

CHAPITRE 18

Se servir de la théorie des normes sociales pour renforcer l'impact et la durabilité des CATS

Therese Dooley, Louise Maule et Michael Gnilo

Résumé

Des progrès significatifs ont été accomplis grâce à des programmes comme les Approches communautaires de l'assainissement total (CATS, acronyme de l'anglais Community Approaches to Total Sanitation) qui se concentrent sur l'élimination de la défécation à l'air libre (DAL) en travaillant avec des communautés pour changer leurs convictions et leurs attentes en matière d'assainissement. Toutefois, il subsiste des problèmes d'efficacité et de régression qui peuvent limiter la durabilité du résultat à plus long terme. La théorie des normes sociales (TNS) est un cadre qui peut être utilisé pour expliquer pourquoi les CATS donnent de bons résultats et nous aider à améliorer l'efficacité et la durabilité de nos interventions en matière d'assainissement. L'obtention du statut de fin de défécation à l'air libre (FDAL) implique de créer une nouvelle norme sociale et, pour ce faire, non seulement nous avons besoin de changer nos convictions et nos attitudes, mais nous avons aussi besoin de créer de nouvelles attentes sociales. Dans ce chapitre, nous expliquons la TNS et nous examinons comment l'obtention du statut FDAL n'est pas une fin en soi mais juste un pas sur la voie menant à l'ancrage d'une nouvelle norme sociale dans les mentalités.

Mots clés : Normes sociales, changement de comportement, défécation à l'air libre, CATS, convictions factuelles, attentes normatives, approche progressive, action collective

Contexte

Au cours de la décennie écoulée, des progrès significatifs ont été accomplis grâce à des programmes comme les Approches communautaires de l'assainissement total (CATS, acronyme de l'anglais *Community Approaches to Total Sanitation*), dans lesquels le modèle traditionnel de construction de toilettes est remplacé par un accent mis sur l'élimination de la défécation à l'air libre (DAL) en travaillant avec des communautés pour changer leurs convictions et leurs attentes en matière d'assainissement. Les CATS ont été couronnés de succès dans l'obtention de communautés qui décrochent le statut de fin de défécation à l'air libre (FDAL) mais des problèmes d'efficacité et de régression peuvent limiter la durabilité du résultat à plus long terme. Que peut-on faire pour renforcer ce qui a déjà été réalisé et garantir la durabilité des accomplissements futurs ? La réponse peut-elle être aussi simple qu'une meilleure compréhension des normes sociales et de la façon dont les praticiens peuvent utiliser ces connaissances dans le travail de développement ?

Au sein de l'UNICEF, le travail sur la santé, la nutrition, l'éducation et la protection de l'enfance a été fortement consolidé au cours des dernières décennies par une meilleure appréciation du changement social et comportemental. Le secteur de l'eau, l'assainissement et l'hygiène (EAH) a aussi adopté divers modèles de changement social/comportemental depuis l'utilisation d'approches participatives comme SARAR (*Self Esteem, Associative Strengths, Resourcefulness, Action Planning and Responsibility*) ou estime de soi, forces associatives, esprit d'initiative, planification de l'action et responsabilité^(e) et PHAST (*Participatory Hygiene and Sanitation Transformation* ou participation à la transformation de l'hygiène et de l'assainissement) dans les années 1980 et 1990, jusqu'à l'utilisation de l'Assainissement total piloté

<http://dx.doi.org/10.3362/9781780449272.018>

par la communauté (ATPC) et le modèle socio-écologique (Parvanta, 2011) dans les années 2000 pour concevoir ses programmes de changement social et comportemental. Les CATS s'appuient sur les nombreux outils, méthodes et théories qui se cachent derrière ces modèles et les utilisent avec succès mais nous avons réalisé que, pour améliorer la durabilité de nos interventions, il fallait que nous comprenions et apprécions mieux la question plus large des normes sociales – quels sont les facteurs permettant de changer, d'ancrer, voire même de créer, de nouvelles normes au sein d'un groupe social ?

Ce chapitre décrit dans ses grandes lignes la théorie des normes sociales (TNS) et explique comment elle peut servir à renforcer les programmes CATS. En utilisant un cadre TNS pour évaluer d'un œil critique le travail de l'UNICEF sur les CATS, on mettra en exergue un certain nombre de perfectionnements possibles qui pourraient améliorer les taux d'obtention et la durabilité du statut FDAL.

Comprendre les normes sociales

Certaines personnes assimilent les normes sociales à des styles de comportement récurrents et observables. Toutefois, les normes ne peuvent pas simplement être ramenées à un comportement observable car les normes sociales expriment aussi une approbation ou une désapprobation sociale de ces comportements ; elles nous disent comment nous « devrions » nous conduire (Bicchieri and Muldoon, 2011 ; Ravis and Sheeran, 2003). Notre préférence en matière d'obéissance à des normes sociales est assortie de conditions et dépend de nos attentes en matière de conformité collective. Bicchieri (2006) définit une norme sociale comme suit (voir la Figure 18.1) :

Une norme sociale est une règle de conduite telle que les individus préfèrent s'y conformer à condition de croire que : (a) la plupart des gens à l'intérieur de leur réseau de référence³ s'y conforment (attentes empiriques⁴) et (b) que la plupart des gens à l'intérieur de leur réseau de référence pensent qu'ils devraient s'y conformer (attentes normatives⁵).

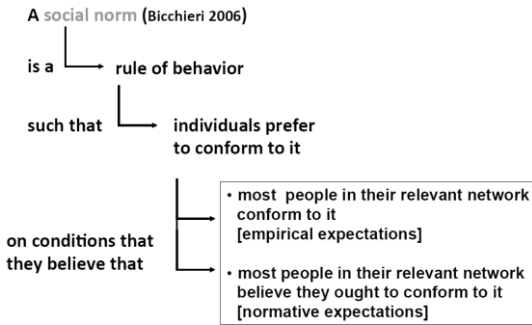


Figure 18.1 Définition d'une norme sociale
Source : Bicchieri, 2006

Commented [M1]: Use the French from the indented excerpt above without the call-outs.

