces et des anecdotes simples qui favorisent le sentiment de facilité.

L'objectif ici est donc bien de tenir compte systématiquement de ces deux aspects qui peuvent apparaître contradictoires entre un changement subi et un changement volontaire, et de travailler à articuler les deux afin d'éviter de n'être que dans l'acceptabilité ou bien seulement dans l'adhésion, mais bien en encourageant une prise en compte de ces deux facettes que représente l'apparition des ZFE.

Pour faire d'un atelier de sensibilisation plus qu'un temps d'information et amorcer dès cette étape un travail sur l'acceptabilité et l'amorce d'une dynamique de changement de comportement, l'approche choisie ici suit les principaux stades de changement. Chaque stade traité est associé à un mode d'animation original (immersif, participatif, etc.) pour permettre à la fois :

- **D'alerter** : les enjeux de qualité de l'air sont invisibles et il est important de resituer quels sont les objectifs de la ZFE (chiffres, bénéfices, etc.) mais aussi de donner à voir, par un processus immersif, la différence que peut provoquer le changement massif du parc automobile à différentes échelles ;
- **De travailler sur le rôle à jouer** : le sentiment d'injustice perçu est souvent le principal frein à l'acceptabilité de la ZFE. L'enjeu est ici de donner à voir la légitimité et l'impact d'agir à l'échelle individuelle tout en montrant la complémentarité avec les responsabilités, plus impactantes, des agriculteurs, des industriels, etc. en incarnant la prise en compte de ces différentes échelles dans une répartition de l'effort collective mais plus équitable qu'égalitaire ;
- **De faire émerger des motivations intrinsèques et extrinsèques** et de travailler le passage à l'action, en s'appuyant sur la participation des agents et sur les enjeux de mise en œuvre de l'intention, pour favoriser une intention liée à l'adoption de comportements progressifs.

Bibliographie

- Bamberg, S. (2013). Processes of change. → Pour mieux comprendre le modèle transthéorique (cycle du changement) :
https://www.researchgate.net/publication/293821110_Bamberg_Processes_of_Change/link/56bc264c08ae2481ab6aea5c/download
- Dan Ariely (2008). C'est (vraiment?) moi qui décide. Les raisons cachées de nos choix. Paris, Flammarion → Une introduction sur les limites (prévisibles) de la rationalité
- Les « Dragons de l'Inaction » → Un des articles les plus cités sur les freins psychologiques à la Transition :
<https://web.uvic.ca/~esplab/sites/default/files/2011%20Climate%20Change%20in%20AP%20Dragons%20.pdf>
- Ghislain Bourg (2011). L'apport de la communication engageante et des représentations sociales dans le cadre de la promotion de l'éco-mobilité → Une thèse pour creuser la question de l'engagement dans des comportements de mobilité douce : <https://hal.science/tel-01498136/>