



Fiche
méthode
N° 6

COMMENT CONNAÎTRE LES USAGES DES HABITANTS SUR UN TERRITOIRE ?

PISTES POUR DES DIAGNOSTICS ADAPTÉS
AUX DÉMARCHES D'ÉVOLUTION DES MODES DE VIE*

« Diagnostic », « enquête », « démarche de connaissance sensible du territoire »... Quel que soit le terme que l'on utilise, l'évolution des usages sur les territoires vers plus de sobriété suppose de **développer une vision et une compréhension fine des pratiques de la vie quotidienne des habitants** (*pratiques alimentaires, de mobilité, de consommation...*).

De nombreuses et précieuses sources d'information nous renseignent déjà sur les pratiques de mobilité ou de consommation des habitants (*données INSEE, études et observatoires thématiques...*). Mais elles sont construites à des échelles plus larges que celle d'un projet précis, elles nous renseignent souvent peu sur les réalités matérielles ou symboliques dans lesquelles les pratiques s'inscrivent.

En somme, elles nous éclairent assez peu sur le « pourquoi les gens font ce qu'ils font », ni sur leurs capacités à s'engager dans un changement de pratique.

Et si on inventait des « diagnostics permanents », menés en continu et articulés avec une stratégie territoriale de transition ?

Pleinement intégrés à la conduite de projet ces diagnostics pourraient-ils s'appuyer sur des pilotes et des collectifs conscients de l'importance de travailler une posture d'écoute ?

* Pour en savoir plus sur les démarches d'évolution des modes de vie et le dispositif d'action-recherche collective du Collège des Transitions Écologiques et Sociétales dans lequel elles s'inscrivent, se reporter à la fin de cette fiche méthode.

→ Pourquoi se poser la question du diagnostic dans des démarches d'évolution des modes de vie ?

Pour expérimenter...

Une démarche d'expérimentation sur les modes de vie vise précisément à tester de nouvelles manières de faire pour engager des changements de pratique effectifs. Il y a donc **un enjeu fort à documenter les changements engagés** par le diagnostic, en se donnant les moyens de savoir où l'on souhaite aller, et de mesurer les évolutions par **la mise en place d'un dispositif de suivi puis d'évaluation**.

Pour mieux comprendre les logiques à l'œuvre dans le changement de pratique

L'idée est évidemment d'aller plus loin que ce que nous savons déjà : moins utiliser sa voiture, ou se passer de sa 2^{ème} voiture est compliqué, il y a des freins économiques à certaines pratiques de consommation plus durables...

Il nous faut désormais **entrer plus finement dans la mécanique des pratiques et leur logique de construction et de diffusion, pour être en mesure de construire des réponses collectives permettant de lever les freins aux changements de pratique**.

Pour lancer une dynamique collective d'accompagnement au changement de pratique

Au démarrage d'une expérimentation modes de vie, la première question est celle de la mobilisation d'un réseau d'acteurs à embarquer au sein d'une dynamique collective pour construire, ensemble, une stratégie d'action.

Mais quand on ne sait pas tout à fait par quoi démarrer, porter collectivement une enquête, partager une vision commune de là où l'on part, **est un pré-requis essentiel et peut constituer le point de départ d'une dynamique collective**.

Pour aider à la décision

Les projets d'évolution des modes de vie visent souvent à associer une démarche d'accompagnement au changement à des investissements matériels (*aménagement, voirie, réhabilitation d'un équipement...*). Le diagnostic peut alors guider des choix structurants d'investissement.

→ Que faut-il découvrir ? Imaginer un diagnostic orienté Modes de Vie

Il existe de nombreuses ressources méthodologiques sur la conduite de diagnostic. Il ne s'agit donc pas ici de développer une méthodologie exhaustive, mais plutôt de **nous demander si le cadre d'analyse et d'action sur les modes de vie revêt des spécificités** dont il faudrait tenir compte dans les diagnostics.

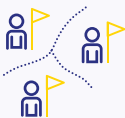
En d'autres termes, il s'agit d'imaginer des **diagnostics systémiques**, qui tiennent compte des différentes dimensions de la roue des modes de vie¹; **qui soient pensés, portés et analysés dans le cadre d'une dynamique collective**, et qui viennent précisément **nourrir cette dynamique**.

Concrètement, à quoi faut-il être attentif ?



Au contexte institutionnel & territorial

Interroger les acteurs institutionnels, leurs politiques publiques, le fonctionnement du territoire, y compris dans son histoire, ses logiques de coopération, ses modalités d'action...



