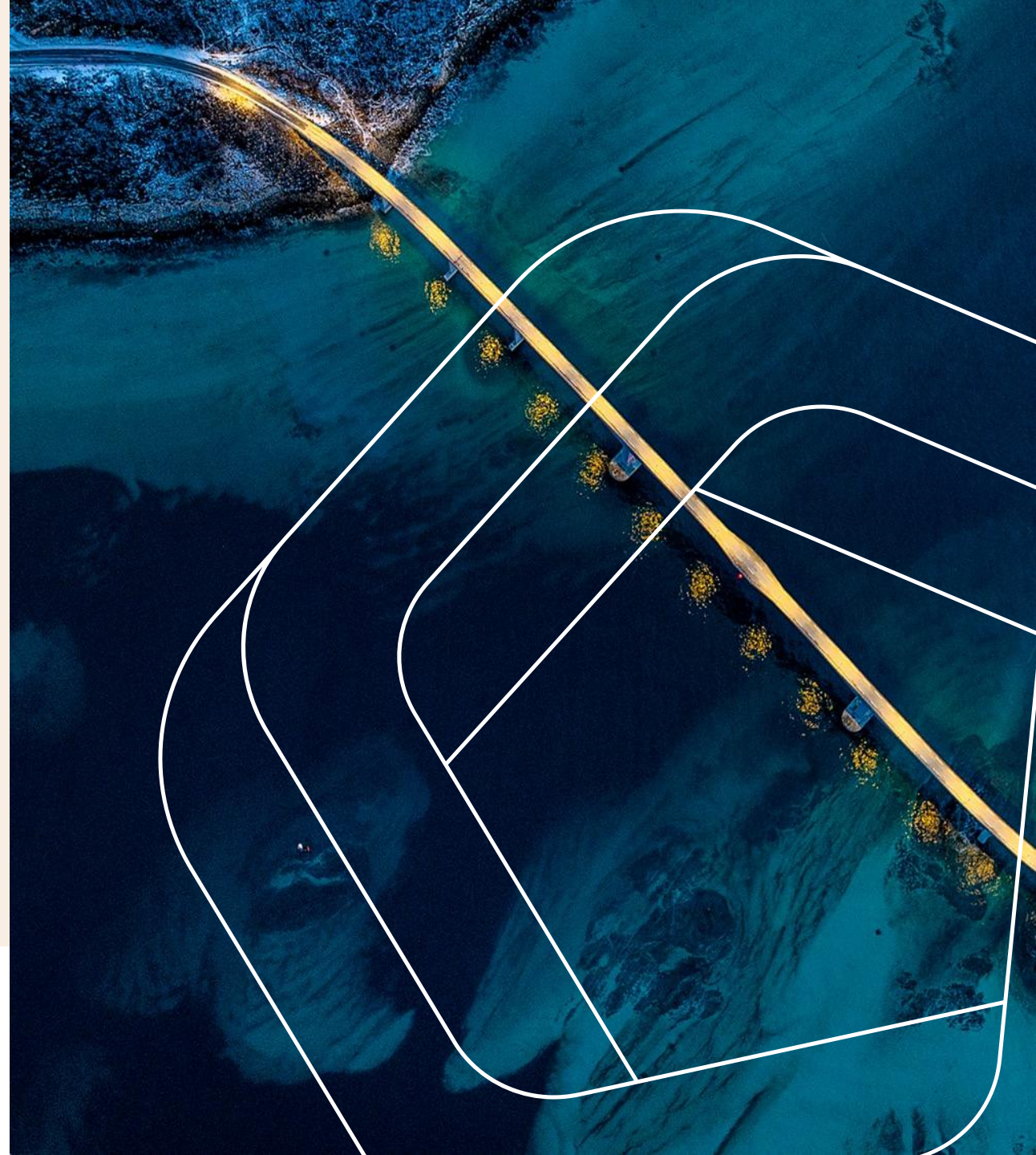


Notre modèle d'acceptabilité sociale : construire la confiance durable autour de vos projets structurants

Un accompagnement spécifique Verian

Février 2026



« **76%** des Français ont le sentiment de **ne pas être écoutés et entendus lorsque des grands projets ou travaux d'infrastructures sont envisagés ou menés autour de chez eux** »¹

Au delà de l'enjeu démocratique, aujourd'hui plus que jamais, anticiper l'acceptabilité sociale, c'est réduire les risques, accélérer les décisions et assurer la pérennité des projets.

C'est pourquoi nous avons développé une offre dédiée à l'acceptabilité sociale : pour permettre à nos clients d'anticiper les risques, d'identifier les leviers d'adhésion et de définir les stratégies de dialogue les plus efficaces.

Avec Verian, vous avancez ainsi en confiance : en tant qu'acteur public ou privé, vous bénéficiez d'une vision claire, appuyée sur des recommandations solides, immédiatement mobilisables et réellement opérationnelles.

¹ Enquête Verian : échantillon national représentatif de 1000 Français âgés de 18 ans et plus. Interrogation en ligne du 26 au 28 octobre 2025.



