



***«Les besoins des administrations en
outils de communication interne
sur l 'Eco-Responsabilité»***



Objectifs de l'étude

Dans le cadre de la mission assignée à l'ADEME (favoriser la mise en place de comportements Eco-Responsables au sein des administrations), l'étude qualitative menée par WSA avait pour missions de:

- ① Analyser le degré de connaissance spontané de la Stratégie Nationale du Développement Durable et de l'Eco-Responsabilité et des actions entreprises**
- ② Cerner quelles sont les idées spontanées des responsables et agents administratifs concernant la mise en place d'une communication interne destinée à favoriser les comportements éco-responsables au travail au sein de l'Administration. Définir les attentes en matière d'outils, de relais et de contenus.**
- ③ Utiliser des exemples d'éléments de communication existants, pour bien définir les attentes et besoins.**



Trois grandes phases d'étude ont été réalisées:

■ **Phase 1** - 7 interviews individuelles d'1h30 environ auprès de responsables au sein des Ministères

■ **Phase 2** - 18 interviews d'1h30 environ dans différentes Régions (Ile de France, Pays de la Loire, PACA) auprès des services déconcentrés

■ **Phase 3** - 4 groupes ont été réalisés dans 4 régions différentes: Paris- Région parisienne, Nantes, Marseille et Lille. Ils comprenaient 7 à 9 participants: agents et encadrants administratifs.

L'échantillon global nous informe qu'au total 56 personnes ont été rencontrées au cours de cette étude avec:

- une très grande variété des types de Ministères (11 différents),
- une forte diversité des types de services interrogés et des responsabilités et fonctions des agents ou encadrants rencontrés.



1- Préambule

Toute l'équipe WSA tient tout d'abord à remercier tous les participants pour le temps qu'ils ont accepté de consacrer à cette étude.




Nous remercions également tous les Directeurs ou Chefs de service qui ont accepté de déléguer un de leurs agents aux réunions, afin de nous permettre de travailler dans les délais et normes attendus pour cette étude.

Nous nous excusons auprès de ceux qui espéraient trouver des solutions déjà prêtes lors de ces entretiens ou réunions.



• Une attitude variable lors des rencontres qui ne remet pas en question l'intérêt porté au thème

Plusieurs attitudes ont pu être observées lors de l'étude. Ces attitudes peuvent s'expliquer et sont liées au degré de connaissance du sujet ou à une forte implication et des craintes de lenteur dans la mise en place de l'Eco-Responsabilité.

-  **Très grande disponibilité, enthousiasme, désir de s'impliquer davantage dans l'opération chez ceux qui connaissaient le sujet et étaient volontaires dans leur participation.**
-  **Très fortes résistances initiales chez les « désignés » par leurs supérieurs, surtout quand ils ne connaissaient pas le sujet. Toutefois, au fur et à mesure qu'ils découvraient le thème, leur attitude s'inversait.**
-  **Agacement chez un certain nombre de personnes déjà sensibilisées et venues pour obtenir des solutions.**



- Quelles sont les réactions à la Stratégie Nationale du Développement Durable ?



La SNDD est utile à rappeler, en tant que volonté nationale exprimant son importance, mais paraît trop conceptuelle et intimidante pour suffire à motiver les administrations.

Pour tous et à tous les niveaux, le Développement durable est un concept flou, philosophique, ... pas assez pratique pour susciter un écho chez les agents administratifs:

« Pour communiquer, former des agents, il faut quand même des données concrètes. L'Eco-Responsabilité de l'Etat, ça c'est du concret, du pratique: la lumière, le recyclage, le parc automobile, électrique et GPL » Ministères

Chacun citoyen chez soi et au bureau = la notion d' « **agent citoyen** » semble beaucoup plus stimulante.