En d'autres termes, les gens choisissent de suivre une norme sociale pas nécessairement parce qu'ils y adhèrent mais parce qu'ils pensent que les gens devraient se comporter d'une certaine façon. Parce qu'ils peuvent voir que la plupart des gens se comportent de cette façon et parce qu'ils croient qu'ils devraient eux aussi se comporter de la même façon. Ils croient aussi que les gens qui sont importants à leurs yeux attendent d'eux qu'ils se comportent de cette façon. Les normes sociales ne sont en fait qu'une histoire d'attentes sociales : attentes empiriques (comment j'attends que les autres se comportent sur la base de ce que je vois tous les autres gens faire), et des attentes normatives (comment je pense que d'autres pensent que je devrais me comporter).

Mais quel est donc le rapport avec la DAL et les CATS ? Les auteurs sont d'abord partis du principe que la DAL était une norme sociale dans beaucoup de communautés. Toutefois, en étudiant et en analysant la DAL avec l'aide de collègues de l'Université de Pennsylvanie⁶, nous avons réalisé que, dans la majorité des communautés où la DAL est actuellement pratiquée, ce n'est pas une norme sociale (Dooley, 2010). C'est là un point de départ très important, car les auteurs cherchaient à mieux renforcer et soutenir l'impact des programmes CATS sur le terrain et à guider et épauler les collègues d'UNICEF à travers le monde.

Si quelqu'un vit dans une communauté où les toilettes n'existent pas, les gens défèquent en plein air tout simplement pour soulager leurs besoins corporels. Comme cette action répond à leurs besoins, il y a des chances pour qu'elle soit répétée. Cette répétition crée une habitude et finalement une coutume. Donc la DAL est en fait une tradition ou une coutume⁷ (voir la Figure 18.2) ; c'est la façon la plus facile de se soulager. Dans la plupart des cas, la pratique de la DAL ne dépend pas des attentes sociales. Une personne défèque en plein air simplement parce que c'est une solution acceptable et commode à son envie de déféquer ; par conséquent, cette personne préfère continuer cette pratique (Dooley, 2010).



Figure 18.2 Cadre de diagnostic pour les comportements

Source : Bicchieri, Penn-UNICEF Lectures on Social Norms, 2015

La principale différence entre une coutume et une norme a trait aux raisons pour lesquelles les gens suivent l'une ou l'autre. Un facteur important à comprendre dans le contexte de la DAL est qu'une coutume est un modèle d'actions indépendantes, mais pour qu'un village devienne FDAL, il faut un changement de conviction pour abandonner l'idée que « la DAL est une affaire personnelle » et reconnaître que « la DAL est l'affaire de tout le monde ». Les gens ont besoin de réaliser que la DAL produit des conditions extérieures négatives et que l'action d'une seule personne peut se traduire par la souffrance de tous. La seule façon d'en finir est que la communauté prenne une décision collective pour mettre fin à la DAL et engage une action collective. Et pour maintenir ce nouveau comportement au fil du temps, la décision de changer doit aussi être soutenue par des attentes empiriques et normatives.

Au moment de créer une nouvelle norme sociale, nous devons créer une nouvelle règle de comportement – souvent cela veut dire utiliser une toilette – que les gens choisissent de suivre. Pas nécessairement parce qu'ils sont d'accord ou parce qu'ils le veulent, ni parce qu'ils pensent que c'est juste ou que c'est mal, mais parce qu'ils peuvent voir que tout le monde s'y conforme et parce qu'ils croient que tout le monde attend d'eux qu'ils se conforment à la nouvelle règle de comportement (Dooley, 2010). Là où il existe une norme sociale, le comportement individuel est influencé non seulement par des connaissances personnelles ou des goûts et des aversions, mais aussi par des attentes sociales et des pressions sociales pour qu'ils se comportent d'une certaine façon. Il doit donc y avoir une appréciation collective du comportement que l'on attend des gens, des rappels empiriques que les gens se conforment à ces attentes et des récompenses et des sanctions pour maintenir le bon comportement. Les CATS ont besoin de s'attaquer à toutes ces questions si l'on veut que la DAL passe d'un statut de coutume/tradition à l'introduction et l'établissement d'une nouvelle norme sociale de FDAL qui soit maintenue à long terme.

La théorie des normes sociales et les CATS

Bicchieri (2010-15, 2016) soutient qu'il est possible de créer de nouvelles normes sociales en utilisant les cinq étapes suivantes :

- 1) Changements de croyances et d'attitudes ;
- 2) Décision collective de changer ;
- 3) Action concertée pour faire appliquer le changement (sanctions positives et négatives) ;
- 4) Création d'une attente normative ; et
- 5) Renforcement par un changement des attentes empiriques.

Si l'on considère les étapes d'un programme ATPC classique (Kar with Chambers, 2008), nous pouvons voir lesquelles appuient le processus de création d'une nouvelle norme sociale selon la proposition de Bicchieri (Dooley, 2010) :

- 1) *Étape 1.* Le déclenchement ATPC est utilisé pour faciliter le développement de nouvelles croyances et de nouvelles attitudes. À travers ce processus, de nouvelles convictions factuelles⁸ deviennent manifestes. La DAL présente des coûts économiques, sociaux et sanitaires ; c'est dégoûtant parce que si elle est pratiquée, je finis par *manger la merde de mon voisin*. Par le biais de ce processus, les gens développent des croyances personnelles en matière de DAL et pensent que les gens devraient nettoyer leur propre merde, utiliser des toilettes, se laver les mains avec du savon et mettre au rebut les fèces de leurs enfants de manière appropriée.

