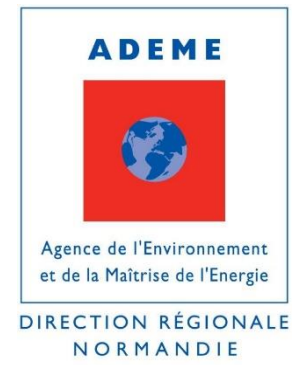




Étude « Action Campus »

Modification des comportements d'usage
à travers une communication engageante exploratoire

**Principaux résultats de l'audit psychosocial et
conception du dispositif expérimental**



- Présentation de l'équipe
- Contexte et objectifs
- Cadre théorique et méthodologie
- Résultats de l'audit psychosocial
- Dispositif expérimental

Présentation de l'équipe

SIRCOME

- **Mathieu JAHNICH**, fondateur et gérant
Docteur en communication des sciences et de l'environnement
- **Delphine LABBOUZ**, chercheuse
Docteure en psychologie sociale de l'environnement
Associée au LAPPS, Université Paris Nanterre
- **Lolita RUBENS et Johanna LECONTE**, consultantes-chercheuses partenaires, docteurs en psychologie sociale
MCF U. Paris-Est Créteil - LIRTES / Chercheuse rattachée LAPPS



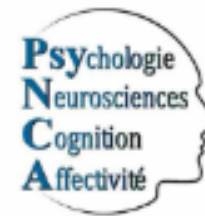
Présentation de l'équipe

Université de Rouen

■ **Olivier CODOU**, Maître de conférences
Docteur en psychologie sociale
Membre du Laboratoire ICONES



■ **Boris VALLÉE**, Maître de conférences
Docteur en psychologie sociale
Membre du Laboratoire Psy-NCA



- Présentation de l'équipe
- **Contexte et objectifs**
- Cadre théorique et méthodologie
- Résultats de l'audit psychosocial
- Dispositif expérimental

Contexte et objectifs de l'étude

L'Université de Rouen Normandie

- 28 000 étudiants – 2500 personnels – 6 sites – 75 bâtiments
- 4 M€ de facture énergétique / an (+ 100 K€ chaque année)
- Depuis 2004, une politique énergétique selon 4 axes :
 - Amélioration de la performance énergétique des bâtiments
 - Optimisation des contrats d'exploitation et de fourniture d'énergies
 - **Mise en place d'un management de l'énergie**
 - **Formation et sensibilisation des utilisateurs et gestionnaires**
- Depuis 2011, une démarche de responsabilité sociétale et de développement durable (Plan Vert, QVT)
 - Nécessité d'un engagement important de l'ensemble de la communauté universitaire, la maîtrise des consommations d'énergie n'est pas qu'une affaire de techniciens !

Contexte et objectifs de l'étude

Formation et sensibilisation

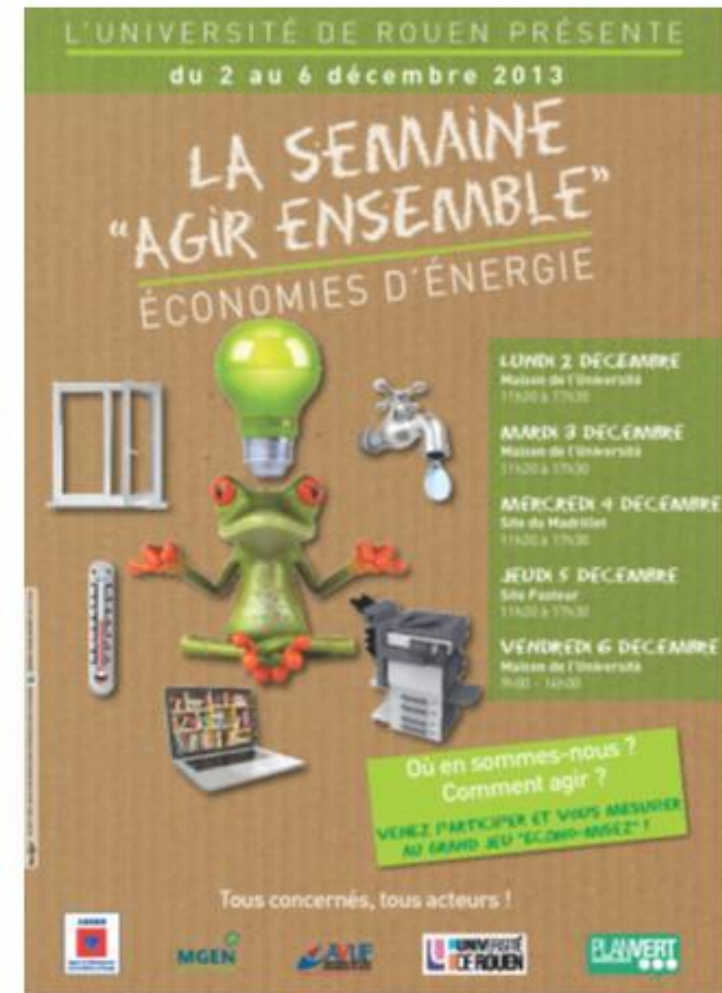
- Plusieurs dispositifs de sensibilisation depuis 2009
 - Semaine de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie (2009)
 - Dispositif Agir Ensemble (2013 – 2014 – 2015)
 - Opération « Familles à Énergie Positive » (2014)
 - Opération collective « Reduce IT » (2016)