- ■ **Toutefois la Stratégie Nationale du Développement Durable a le mérite de donner un cadre global et cohérent à l'éco-responsabilité. C'est la raison pour laquelle elle doit être évoquée, même s'il faudra plus développer son aspect concret via l'éco-responsabilité auprès des agents:**

« La notion de stratégie nationale, c'est important, c'est une seule voix, même si c'est plusieurs Ministères. C'est une voix en commun, donc c'est réfléchi, c'est rassurant » DD

« Une stratégie nationale, c'est sérieux, il y a de la cohérence derrière » DD

- ■ **La notion de décroissance soutenable, pour préserver la planète en vue des générations futures est parfois évoquée chez les Responsables ou initiés. Elle évite de faire allusion à la notion d'économies, plus négative et traumatisante.**

« C'est la responsabilité par rapport à la société, donc c'est chaque individu face aux générations futures et à la société » DD

« On devrait parler de décroissance soutenable. Les gens mettent croissance derrière développement » DD



• Quelles sont les réactions à l'Eco-Responsabilité?



L'Eco-Responsabilité donne un cadre d'action concret et rassurant à la SNDD.

L'Eco-Responsabilité est définie comme le volet pratique, opérationnel de la SNDD, avec pour objectif de faire changer les comportements de chacun:

« C'est seulement le volet opérationnel du développement durable » Ministère

« C'est de l'éco-citoyenneté au travail, c'est participatif, chacun peut agir » DD

Seuls, quelques non initiés absolus ont mal compris la notion. Elle doit donc être recadrée au préalable dans la démarche globale de la SNDD. En soi, par son radical ECO, elle peut être confondue avec une intention purement économique.

« Economie, écologie, on ne sait pas ce que c'est » DD

« Eco prête à confusion: économie ou écologie? » DD

« Les Coresponsabilités, moi, j'avais compris ça » DD

Et même si les grands thèmes sur lesquels agir sont connus, ils doivent être rappelés.



• Quels sont les motivations et freins?

■ Les motivations recensées:

➤ La fibre citoyenne de l'agent est un ressort fondamental dans la mise en place de l'Eco-Responsabilité. L'agent est sensible à la notion de responsabilité citoyenne.

« Fonctionnaire citoyen: rester sa personne dans son activité professionnelle » DD

« Fibre citoyenne »DD

➤ La création de groupes de travail visant à établir une stratégie d'action par service et permettant une appropriation personnelle de l'opération de changement.

« Il faut s'appuyer sur des groupes de travail, des comités qui vont donner de l'impulsion »

DD

➤ Les initiatives personnelles. Nombreux sont ceux qui ont déjà pris des initiatives et mis en pratique quelques gestes, à leur échelle.

« Notre Responsable de ressources nous ordonne de verdir. La société qui reprend nos cartouches doit les recycler contre des réductions » DD



Les freins recensés:

➤ L'absence d'engagement des grands de l'Etat ou le manque d'intérêt manifeste de leur hiérarchie...

«Les voitures au diesel, quand même! Il faudrait des voitures électriques. Quand l'Etat roule au diesel et multiplie le voitures de service, on a bonne mine « SD

« Tant que le Développement Durable ne sera pas porté au niveau le plus haut.. Le Président... J'ai le sentiment qu'on tourne autour du pot. La question est de savoir si le projet est porté ou non par les Directions. » Ministère

➤ Le refus de porter en fait un projet économique plus qu'écologique...

« On devrait l'appeler chasse au gaspi»

➤ Le manque de moyens pour agir efficacement, le découragement:

-certaines expériences ou recherches n'ont pas abouti faute de moyens

-certains services ne peuvent agir directement sur leurs locaux dans la mesure où ce ne sont pas eux qui les gèrent...