En tant que spécialiste **des enjeux sociétaux et citoyens** Verian a développé une approche spécifique de mesure de l'acceptabilité sociale qui se nourrit de :

- notre expertise en **opinion, en image institutionnelle, et en changement comportemental** ;
- notre **connaissance des publics** qui composent la société ;
- les **expérimentations** de nos collègues à l'étranger, qui travaillent sur les mêmes problématiques que nous.

Acceptabilité sociale

Mesurer l'acceptabilité sociale : pourquoi et pour qui ?

Toutes les organisations publiques ou privées dont les actions ou projets ont un impact notable sur un territoire, un usage, une communauté, ou risquent de toucher à des valeurs sensibles (environnement, cadre de vie, justice sociale, risques, etc.) sont confrontées à des enjeux d'acceptabilité. Parmi les grands champs concernés :

Grands projets d'infrastructures

Transport (lignes de métro, tramway, routes), équipements publics, ZAC, aménagements urbains

Des projets très visibles, avec un impact direct sur la vie quotidienne, donc sujets à débats.

Réduire les oppositions, fluidifier les démarches administratives et accélérer la réalisation.

Projets énergétiques et environnementaux

Parcs éoliens, centrales photovoltaïques, rénovation énergétique, gestion des déchets, stations d'épuration

Des sujets sensibles, très exposés médiatiquement.

Transformer des enjeux potentiellement conflictuels en leviers d'adhésion et de transparence.

Implantations industrielles, technologiques, logistiques

Nouvelles usines, data centers, entrepôts, hubs technologiques

Des projets qui suscitent souvent des questions sur l'emploi, les nuisances, l'environnement ou le tissu local

Construire un récit positif autour de l'emploi, de l'innovation et de l'impact territorial.

Transformation de services, innovation sociale

Réorganisations, digitalisation, nouveaux services, projets de santé ou d'éducation

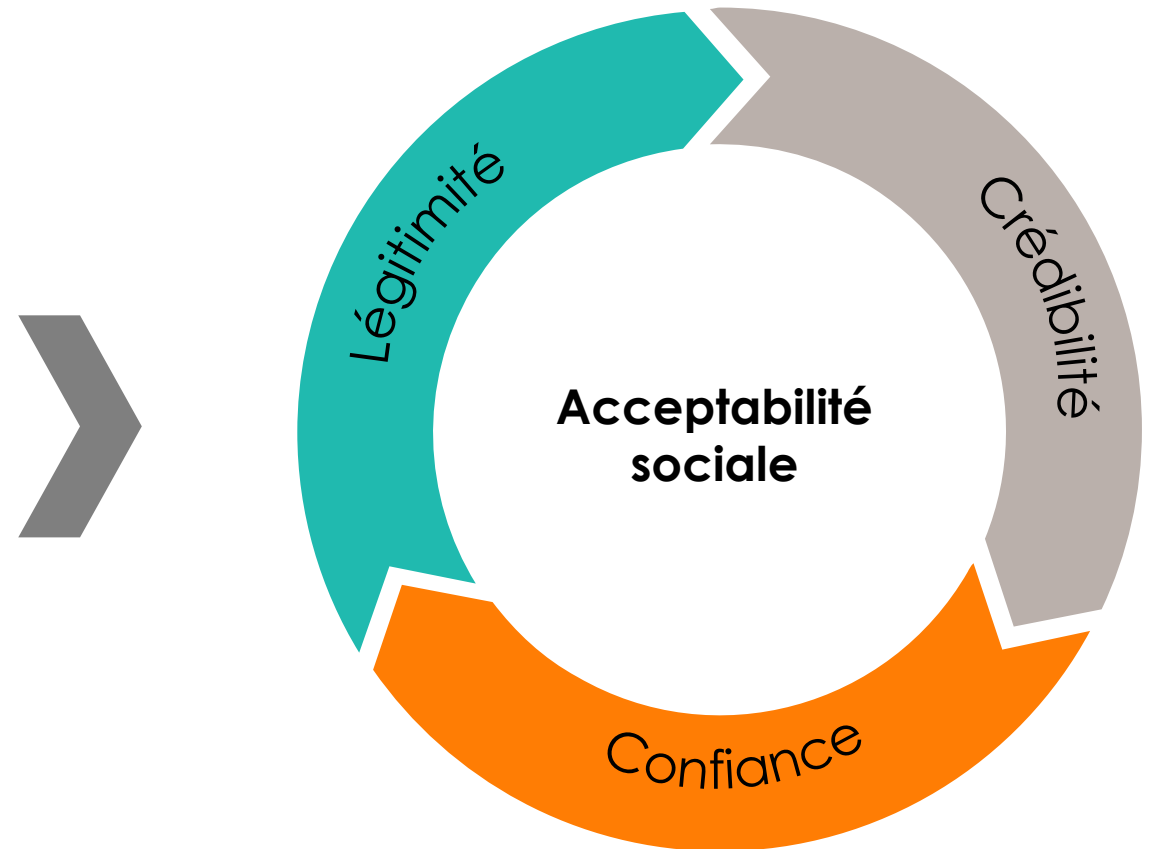
Autant de changements où l'adhésion des usagers est essentielle.