- Depuis 2015 et en partenariat avec l'ADEME : mise en place d'un management de l'énergie
 - 4 « ateliers de la stratégie énergétique » avec des cadres et gestionnaires
 - Mise en évidence de l'importance des comportements d'usage des différents équipements et locaux sur les consommations d'énergie

Contexte et objectifs de l'étude

Dispositif Agir Ensemble

- Sensibilisation aux écogestes
- Quizz
- Ateliers
- Signature de charte d'engagement



Contexte et objectifs de l'étude

Familles à Énergie Positive

- Concours d'économie d'énergie
- 40 agents de l'université et leurs foyers



Contexte et objectifs de l'étude

Constats et problématique

- Des dispositifs de sensibilisation chronophages et difficiles à évaluer
- L'augmentation du coût de l'énergie menace l'équilibre budgétaire
- La maîtrise des consommations d'énergie de l'établissement passe par la modification des pratiques d'usages
- En sachant que la sensibilisation seule est insuffisante

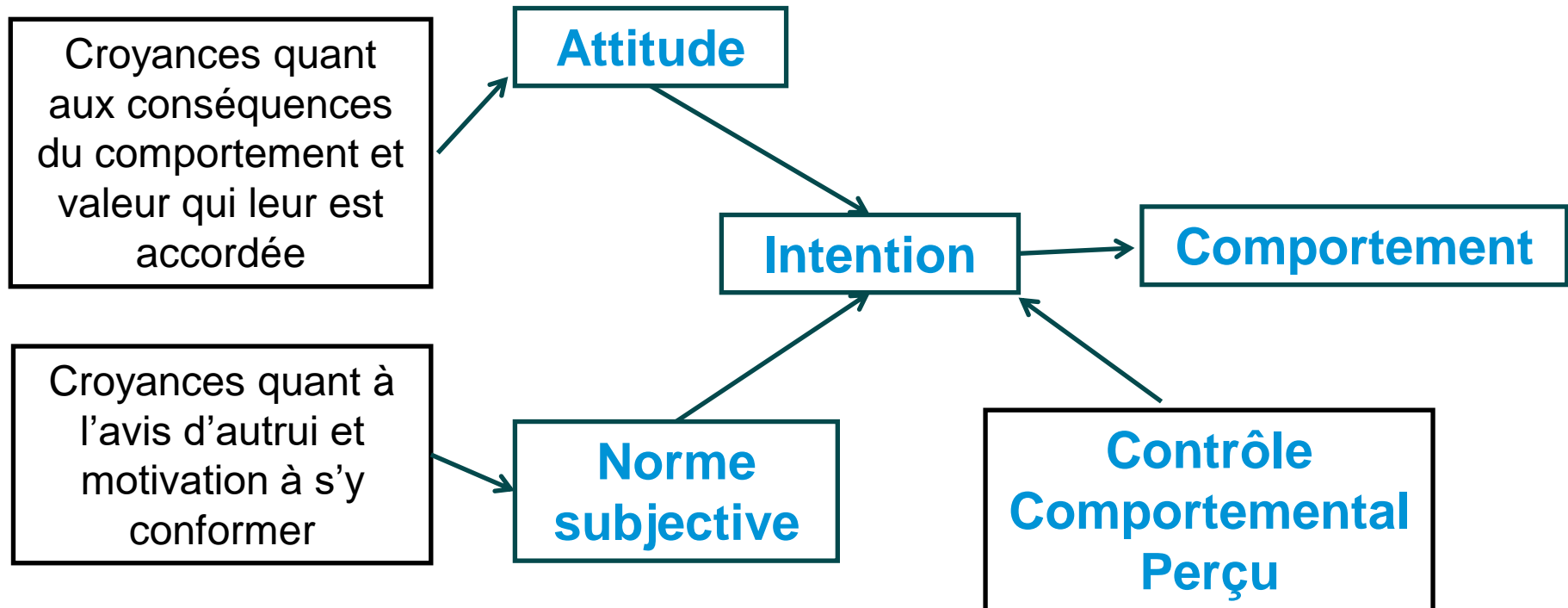
Objectifs de l'étude Action Campus

- Expérimenter et valider scientifiquement un dispositif de communication engageante faisant évoluer durablement les usages
- Être adaptable aux autres bâtiments de l'université de Rouen Normandie et plus largement aux autres universités françaises

- Présentation de l'équipe
- Contexte et objectifs
- **Cadre théorique et méthodologie**
- Résultats de l'audit psychosocial
- Dispositif expérimental

Psychologie sociale et comportements

- Le modèle du comportement planifié (Ajzen, 1985)



Communication engageante

- L'engagement désigne le lien qui unit un individu à ses actes.
 - L'engagement est d'autant plus élevé que la décision d'agir est prise dans un contexte de liberté (choix, volontariat), en public (ex : lever la main), de façon explicite (geste précis) et irréversible (ex : signature).