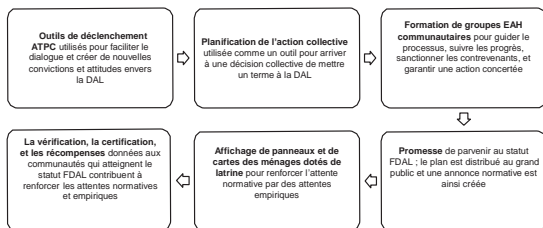


Figure 18.3 Étapes de la création de nouvelles normes sociales dans l'ATPC

Source : Grillo, 2014

- 2) *Étape 2.* La planification de l'action collective implique des discussions de groupe. Cela donne l'occasion d'arriver à une appréciation commune du problème et de ce qu'il faut accomplir. Cela sert également à informer une décision collective sur la question de savoir comment (et en combien de temps) ils aimeraient résoudre la question de la DAL.
- 3) *Étape 3.* Il faut une coordination communautaire qui est normalement obtenue grâce à la formation de comités ou de groupes (formels ou informels) EAH qui surveillent les progrès en faisant du porte à porte et en créant des sanctions positives et négatives. Ce mécanisme renforce les attentes pour suivre ce qui a été décidé collectivement.
- 4) *Étape 4.* Le plan est distribué au grand public ou une promesse est faite. L'engagement public crée une attente normative. Les gens croient que leurs voisins et les leaders naturels attendent d'eux qu'ils mettent un terme à la DAL et qu'ils gèrent leurs excréments de façon appropriée (p. ex. au Mali la promesse est filmée et rediffusée à différents temps forts du processus).
- 5) *Étape 5.* Des panneaux et des cartes des ménages et des latrines sont affichés pour renforcer l'attente normative. Les gens qui prennent l'initiative sont reconnus. Les attentes empiriques renforcent l'attente normative et les gens voient que d'autres éliminent la merde correctement, et ceux qui le font obtiennent des récompenses sociales. Des célébrations sont organisées pour médiatiser les bonnes pratiques. Des récompenses collectives peuvent être octroyées pour renforcer la pratique positive. Une déclaration est faite attestant que le village est FDAL.
- 6) *Étape 6.* La vérification et la certification du statut FDAL permettent de reconnaître l'accomplissement. Cela soutient à la fois l'attente normative et les attentes empiriques et, dans une certaine mesure, cela scelle l'engagement du village.

Bien que l'ATPC n'ait pas été développé autour des concepts de TNS, il traite des éléments clés requis pour créer des normes sociales : l'introduction d'une nouvelle règle comportementale soutenue par des attentes empiriques et normatives – *Je construis et j'utiliserai des toilettes, non pas parce que je suis le seul à comprendre son importance pour moi et ma famille, mais parce que tous les membres de la communauté se sont engagés à construire et utiliser des toilettes et tous les membres de la communauté pensent que je devrais moi aussi en utiliser.* Toutefois, dans quelle mesure ces différents éléments sont effectivement abordés peut varier. Une meilleure appréciation de la dynamique des normes sociales, et plus particulièrement des attentes empiriques et normatives, permettrait de renforcer sensiblement le processus et de mieux préserver la norme.

Le processus d'adaptation à une nouvelle norme sociale

Si nombre de ces étapes sont traitées dans le processus CATS actuel, plusieurs domaines pourraient être renforcés afin de consolider et de soutenir la nouvelle norme sociale. Sans une approche renforcée des normes sociales, nous ne voyons souvent un réel changement que chez les innovateurs et les pionniers ; et même ces changements se fragiliseront avec le temps en raison de l'absence d'attentes normatives au sein de la communauté cible et des réseaux (Gaya, 2013 ; Gnilo, 2014 ; Maule, 2013).

Les auteurs sont d'avis que les points les plus faibles des interventions CATS actuelles sont les étapes 4 et 5, notamment la création de nouvelles attentes. Les activités qui soutiennent la création de nouvelles attentes sont évoquées par Kar et Chambers (2008) dans la phase de l'après-déclenchement du *manual de l'ATPC*, par exemple, en rappelant les dates cibles à la communauté. Nombre des activités suggérées dans la section sur le suivi de l'action communautaire, qu'il s'agisse de missionner les leaders naturels pour surveiller la communauté, de développer des cartes ponctuelles, de créer des comités ou encore de rendre visite à d'autres villages qui progressent plus vite, renforcent les attentes ; toutefois, ces activités ne sont pas appliquées de façon systématique dans tous les programmes.

Lors de l'évaluation mondiale des CATS (UNICEF, 2014), nous avons vu que là où ces activités étaient correctement mises en œuvre, les programmes CATS réussissaient à créer des attentes normatives et empiriques. Dans ces programmes, la création de normes sociales était prouvée par l'adoption et l'application véritables de règles et d'arrêtés au niveau communautaire qui étaient acceptés par tous les membres de la communauté et ne pouvaient pas être enfreints sans conséquences. Ainsi, des amendes comprises entre US\$0,67 et US\$1,12 étaient imposées à ceux qui défilèrent en plein air, qui ne disposaient pas d'une installation de lavage des mains, qui n'utilisaient pas de pot pour les jeunes enfants, et même à ceux qui ne signalaient pas des toilettes hors service.

Mais changer les attentes est un processus compliqué ; c'est une histoire de confiance, de pression de l'opinion publique, de délibération collective sérieuse, de promesses communes et de savoir collectif de ce que le groupe va faire et de ce qu'il attend des autres. Enfin et surtout, ce doit être un processus délibéré. Dans l'évaluation des CATS, on a remarqué que si les éléments des processus visant à créer des normes étaient souvent présents dans les programmes CATS à travers le monde, la réussite ou l'échec de ces processus était rarement analysé(e). L'évaluation a également révélé que le concept de normes sociales n'avait pas pleinement influencé tous les segments de la programmation CATS. Il a été souligné que beaucoup d'agents d'exécution et de partenaires de mise en œuvre ne comprenaient pas ou n'appréciaient pas encore pleinement le rôle que les attentes jouent dans la création et, surtout, dans l'ancrage d'une norme sociale. Par ailleurs, il a été signalé dans l'évaluation que « l'on s'attend à ce qu'une meilleure compréhension et utilisation du concept de norme sociale contribue à accroître le taux de conversion des communautés déclenchées en statut FDAL décroché, ce qui aurait un impact important sur l'efficacité des programmes CATS ».