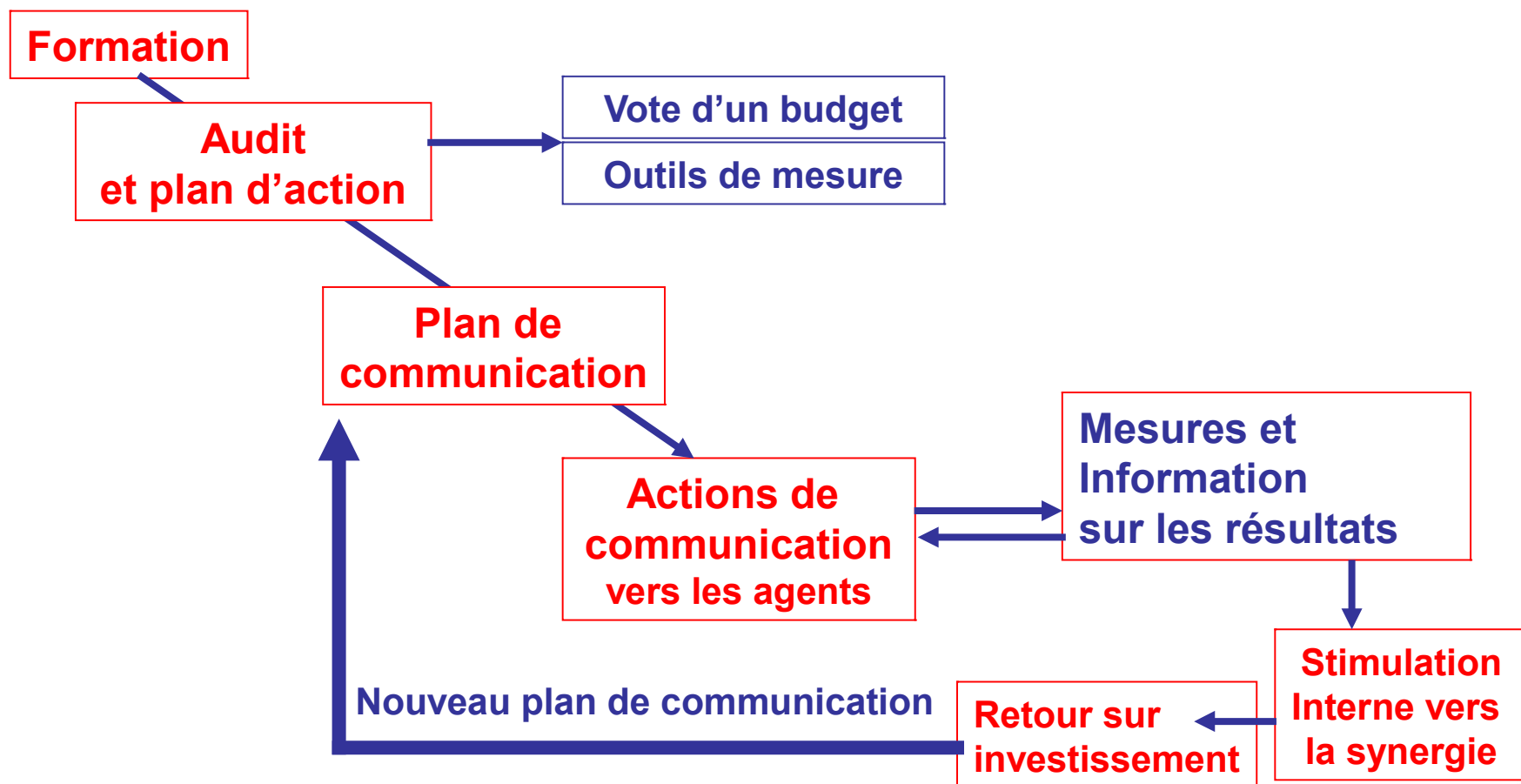
« La conduite d'actions éco-responsables n'est pas évidente... On n'a pas la responsabilité globale du site... Au niveau du chauffage, on pourrait avoir des actions, mais ce n'est pas nous qui gérons le chauffage DD

« On a testé le système du tri et recyclage du papier avec une entreprise labellisée. Sur moins d'un an, l'opération a été concluante. Mais elle n'a pas été renouvelée faute de financements » DR