- Engagement + persuasion = communication engageante
 - L'engagement permet d'augmenter l'implication et la motivation d'un individu à étudier un discours persuasif (argumentaire).
 - Les études scientifiques prouvent l'efficacité de la communication engageante pour favoriser les comportements pro-environnementaux.

Phase 1 – Analyse du terrain

OBJECTIFS : Comprendre le contexte dans lequel se déroule notre étude, les caractéristiques des deux bâtiments sélectionnés (Blondel et Affaires Générales), ainsi que les enseignements et retours d'expérience issus des dispositifs passés.

- **Visite des bâtiments et observations *in situ***
- **Analyse des documents existants sur les dispositifs passés**
- **Réalisation de 5 entretiens semi-directifs avec des acteurs clés**

Phase 2 – Audit psychosocial

OBJECTIFS : Identifier les facteurs psychosociaux et organisationnels susceptibles d'influencer les comportements éco-responsables et d'économies d'énergie au sein de l'université. Déterminer les leviers de changements comportementaux à activer.

■ 10 entretiens avec des personnels

- 6 agents des Affaires Générales (RH, Communication, Reprographie)
- 4 enseignants-chercheurs du bâtiment Blondel

■ 6 entretiens avec des étudiants du bâtiment Blondel

- Niveau L2, M1, M2, Doctorat
- UFR Sciences et Techniques, Laboratoires Ecodiv et M2C

Phase 3 – Expérimentation communication engageante

OBJECTIFS : Concevoir et mettre en place un dispositif de communication de proximité visant à engager les usagers et à changer leurs comportements.

Phase 4 – Évaluation et interprétation

OBJECTIFS : Évaluer scientifiquement l'impact du dispositif de communication sur les plans cognitifs et comportementaux, à l'aide d'un questionnaire. Évaluer les possibilités d'adaptation des dispositifs expérimentés à d'autres bâtiments / universités.

