

Comment parler d'écologie et connecter les "solutions" écologiques aux attentes des habitants ?

EN RÉSUMÉ :

S'il est particulièrement délicat de parler ouvertement d'écologie dans la période actuelle, il existe plusieurs manières de le faire plus efficacement. Cette fiche propose quelques recettes pour faciliter la communication avec les habitants (1) et pour mieux connecter leurs attentes avec les solutions que porte la transition écologique (2).

Pourquoi est-ce important : quels sont les enjeux territoriaux du sujet ?

Les réactions spontanées à des arguments en faveur de l'écologie, peuvent ne pas être très favorables. Il est donc utile de savoir communiquer autour des sujets environnementaux sans donner prise à ces réactions et montrer que les solutions écologiques répondent mieux aux attentes et aux besoins des habitants que le *statu quo*.

Comment faciliter la communication avec les habitants ?

Les politiques de transition écologique menées par la collectivité ne peuvent être durables que si elles répondent aux problématiques des habitants. Nous proposons ici quelques pistes pour favoriser la mise en place et le succès de solutions qui répondent aux besoins des habitants.

A. Éviter certains écueils

Dans leur majorité, les Français connaissent les enjeux écologiques et les comprennent : 75 % d'entre eux Français pensent que le changement climatique constitue la plus grande menace sanitaire et ils sont 90 % à estimer qu'il faudra changer nos habitudes de vie pour faire face à ses effets. L'enjeu de sensibilisation réside donc moins dans l'explication des causes et mécanismes des crises environnementales, que dans la construction d'un consensus sur les façons d'y remédier.

Beaucoup de personnes se détournent des enjeux écologiques parce que ce sujet les rend anxieuses et qu'elles se sentent impuissantes. Ainsi, il faut travailler avec elles sur les actions concrètes et les solutions pragmatiques pour intégrer les réponses écologiques dans leur vie réelle semble une approche plus efficace.

Pour certains, les solutions écologiques paraissent injustes, car ils ont le sentiment que les contraintes pèsent sur eux : les moins riches, les entreprises, les conducteurs, les consommateurs... Il est essentiel de mettre la justice sociale et l'intérêt général concerté au cœur des politiques publiques. Il convient de noter toutefois qu'il n'y a de justice que si les personnes concernées trouvent que la solution est juste. Ce qui est juste pour l'un est injuste pour l'autre, selon le point de vue, les valeurs...

D'autres s'agacent des discours moralisateurs, des donneurs de leçons, les arguments péremptoires qui ne convainquent que ceux qui le sont déjà et crispent les autres. Les détracteurs de l'écologie peuvent être dans la caricature : écologie punitive, liberticide, conservatrice, anti-sociale, rétrograde... Il sera plus efficace d'aborder les sujets en écoutant en premier lieu les habitants pour comprendre et reconnaître leurs préoccupations, puis dans un deuxième temps chercher des solutions. Chercher à imposer des solutions toutes faites créera à coup sûr de fortes résistances, susceptibles de conduire à l'échec. Au contraire, se sentir écouté rend plus réceptif.

Parfois, les opposants aux arguments en faveur de l'écologie peuvent avoir des arguments agressifs, caricaturaux, qui paraissent illogiques. Cette rhétorique peut susciter de l'agacement, du mépris, de la haine. Il est important tout d'abord d'avoir conscience qu'en pareil cas, il ne sera tout simplement pas possible d'avoir un discours convaincant pour ces personnes.

Parfois les arguments les plus rationnels ne fonctionnent pas, ce qui peut être déroutant. Le plus efficace consiste à parler aux cœurs, plutôt qu'aux têtes. Comme leur nom l'indique, ce sont les émotions qui font bouger le monde. Cela nécessite de comprendre ce qui touche les gens. On se mobilise bien plus lorsqu'on se sent directement concerné. Par exemple, il sera puissant d'évoquer des images qui font l'identité d'un territoire ou d'un collectif, de son

patrimoine ainsi que des enfants, qui focalisent une forte préoccupation : leur sécurité, leur santé, leur avenir...