3- Les moyens, en spontané

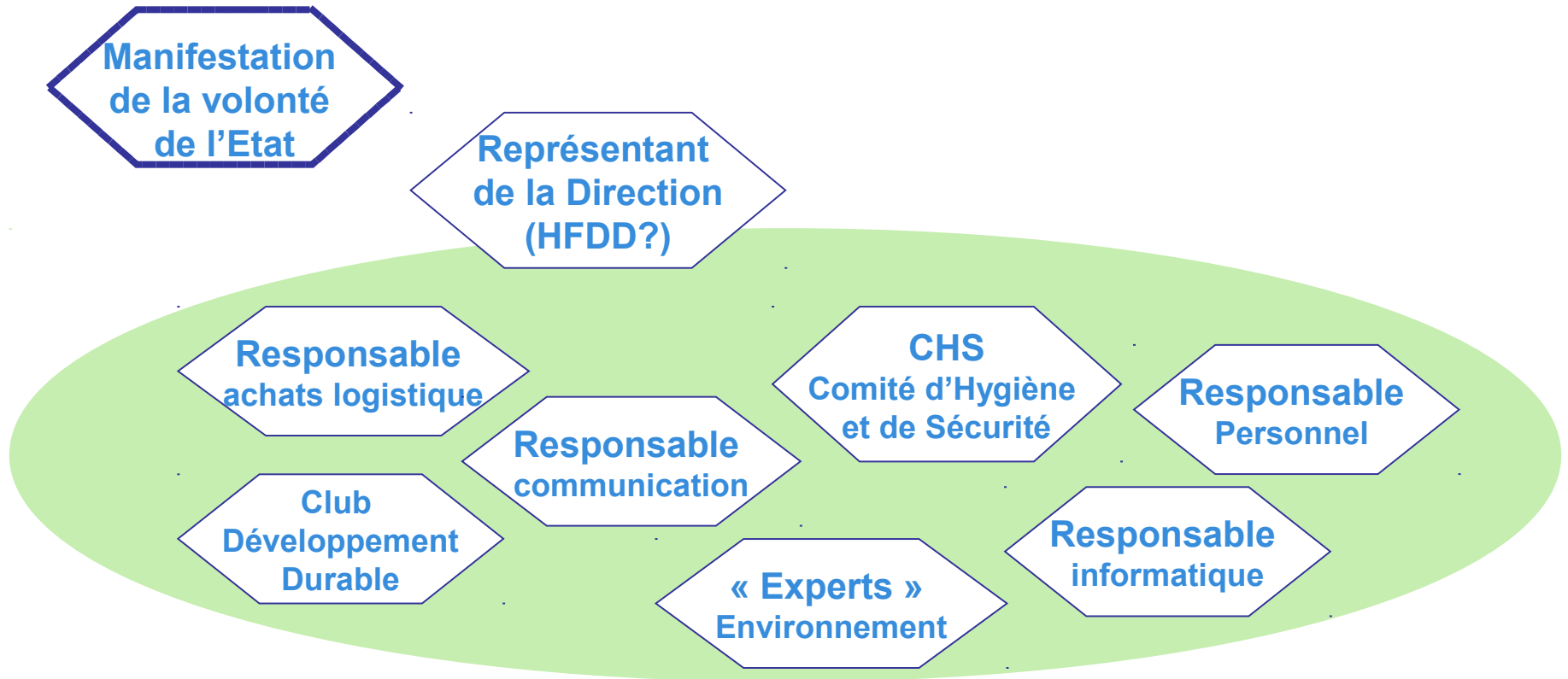
Avant de définir le contenu de la communication ou les relais à mettre en place, il convient d'évoquer les moyens suggérés par les administrations:





4- Les relais suggérés

Les relais essentiels se confirment au fur et à mesure de l'étude. Certains postes clé de l'Administration seront à privilégier. Toutefois le premier relais attendu de tous est le sommet de la hiérarchie de l'administration ou ses représentants.