Aux acteurs-relais* clé de la dynamique collective

Identifier, cartographier et mobiliser les acteurs-relais, à la fois pour recueillir leur regard sur la pratique, sur le fonctionnement de la vie sociale sur le périmètre donné; et pour les embarquer dans la démarche en sondant leur(s) intérêt(s).

* Par acteur-relais, on entend toute personne ou organisation disposant de levier(s) influençant la pratique et/ou permettant la mobilisation du public cible.



Aux individus (habitants, salariés), du périmètre du projet

Il s'agit d'enquêter, de recueillir des données pour documenter et connaître les pratiques actuelles des individus et des groupes sociaux, leurs représentations de ces pratiques, et enfin d'identifier les freins et leviers au changement de pratique et leur potentiel d'évolution.



À l'environnement matériel de la pratique

Le diagnostic doit également interroger et permettre d'appréhender, à l'échelle resserrée du périmètre du projet, l'environnement matériel des pratiquants ou futurs pratiquants. Cela permet aussi d'en mesurer le poids vis-à-vis des pratiques observées.

→ Un diagnostic qui s'intéresse aux modes de vie est un diagnostic systémique, il peut donc viser à...

Analyser l'impact de l'aménagement spatial (géographique et infrastructurel), sur la pratique sociale.

MOYENS

Balades, observations, démarche de mobilisation de l'expertise d'usage, diagnostics en marchant...

EXEMPLE

À Vendée Grand Littoral, des agents ont réalisé une enquête mobilité sur le terrain par microtrottoir auprès des usagers d'une ZAE. Au-delà des réponses, ce moment privilégié de présence sur le terrain a permis d'identifier des usages réels de la ZAE (*vitesse de circulation, problématiques de stationnement*) ; fortement impactantes pour développer la pratique du vélo.

Identifier les valeurs et représentations autour de la pratique visée, du lien au territoire, au vivre-ensemble...

MOYENS

Entretiens qualitatifs, questions ouvertes au sein de questionnaire.

EXEMPLE

Aux Coëvrans, une démarche d'enquête sociologique avec des entretiens qualitatifs a été engagée comme préalable au lancement d'un projet pilote sur l'alimentation durable auprès d'habitants d'un quartier cible.

Appréhender les modes de fonctionnement des acteurs-relais clé, pour identifier les espaces ou moments stratégiques à investir dans la démarche projet.

Le diagnostic peut permettre de sonder l'intérêt, la volonté de ces acteurs-relais pour s'engager dans le projet.

MOYENS

Entretiens, rencontres.

EXEMPLE

Sur une zone d'activités, réalisation d'entretiens individuels avec les dirigeants d'entreprise pour identifier si la mobilité constitue un enjeu pour eux, connaître leurs éventuelles actions ou leviers d'action sur la mobilité de leurs salariés.

Cartographier les acteurs institutionnels à différentes échelles, leurs politiques publiques et dispositifs impactant la pratique sociale visée.

L'étape du diagnostic peut permettre d'identifier les points de convergence, les leviers à la coopération ; ou encore d'interroger les modalités d'action de ces dernières (*culture de participation citoyenne...*)

MOYENS

Entretiens, analyse documentaire, groupes de travail...

Comprendre les routines quotidiennes dans lesquelles la pratique s'inscrit, pour identifier les freins, les points de blocage au changement de pratique.

MOYENS

Questionnaires, entretiens qualitatifs, observation, groupes de travail...

EXEMPLE

Sur la mobilité, les questionnaires à destination des salariés permettent d'identifier les temps de trajet, les activités périphériques qui impactent les trajets domicile-travail et contraignent le potentiel de changement de pratique.

Questionner le rôle, la disponibilité, l'accès, l'attitude, les compétences des personnes vis-à-vis des objets et systèmes qui facilitent ou contraignent la pratique sociale.

MOYENS

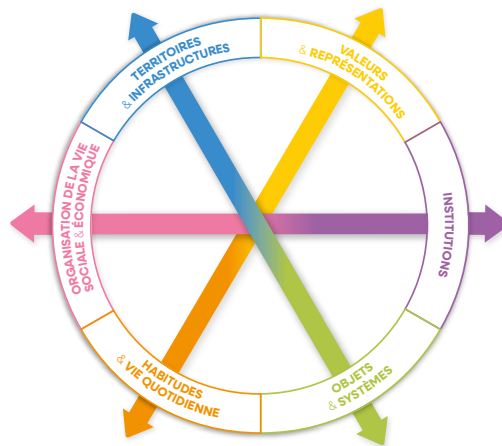
Observation, entretiens, questionnaire, groupe de travail, retours d'expériences d'usagers...

EXEMPLE

Pour analyser les pratiques de cuisine d'habitants, il faut par exemple tenir compte de l'aménagement de leur cuisine, des équipements dont ils disposent...