La combinaison de toutes ces réactions peut être vraiment décourageante. La sociodynamique nous apprend qu'il est utile de dresser une carte des partenaires concernant un projet ou une politique publique afin d'adapter la façon dont on va la mettre en œuvre. Elle permet d'identifier sur son territoire les personnes ou groupes de personnes plutôt passives, hésitantes, déchirées, opposantes ou engagées vis-à-vis d'un sujet ou d'un projet. De cette cartographie il convient de déduire une stratégie de changement appuyée sur les alliés au projet, plutôt que sur une résistance aux opposants. La communauté urbaine du Grand Poitiers a utilisé la carte des partenaires pour renforcer la mobilisation des acteurs économiques dans son PCAET⁵.

B. Adapter le langage de l'action publique

Un langage adapté est essentiel. L'interlocuteur doit se sentir respecté et écouté pour pouvoir être convaincu.

- Trouver des passerelles entre le vécu des habitants et les solutions écologiques. Cela revient parfois à ne pas parler d'écologie ni de biodiversité ni de pollution, mais de cadre de vie, de paysage, de santé, de bien-être. Par exemple, pour passer des rues à 30 km/h, plutôt que l'approche sur la qualité de l'air, une approche sur la sécurité pour les plus vulnérables (enfants, personnes âgées) ou sur la réduction du bruit pour les habitants sera peut-être mieux comprise. La qualité de l'air présenté alors en "bonus" apportera une satisfaction supplémentaire.
- Éviter le vocabulaire clivant : certaines expressions reprises en boucle dans les médias ou sur les réseaux sociaux ne semblent pas être une bonne base de dialogue. Il convient d'éviter les mots qui "fâchent" quand ils ne sont pas nécessaires. Par exemple les termes "écologie", "biodiversité"… peuvent être remplacés par des expressions plus concrètes et plus locales : "sauver les hirondelles qui nichent dans le toit de la mairie depuis des générations", "préserver les hérissons, gourmands de limaces, qui protègent gratuitement nos jardins". Préférons "déplacements entre le travail et la maison" à "mobilités", etc.
- Utiliser un vocabulaire concret et familier pour les usagers et habitants. Pour parler simplement, il est possible de recourir au langage FALC⁶ (Facile à lire et à comprendre). Cette méthode a pour but de traduire un langage technique ou administratif en langage compréhensible par tous. Il s'agit d'utiliser des phrases simples, des mots clairs, d'éviter sigles acronymes, symboles rares et mots longs ou difficiles. C'est un effort de traduire simplement le vocabulaire expert de la transition

écologique mais cela augmente les chances des collectivités d'être comprises par leurs administrés et facilite les liens de confiance.

- Tester, avec des usagers "lambda", les documents destinés tel ou tel public cible avant de les diffuser au plus grand nombre. Il est possible ensuite de les ajuster en fonction des remarques recueillies. De même, lorsque l'on communique à des habitants des documents techniques en vue de travailler sur un sujet avec eux (par exemple dans le cadre d'un Comité représentatif), il convient de prévoir des résumés simplifiés en langage courant.

C. Ouvrir l'action publique aux habitants

Pour recueillir et comprendre les problématiques des habitants, il est souhaitable d'aller "physiquement" vers eux. Cela peut passer par des espaces spécifiques et/ou par des personnalités.

- Délocaliser les ateliers de travail, concertations et réunions au cœur des lieux de vie des habitants (marchés, centres commerciaux, terrasses de café, pieds d'immeuble, cœur de résidence...) par opposition aux salles municipales et équipements publics parfois méconnus ou intimidants. Les villes possédant des quartiers prioritaires de la ville (QPV) ou des territoires ruraux étendus avec des parties enclavées peuvent par exemple utiliser un bus itinérant, dispositif "d'aller-vers" permettant de matérialiser des rencontres conviviales au plus près des lieux de vie des gens.
- Aller à la rencontre des gens aux moments où ça les arrange et non pas quand ça arrange les agents et élus et quand ils sont accessibles : sorties d'école, fêtes de quartier...
- Trouver des ambassadeurs et des relais qui fassent le pont entre l'institution et les usagers.

Comment mieux prendre en compte les attentes des habitants ?

Une fois évitées les crispations en évitant certains pièges du langage et de la communication, nous abordons ici l'enjeu fondamental : comment prendre en compte les attentes des habitants ?