L'utilisation de la norme TNS pour renforcer la programmation CATS

Comme dans le cas de l'ATPC, au sein des CATS nous divisons les interventions en trois processus principaux – pré-déclenchement, déclenchement et post-déclenchement – chaque processus renforçant des étapes valides et importantes. Cette ventilation est nécessaire pour permettre à toutes les étapes d'être entreprises, contrôlées et évaluées. Dans les débuts des programmes CATS, on avait tendance à se concentrer sur le déclenchement et la certification et l'on accordait peu ou pas d'attention aux phases de pré et post-déclenchement, alors que nous savons maintenant qu'elles sont tout aussi importantes pour le développement des attentes.

Pré-déclenchement

Le pré-déclenchement implique de choisir une communauté et de créer un rapport avec elle avant le début du déclenchement ; d'apprendre à connaître et à comprendre la communauté et ses dirigeants ; et de veiller à ce que chacun soit inclus dans le processus. Tout le monde a besoin de faire confiance au facilitateur avant de pouvoir procéder au déclenchement. Au niveau communautaire, l'analyse des réseaux sociaux peut servir à cartographier et analyser les relations entre les particuliers et entre les groupes et à réfléchir de manière plus systématique aux enjeux clés pour la pertinence de notre programmation, par exemple la façon dont l'information circule à l'intérieur et entre les réseaux de référence et les communautés tout entières, et pour identifier quels individus (meneurs d'opinion) ont le plus d'influence sur ce que les autres croient et font (Dooley, 2010 ; Maule, 2013). Certains groupes marginalisés peuvent être identifiés comme ayant différents cercles d'influence ou un ensemble différent de réseaux de référence. Leur identification dans la phase de pré-déclenchement pourrait être importante, notamment là où les communautés sont très hétérogènes, et où il peut se révéler particulièrement difficile d'arriver à une décision collective. Il est vital de veiller à une participation égale de tous les groupes au processus de changement au niveau communautaire. Il est trop risqué pour l'efficacité des CATS de miser uniquement sur l'apparition de leaders naturels.

La cartographie des réseaux sociaux entre les villages au niveau du district ou du sous-district peut identifier des villages centraux qui sont particulièrement bien placés pour appuyer un processus de diffusion structurée d'exemples positifs. Durant cette phase, il est aussi possible d'identifier des traditions, des convictions, des coutumes voire même des normes sociales existantes qui peuvent avoir un impact négatif sur les processus. La note de terrain de Madagascar (UNICEF, 2015) illustre comment traiter ce point au sein des CATS (voir l'Encadré 18.1).

Déclenchement

La mobilisation de la communauté tout entière, ou tout au moins d'une masse critique et de personnes d'influence clés dans le processus de déclenchement, est essentielle pour s'assurer qu'il y a suffisamment de gens qui passent par « l'instant aaaaah » et réalisent l'impact qu'exerce la DAL sur la communauté, en créant un changement collectif de croyances factuelles et d'attitudes, pour déboucher sur une décision collective d'adopter le changement. Le changement de conviction collective et la décision collective d'adopter le changement crée de nouvelles attentes normatives ; au travers de la déclaration publique et de l'élaboration du plan d'action de la communauté, des individus savent désormais que les gens autour d'eux attendent d'eux qu'ils mettent un terme à la pratique de la DAL. Au cours de ce processus, les communautés développent aussi leur propre vision et leur schéma⁹ de façon autonome et cela peut nécessiter quelques adaptations (Dooley, 2010).

Encadré 19.1 Utilisation de la théorie des normes sociales pour comprendre pourquoi les CATS n'ont pas donné de bons résultats à Madagascar

Les normes sociales et les coutumes sont propres au contexte et, dans certains cas, il peut exister des normes sociales qui exercent un impact négatif sur la création d'une nouvelle norme sociale. Dans de tels cas, la norme existante a besoin d'être traitée et abandonnée ou modifiée avant de pouvoir commencer le travail de création d'une nouvelle norme. Pour cela, il convient de suivre une série d'étapes analogues mais légèrement modifiées, la principale différence ayant trait à l'ordre des attentes empiriques et normatives :

Création de nouvelles normes	Abandon ou modification d'une norme sociale
Changements des croyances et des attitudes	Changement des croyances et des attitudes
Décision collective de changement	Décision collective d'abandonner la norme
Action concertée pour faire appliquer le changement	Action concertée
Création d'une attente normative	Nouvelles attentes empiriques
Renforcement par des attentes empiriques	Abandon des anciennes attentes normatives

Source : Bicchieri (2015, 2016)

Dans le sud de Madagascar, on a observé des problèmes évidents avec les CATS car les progrès affichaient un retard par rapport au reste du pays. Une analyse des normes sociales du contexte a été entreprise et a révélé que les gens pensaient que la défécation en plein air ne posait aucun problème. Ils pensaient également que le sol était sacré puisque c'était l'endroit où leurs ancêtres étaient enterrés. Par conséquent, le fait de creuser une fosse et de mettre des excréments dans le sol était considéré comme une insulte envers les ancêtres, et donc tabou. De surcroît, un tel comportement appelait une amende sous forme d'un sacrifice animal en faveur des leaders traditionnels ou l'interdiction d'enterrer les membres de la famille à l'avenir ou, pire encore, être laissé à l'écart par la communauté. Dans ces communautés, l'analyse des normes sociales a révélé qu'il serait important de s'attaquer non seulement aux croyances factuelles ou aux attentes normatives erronées qui gravitaient autour de la pratique de la DAL mais aussi de remettre en question les valeurs sacrées défendues par la communauté, compte tenu du rôle que celles-ci jouaient pour empêcher l'adoption d'une norme sociale interdisant la pratique de la DAL.

