

Les freins, des portes d'entrée vers l'étape de changement à franchir

➔ Quand des freins sont exprimés et paraissent des impasses

Les freins identifiés par les animateurs sont souvent vécus comme des blocages insurmontables : quand une dame dit qu'il faut que ça sente le propre, avec mon vinaigre blanc, je ne peux pas lutter ! quand une personne dit qu'elle aime bien lire la publicité et ne veut pas mettre de « stop pub », je ne peux rien dire.

Les freins sont en fait lus comme des « prérequis » non remplis (cela signifie que l'action ne peut pas s'adresser à tout le monde) : - c'était trop compliqué pour eux comme approche, - ils ne veulent pas y aller parce qu'ils ont l'impression de déjà tout bien faire, - l'odeur du produit qu'on fabrique ne sent pas assez le propre pour eux... On suggère alors que l'action ne peut marcher que si le public est en mesure de : - comprendre des choses complexes, - savoir qu'il est concerné et qu'il a une marge d'amélioration, - mettre en balance d'autres paramètres avec celui de l'odeur...

Or, si on accepte de transformer ces « prérequis » en « besoins » on peut alors entrer dans une démarche prenant en compte les personnes là où elles en sont, avec leurs « besoins » particuliers : - disposer d'informations simples et utiles, - explorer la question pour comprendre en quoi elle les concerne, - mesurer l'importance des autres facteurs en jeu que l'odeur et découvrir et comprendre en quoi l'odeur est importante pour eux...

Les freins nous informent donc sur les étapes que les personnes n'ont pas franchies par elles-mêmes : c'est précisément là qu'elles ont besoin d'être aidées.

Parmi les freins identifiés, on distingue ceux d'ordre technique et ceux qui ne sont pas rationnels :

- Les **freins d'ordre technique** (les personnes sont d'accord pour y aller mais rencontrent des problèmes pour la réalisation) peuvent se résoudre par la formation, l'apport d'informations, le conseil... (pour peu bien sûr que l'accessibilité aux alternatives soit techniquement existante). Ce ne sont pas ceux qui laissent les animateurs le plus démunis.
- Les **freins qui ne sont pas « rationnels »** par contre : ils relèvent davantage du système de valeurs des personnes. On peut considérer qu'ils sont profondément ancrés dans un système de valeur que l'information ou le conseil seuls ne pourront pas faire bouger - c'est viscéral peut dire une participante pour l'odeur des produits ménagers écologiques qui ne sentent pas « le propre ». Les animateurs qui tenteraient de « convaincre » (en se basant sur une communication persuasive) pour lutter contre de tels freins feraient fausse route.



Des pistes pour travailler à partir des freins exprimés

Dans l'exemple de la réticence liée au fait que les produits écologiques ne sentent pas autant « le propre » que les produits conventionnels, il peut y avoir un conflit de valeurs entre « ce qui est pour moi un ménage bien fait » et le respect de l'environnement. En éclairant ce conflit et en permettant aux personnes de prendre conscience de tous les aspects (dont celui de leur propre attachement au ménage qui sent bon) on aide à chercher des solutions rendant ces préoccupations compatibles ou à faire un choix en conscience. **Ce frein-là nous indique qu'il y a un travail spécifique à faire sur l'étape du choix (hiérarchiser et choisir).**

La question du ménage qui sent bon peut être l'occasion d'explorer avec les personnes pourquoi il est si important pour elles que le ménage sente « bon » et ce qu'elles qualifient de « bonne odeur ». Les raisons peuvent être multiples : être considérées comme une bonne maîtresse de maison par ses proches, les invités... faire comme sa propre mère ou grand-mère... avoir la satisfaction personnelle du travail accompli... Il s'agit pour les personnes de prendre conscience par elles-mêmes de l'origine de ce point de blocage. Tant qu'il n'est pas exprimé, exposé, il reste souvent inaccessible et ne peut donc pas être confronté à d'autres visions.

Il s'agit aussi de considérer la vision que les autres peuvent avoir d'un ménage bien fait et apprécier l'impact sur l'environnement de ces pratiques (qui peut être porté par la vision d'autres participants à l'atelier).

Ensuite seulement les personnes peuvent réfléchir aux moyens de mettre en concordance leurs besoins de bonne odeur de ménage et leurs éventuels nouveaux besoins de respect de l'environnement. C'est lorsque la nécessité de résoudre un conflit d'intérêt a été mise à conscience, que les solutions imaginées pour le résoudre (comme par exemple, ajouter des gouttes d'huiles essentielles à la préparation) vont prendre du sens. La solution technique arrive alors dans une recherche de conciliation entre différents besoins intégrés par la personne et rentre dans une dynamique de « chercher ensemble des solutions » et de « tester », faire des retours et améliorer (essais de différentes huiles essentielles, de différents dosages).

Si aucune solution technique ne permet de dépasser ce conflit, il faut travailler sur la question : « finalement qu'est-ce qui est le plus important pour moi ? par exemple : être fidèle à ma grand-mère ou ne pas polluer ? » en admettant que la réponse ne soit pas donnée d'avance (car même après prise de conscience des problématiques de santé et d'environnement, la fidélité familiale peut rester prioritaire pour la personne). Néanmoins si l'éducateur à l'environnement a suscité l'émergence de cette question-là, il a dès lors rempli sa mission éducative d'accompagnement de la progression des personnes pour permettre des choix plus en conscience.

→ Quand des freins ne sont pas exprimés



Des pistes pour faire émerger les freins non exprimés

L'animateur peut alors prendre des chemins détournés en employant une approche décentrée qui permet aux personnes de réfléchir sans implication personnelle, sur un cas d'école.

Par exemple : « Le relais maternel de telle commune a mis en place des gourdes et lingettes réutilisables et couches lavables, comment ont-ils fait ? »

Faire lister les conditions de réussite qu'ils ont dû réunir éclairera l'animateur sur ce qui est important pour les assistantes maternelles de son groupe en particulier.

Il pourra alors poursuivre avec une autre consigne du type :

« Ce serait possible chez nous ou pas ? et à quelles conditions ? »

qui mettra en lumière les aspects spécifiques à prendre en compte relatifs à la situation en question.

On peut aussi proposer une réflexion directement orientée « solutions » avec une consigne du type :

« Pour qu'ici on utilise les gourdes réutilisables, qu'est-ce qu'il faudrait ? »

pouvant amener des réponses aussi variées que : que les parents soient demandeurs, que la PMI nous le conseille, que mon entourage ne me « regarde pas de travers »... qui sont autant de pistes de solutions différentes : une sensibilisation des parents, un travail avec la PMI, une communication à destination de l'environnement familial ou amical des assistantes maternelles pour consolider leur argumentaire et leur reconnaissance/légitimation...

Cet exemple montre que le conseil technique ne correspond pas toujours à l'étape où les personnes sont en difficulté et au besoin sous-jacent, alors qu'il est souvent la seule réponse apportée à une situation où un frein s'exprime.

Extrait de :

Ifrée, *Accompagner le changement de comportement chez l'adulte – dans la prévention des déchets*, collection « les livrets de l'ifrée » n° 7, novembre 2015, 130 p.