A. Un préalable : changer la posture des élus et des services

Les pistes évoquées ci-après impliquent des degrés de transformation variables mais ont une chose en commun : le fait de considérer les habitants comme des acteurs de l'action publique locale et non comme des consommateurs passifs qu'il s'agirait de convaincre. L'écoute réelle des habitants suppose de reconnaître qu'ils sont des interlocuteurs légitimes pour travailler sur les politiques publiques locales et penser leur évolution. Les considérer comme des citoyens détenteurs de savoirs, d'expérience réelle de leur lieu de vie et de créativité permet de créer plus de confiance et d'implication. Les élus sont placés dans un rôle de coordinateur, de facilitateur, plus que de décideur. Cela suppose que chacun dialogue avec bienveillance, sans reproches ni défiance, tout en acceptant aussi de ne pas toujours être d'accord.

Ce changement de posture ne se décrète pas et il est possible de faire appel à des accompagnateurs méthodologiques ou théoriques spécialisés sur le sujet :

- Les apports des sciences comportementales et de la sociodynamique sont des alliés utiles de plus en plus nécessaires dans un contexte de clivages accrus.
- Se faire aider par des sociologues, et adopter leurs outils d'observation, d'entretien qualitatifs, leurs analyses. Pour cela le dispositif de thèse CIFRE [10](#) permet d'embaucher un doctorant durant trois ans afin de réaliser une thèse sur un sujet de recherche-action défini collectivement et intéressant le territoire. Le recruteur bénéficie d'une subvention de 14 000 euros par an pour financer le poste.
- S'appuyer sur les acteurs de l'éducation populaire. Depuis l'après-guerre, un vaste mouvement a favorisé la prise en charge par les citoyennes et citoyens de problématiques complexes. D'abord plutôt orienté vers les enjeux sociaux [11](#), il a essaimé et des associations comme le Réseau Graine déploient aujourd'hui leurs méthodes dans le domaine de l'écologie [12](#).

B. Les outils réglementaires : une opportunité pour se lancer

Selon son statut et sa population, une collectivité territoriale doit mettre en place certains programmes et certains comités élargissant sa gouvernance. Ces obligations réglementaires sont de véritables opportunités pour recueillir les attentes des habitants et leur permettre de co-construire les politiques structurantes de la collectivité. Ces comités et ces programmes peuvent être mis en place volontairement par les collectivités qui n'y sont pas soumises réglementairement.

Par exemple, le Grand Annecy s'est saisi de l'élaboration de son Plan Climat Air Énergie

Territorial [13](#) pour mettre en place un "Club Air Climat". Ce club formule un avis consultatif sur les orientations du PCAET et suit la concrétisation des actions. Il est constitué d'une soixantaine de membres et associe partenaires institutionnels, socio-économiques et associatifs (pour 2/3 des membres) et habitants volontaires (pour 1/3 des membres) [14](#).

D'autres collectivités ont utilisé la mise en place d'un conseil de développement pour créer plusieurs formations (entreprises, associations, citoyens) permettant de travailler avec les habitants. L'élaboration d'un plan local d'urbanisme se prête aussi à la mise en place d'échanges directs avec les habitants.

C. Les politiques thématiques : une opportunité pour expérimenter

Les habitants de la collectivité sont les principaux usagers de ses services et infrastructures. Ils sont donc bien placés pour faire part de leur expérience. Cette approche pragmatique, centrée sur l'usage, est efficace.

Par exemple, dans le secteur du bâtiment et de l'urbanisme, l'usage et l'usager sont parfois encore relégués en fin de programme. On s'étonne alors que les usagers "n'utilisent pas bien" le bâtiment ou l'aménagement réalisé. L'Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU) [15](#) vise à pallier ce défaut en mettant l'usager au cœur du projet. Dans son livre blanc, l'association AMU montre comment elle a accompagné la Région Centre de Val de Loire dans la construction d'un lycée en organisant notamment des "ateliers participatifs d'usage" avec plus de 40 usagers : élèves, parents, équipe pédagogique, agents techniques et administratifs ; rectorat ; riverains, associations culturelles ou sportives, entreprises ; élus.

Autre possibilité avec la possibilité de mettre en place une politique de façon temporaire afin de recueillir les retours des habitants et parties prenantes, puis de la modifier, la réorienter ou la suspendre. Par exemple, en 2023, Palaiseau (36 000 habitants) a souhaité apaiser et sécuriser le centre-ville pour sauver les commerces de proximité affaiblis par la crise sanitaire, sans embêter les automobilistes, dans cette commune de la grande couronne parisienne où les transports en commun ne peuvent remplacer complètement la voiture.