Le déclenchement a été introduit pour exprimer le risque inhérent à la DAL et remettre en question la croyance factuelle que la défécation en plein air ne posait pas de risque pour la santé. Dans le même temps, on a engagé des délibérations sur les valeurs avec les leaders traditionnels et leurs communautés pour discuter de ce que signifiait le fait d'honorer les ancêtres et identifier comment ces valeurs pouvaient être maintenues d'une manière qui n'empêcherait pas l'introduction de l'utilisation de latrines. Les groupes noyaux, qui étaient constitués des membres influents de leurs communautés, ont joué un rôle de premier plan pour contribuer à amorcer un changement. Des festivals ont été organisés pour faire des déclarations publiques et créer de nouvelles attentes empiriques.

Comprendre les différentes étapes requises dans de telles communautés a été un facteur clé, car sans trouver des moyens pour soutenir les valeurs sociales importantes, tout en abandonnant les convictions normatives existantes relatives à la DAL, le nouveau processus ne pouvait pas commencer et ces communautés auraient été classées comme « difficiles ». Il aurait été utile pour les agents d'exécution d'entreprendre une analyse robuste des normes sociales durant la phase de pré-déclenchement afin d'identifier ces questions dès le départ et d'ajuster la procédure en conséquence.

Source : Gaya (2013), UNICEF (2014)

L'après-déclenchement

La construction d'une toilette, le contrôle et le suivi, la vérification, la déclaration et la célébration du statut FDAL, le renforcement, les incitations et la diffusion : ce sont là autant d'étapes qui créent des motivations internes et externes pour décrocher le statut FDAL (Doolley, 2010). Elles génèrent une motivation interne positive, un sentiment de fierté dans la communauté. Les motivations négatives internes comprennent la honte et le dégoût que suscite l'acte de déféquer en plein air. Les motivations externes comprennent le processus de certification de la DAL et la célébration de l'obtention du statut FDAL. Les motivations négatives externes peuvent inclure les amendes car certaines personnes continueraient de préférer pratiquer la DAL plutôt que de prendre la peine de construire ou d'utiliser des toilettes. Le processus de célébration permet de mobiliser les leaders traditionnels et politiques des communautés voisines et des districts alentour. L'inclusion de mesures des croyances et des attentes sociales dans les évaluations de référence permet un suivi des résultats ultérieurs (Maule, 2013). La comparaison des mesures prises après le déclenchement peut fournir des preuves que le déclenchement a ou non réussi à changer les croyances factuelles individuelles et à créer de nouvelles attentes normatives. Les comparaisons avec les mesures prises à l'issue de la certification du statut FDAL et des contrôles de durabilité peuvent fournir des preuves qu'il y a ou non une harmonisation des croyances normatives individuelles, des attentes empiriques et des attentes normatives. Cela permettrait de démontrer si une norme sociale a été établie et, si oui, dans quelle mesure la norme est stable et « ancrée » dans la communauté. Le renforcement de la nouvelle norme sociale est vital ; cela peut prendre la forme de campagnes traditionnelles, publiques ou médiatiques entreprises par le secteur public ou privé pour servir de rappel aux particuliers de ce que représentent les attentes sociétales en matière de DAL. Au moment de la rédaction de ce chapitre, l'UNICEF incorpore des mesures des normes sociales dans ses évaluations de la durabilité des programmes CATS.

Comme mentionné plus haut, au sein des CATS, nous classons les interventions en trois grandes catégories : pré-déclenchement, déclenchement et après-déclenchement, chaque catégorie comportant des étapes valides et importantes. Au sein de ces catégories, nous nous appuyons sur la TNS pour introduire un certain nombre de contrôles importants, qui auparavant ont peut-être été tenus comme allant de soi dans le processus. Cela permet de veiller à ce que toutes les étapes soient suivies, car nombre de ces éléments sont cruciaux dans la création des attentes et d'une nouvelle norme sociale. Ci-après figurent certains des contrôles et des mesures que nous suggérons d'entreprendre aux agents de mise en œuvre :

- *Analyse des normes sociales.* La DAL est-elle une coutume de cette communauté ou existe-t-il des attentes normatives en matière de DAL qui doivent d'abord être traitées ? S'il y a des attentes normatives, influencent-elles les comportements individuels ? Y a-t-il d'autres coutumes ou normes sociales au sein de la communauté qui empêchent la création d'une nouvelle norme FDAL (comme c'est le cas dans l'exemple de Madagascar décrit dans l'Encadré 18.1) ?
- *Mesurer les attentes de référence.* Les particuliers attendent-ils actuellement des autres membres de la communauté qu'ils utilisent une toilette et pensent-ils que les autres attendent d'eux qu'ils utilisent une toilette (ou qu'ils déféquent en plein air) ?