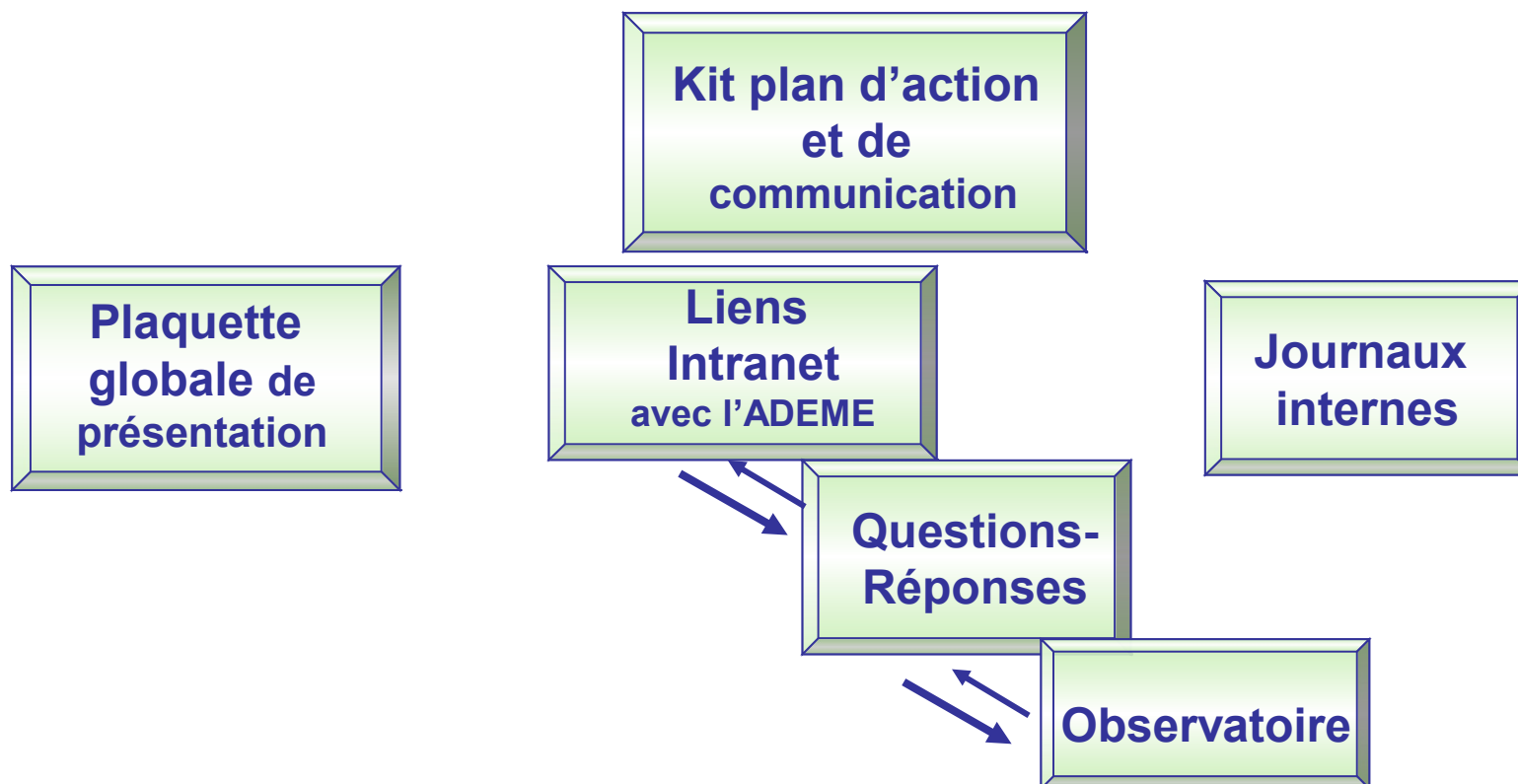




5- Les supports et outils de communication

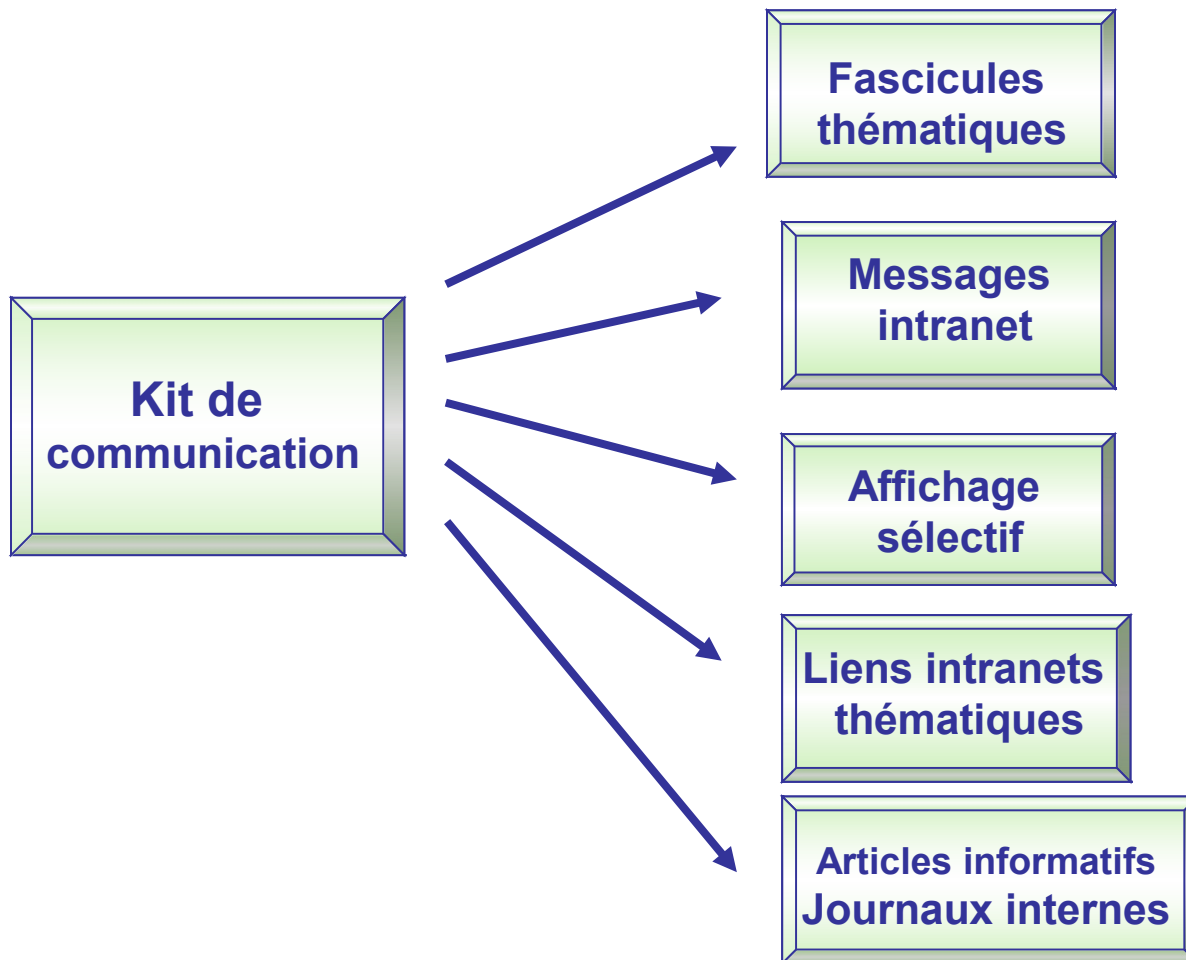


COMMUNICATION GLOBALE/ MISE EN PLACE





COMMUNICATION THEMATIQUE





6- Les contenus de communication attendus

La communication mise en place se devra de respecter un certain nombre de critères afin d'être efficace.



- Un contenu succinct, un message clair, accessible à tous
- Des couleurs attrayantes, un style graphique vivant
- Une mise en page aérée
- Un ton à la fois stimulant , dynamique, enthousiaste et humoristique
- 4 idées à associer, mais en jouant sur un seul thème à la fois:
une cause, une conséquence + le budget associé + l'effet sur l'environnement
+ des conseils pratiques d'action (peu nombreux)
- Un slogan enthousiaste, mobilisant, positif . cf « *Chaque fois ça compte/ Faisons vite, ça chauffe* »
- Une unité de style dans la campagne: même slogan, même logo repérable
- La redondance des messages sur différents supports
- Des liens www. « Pour en savoir plus »
- Une implication de l'agent en tant que citoyen