- Présentation de l'équipe
- Contexte et objectifs
- Cadre théorique et méthodologie
- Résultats de l'audit psychosocial**
- Dispositif expérimental

Des postes d'économies d'énergie

- Économies possibles sur le bâti : rénovation énergétique et réglage des dysfonctionnements techniques
- Économies possibles grâce aux éco-gestes :
 - **Chauffage** : supprimer les radiateurs d'appoint, réduire la température dans les bureaux, mettre un vêtement supplémentaire, fermer les portes pour conserver la chaleur
 - **Éclairage** : réduire les gaspillages, éteindre systématiquement la lumière en quittant une pièce (bureau, toilette, salle commune)
 - **Bureautique** : éteindre les écrans, ordinateurs et copieurs le soir, limiter l'impact environnemental de la vie numérique

Le manque de contrôle comme principal frein au changement

- Sentiment de non-maîtrise des équipements (chauffage, éclairage, ventilation)
 - Incertitudes et méconnaissance du fonctionnement technique
« *Les robinets, on tourne, ils se dévissent, on ne peut rien faire* » (H, 35 ans)
 - Peu d'influence et de marges de manœuvre perçues
« *J'ai du mal à voir ce qu'on pourrait faire de plus.* » (F, 39 ans)
- Inefficacité perçue du geste
« *Il fut un temps où les poubelles séparées partaient dans le même container. Je ne sais pas si c'est encore le cas.* » (H, 46 ans)

Une politique environnementale engagée mais peu visible

- Perception d'un réel engagement et d'une volonté politique
- Mais gaspillages, incohérences, paradoxes
- Manque d'exemplarité et de visibilité de l'engagement de la l'université => valoriser ce qui se fait
- Des volontés individuelles mais pas de dynamique collective (pas de normes sociales environnementales)
- Un faible sentiment d'appartenance, peu d'occasions de se rencontrer et beaucoup de cloisonnement

- Présentation de l'équipe
- Contexte et objectifs
- Cadre théorique et méthodologie
- Résultats de l'audit psychosocial
- **Dispositif expérimental**

Des clés pour bien communiquer

- Privilégier les **réseaux humains** aux réseaux virtuels, pour décloisonner et favoriser les échanges, le lien social
- Permettre la **remontée d'information** (boîte à idées, hotline)
- Utiliser 2 niveaux de **communication** :
 - **Une communication générale** sur le site internet de l'université, pour donner du sens et de la cohérence aux actions, en montrant le portage politique et l'engagement environnemental de la fac.
 - **Une communication de proximité**, en face à face, dans les deux bâtiments concernés par l'expérimentation.

Des leviers pour les changements

- Donner envie, créer un moment convivial, « hors du travail »
- Valoriser les bonnes pratiques
- S'appuyer sur les personnes moteurs (relais, ambassadeurs)
- Rendre les conséquences du geste visibles, chiffrer les économies réalisées et donner des feedbacks
- Redonner du sentiment de contrôle personnel, en augmentant les connaissances et en réduisant les incertitudes sur le bâtiment et les éco-gestes

Protocole

- **Comportement cible** : extinction de tous les appareils en quittant le bureau (lumières, ordinateur, écrans, imprimante, téléphone et autres équipements)
- **Escalade d'engagement** = réalisation de plusieurs actes préparatoires de plus en plus engageants
- **Mesures** par observations (deux étages par bâtiment, pendant deux semaines) et questionnaires auto-rapportés
- Comparaison des résultats avec un **groupe contrôle**

Dispositif expérimental

(1) Mesures initiales

- Grille d'observation
- 2 étages * 2 bâtiments * 15 j

(2) Début de la procédure engageante

(2) Passation en face à face d'un questionnaire « avant »

- Procédure d'acquiescement répété sur l'importance des économies d'énergies
- Inscription à une réunion-visite

(3) Réunion-visite :

- Informations sur le fonctionnement technique du bâtiment
- Recommandations sur les éco-gestes et leur impact environnemental
- Co-construction d'une liste de gestes pour économiser l'énergie
- Engagements et implémentation de l'intention

(4) Mesures finales

- Grille d'observation
- Questionnaire « après »



Merci de votre attention !

Pour toute question ou demande d'information, n'hésitez pas à nous contacter :

- **Fabien THOUMIRE**, Chef de projet Responsabilité Sociétale et Développement Durable, Université de Rouen Normandie

Courriel : fabien.thoumire@univ-rouen.fr

- **Delphine LABBOUZ**, Docteure en psychologie sociale de l'environnement, micro-entreprise

Courriel : d.labbouz.henry@gmail.com