- *Mesurer le comportement.* Si de telles attentes existent, mesurer si elles influencent le comportement.
- *Analyse des réseaux sociaux (ARS).* Utiliser l'analyse des réseaux sociaux pour mieux comprendre les circuits de communication formels et informels et les individus clés (personnes d'influence) qui ont un rôle pivot ou qui sont mieux introduits auprès des gens (aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de la communauté cible). L'ARS donne aussi aux facilitateurs une manière plus systématique d'analyser les réseaux de référence dans les communautés cibles. Comprendre qui devrait assister au déclenchement et qui devrait être présent dans leurs réseaux pourrait aussi fournir un éclairage sur le besoin de plus de déclenchement dans d'autres sous-villages ou sur les groupes à cibler pour des activités post-déclenchement, afin de soutenir une *diffusion structurée*.
- *Changement collectif de croyance.* Toutes les personnes pertinentes sont-elles mobilisées dans les discussions et les discussions sont-elles dirigées par les leaders naturels ? Existe-t-il un engagement de procéder au changement et les gens sont-ils d'accord/se sont-ils engagés à respecter les décisions du groupe ?
- *Déclaration publique.* Tout le monde ne peut pas toujours assister aux séances de déclenchement et aux discussions, donc comment faire pour rendre les décisions publiques ? Comment peut-on toucher tout le monde ? (Si le groupe initial est suffisamment grand, le reste de la communauté suivra peut-être le mouvement, en prenant conscience que la plupart des autres personnes adopteront la nouvelle norme car leurs attentes empiriques auront été modifiées.)
- *Incitations/sanctions.* Comme les gens ont normalement besoin d'une incitation pour adopter une norme, y a-t-il eu une discussion à ce sujet ? L'approbation ou la désapprobation social(e) est souvent une incitation suffisante, donc est-ce que la communauté en a parlé ? Des incitations positives (récompenses) ou négatives (punitions) ont-elles été discutées et approuvées par la communauté ?
- *Diffusion structurée et renforcement des normes.* Comment l'information à propos de ce changement est-elle transmise aux autres ? Y a-t-il eu une diffusion spontanée en interne et en externe ? Des réunions ont-elles eu lieu en dehors de la communauté ? Les communautés et les districts certifiés sont-ils reconnus par les médias ? Y a-t-il une campagne d'information publique à propos de l'assainissement et du statut FDAL qui permettrait de renforcer la norme ? Le secteur privé est-il impliqué dans la promotion de produits sanitaires ?
- *Suivi des attentes sociales.* Lors des étapes post-déclenchement, les convictions et les attentes sociales font-elles l'objet d'un suivi ? Y a-t-il des preuves d'un changement significatif dans les convictions normatives personnelles et les attentes normatives ? Lors des contrôles de durabilité, les convictions et les attentes sociales sont-elles mesurées ? Une norme sociale a-t-elle été établie (existe-t-il un consensus sur ce que les gens croient que les autres attendent d'eux) ? Et cette norme est-elle maintenue (les gens se conforment-ils au comportement attendu) ?

Nouvelles normes sociales et durabilité

Ce que nous espérons accomplir, une fois que la communauté décidera d'abandonner la DAL, prendra des mesures et se déclarera FDAL, est une nouvelle norme sociale, aux termes de laquelle il est préférable (plus facile) pour les particuliers et l'ensemble de la communauté d'adopter la norme et de séparer de manière hygiénique les excréments humains de tout contact grâce à l'utilisation d'une toilette, le lavage des mains avec du savon et une gestion saine des fèces des nourrissons. En prenant ces mesures, nous ancrons la nouvelle norme sociale et nous veillons à ce qu'elle soit maintenue au fil du temps. Dans certains cas, à l'issue d'une déclaration FDAL, les communautés ont créé des arrêtés locaux pour empêcher la DAL dans leur village, de sorte qu'ils alignent les normes sociales sur les normes juridiques. De tels systèmes peuvent être importants pour surveiller, réglementer et maintenir la norme sociale car cela indique à tous (y compris aux nouveaux arrivants dans la communauté) que l'attente normative dans cette communauté est que tout

le monde utilise des toilettes. Une fois la nouvelle norme créée, elle peut rester volatile jusqu'à ce qu'elle soit stabilisée. Une norme sociale trouve la stabilité lorsqu'une forte majorité des membres de la communauté ont les bonnes attentes sociales car on peut alors observer que l'utilisation des toilettes est désormais répandue. C'est la raison pour laquelle les toilettes construites par les communautés elles-mêmes et la communication des progrès sous forme de cartes des ménages sont importantes ; elles favorisent une prise de conscience collective d'un changement de comportement. Il est également important que les idées des personnes concernant l'avenir renferment les normes sociales que nous voulons maintenir. Si nous ne créons pas toujours une vision de ce qui se passe après l'obtention du statut FDAL dès le départ, nous pourrions constater une instabilité de la nouvelle norme sous forme de retour à la DAL ou de régression. L'évaluation mondiale des programmes CATS par l'UNICEF en 2014 a conclu que « l'érosion naturelle » (retour à la DAL) n'était pas due à un manque général d'adhésion à la nouvelle norme sociale créée par le programme CATS, mais qu'elle était causée par d'autres circonstances, telles que les nouveaux arrivants dans la communauté, ou une détérioration du fonctionnement des toilettes (voir la Figure 18.4) et elle a suggéré que cela était acceptable si l'effort nécessaire pour préserver le statut FDAL sur la durée venait de la communauté elle-même ou ne nécessitait que très peu d'appui extérieur. Toutefois, l'évaluation a également révélé que dans une

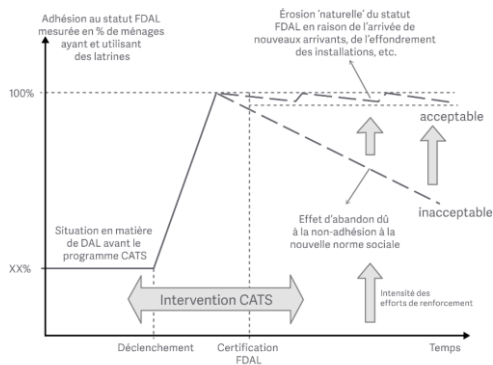


Figure 18.4 Adhésion au statut FDAL dans les programmes CATS : régression acceptable et inacceptable
Source : UNICEF (2014)

majorité de pays, il n'était pas possible d'évaluer l'étendue de la régression en raison de l'absence d'un suivi systématique du statut FDAL sur la durée. Nous n'en savons simplement pas assez sur la raison pour laquelle certaines communautés ne maintiennent pas ce changement de comportement collectif ni sur le rôle que les normes sociales jouent dans leur comportement. Cette lacune est principalement due à un manque d'information et de suivi des attentes sociales. L'évaluation (UNICEF, 2014) a aussi révélé le besoin d'un ajustement de la vision des programmes d'assainissement de l'UNICEF, ainsi que le besoin immédiat de renforcer l'appréciation conceptuelle de la TNS par le personnel de l'UNICEF et ses partenaires.