En résumé, un diagnostic qui s'intéresse aux modes de vie...

- **questionne** l'environnement matériel de la pratique
- **comprend** une dimension qualitative
- **sonde** les leviers, l'intérêt, l'appétence des acteurs-relais à entrer en coopération.



→ Comment articuler une démarche de diagnostic avec une dynamique collective qui accompagne l'évolution des pratiques ?

Comme pour toute démarche projet, le diagnostic en point de départ permet de **construire et d'affiner la stratégie d'action**. Plus fondamentalement, le diagnostic en démarrage d'un projet est une étape stratégique puisqu'il s'agit souvent d'un premier moment de rencontre avec les acteurs d'un territoire au-

tour de l'objet du projet.

Alors, **comment investir pleinement cette étape au profit du lancement d'une dynamique collective autour du projet d'évolution des modes de vie ?**



! Une dynamique collective autour de la démarche de diagnostic et de suivi du changement de pratique ?

Parce que le diagnostic ne peut se faire qu'avec les acteurs-relais !

- L'**implication active des acteurs-relais est indispensable**, à la fois pour contribuer en temps, en moyens, à sa construction et à son analyse ; mais aussi et surtout pour **favoriser l'atteinte des publics cibles**.
- Cette même logique s'applique au suivi-évaluation, où **les acteurs-relais sont dans des postures privilégiées d'observation et peuvent assurer un suivi des changements de pratique**, y compris de manière informelle, sous réserve de les outiller et de les accompagner en ce sens.

→ Quelle(s) méthodologie(s) adopter ?



Quelques **enjeux** de la connaissance des pratiques sociales



Diagnostic et suivi,

une posture tout au long du projet

Mener un diagnostic initial puis un suivi au fil de l'eau des changements observés impliquent de s'interroger sur la meilleure manière de rester dans une posture d'écoute, d'observation et d'analyse, tout au long du projet. Cela questionne également les méthodes à mobiliser et les dispositifs à mettre en place pour maintenir cette posture dans le temps.



Mobiliser un tiers

pour co-produire le diagnostic

Pour garantir une neutralité, de nombreux territoires ont recours à un tiers pour accompagner la démarche d'enquête. L'enjeu est aussi d'assurer une fonction de « traducteur » et de se doter d'une capacité à entrer en relation.



Approches techniques, quels croisements

des expertises et des savoirs ?

Engager une démarche de connaissance des pratiques sociales sur un territoire invite à associer des analyses techniques et qualitatives. Cela implique également de mobiliser des savoirs et des méthodologies d'enquête issus des sciences sociales, encore trop peu exploités par les acteurs des territoires.

Est-il toujours possible de mobiliser différentes expertises ? Comment les croiser ? À quelles étapes d'un projet ces différentes expertises font-elles sens ?

→ Quels points de vigilance ?



Comment **objectiver des usages...**
SANS S'Y PERDRE !

• LE TEMPS ET LES MOYENS

Il convient de bien circonscrire l'objet de l'enquête et de la collecte de données. Un diagnostic, en particulier initial, trop exhaustif pourrait surmobiliser les acteurs au détriment de l'action. Un diagnostic au long cours peut être mis à profit pour mobiliser, mener des actions, suivre et identifier les effets du projet.

• TENIR COMPTE DES RÉSULTATS, ÊTRE DANS UNE LOGIQUE D'ADAPTATION

Tenir compte des résultats du diagnostic... Cela peut paraître évident, mais que se passe-t-il si les résultats amènent à réorienter significativement l'objectif initial du projet ? Anticiper, sur ce qui peut bouger et ce que l'on doit tenir. L'enjeu est bien de partir des besoins et des potentiels d'agir des habitants... Un vrai impératif donc !

• ANTICIPER ET (VRAIMENT) FAIRE UN SUIVI-ÉVALUATION

L'évaluation, finalement souvent sous-investie dans la conduite des politiques publiques, doit prendre une place essentielle dans le cadre du projet d'évolution des modes de vie.

Le dispositif de suivi du changement de pratique peut être pensé dès l'étape de diagnostic, même si l'évaluation globale de la démarche, y compris en termes de cobénéfices, ne s'y résume pas.

• COMPRÉHENSION ET RECONNAISSANCE

Interroger des individus sur leurs pratiques, attitudes et valeurs vis-à-vis des questions environnementales peut s'avérer délicat. Les supports d'enquête et les modalités d'entretien doivent adopter une posture compréhensive, en évitant les approches surplombantes ou potentiellement jugeantes.

Il s'agit bien, pour la suite, de susciter de la volonté d'agir !