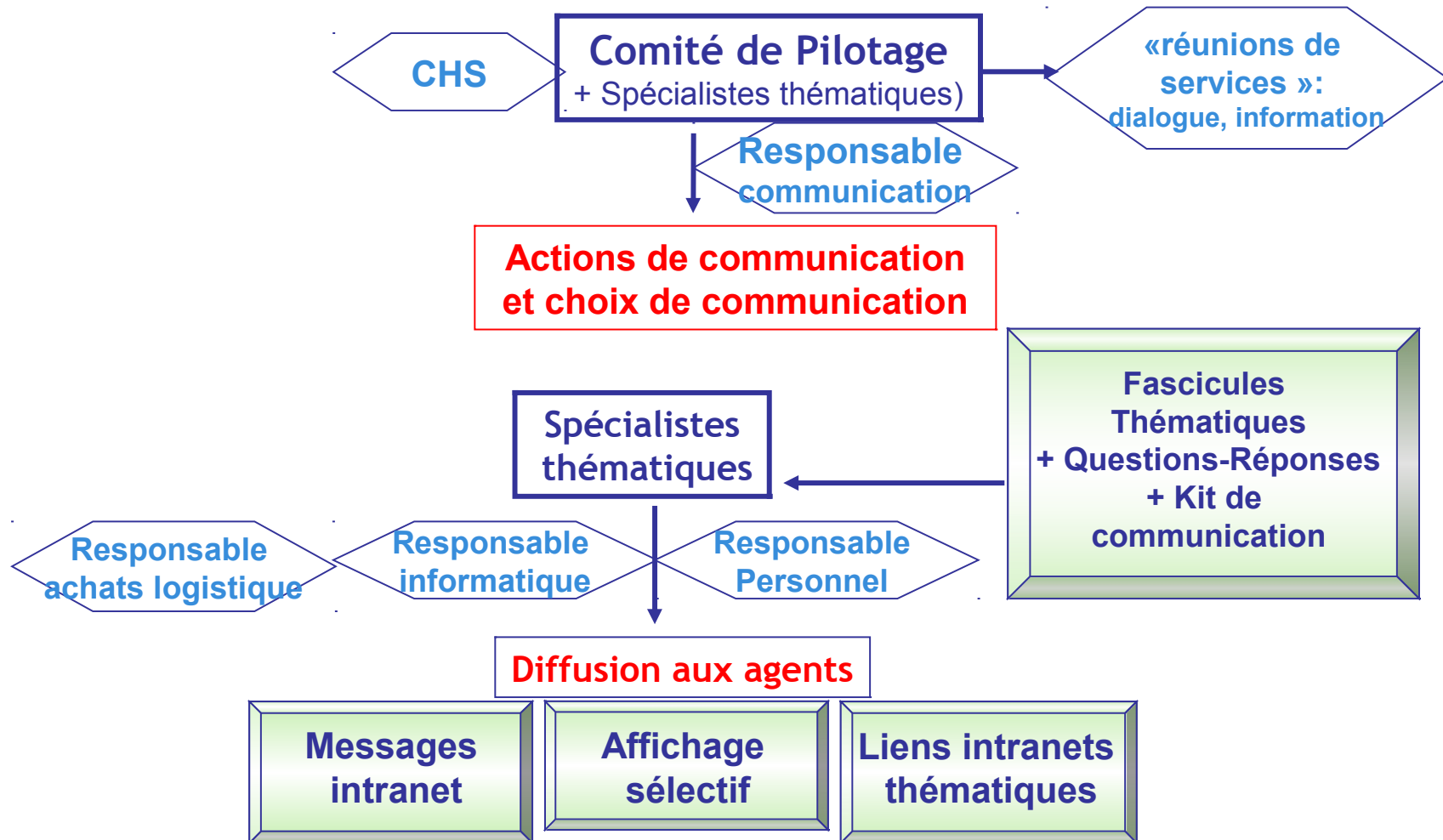
7- Vers une représentation des schémas de communication, relais et outils à mettre en place





7- Vers une représentation des schémas de communication, relais et outils à mettre en place

Communication





7- Vers une représentation des schémas de communication, relais et outils à mettre en place

Bilan et feed-back