La TNS souligne qu'il est important de ne pas considérer l'obtention du statut FDAL comme une fin en soi mais juste comme un pas sur la voie menant à l'ancrage d'une nouvelle norme sociale. La TNS offre aussi des outils potentiels pour améliorer la façon dont nous travaillons – en nous permettant d'être plus stratégiques dans nos efforts pour renforcer les nouvelles attentes sociales (tant normatives qu'empiriques) (voir l'Encadré 18.2).

Encadré 18.2 Utilisation d'une approche progressive de l'assainissement durable : développement d'une vision ou d'un schéma

Le programme CATS s'appuie sur les ressources et les capacités existantes des gens pour résoudre leur problème de défécation en plein air. Un facilitateur ne donne pas de solution mais il favorise la découverte par la communauté de la manière de mettre un terme à la DAL. Lorsque la facilitation est bien faite, il en résulte un changement rapide au sein de la communauté. Des problèmes se présentent parfois lorsque les ressources sont rares, l'environnement est difficile et/ou il existe des normes extérieures qui peuvent être trop élevées, compte tenu du contexte d'une communauté spécifique. C'est souvent le cas lorsque des gestionnaires de programme se sentent obligés de faire pression pour des subventions ou des solutions techniques, qui fragilisent les principes cruciaux de CATS, créant de nouvelles normes sociales au travers d'une action collective.

Aider les communautés et d'autres parties prenantes à développer une vision ou un schéma peut les aider à répondre aux problèmes que soulèvent le manque de ressources, les environnements hostiles et des normes imposées par l'extérieur. Le processus d'appui à la communauté pour fixer une date à laquelle elle deviendra FDAL et d'appui au développement de leur plan d'action collectif pour mettre fin à la DAL aide à donner corps à cette vision de l'avenir et c'est un élément clé du processus ATPC. Souvent, la vision du futur s'arrête avec l'obtention du statut FDAL et avec quelques liens à la durabilité. Dans les Philippines, l'UNICEF et ses partenaires ont mis au point un cadre aux termes duquel l'obtention du statut FDAL n'était que la première de trois étapes dans un processus plus long vers un assainissement environnemental amélioré et une meilleure hygiène (voir Robinson et Gnilo, 2016, cet ouvrage). Ces distinctions ont permis aux communautés d'élaborer une vision du changement (schéma ou script), en utilisant leurs propres capacités et ressources pour s'attaquer aux problèmes sur lesquels elles exercent un contrôle (DAL) dans le contexte plus large de l'obtention d'un assainissement total.

Le 1^{er} degré (Zéro défécation en plein air) dans l'approche progressive a protégé le processus de changement des normes sociales et comportementales, permis à la communauté de gérer ce qui était dans leurs moyens et permis un partage limité des latrines. Un élément clé du processus de vérification FDAL était de s'assurer que les communautés disposaient d'un plan d'action communautaire (schéma ou vision) pour progresser au degré suivant. La vision crée pour le 2^e degré (Assainissement durable) est une utilisation universelle : des toilettes dans tous les ménages et toutes les institutions publiques, conformes aux normes nationales pour la gestion des excréments, ainsi qu'un système de suivi qui capture les pertes de durabilité au fil du temps. L'approche progressive reconnaît qu'il y aura des problèmes qui nécessiteront une intervention de l'extérieur de la communauté à long terme mais qu'elles peuvent développer leur propre vision pour des actions sur lesquelles elles exercent dès à présent un contrôle.

Source : Gnilo (2014)

Conclusions

La TNS est un cadre qui peut être utilisé pour expliquer pourquoi les programmes CATS fonctionnent et pour améliorer l'efficacité et la durabilité de nos interventions d'assainissement. Ce n'est pas un cadre prescriptif mais un ensemble de principes et d'outils que nous pouvons utiliser pour renforcer ce que nous faisons et pour consolider et préserver notre approche globale. Il est essentiel de comprendre les normes sociales pour notre façon de travailler et pour les approches que nous adoptons lors des phases de pré-déclenchement, de déclenchement et de post-déclenchement du processus CATS. Nous devons veiller à ce que toutes les personnes impliquées dans nos programmes sachent clairement que nous créons une nouvelle norme sociale et que, pour ce faire, non seulement nous avons besoin d'un changement de croyances et d'attitudes, mais nous avons aussi besoin de créer de nouvelles attentes normatives qui sont renforcées par des attentes empiriques. Cela exige de nous que nous ajustions une partie de notre programmation pour consolider nos travaux dans les domaines des réseaux sociaux, des valeurs et croyances, du suivi des attentes et du développement d'une diffusion structurée, etc. Toutefois, ce qui est surtout important c'est le besoin de renforcement aux niveaux communautaire, infranational et national ; il s'agit de créer un environnement où les membres de la communauté sont capables d'exprimer une vision claire aux autorités locales et nationales quant à savoir si leur droit à l'assainissement est satisfait, y compris la manière qu'ils pensent qu'il peut être honoré. Ce sont ces changements qui contribueront le plus à la durabilité et qui pourront aider les gens à progresser le long de l'échelle d'assainissement.

Les programmes CATS ne peuvent pas fonctionner isolément des autres facteurs qui influencent directement et indirectement les aptitudes au changement de la communauté, par conséquent nous devons en être conscients dans notre programmation. Ce que nous avons commencé village après village progresse rapidement et se propage à des étendues géographiques plus vastes. Avec cette propagation vient un renforcement de la nouvelle norme sociale, de sorte qu'un jour il ne s'agira plus d'introduire une nouvelle norme sociale autour de la DAL, parce qu'alors FDAL sera une norme sociale mondiale.