Après plusieurs mois d'expérimentation d'une formule partielle de piétonisation de la rue de la principale rue commerçante, de débats avec les acteurs locaux notamment les commerçants et de communication pédagogique, une votation citoyenne a décidé des modalités de pérennisation de l'expérience [16](#). Cette approche pragmatique s'inscrit dans la méthodologie de l'urbanisme tactique [17](#).

Autre exemple, avec le territoire brétillien à Vitré Communauté (EPCI de 82 000 habitants) et à Fougères agglomération (EPCI de 57 000 habitants). Durant l'année 2024, une

vingtaine d'habitants représentatifs de chacun des territoires ont participé à une démarche qui visait à aborder la question des déplacements sous l'angle des usagers et non des gestionnaires [18](#). Après un rappel des considérations techniques par des cabinets spécialisés, les habitants sont confrontés à des mises en situation réelles pour partager leurs points de vue et rechercher collectivement des solutions. Plusieurs thèmes sont abordés : la place de la voiture, le covoiturage mais aussi l'utilisation de plusieurs modes de déplacement pour un même trajet, la pertinence d'un contournement routier prévu, etc. Les résultats ont été présentés aux élus départementaux et intercommunaux concernés. Les premières actions concrètes doivent être intégrées à partir de 2025 au pacte des mobilités, dispositif départemental. Un retour régulier est prévu aux membres du Comité citoyens pour justifier des propositions retenues et celles qui ont dû être écartées.

D. Le projet global : vers une co-construction impliquante pour tous

Pour obtenir une adhésion plus vaste, il est possible d'impliquer les habitants non pas seulement sur un projet précis mais dans une vision plus large et plus globale, comme un projet de territoire.

Par exemple, Niort (61 000 habitants) est la première ville de sa taille à avoir lancé une démarche globale de développement durable formalisée alignée sur un Agenda 2030 local. Cet outil permet de croiser les trois piliers du développement durable : enjeux sociaux, environnementaux et économiques. Ils permettent de construire un projet de société désirable pour tous. Niort a co-construit avec des acteurs relais du territoire la feuille de route niortaise "Niort durable 2030" [19](#) qui a permis d'associer de nombreux acteurs relais : agents et élus de la Ville et de Niort Agglo, les Vies de quartier, associations, entreprises, institutions publiques et chambres consulaires. 140 relais sur le territoire ont participé à des ateliers de co-construction. Cette démarche a permis de croiser les points de vue des participants, de prendre en compte de manière transversale les 3 dimensions du développement durable mais aussi de se projeter collectivement pour définir un cap pour Niort. Il en ressort une feuille de route qui, pour répondre aux défis arrêtés avec toutes les parties prenantes, et atteindre l'objectif commun, précise les actions à entreprendre et leur chiffrage. Autre exemple, avec l'outil des conventions citoyennes [20](#) (CC). La ville de Clermont-Ferrand, par exemple, s'est appuyée sur une CC pour établir la liste des actions qui seraient intégrées au mandat en cours [21](#). La CC a pris la forme d'une assemblée de co-décision, de 70 personnes tirées au sort, pilotée par l'association Les Décarbonautes. A travers plusieurs étapes [22](#), les citoyens ont été formés par des experts, ont formalisé des premières propositions. Une large consultation populaire (13 000 votes recueillis) a permis de les retravailler. Sur cette base solide, la faisabilité technique et financière des mesures est analysée. Les propositions sont enfin finalisées après débats avec les élus de la ville. La

co-construction aboutit à une production de 40 mesures. Enfin, le Conseil Municipal adopte les propositions, le calendrier d'application et le budget associé à chaque mesure.

Aller plus loin : Les ressources existent et sont très complètes!

- Arnaud Gauthier et Elodie Georges, *Dépasser son éco-anxiété*, Paris, Fyrolles, 2024
- Achard Nathalie, *La communication non violente à l'usage de celles et ceux qui veulent changer le monde*, Marabout, 2022
- Formation au FALC par l'UNAPEI :
https://formation.unapei.org/formations/crire-en-facile-a-lire-et-a-comprendre_inter-mars-2026/
- Le Labo de l'ESS et e-Graine, *L'éducation populaire au service de la transition écologique juste des territoires*, juin 2023
- Comité 21, *Guide méthodologique : Construire une stratégie locale de développement durable. L'Agenda 2030 dans les collectivités*, 2024
- <https://pourdesconventionscitoyennes.org>

Ce contenu vous fait réagir ? Partagez-le.