Garantir une mise en œuvre fluide en s'appuyant sur une compréhension fine des attentes et de la perception des usagers

Mesurer l'acceptabilité sociale : un modèle aux dimensions polymorphes

Un modèle scientifiquement robuste et multidisciplinaire développé au sein du réseau Verian en partenariat avec le monde académique :

- Ancré dans les **sciences comportementales**
- Appuyé par notre **maîtrise des cadres d'évaluation des politiques publiques**
- Enrichi par notre **expertise en matière de communication, de marque et de réputation**
- Aligné avec les principes de **IAP2, l'international association for public participation**



L'acceptabilité sociale : un impératif d'opérationnalité

Qu'il s'agisse d'un dispositif qualitatif ou quantitatif, son opérationnalité est essentielle. Il doit donc offrir des enseignements immédiatement exploitables **d'aide à la décision**, de **sécurisation stratégique** et **d'optimisation des ressources**

Mettre en place des outils de
suivi simples et parlants

Cartographie dynamique des parties prenantes pour comprendre les moteurs d'adhésion et de rejet et prioriser les efforts

- Segmentation des audiences : habitants, élus, associations, relais économiques, etc.
- Analyse segmentée des niveaux de confiance, crédibilité et légitimité du projet et des parties prenantes
- Indicateurs : risques vs. opportunités, niveau de familiarité et d'exposition médiatique, capacité de mobilisation potentielle

Détection et monitoring des risques pour anticiper les risques et identifier les foyers potentiels d'opposition

- Radar des risques (techniques, sociaux, politiques, environnementaux) et scénarios d'évolution : risques faibles, modérés, élevés
- Alerte précoce : signaux faibles repérés et plan d'actions identifiés

Atelier de construction du discours et des argumentaires pour adapter les messages à chaque segment

- Construction de messages clés par segment (habitants, élus, opposants, médias...)
- Arguments de réassurance prioritaires : les registres de légitimité qui fonctionnent, les figures de crédibilité, les seuils de rejet discursifs, etc.
- Matrice « message clé à porter / objections probables / réponses adaptées » pour préparer porte-parole et équipes

Programme ambassadeurs et activation des soutiens pour utiliser les relais positifs pour renforcer l'acceptation du projet

- Kit ambassadeur : messages simples, contenus pédagogiques, éléments de langage, etc.
- Format d'activation : réunions publiques, vidéos témoignages, visibilité locale
- Mesure d'impact : suivi de l'évolution des perceptions après activation

Notre modèle d'acceptabilité sociale en pratique

En Australie, la transition climatique constitue un sujet politiquement et socialement polarisé dont a la charge le Department of Climate Change, Energy, the Environment and Water (DCCEEW). Ce dernier a mis en place le **Safeguard Mechanism**, un dispositif réglementaire imposant aux grands émetteurs industriels des trajectoires de réduction carbone. L'acceptabilité sociale est au cœur de sa réussite et c'est la raison pour laquelle Verian Australie les accompagne.

Les enjeux clés



- Un **faible niveau de notoriété** (40%) ou de compréhension de l'institution (25%) qui peut rendre le soutien **instable et réversible**
- Une **réforme à fort impact économique** avec des contraintes pour les grands industriels, des impacts potentiels sur les coûts et des effets indirects sur l'emploi et la compétitivité.
- Dans les **politiques environnementales**, l'adhésion et l'opposition **ne reposent souvent pas sur les mêmes ressorts** ce qui rend nécessaire une segmentation de la population.
- Un besoin **d'indicateurs décisionnels**

Enquête quantitative auprès d'un échantillon national représentatif de la population australienne. N= 1000 personnes

Verian a accompagné un **projet d'infrastructure routier** visant à décongestionner l'accès et à fluidifier la traversée d'une agglomération. Il s'agissait en outre d'intégrer des solutions pour encourager les mobilités du quotidien avec des voies réservées aux transports en commun.



Les enjeux clés

- Un **donneur d'ordre peu identifié** parmi les différentes prenantes dont l'Etat financeur
- Une **ambivalence à dépasser** : un projet d'infrastructure autoroutier qui s'inscrit dans le même temps dans un projet de transition écologique en cohérence avec des politiques de mobilité durable
- Des travaux de plusieurs années en milieu urbain, pouvant générer de **fortes nuisances** à même d'impacter l'acceptabilité globale du projet
- En conséquence un fort enjeu autour de la **perception des impacts temporaires** mais aussi de la valorisation des mesures prises *in situ* pour les minimiser
- Et au final, un besoin **d'indicateurs décisionnels** dans le **temps (au fil du chantier) avec une segmentation géographique fondamentale** (différents périmètres géographiques à appréhender)

Dispositif qualitatif auprès de leaders d'opinion

Mise en place d'un baromètre de suivi de l'acceptabilité du projet sur 2 périmètres (proche / éloigné) – 8 vagues réalisées

Vos contacts Verian



Laure Salvaing

Directrice Générale
Verian France
laure.salvaing@veriangroup.com



Eddy Vautrin-Dumaine

Directeur de clientèle
eddy.vautrin-dumaine@veriangroup.com