À propos des auteurs

Therese Dooley se targue de plus de 25 ans d'expérience de travail sur l'assainissement dans différents pays d'Afrique et d'Asie, en mettant plus particulièrement l'accent sur les approches communautaires. Elle était l'ancien conseillère principale en hygiène et assainissement de l'UNICEF.

Louise Maule dirige actuellement le programme EAH de l'UNICEF dans les Philippines. Auparavant, Louise a travaillé comme Experte en assainissement et hygiène au siège de l'UNICEF à New York, où elle a soutenu l'élaboration de la stratégie organisationnelle, des capacités, des lignes directrices et des outils de la programmation de l'UNICEF en matière d'assainissement à l'échelle mondiale. Louise a plus de 15 ans d'expérience dans le développement et l'humanitaire et elle a travaillé dans plusieurs pays d'Afrique et d'Asie.

Michael Gnilo est un expert en assainissement et hygiène basé au siège de l'UNICEF à New York. Michael a conçu et mis en œuvre des programmes communautaires en matière de santé, de nutrition et d'EAH depuis 2003 dans les pays en développement ou en situation d'urgence. Il s'intéresse particulièrement au renforcement des liens entre la communauté, la société civile et les systèmes publics pour une fourniture continue de services.

Notes de fin

1. CATS - L'expression *Community Action for Total Sanitation* ou Action communautaire pour un assainissement total a été inventée par l'UNICEF en 2008 pour saisir les variantes de la programmation en matière d'assainissement dans ses bureaux de pays, y compris l'Assainissement total piloté par la

- communauté (ATPC) en Sierra Leone, l'Assainissement total piloté par l'école (ATPE) au Népal et la Campagne pour un assainissement total (CAT) en Inde. Nombre de conceptions de programmes ont été inspirés par l'ATPC et visaient elles aussi l'obtention du statut de fin de défécation à l'air libre (FDAL) pour les villages avec toutefois une caractéristique clé qui les distinguait de l'ATPC, à savoir l'implication du gouvernement dès le départ.
2. SARAR est une méthodologie participative de formation/d'éducation pour travailler avec les parties prenantes à différents niveaux en vue de mobiliser leurs capacités créatrices dans la planification, la solution de problèmes et l'évaluation.
 3. Réseaux de référence : ceux dont les actions ou l'approbation sont importantes à nos yeux (famille, clan, membres du village, autorités religieuses, collègues de travail, etc.), qui que ce soit qui a le pouvoir d'influencer notre choix.
 4. Attente empirique : une attente concernant ce que les autres gens *vont faire*.
 5. Attente normative : une attente concernant ce que les autres gens *pensent que nous devrions faire*.
 6. Programme Penn-UNICEF de l'été 2013, stage sur les avancées des normes sociales et du changement social.
 7. Coutume : un modèle de comportement avec lequel les particuliers préfèrent se conformer car il répond à leurs besoins élémentaires.
 8. Croyances factuelles : basées sur un meilleur savoir et une meilleure appréciation de la question, souvent grâce à l'introduction de nouvelles informations.
 9. Les schémas ou les scripts sont des représentations mentales de ce que nous faisons (comment nous nous comportons, à qui nous parlons, ce que nous attendons des gens) dans des situations sociales précises, p. ex. donner un pourboire dans un restaurant.

Références

- Bicchieri, C. (2006) *The Grammar of Society: The Nature and Dynamics of Social Norms*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Bicchieri, C. (2010-2015) *Penn-UNICEF Lectures on Social Norms and Social Change*, University of Pennsylvania, Philadelphia, PA, <https://sites.sas.upenn.edu/?q=penn-unicef-summer/>.
- Bicchieri C (2016) *Norms in the Wild: How to Diagnose, Measure and Change Social Norms*, Oxford University Press, Oxford.
- Bicchieri, C. and Muldoon, R. (2011) 'Social norms', in E.N. Salta (ed.) *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, Stanford University, Stanford, CA.
- Dooley, T. (2010) *Creating a New Social Norm: Open Defecation Free Communities*, unpublished case study (Penn-UNICEF course).

- Gaya, S. (2013) 'Eradicate open defecation in Madagascar: social norms theory at work to achieve behavior change', unpublished case study.
- Gnilo, M.E. (2014) 'Keeping Total Sanitation from Total Reversion: The Phased Approach in the Philippines', unpublished case study (Penn-UNICEF course).
- Kar, K. with Chambers, R. (2008) *Handbook on Community Led Total Sanitation*, Plan International and Institute of Development Studies, London and Brighton.
- Maule, L. (2013) 'Using Social Norms Theory to strengthen UNICEF's CATS programmes', unpublished case study (Penn-UNICEF course).
- Parvanta, C. (2011) 'Introduction to public health communication and informatics', in C. Parvanta, D.E. Nelson, S.A. Parvanta and R.N. Harner (eds.) *Essentials of Public Health Communication*, Joes Bartlett Learning, Sudbury, MA.
- Rivis, A. and Sheeran, P. (2003) 'Descriptive norms as an additional predictor in the theory of planned behaviour: a meta-analysis', *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality, Social* 22(3): 218-33 <<http://dx.doi.org/10.1007/s12144-003-1018-2>>.
- Robinson, A. and Gnilo, M.E. (2016) 'A phased approach to rural sanitation development', in P. Bongartz, N. Vernon and J. Fox (eds.) *Sustainable Sanitation for All: Experiences, Challenges, and Innovations*, Practical Action Publishing, Rugby.
- UNICEF (2014) *Evaluation of the WASH Sector Strategy 'Community Approaches to Total Sanitation' (CATS)*, UNICEF, New York, http://www.unicef.org/evaldatabase/index_CATS.html [accessed 25 February 2016].
- UNICEF (2015) 'Application of social norms theory to strengthen CLTS in Madagascar: the case of southern Madagascar', *Eastern and Southern Africa Sanitation and Hygiene Learning Series*, UNICEF, New York.