• S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTS PUBLICS

Penser et élaborer des outils de diagnostic adapté au(x) public(s) ciblé(s). En visant des habitants, des salariés, des clients-usagers, des chefs d'entreprises... ; une vigilance particulière est à avoir sur les formulations, la présentation des actions, les modes d'interaction (*questionnaire ou entretiens qualitatifs, entretiens formels ou informels...*) pour éviter le « jargon institutionnel ». On peut coupler ces temps d'échanges à des animations/événements pour « faire venir » (*marchés, festivals, démonstrations...*).



Nos préconisations pour soutenir une compréhension des usages sur les territoires

Sur les territoires, il y a urgence à connaître les pratiques des habitants, leurs aspirations, les freins très concrets rencontrés..., il ressort de nos expérimentations qu'il y aurait un intérêt à ...

...

Impliquer, dans nos expérimentations, les acteurs qui produisent des données

Par exemple, les agences d'urbanisme, les plateformes de covoiturage, les associations... Certains acteurs développent des outils, observatoires, études, notamment pour simplifier l'accès aux données INSEE. Les impliquer permet aussi d'obtenir des données à des échelles territoriales resserrées, de bénéficier d'apports plus qualitatifs.

...

Imaginer de nouveaux rôles pour des acteurs locaux

Par exemple, les conseils de développement, les associations, par leurs liens aux habitants et aux acteurs locaux, pourraient jouer un rôle particulier dans des enquêtes fines de terrain auprès des habitants.

...

Nouer des partenariats plus étroits avec la formation et la recherche en sciences sociales

mobiliser des stagiaires, définir des missions et des cahiers des charges qui intègrent des enquêtes qualitatives, s'engager dans des partenariats avec des chercheurs, des consultants en sciences sociales, des universités et participer à des projets de recherche appliquée en sciences sociales, sont autant de leviers et de possibilités de réalisation d'enquêtes qualitatives sur les modes de vie.

...

Élargir cet enjeu de connaissance des usages à des échelles plus larges que celle d'un projet

les observatoires locaux des usages permettraient de favoriser un recours plus systématique à l'enquête de terrain dans la fabrique des politiques publiques, pour objectiver les situations de blocage et les leviers potentiels dans la conduite des démarches de transitions territoriales. Les échelles et les formats sont encore à inventer...



Pour continuer à cheminer

• Flash TES n°3 janvier 2020

Il faut faire évoluer nos modes de vie. Oui mais comment ?

• Fiche méthode n°4 avril 2023

Lancer des projets pilotes pour changer les modes de vie.

• Cahier de recherche février 2023

Vers des modes de vie sobres et résilients : quel accompagnement sur les territoires ?

NOS PARTENAIRES

ADEME Pays de la Loire, ADGCF, Agence de l'eau Loire-Bretagne, AILE, ALISÉE, CEREMA, Chambre d'agriculture des Pays de la Loire, CIVAM, CNAM Pays de la Loire, Communauté de communes des Coëvrons, Communauté de communes d'Erdre & Gesvres, Communauté de communes Loire Layon Aubance, Communauté de communes du Pays de Pouzauges, Communauté de communes du Val de Sarthe, Conseil de développement d'Erdre & Gesvres, Département de Loire-Atlantique, Département de la Vendée, DREAL Pays de la Loire, ELISE, ENEDIS, Enercoop Pays de la Loire, Energy Cities, Énergies citoyennes en Pays de Vilaine, Fabrique des Transitions, Familles Rurales, IMT Atlantique, Institut CDC pour la Recherche, Mairie de l'Île d'Yeu, Mauges communauté, Nantes Métropole, NaTran, Parc naturel régional Loire-Anjou-Touraine, Pays de RETZ, RÉCIT, SMBVAR, Région des Pays de la Loire, Siémi, SyDEV, Territoire d'Énergie Loire-Atlantique, Territoire d'énergie Mayenne.



Cette fiche-méthode s'inscrit dans une série de documents de capitalisation issus de la démarche d'action-recherche collective sur l'évolution des modes de vie dans les territoires, portée par le Collège des Transitions Écologiques et Sociétales et ses partenaires en Région Pays de la Loire.

Pour découvrir l'approche modes de vie et cette démarche d'action-recherche originale, voir le Cahier de Recherche « Vers des modes de vie sobres et résilients : quel accompagnement sur les territoires? », ainsi que les outils et retours méthodologiques sur les projets pilotes d'évolution des modes de vie, à retrouver sur le site Internet du Collège TES.



COLLÈGE
TRANSITIONS
SOCIÉTALES

C/IMT Atlantique
4, rue Alfred Kastler - CS 20722
44307 Nantes Cedex 3

contact@college-tes.fr
college-tes.fr

